



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *DRIVER* MAXIM AKIBAT
PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH
KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H) Fakultas Syariah dan Hukum



RAHMAT EFENDI
NIM.12020712785

PROGRAM S1

PRODI ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025 M/1446 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER MAXIM AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU”**, yang ditulis oleh:

Nama : Rahmat Efendi
NIM : 12020712785
Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau.

Pekanbaru, 17 Desember 2024

Pembimbing Skripsi I

Musrifah, S.H., M.H.

Pembimbing Skripsi II

Irfan Ridha, S.H., M.H.

Hak Cipta Pembimbing Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hal ini adalah milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER MAXIM AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : Rahmat Efendi

NIM 12020712785

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Senin, 6 Januari 2025

Waktu : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Januari 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Muhammad Darwis, S.H.I, S.H M.H

Sekretaris

Basir, S.H.I., M.H

Penguji 1

Dr. H. Maghfirah, S.Ag., M.A

Penguji 2

Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag.

NIP. 19741006 200501 1 005

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Efendi

NIM : 12020712785

Tempat/Tgl. Lahir : Duri / 11 Mei 2001

Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum

Prodi : Ilmu Hukum

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER MAXIM AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU** Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Desember 2024

Yang membuat pernyataan



Rahmat Efendi
NIM.12020712785

UIN SUSKA RIAU



ABSTRAK

Rahmat Efendi, (2024): Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Maxim Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru

Penelitian ini di latarbelakangi adanya permasalahan mengenai perlindungan hukum bagi *driver* maxim akibat pembatalan pemesanan makanan secara sepihak oleh konsumen di kota pekanbaru. Pembatalan sepihak tersebut muncul akibat tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dan tidak bertanggung jawab. Ketika pembatalan sepihak terjadi karena konsumen bebas kapan saja membatalkan pesanan, akan adanya ketidak jelasan tentang pengantian uang yang telah dikeluarkan untuk membeli makanan konsumen, dalam hal ini *Driver Maxim* akan mengalami kerugian sebab tidak menerima upah atas apa yang dia kerjakan, maka dari itu diperlukan melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana keadilan dan perlindungan yang dapat diperoleh para *Driver Maxim*.

Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif, yaitu dalam bentuk deskriptif. Sedangkan metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan yuridis sosiologis atau penelitian hukum sosiologis yakni penelitian yang diperoleh dari pengetahuan secara empiris atau dengan cara turun langsung dengan objeknya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sebagai data utama, data sekunder sebagai data pelengkap.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) . Perlindungan Hukum bagi *Driver* maxim atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Melalui Maxim *Food* secara Sepihak oleh Konsumen melalui Aplikasi Maxim yang dimana para pihak memiliki hak dan kewajiban yaitu *driver* melakukan kewajibannya dengan melaksanakan orderan makanan yang diinginkan oleh konsumen dan hak *driver* yaitu mendapatkan upah dari hasil pekerjaannya, sedangkan konsumen telah mendapatkan haknya berupa makanan yang diinginkan telah sampai ke padanya namun konsumen tidak melaksanakan kewajibannya terhadap *driver* berupa memberikan biaya tagihan atau upah. Atas kejadian mengakibatkan kerugian kepada *driver*, maka *driver* berhak untuk menuntut konsumen untuk mengganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata. (2) faktor dalam memberikan perlindungan hukum terhadap *Driver Maxim* yang mengalami pembatalan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan maxim pada aplikasi maxim sangat membantu masyarakat, terutama dalam layanan pemesanan makanan (maxim - *Food*). Pemesanan makanan (maxim-*Food*) dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Maxim dan akan dilaksanakan oleh *driver online* sehingga *driver online* akan mendapatkan upah dari konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pembatalan Order secara Sepihak, Pengemudi maxim



KATA PENGANTAR

Assallamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraktuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Driver Maxim Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru.”** dapat diselesaikan. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang menghantarkan umat manusia kejalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapatkan banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berharga. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar- besarnya kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tua Saya, Mamak dan Ayah yang senantiasa memberikan doa,dukungan,kasih sayang serta memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada Saudara/i kandung kakak perempuan saya Nurkumalasari dan adik laki laki saya Rizki Syafriwal yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., S.H., M.H selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Ibu Dr. Febri Handayani, S.H.I., M.H. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Musrifah,SH., MH dan Bapak Irfan Ridha, SH., MH selaku Dosen Pembimbingyang memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Penulis.

8. Bapak/Ibu Dosen yang memberikan ilmu dan pengetahuannya selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Kepala PT maxim Kota Pekanbaru dan Staff PT Maxim Kota Pekanbaru selaku tempat Penulis meneliti.
10. Seluruh Driver Maxim yang ikut serta membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Pemilik NIM 12010323985 yang senantiasa membantu dan memberikan semangat dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman Teman Kuliah Seperjuangan Rifat Ramadhan Bustiama, M.Zidni Fahmi Siregar, Naufal Reza, Zidane Ramadhan Filian, Iqhwatul Hanif, Wahyu Prinanda, Rahmat Prayogo, Rangga Mahesa Siwa, Rusy Rahma Sari, Suci Nurul Hasanah yang membantu penulis hingga skripsi selesai.
13. Kepada Teman Teman Kelas Ilmu Hukum D yang sudah membantu penulis selama berada di bangku perkuliahan.

Penulis sangat menyadari bahwa adanya kelemahan dari penelitian ini. Penulis sangat meghargaan saran dan krtikan yang diberikan para pembaca mengenai kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis dalam skripsi ini adalah bisa memberikan kegunaan bagi pembaca dan bagi penulis sendiri.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabaraktuh.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori	10
1. Teori perlindungan Hukum	10
2. Tinjauan Tentang Maxim	12
3. Tinjauan Prosedur Pemesanan makanan	13
4. Tinjauan Tentang UUD RI NO 8 TAHUN 1999.....	15
5. Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen.....	20
6. Penelitian Terdahulu	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian.....	26
C. Lokasi Penelitian	27
D. Populasi Dan Sampel.....	28
E. Sumber Data	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Analisis Data	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Hukum <i>Driver</i> Maxim Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru.....	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Timbul Atas Pembatalan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan Maxim <i>Food</i> Pada Aplikasi Maxim	49
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel II.I Penelitian Terdahulu	23
Tabel III.I Keadaan Populasi Dan Informan	29
Tabel IV.1 kuisisioner penelitian.....	44
Tabel IV.2 Kuisisioner penelitian	45
Tabel IV.3 Kuisisioner Penelitian	46
Tabel IV.4 Kuisisioner Penelitian	47
Tabel IV.5 Kuisisioner Penelitian	47
Tabel IV.6 Kuisisioner Penelitian	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Dokumentasi
- Lampiran II Pedoman Wawancara
- Lampiran III Surat Izin Riset .
- Lampiran VI Surat Rekomendasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi saat ini membawa dampak pada tiap tiap sendi kehidupan Manusia. Manusia terpacu untuk melakukan inovasi inovasi terbaru untuk mempermudah memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Salah satunya inovasi teknologi dalam membangun bisnis, hal itu terlihat dari bermunculannya perusahaan rintisan (*startup*) sejak 2015. *Startup* merujuk pada perusahaan yang bergerak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan internet karena biasanya beroperasi melalui *website*. Kemudahan untuk mengakses yang ditawarkan melalui internet menjadikan beberapa bisnis *starup* sebagai *unicorn* di Indonesia.¹

Driver merupakan panggilan yang sudah umum digunakan oleh konsumen walaupun mitra menggunakan kendaraan bermotor roda dua. *Driver* Maxim ialah pelaku usaha perorangan yang menyediakan jasa layanan dalam bentuk pekerjaan dan melakukan perjanjian kemitraan dengan PT.Maxim Indonesia sebagai perusahaan teknologi. *Diver* Maxim yang berjumlah 1,7 juta orang ialah pihak yang melaksanakan pengantaran dan penjemputan barang atau orang yang telah dipesan oleh konsumen, atau aplikasi, dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri.²

¹ Maria Dolorosa Kusuma, Faktor-Faktor yang mempengaruhi pertumbuhan starup di Yogyakarta, *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 2018.

² Cst Kansil, *Kamus Istilah Hukum*, (Jakarta : Gramedia Pustaka 2009) h.385.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fitur Maxim yang cukup populer selain *bike* dan *car* yaitu *food* yang mencapai 50 juta transaksi perbulan pada tahun 2019. Maxim *food* merupakan fitur dalam Maxim yang menawarkan jasa pengantaran makanan, Dengan berbagai jenis pilihan makanan dan minuman pada aplikasi Maxim. makanan yang telah dipilih konsumen merupakan tanggung jawab dari *driver* untuk menalangi pembayaran makanan sekaligus pengantaran makanan tersebut kepada konsumen.³

Pesanan Maxim *food* yang muncul pada akun *Driver* dianggap kesepakatan, karena konsumen telah memilih makanan dan telah mengetahui harga dan ongkos kirim dengan jelas lalu mengklik pada tulisan pesan.

Pembayaran layanan *food* dilakukan saat *Driver* sampai pada alamat konsumen, Metode pembayaran seperti ini menimbulkan resiko bagi *Driver* Maxim, seperti pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Penyebab terjadinya pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yang sering dijumpai karena pesanan tidak sesuai dengan gambar atau keinginan konsumen, pesanan tidak tepat waktu dan hambatan lainnya.

Pembatalan tersebut dapat merugikan *Driver* Maxim, karena tidak menerima uang ganti yang telah dikeluarkan untuk membayar pesanan konsumen, dan tidak mendapatkan bayaran atau upah seperti yang disetujui pada awal pemesanan . Pembatalan ini berarti mengabaikan yang sudah disepakati

³ Maxim, “*Perjanjian Kemitraan*”, Dalam <https://www.maxim.com/app/kilat-contact/> di akses pada 1 Agustus 2019 pukul 22.34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sejak awal dan hal tersebut dapat merugikan pihak *driver* Maxim karena jasa yang telah dikeluarkan dan tidak mendapatkan ganti rugi.⁴

Permasalahan yang sering terjadi pada layanan *Food* ini adalah kerugian atas pembatalan pesanan oleh konsumen. Adapun beberapa alasan alasan yang diberikan oleh konsumen yakni seperti, salah tekan, pemesanan dilakukan oleh anaknya, dan lain sebagainya tidak jarang juga konsumen hanya bermain main untuk memesan makanan lalu dengan sengaja membatalkan, kerugian yang dialami oleh pihak *driver* maxim tidak hanya dari segi materil yang dikeluarkan untuk membayar dahulu pesanan konsumen tetapi juga mendapatkan kerugian yakni turunnya performa *driver* maxim yang akan mengakibatkan kesulitan bagi *driver* maxim untuk mendapatkan pesanan lagi setelahnya. kerugian tersebut juga tidak jarang dalam nominal yang cukup besar dan hal ini ditanggung oleh pihak *driver*.

Dalam peraturan yang tersedia pada perjanjian kemitraan antara PT. Maxim dengan *driver* gojek mengenai suatu permasalahan maka jalan keluar pertama untuk menyelesaikan permasalahan tersebut ialah dengan dilakukannya penyelesaian secara kekeluargaan atau dengan mengadakan musyawarah, jika permasalahan tersebut tidak dapat selesai dengan penyelesaian musyawarah maka dapat dilakukannya penyelesaian melalui jalur hukum. Namun berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 14 Maret 2024 dengan *driver* Maxim yakni bapak Eko yang menyatakan bahwa

⁴ Manullang E.Fernando M, *Menggapai hukum berkeadilan*, (jakarta : buku Kompas 2007) h.57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permasalahan pembatalan pemesanan pada layanan *Food* tersebut tidak diatur secara detail di dalam perjanjian kemitraan antara PT. Maxim dengan *driver* Maxim, tetapi diatur mengenai perselisihan yang mana isinya mengenal bagaimana tindakan yang harus dilakukan apabila terjadi suatu perselisihan.

Saat ini masyarakat sering menggunakan jasa transportasi terutama transportasi darat dalam kegiatan sehari-hari. Jenis transportasi darat yang sering digunakan salah satunya adalah ojek sepeda motor, di zaman modern ini penggunaan transportasi tersebut sudah menggunakan sistem *online* dalam bentuk aplikasi pada *smartphone*.⁵

Kehadiran inovasi *Driver online* seperti ini sangat tepat digunakan untuk mendukung aktivitas kehidupan sehari-hari karena terdapat penggunaan transportasi yang dipadukan dengan teknologi internet sehingga masyarakat dengan mudah melakukan berbagai pilihan layanan pemesanan yang dibutuhkan.

Seiring perkembangannya kemajuan teknologi dan komunikasi tidak terlepas dari permasalahan yang dapat merugikan pihak lain. Saat ini sedang ramai diperbincangkan dikalangan masyarakat Indonesia khususnya para *driver online* mengenai adanya pembatalan sepihak dalam layanan *Food*. Pembatalan sepihak tersebut muncul akibat tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dan tidak bertanggung jawab. Pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yaitu konsumen memesan jasa dari Maxim *Food*, namun secara tiba-tiba pesanan tersebut dibatalkan, padahal saat itu *driver* sedang mengantri pesanan

⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta : PT.Intermasa 1990) h.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen. Bahkan banyak juga konsumen yang tidak beritikad baik dan tidak bertanggung jawab membatalkan, padahal makanan sudah dibeli dan akan diantar ke alamat konsumen yang memesan makanan.

Jika melihat Kebijakan Umum yang berlaku di Maxim bahwa hubungan hukum Maxim adalah sebagai penyedia aplikasi dan *driver* sebagai penyedia layanan untuk konsumen merupakan hubungan kemitraan. Hubungan mitra dengan PT Maxim Indonesia seharusnya memberikan penanganan yang tepat karena hubungan keduanya harus saling menguntungkan.

Pengertian dari kemitraan adalah kegiatan yang dilakukan antara usaha kecil dengan usaha menengah dan/atau besar untuk lebih memberdayakan usaha kecil agar menumbuhkan dan memperkuat struktur perekonomian nasional yang memperhatikan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan. Pada perjanjian kemitraan merupakan perjanjian baku yang diperlukan perbaikan terhadap isinya agar terjadinya keseimbangan aturan di dalamnya, perjanjian ini menggunakan asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak adalah kedua belah pihak memiliki kedudukan yang sama, saling menyeimbangkan dan mencapai kesepakatan yang diperlukan untuk mewujudkan kesepakatan tersebut.

Ketika pembatalan sepihak terjadi karena konsumen bebas kapan saja membatalkan pesanan, akan adanya ketidakjelasan tentang pengantian uang yang telah dikeluarkan untuk membeli makanan konsumen, dalam hal ini *Driver* Maxim akan mengalami kerugian sebab tidak menerima upah atas apa yang dia kerjakan, maka dari itu diperlukan melakukan penelitian agar mengetahui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana keadilan dan perlindungan yang dapat diperoleh para *Driver* Maxim sesuai dengan peraturan undang-undang dan hukum Islam.⁶

Dasar hukum perlindungan hukum untuk *driver* Maxim akibat pembatalan pemesanan makanan oleh konsumen dapat bervariasi tergantung pada negara dan yurisdiksinya. pada dasarnya, perjanjian antara *platform* pengiriman dan *driver*, serta ketentuan layanan *platform*, menjadi pedoman. Selain itu, prinsip hukum kontrak dan perlindungan konsumen juga dapat berlaku. hal ini termasuk tindakan wanprestasi, yaitu salah satu pihak tidak melakukan sebagaimana di perjanjikan. dalam hal ini yang dirugikan dalam perjanjian berupa transaksi elektronik adalah *Driver* Maxim. karna *driver online* sudah membayar tunai pesanan dari konsumen.⁷

Perjanjian tersebut telah sah disebut sebagai suatu perjanjian menurut pasal 1313 KUH perdata. dan juga memenuhi kriteria sahnya suatu perjanjian yang di atur dalam pasal 1320 KUH perdata serta para pihak yang telah mengikatkan dirinya wajib memenuhi prestasi dalam perjanjian tersebut, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1338 ayat (1) KUH perdata . kewajiban konsumen untuk melakukan kewajiban sebagaimana yang di atur dalam pasal (5) c “ membayar sesuai dengan nilai tukar yang di sepakati”.

Isu hukum dalam pasal yg di angkat yakni pembatalan sepihak bukan hanya di larang dalam islam, namun dalam UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, undang undang ini menjelaskan hak dan kewajiban

⁶ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , Lembar Negara Republik Indonesia 3821.

⁷ Rachmat P Hadi Wibowo, *Analisis Implementasi Unicorn Di Indonesia*, Universitas Mercubuana 2018, h.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen (pasal 4 dan 5) dan hak kewajiban pelaku usaha (pasal 6 dan 7) yang harus di penuhi untuk menyelesaikan transaksi.⁸

Jika hal ini dibiarkan jelas sangat meresahkan dan merugikan para *driver* Maxim yang mencari nafkah sebagai *driver* terlebih *driver* yang memiliki keluarga dan tidak memiliki profesi selain *driver* Maxim.

Berdasarkan Wawancara awal pada tanggal 14 Maret 2024 , wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *driver* Maxim yakni Bapak Eko yang menyatakan bahwa permasalahan pembatalan pemesanan makanan pada layanan Maxim Food tersebut tidak diatur secara detail di dalam perjanjian kemitraan antara PT. Maxim dengan *driver* Maxim. Dengan adanya fenomena pembatalan pemesanan makanan pada layanan Maxim Food di pekanbaru yang membuat kerugian bagi *driver* Maxim. Dan berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :
“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER MAXIM AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU”.

B. Batasan Masalah

Karena luasnya masalah yang dapat diidentifikasi pada latar belakang masalah yang penulis angkat, perlu untuk membatasi masalah agar penelitian ini dapat menjawab permasalahan yang ada. Maka dari itu, penulis membatasi

⁸ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta : Sinar Grafika 2006) h.161.

masalah yang dibahas hanya pada perlindungan hukum bagi *Driver* maxim terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen dalam transaksi Maxim food.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan Hukum terhadap *Driver* maxim yang mengalami pembatalan secara sepihak oleh konsumen?
2. Apa saja faktor dalam memberikan perlindungan hukum Terhadap *Driver* Maxim yang mengalami pembatalan secara sepihak oleh konsumen?

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan :

1. Untuk Mengetahui sejauh mana perlindungan yang diberikan kepada *diver* Maxim yang mengalami pembatalan secara sepihak oleh konsumen.
2. Untuk Mengetahui apa saja faktor dalam memberikan perlindungan hukum terhadap *Driver* Maxim yang mengalami pembatalan secara sepihak oleh konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Untuk memenuhi persyaratan Mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, Penelitian Ini juga berfungsi sebagai wujud pengaplikasian ilmu yang Telah di peroleh selama Menempuh Pendidikan perguruan tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori dan menerapkan pembelajaran yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan, serta sebagai upaya untuk memperluas wawasan dan pengetahuan , penelitian ini bertujuan untuk menambah pemahaman penulis dalam Perlindungan hukum bagi *driver* maxim akibat pembatalan pemesanan makanan.
3. Sebagai tinjauan dari sumber informasi untuk penelitian berikutnya mengenai masalah yang serupa.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Pendapat Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.⁹

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti 2000, h.53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.¹⁰

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹¹

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia¹²

Bentuk bentuk perlindungan hukum perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

¹⁰ Philipus M. Hadjhon , *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia* . Surabaya : PT.Bina Ilmu 1987,h.12.

¹¹ Setiono, *Rule Of Law , Supermasi Hukum* , Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret 2004 .h.3

¹² Muchsin, *,Perlindungan dan kepastian hukum bagi investor di indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret 2003 ,h.14



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.¹³

2. Tinjauan Tentang Maxim

Maxim merupakan salah satu perusahaan transportasi online yang berasal dari Rusia yang mulai berdiri pada tahun 2010. Pada tahun 2018 perusahaan Maxim membuka kantor di Jakarta dan berada dibawah naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia. Saat ini di Indonesia sendiri perusahaan Maxim resmi beroperasi di 16 kota besar yaitu Jakarta, Banda Aceh, Banjarmasin, Jambi, Pekanbaru, Bengkulu, Denpasar, Solo, Pontianak, Samarinda, Singkawang, Surakarta, Yogyakarta, Padang, Palembang dan Bandar Lampung. Di Bandar Lampung sendiri Maxim baru beroperasi sejak bulan Juni 2019 (Ariq dan Tri,2021). Baik pengguna iOS maupun Android dapat mengunduh aplikasi Maxim serta menggunakan nya dengan bebas. Namun sebelum bisa menggunakannya pengguna haruslah mendaftar terlebih dahulu menggunakan identitas asli.

Layanan yang ditawarkan oleh Maxim terbilang sangat simpel, efektif dan efisien secara waktu. Salah satu fitur yang hadir untuk melayani mobilitas masyarakat Indonesia yaitu *delivery* (pesan-antar) makanan atau

¹³ Philipus M.Hadjon , *Perlindungan Bagi Rakyat Diindonesia* , Surabaya : PT.Bina Ilmu 1987 ,h.30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

logistik dapat dipesan menggunakan armada mobil Maxim. Sebelumnya, fitur ini hanya dapat dipesan menggunakan motor saja, tetapi sekarang dengan adanya fitur baru ini dapat berguna untuk melindungi pesanan konsumen, terutama pada musim hujan. Maxim juga menghadirkan layanan Maxim *Life* dan Kargo. Maxim *life* memiliki fitur *cleaning, massage and spa*, dan laundry. Sementara itu, layanan Kargo memungkinkan konsumen mengirimkan barang antar kota hanya dalam satu aplikasi.

3. Tinjauan Tentang Prosedur Pemesanan Makanan Maxim Food

Maxim *Food* merupakan layanan pesanan antar makanan yang di sediakan Maxim, sebuah perusahaan yang telah beroperasi di Indonesia sejak 2018. Layanan ini menghubungkan pembeli dengan pemilik usaha kuliner yang telah bergabung menjadi mitra Maxim. bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Penggunaan Aplikasi Maxim. Jika Anda menggunakan Layanan Maxim *Food* pada Aplikasi Maxim, maka Anda akan dianggap telah membaca dan menyetujui Ketentuan Penggunaan Maxim *Food*.

a. Pemesanan

Pada poin ini, “Dengan menggunakan Layanan *Food*, Anda menyetujui dan memberika kuasa kepada Mitra untuk melakukan Transaksi.” Poin di atas menyatakan konsumen dengan sadar memberikan suatu pekerjaan kepada *driver* untuk menggantikannya melakukan transaksi dalam layanan *food Driver* bertugas untuk membelikan makanan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pembayaran

Ketentuan konsumen wajib membayar atas layanan :

Kewajiban konsumen membayar layanan transaksi yang meliputi biaya harga produk yang dipesan, biaya pengantaran produk ke alamat tujuan, atau biaya tambahan yang akan diberi tahu oleh *Driver* terkait pesanan. Contohnya seperti : biaya parkir dan lainnya.

c. Pengantaran

Pengantaran yang mencantumkan alamat dituju “Anda atau pihak lainnya yang Anda tunjuk untuk menerima Produk memahami untuk membuat dirinya tersedia, dapat dihubungi dan dapat menerima pada saat Produk diantarkan oleh Mitra”.

Di bawah ini merupakan pengaplikasian atau praktik pemesanan layanan *food* :

- 1) Konsumen membuka aplikasi maxim yang sudah terinstal di *handphone*
- 2) Memilih layanan *Food* pada aplikasi maxim
- 3) Konsumen dapat memilih makanan atau minuman sesuai keinginan dari sub yang tersedia (seperti baru minggu ini,terdekat ,promosi, promo antar, terlaris , menu sehat , 24 jam , menu hemat . terfavorit, dan lainnya).
- 4) Terdapat kolom pencarian untuk memudahkan konsumen mencari nama restoran atau produk yang ingin dipesan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Konsumen dapat memesan makanan yang diinginkan dengan cara klik tambah pada nama menu dan gambar yang ada, sesuai dengan jumlah yang ingin dipesan.
- 6) Konsumen mengkonfirmasi pesanan dengan cara mengecek makanan dan dapat menambahkan catatan sesuai keinginan, mengatur metode pembayaran yang digunakan serta penulisan alamat yang dituju. Lalu klik pesan.

4. Tinjauan Tentang UU RI NO 8 TAHUN 1999

UU RI No. 8 Tahun 1999 secara umum memuat tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dengan tujuan dapat melindungi kepentingan konsumen. Di samping itu undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha. Penjelasan mengenai pelaku usaha UU RI no.8 Tahun 1999 terdapat dalam BAB I ketentuan umum pasal 1 bagian 3 Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁴

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembar Negara Republik Indonesia 3821.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaku usaha dapat menawarkan barang dan jasa, *Driver* gojek termasuk kedalam pelaku usaha perseorangan yang menawarkan jasanya sebagai pengantar orang atau barang yang melakukan perjanjian kerjasama kemitran dengan perusahaan PT. Gojek Indonesia.

Dalam UU RI No.8 Tahun 1999 Tertuang pada pasal 4,5,6 dan 7 yaitu :

a. Pasal 4

Hak Konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 6) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

b. Pasal 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kewajiban Konsumen adalah :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

c. Pasal 6

Hak Pelaku Usaha Adalah :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.¹⁵

Perjanjian dalam KUH Perdata dapat ditemukan dalam Pasal 1313 ayat (1) KUHPdata berbunyi: “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau

¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembar Negara Republik Indonesia 3821.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih.” Pasal 1313 ayat (1) KUHPdata, dapat diketahui bahwa suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa tersebut timbul suatu hubungan antara dua orang atau lebih yang dinamakan perikatan.¹⁶

Perjanjian merupakan sumber penting yang melahirkan perikatan. Selain dari perjanjian, perikatan juga dilahirkan dari undang undang (Pasal 1233 KUHPdata) atau dengan kata lain ada perikatan yang lahir dari undang- undang.

Perikatan yang lahir dari perjanjian, memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat suatu perjanjian. Apabila dua orang mengadakan suatu perjanjian maka mereka bermaksud agar antara mereka berlaku suatu perikatan hukum. Sungguh-sungguh mereka itu terikat satu sama lain karena janji yang telah mereka berikan. Tali perikatan ini barulah putus kalau janji itu sudah dipenuhi.¹⁷

5. Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen

Menurut konsep *aqd al-ba'i* pembatalan sepihak tidak boleh dilakukan apabila transaksinya telah memenuhi rukun dan syarat, apalagi apabila dalam perjanjian telah disepakati bahwa transaksi tidak boleh dibatalkan secara sepihak, tanpa mengkomunikasikan dengan pihak pedagang. Penggunaan layanan Maxim *food* merupakan penggunaan aplikasi

¹⁶ Subekti *Hukum Perjanjian*, Jakarta : PT.Intermasa 1990 ,h.1.

¹⁷ Ibid.,h.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gojek. Kategori pengguna aplikasi tidak terbatas pada usia dalam menyebut konsumen mana yang mayoritas melakukan pembatalan baik kalangan remaja, usia dewasa, bahkan anak-anak yang masih dalam pengawasan orangtuanya karena persyaratan untuk mengoperasikan aplikasi gojek hanya perlu untuk menginstal aplikasi pada *handphone*.

Penggunaan layanan *food* pada aplikasi maxim yang dilakukan oleh konsumen dianggap setuju atas perjanjian saat menggunakan layanan aplikasi pada PT.Maxim.

Ketentuan Penggunaan *Food* ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Penggunaan Aplikasi Maxim. Jika Anda menggunakan Layanan *Food* pada Aplikasi Maxim, maka Anda akan dianggap telah membaca dan menyetujui Ketentuan Penggunaan *Food* ini. Oleh karenanya, jika Anda tidak menyetujui sebagian atau seluruh bagian dari Ketentuan Penggunaan *Food* ini, mohon agar tidak melanjutkan penggunaan Layanan *Food*.¹⁸

Pembatalan sepihak yang terjadi karena adanya beberapa faktor yang melatar belakangi, antara lain :

- a. Kesalahan teknis (*error*) pada sistem aplikasi Maxim Terjadinya pembatalan sepihak yang disebabkan kesalahan teknis dapat terjadi apabila sistem sedang *error*, dikarenakan padatnya penggunaan aplikasi maxim baik oleh konsumen maupun *Driver*. Yang terjadi dilapangan

¹⁸ Maxim Indonesia ,Syarat dan Ketentuan dalam <https://www.maxim.com/terms-and-condition/> Diakses pada 5 januari 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pesanan *food* dari konsumen tiba-tiba ter *cancel* sendiri, pihak konsumen maupun *Driver* sama sama tidak membatalkan pesanan tersebut. Hal tersebut dianggap dapat terjadi karena suatu sistem dapat mengalami gangguan.

- b. Orderan Asli Pada dasarnya pesanan *food* yang muncul haruslah dilayani karena dianggap semua pesanan itu betul betul keinginan dan kehendak konsumen. Terjadinya pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada pesanan *food* dalam orderan yang asli biasanya terjadi ketika *Driver* sedang menuju perjalanan ke toko makanan yang di pesan.

Alasan konsumen membatalkan pesanan antara lain, salah tempat warung, salah menulis pesan, ingin mengganti pesanan, salah menulis jumlah pesanan dan lain sebagainya. Karena perbaikan sistem yang dilakukan oleh perusahaan Maxim kini konsumen tidak dapat membatalkan pesanan setelah pesanan di pesan atau makanan sudah jadi, dan dalam pengantaran pesanan menuju lokasi konsumen.

- c. Orderan Fiktif

Orderan fiktif merupakan orderan palsu yang dengan sengaja dilakukan oleh oknum dengan tujuan tertentu. Inti dari pesanan ini merupakan tipuan dengan berbagai macam tujuan yang menyebabkan *Driver* Maxim mengalami kerugian.¹⁹

¹⁹ Ricky Fauzi , *Pengaruh Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen maxim 2020* ”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada transaksi *food* menimbulkan kerugian yang dialami oleh *Driver*, akibat dari pembatalan sepihak dapat dilihat dari segi :

1) Tenaga

Driver melakukan pelayanan *maxim food* yang dipesan konsumen sepenuh tenaga, tenaga yang dikeluarkan untuk mengendarai motor menuju warung dan lokasi konsumen. *Driver* akan memerlukan tenaga ekstra apabila *Driver* belum paham betul lokasi warung yang dituju dan menemukan alamat konsumen yang terkadang tidak sesuai dengan lokasi dalam aplikasi. kerugian segi tenaga merupakan akibat yang timbul dari pembatalan sepihak orderan fiktif dan kesalahan sistem atau *error*.

2) Financial

Kerugian yang sangat tampak pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen adalah nominal uang yang dikeluarkan untuk membeli makanan mulai dari nominal yang kecil sampai yang besar, uang bensin, uang untuk membayar parkir restoran dalam mall atau memiliki tempat parkir yang perlu di bayar, dan kerugian uang penghasilan yang seharusnya didapatkan atas upah layanan yang *Driver* kerjakan. Kerugian segi *financial* biasanya terjadi akibat pembatalan sepihak dari orderan fiktif dan kesalahan teknis atau *error*.

3) Tidak Dapat Menerima Orderan Lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat *Driver* mengalami pembatalan sepihak maka *Driver* tidak bisa menerima orderan lain karena tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang sebelumnya. Pihak perusahaan maxim yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan adanya pengaduan terlebih dahulu terkait transaksi yang tidak selesai. kerugian tidak dapat menerima orderan lain merupakan akibat yang timbul dari latar belakang orderan fiktif.

4) Waktu

Driver menghabiskan waktu untuk mengantri dan menunggu pesanan dibuatkan oleh restoran, dan membutuhkan waktu menghubungi *call center* perusahaan untuk melaporkan terjadinya pembatalan, pihak perusahaan mengganti rugi atas pesanan yang dibatalkan, namun proses dan prosedur diperusahaan yang perlu diikuti memerlukan waktu, karena *Driver* membutuhkan uang ganti rugi secepatnya. Kerugian dari segi waktu timbul akibat pembatalan sepihak orderan fiktif.²⁰

6. Penelitian Terdahulu

Tabel II.I
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian penulis	Penelitian terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	PERLINDUNGAN HUKUM <i>DRIVER</i> MAXIM AKIBAT PEMBATALAN	Mohammad Nurdin, (2018) yang berjudul	Membahas tentang pemesanan makanan	-Lokasi penelitian yang berbeda dan instansi

²⁰ Muhammad Yunus maxim sebagai simbol perubahan sosial dan ekonomi , *Jurnal Ilmiah pendidikan ekonomi* 2017, vol 2 no 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

1.	PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU.	ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTEK PEMESANAN MAKANAN MELALUI JASA <i>ONLINE FOOD</i> PADA APLIKASI MAXIM DI KOTA SURABAYA. ²¹	melalui jasa aplikasi <i>food</i> .	yang berbeda. -Penelitian terdahulu lebih fokus mempromosikan produk yang ada pada apk <i>food</i> .
2.	PERLINDUNGAN HUKUM <i>DRIVER MAXIM</i> AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU.	Bagus Made Bama, (2016), yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA TERKAIT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN KONSUMEN DENGAN CARA HIT AND RUN” ²²	Membahas tentang perlindungan hukum konsumen.	-lokasi penelitian yang berbeda dan instansi yang berbeda. -penelitian terdahulu lebih fokus kepada wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen.
3.	PERLINDUNGAN HUKUM <i>DRIVER MAXIM</i> AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU.	Widyananda Yudikindra, (2016) Yang Berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN PAKET BARANG DOMESTIK ATAS TINDAKAN KONSUMEN YANG	Membahas tentang konsumen yang tidak beriktikad baik.	-Lokasi penelitian yang berbeda dan instansi yang berbeda. - penelitian terdahulu lebih membahas tentang pengiriman paket dosmetik ke konsumen.

²¹ Muhammad Nurddin, “Analisis Hukum Islam terhadap praktek pemesanan makanan melalui jasa online gofood pada aplikasi Maxim Di kota Surabaya 2018”.

²² Bagus Made Bama, 2016, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run”

		BERITIKAD TIDAK BAIK “ ²³		
--	--	---	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²³ Widyandana Yudikindra, “Perindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yanng Tidak Beritikad Baik. 2016”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada hakikatnya metode penelitian adalah proses pengumpulan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Proses penelitian ini memerlukan pertimbangan empat faktor penting: jenis penelitian, sumber data, tujuan, dan Manfaat.²⁴

Metodologi penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Hukum Empiris, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum sosiologis. Menurut Soerjono Soekanto penelitian sosiologis ialah rangkaian usaha untuk memperoleh menggali lebih dalam, mengembangkan, memperluas, dan menguji kebenaran dari sesuatu yang telah ada. Metode penelitian ini mengeksplorasi bagaimana hukum atau peraturan berfungsi dalam masyarakat, terutama dalam konteks penerapannya dalam kehidupan sehari-hari. Metode penelitian ini melibatkan orang-orang yang terlibat dalam hubungan sosial dan masyarakat. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian Hukum Empiris atau Sosiologis adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya.²⁵

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana data yang dikumpulkan berupa fakta yang diungkapkan dalam bentuk kata-kata

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta 2009

²⁵ Soerjono Soekanto, *sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta . 2013 h.25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

atau gambar, dan tidak melibatkan prosedur statistik atau perhitungan angka-angka. Penelitian ini mendeskripsikan realisasi Perlindungan hukum bagi *driver* maxim akibat pembatalan pemesanan makanan oleh konsumen. Mendalam mengenai fenomena sosial dan subjek penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti akan terlibat secara aktif dan langsung dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan. Oleh karena itu, data yang disajikan akan mencerminkan keadaan sebenarnya. Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan berinteraksi langsung dengan mentor yang relevan dengan topik penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor maxim Pekanbaru, alasan penulis memilih tempat tersebut. Kantor maxim pekanbaru yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta, Labuh Baru Barat, Kec.Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292. karena lokasi tersebut memenuhi kriteria syarat permasalahan penelitian.²⁶

Selain itu juga, lokasi tersebut sangat mudah dijangkau oleh penulis untuk melakukan observasi dan wawancara mengenai “Perlindungan Hukum *Driver* Maxim Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru”.

²⁶ <https://www.infojek.com> Di akses pada 8 Februari 2024.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah yang merujuk pada kelompok atau individu yang berada dalam cakupan topik penelitian dan memenuhi kriteria tertentu yang terkait dengan individu, kelompok, atau organisasi yang merupakan unit penelitian atau unit analisis yang sedang diselidiki. Sementara itu, "apa" yang akan diteliti mengacu pada konten penelitian, termasuk jenis data yang akan dikumpulkan, cakupan data, serta periode waktu yang berhubungan untuk penelitian.²⁷

Populasi di penelitian proposal ini mencakup keseluruhan beberapa *driver* yang ada di kota pekanbaru , Konsumen, dan 1 bagian kepala dari PT Maxim Kota Pekanbaru.

2. Sampel

Dalam penelitian kualitatif, sampel merujuk pada individu atau kelompok yang berperan sebagai narasumber, informan, teman, guru, atau partisipan di penelitian ini. penelitian ini tidak sama dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan sampel statistik, di penelitian kualitatif, penggunaan sampel lebih bersifat teoritis. Hal ini karena fokus utama dalam penelitian kualitatif adalah mengembangkan teori atau pemahaman mendalam.²⁸

²⁷ Dr. Zuchri Adussamand , S.I.K.,M.Si, *Metode Penelitian Kualitatif* , Gorontalo : CV,Syakir Media Pers 2021 ,h.131.

²⁸ Sugiyono , *Memahami Penelitian Kulitatif* , Bandung : CV ,Alfabeta 2014 ,h.49.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel III.I
Populasi Dan Sampel

NO	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1.	Direktur PT Maxim Kota Pekanbaru , Wakil Pimpinan Direktur PT Maxim Kota Pekanbaru.	2	1	50%
2.	Driver Maxim Kota Pekanbaru	5.205	50	0,96%
3.	Konsumen	50	25	50%
4.	Jumlah	5.256	76	

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari subjek data oleh peneliti. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan lain-lain.

Data primer biasanya masih dalam bentuk mentah dan harus diolah ulang. Namun karena peneliti mencari data dari sumber primer, maka peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkannya dengan lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, peneliti dapat menyesuaikan pemilihan sumbernya untuk memperoleh data yang dibutuhkannya.²⁹

²⁹ Amiruddin Dan Zainal Asiki, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* , Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2008, h.30.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer dan diperoleh dari buku, peraturan pemerintah, atau dikumpulkan dari sumber yang ada. Sumber data sekunder meliputi dokumen dan buku resmi. Data sekunder yang menjadi acuan dalam penelitian ini antara lain Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, lembaran negara republik indonesia 3821.

Data diperoleh dari perpustakaan atau laporan tertulis penelitian sebelumnya. Peneliti menggunakan data tersebut sebagai data pendukung dalam konteks penelitian.³⁰

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap populasi penelitian yaitu *Driver* Maxim dan 1 Kepala PT Maxim Pekanbaru.

Menurut Widoyoko Observasi adalah suatu proses pengujian dengan tujuan dan sasaran tertentu mengenai sesuatu, terutama mengumpulkan fakta, pokok-pokok, atau nilai-nilai dan mengungkapkan atau mengungkapkan dengan kata-kata segala sesuatu yang telah diamati.

³⁰ Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi III, Cet ke-4, Jakarta : Rineck Cipta 2006 , h.114

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dapat menutupi kekurangan metode pengumpulan data ³¹lainnya. Sebelum melakukan observasi, pengamat harus menentukan tujuan tertentu agar observasi dapat terfokus pada apa yang diinginkan. Agar dapat melakukan observasi secara efektif dan efisien, pengamat harus terlebih dahulu menetapkan pedoman observasi, baru kemudian melakukan observasi.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap Perlindungan hukum bagi *driver* Maxim.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara menanyakan pertanyaan secara langsung kepada responden dan mencatat atau mencatatnya. Teknik wawancara digunakan peneliti untuk memperoleh data primer. Pada gambarannya Penulis akan melakukan wawancara kepada Narasumber yang memiliki keterkaitan dengan Penelitian ini.³²

3. Studi Pustaka

Menurut Sukardi Data dikumpulkan melalui telaah pustaka yang meliputi telaah terhadap buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis juga menelusuri *website* resmi Inkuisisi Untuk mengetahui informasi terkini.³³

4. Dokumentasi

³¹ Widoyoko, *Pengertian Observasi*, Jakarta : Pustaka Setia 2002 ,h.42

³² Sugiyono, *metode penelitian dan pendekatan*, Gorontalo : CV, Syakir Media Pers 2021

³³ Sukardi, *Memahami Penelitian Kulitatif*, Bandung : CV ,Alfabeta 2014 ,h.60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Sudaryono Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang melibatkan analisis berbagai dokumen, terutama arsip dan buku yang berkaitan dengan topik penelitian. bisa bersifat publik atau pribadi. Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan berasal dari sumber dokumen PT Maxim Kota Pekanbaru.³⁴

G. Analisis Data

Menurut Taylor Analisis data adalah proses penafsiran dan pemahaman terhadap data penelitian, serta upaya untuk memecahkan masalah yang ada. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan kejadian, fenomena, dan data-data yang teramati di lapangan melalui kata-kata atau tulisan manusia, sesuai dengan realitas yang ada dalam konteks penelitian.³⁵

Setelah mengumpulkan data, langkah berikutnya adalah upaya penyusunan data untuk mengklarifikasi dan menganalisisnya, dengan tujuan menghasilkan kesimpulan dari data tersebut.³⁶

³⁴ Sudaryono , *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung : CV ,Alfabeta 2014 ,h.55.

³⁵ Taylor , *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung : CV ,Alfabeta 2014 ,h.57.

³⁶ Sudirman Denim, *Menjadi Peneliti Kualitatif* , Jakarta : Pustaka Setia 2002 ,h.41



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dianalisa penulis hasil penelitian yang dilakukan, mengenai Perlindungan Hukum *Driver* Maxim Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Perlindungan Hukum bagi *Driver* maxim atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Melalui Maxim *Food* secara Sepihak oleh Konsumen melalui Aplikasi Maxim yang dimana para pihak memiliki hak dan kewajiban yaitu *driver* melakukan kewajibannya dengan melaksanakan orderan makanan yang diinginkan oleh konsumen dan hak *driver* yaitu mendapatkan upah dari hasil pekerjaannya, sedangkan konsumen telah mendapatkan haknya berupa makanan yang diinginkan telah sampai ke padanya namun konsumen tidak melaksanakan kewajibannya terhadap *driver* berupa memberikan biaya tagihan atau upah. Atas kejadian mengakibatkan kerugian kepada *driver*, maka *driver* berhak untuk menuntut konsumen untuk mengganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara.
2. Faktor Pendukung Perlindungan Hukum Dari PT.Maxim melalui layanan maxim pada aplikasi maxim sangat membantu masyarakat, terutama dalam layanan pemesanan makanan (maxim - *Food*). Pemesanan makanan (maxim-*Food*) dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Maxim dan akan dilaksanakan oleh *driver online* sehingga *driver online* akan mendapatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

upah dari konsumen. Sistem layanan pemesanan makanan (*Maxim-Food*) dilakukan oleh konsumen dan *driver online* yang dimana mereka melakukan perjanjian yang harus terpenuhi dan dilaksanakan. Faktor penghambat jika Konsumen yang melakukan pembatalan orderan makanan mendapatkan akibat hukum atas perbuatannya dan dari penyedia layanan aplikasi Maxim berupa sanksi yaitu konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang dialami *driver online* dan akun aplikasi maxim dari konsumen akan di suspensi (penangguhan) akun.

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Driver Maxim Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Pekanbaru, saran yang dapat diberikan penulis yaitu :

1. Bagi *driver online* agar lebih berhati-hati dalam menerima pesanan dan apabila ada pengunduran estimasi pengiriman harus terus berkomunikasi dengan konsumen untuk kenyamanan bersama supaya tidak terjadi pembatalan order secara sepihak.
2. Bagi konsumen seharusnya bijaksana dalam melakukan pemesanan, juga agar lebih bisa menghargai jerih payah seorang *driver online* dalam mencari nafkah untuk keluarganya, dan bertanggungjawab atas perbuatannya jika merugikan *driver online*.
3. Bagi PT. Maxim saling memperkuat dan saling menguntungkan harus dilaksanakan. Seharusnya PT maxim tidak membuat keputusan sepihak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang akan merugikan *driver online*. Sebab PT maxim dan *driver online* adalah rekan kerjasama.

4. Bagi pemerintah perlunya membuat peraturan yang mengatur tentang pola kemitraan bagi hasil, dengan begitu *driver online* dapat menjalankan pekerjaan lebih baik tidak adanya kekhawatiran. Serta sebaiknya para mitra membuat serikat atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan perlindungan, pembelaan hak dan kepentingan, serta meningkatkan kesejahteraan bagi para mitra.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Adussamand Zuchri S.I.K,M.S.I, 2021 ,*Metode Penelitian Kualitatif*,Gorontalo : CV,Syakir Media Pers.
- Arikunto Suharmisi ,2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,Edisi Revisi III Cet ke-4 Jakarta : Rinerk Cipta.
- Asiki Zainal & Amiruddin , 2018, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada , Jakarta.
- Denim Sudirman , 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif* , Jakarta : Pustaka Setia.
- Fauzi Ricky , 2020,*Pengaruh Kualitas PelayananDan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Maxim*.
- F.D Hobbs,1995, “*Perencanaan Dan Teknik Lalu Lintas*” ,Terjemahan SupratoDan Waldiyono,UGM,Yogyakarta
- HS Salim , 2006, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Kansil Cst , 2009,*Kamus Istilah Hukum* , Jakarta : Gramedia Pustaka.
- M Fernando E Manullang, 2007, *Menggapai Hukum Berkeadilan*, Jakarta : Buku Kompas.
- M.Hadjon Philiphus, 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : PT.Bina Ilmu.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor DiIndonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Raharjo Satjipto, 2000, *Ilmu Hukum* , Bandung : PT : Citra Aditya Bakti.
- Setiono, 2004, *Rule Of Law, Supermasi Hukum*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Soerjono Soekanto , 2013 , *Sosiologi suatu pengantar* , Jakarta : Pustaka Setia
- Subekti , 1990, *Hukum Perjanjian* , Jakarta : PT.Intermasa.
- Sugiyono , 2009, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*,BANDUNG : Alfabeta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sudaryono , 2014 , *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung : CV Alfabeta
- Sukardi , 2014 , *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung : CV Alfabeta
- Taylor , 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung : CV Alfabeta
- Waluyo,Bambang,2002 *Penelitian Hukum Dalam Praktek*,Jakarta : Sinar Grafika.
- Wibowo P Hadi Rachmat , 2018, *Analisis Implementasi Unicorn Di indonesia* , Universitas Marcubuana.

Widoyoko , 2002 , *Pengertian Observasi* , Jakarta : Pustaka Setia

B. Jurnal dan Skripsi

- Bagus Made Bama,2016, “ *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run.*”
- Maria Dolorosa,2018, “ *Faktor-Faktor yang mempengaruhi pertumbuhan starup di yogyakarta , jurnal teknologi informasi dan komunikasi* ,
- Muhammad Nurddin, 2018 , *Analisis Hukum Islam Terhadap Praktek Pemesanan Makanan Melalui Jasa Online Gofood Pada Aplikasi Maxim Di kota Surabaya.*
- Muhammad Yunus, 2017, maxim sebagai simbol perubahan sosial dan ekonomi, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*,vol 2 no 2.
- Widyananda Yudikindra, 2016, “ *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik,*”

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor.
- Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 , Kitab Undang Undang Hukum Perdata.
- Undang- Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia 3821
- Undang-Undang No 9 Tahun 1995 Tentang Kemitraan,Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3611 Tahun 1995

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

D. Website

<https://www.maxim.com/app/kilat-contact/> Diakses Pada tanggal 1 Agustus 2019 Pukul 22.34

<https://www.maxim.com/terms-and-condition/> Diakses pada tanggal 5 Januari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar : Dokumentasi bersama Bapak Muhammad Fadil , Sebagai Kepala PT.Maxim Pekanbaru Dan dokumentasi Kantor Maxim Jl Soekarno Hatta Kec.Labuh Baru barat.



Gambar : Dokumentasi Bersama Bapak Rizky Ananda selaku staff kantor Maxim



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar : Dokumentasi Wawancara Bersama Driver Maxim Fijay Wiranto



Gambar : Dokumentasi Wawancara Bersama Driver Maxim Hariz Putra



Gambar : Dokumentasi Wawancara Bersama Driver Maxim Muhammad Fariz

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar : Dokumentasi Wawancara Driver Maxim Rendy Gunawan



Dokumentasi : Wawancara Driver Maxim Ridho Rahmatullah



PEDOMAN WAWANCARA

Oleh : Rahmat Efendi

Kepada : Kepala PT.Maxim Kota Pekanbaru

1. Nama Bapak ?
2. Apakah bapak sudah lama menjabat sebagai kepala maxim pekanbaru ?
3. Menurut bapak bagaimana jika terjadi pembatalan pesanan terhadap driver yang dilakukan oleh konsumen?
4. Menurut Bapak apa saja yang dapat di dapat oleh driver yang mengalami pembatalan sepihak?
5. Menurut Bapak apa bentuk perlindungan yang diberikan oleh perusahaan kepada driver dalam pembatalan sepihak?
6. Menurut Bapak Bagaimana dampak bagi driver jika pelanggan memberikan tanda tidak baik jika pesanan selesai di lakukan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh : Rahmat Efendi

Kepada : Driver Maxim Kota Pekanbaru

1. Nama Bapak?
2. Bisakah Bapak menceritakan secara detail apa yang terjadi jika pesanan makanan bapak dibatalkan secara sepihak?
3. Bagaimana Perasaan bapak ketika mengetahui pesanan di batalkan?
4. Sebelum adanya pembatalan apakah kebanyakan konsumen menghubungi terlebih dahulu ?
5. Apa yang bapak harapkan sebagai solusi dari pembatalan pesanan?
6. Apakah ada perlindungan yang diberikan oleh perusahaan kepada para driver tentang pembatalan pesanan sepihak?



PEDOMAN KUISIONER

Oleh : Rahmat Efendi
Kepada : Driver Maxim Kota Pekanbaru

1. Nama Lengkap
2. Umur
3. Seberapa sering anda mengalami pembatalan secara sepihak dari customer ?
4. Apa alasan utama yang anda ketahui terkait pembatalan secara sepihak oleh customer ?
5. Bagaimana pembatalan sepihak ini mempengaruhi penghasilan anda sebagai driver maxim ?
6. Apakah anda merasa diberi penjelasan yang cukup terkait pesanan secara sepihak oleh customer ?
7. Apakah anda merasa pembatalan secara sepihak ini adil dan sesuai dengan kebijakan maxim ?
8. Apakah anda pernah mengajukan keluhan atau keberatan terkait pembatalan secara sepihak?
9. Menurut anda , apa yang perlu dilakukan oleh pihak maxim untuk mengurangi pembatalan sepihak yang merugikan driver ?
10. Bagaimana dampak pembatalan sepihak terhadap pengalaman anda sebagai driver ?
11. Apa harapan anda kepada kantor maxim untuk mencegah pembatalan sepihak yang tidak jelas ?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Ste Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER MAXIM AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : Rahmat Efendi

NIM 12020712785

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Senin, 6 Januari 2025

Waktu : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universtitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Januari 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Muhammad Darwis, S.H.I, S.H M.H

Sekretaris

Basir, S.H.I., M.H

Penguji 1

Dr. H. Maghfirah, S.Ag., M.A

Penguji 2

Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H

Mengetahui:

Wakil Dekan I

Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA

NIP. 19711006 200212 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كافة الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web: www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.L/PP.00.9/11167/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 19 September 2024

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : RAHMAT EFENDI
NIM : 12020712785
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : Kantor Driver Maxim Pekanbaru, Riau 28292

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Perlindungan Hukum Driver Maxim Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Sepihak Oleh
Konsumen di Kota Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Zulkardi, M. Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/68918
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/11167/2024 Tanggal 19 September 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **RAHMAT EFENDI**
2. NIM / KTP : **12020712785**
3. Program Studi : **ILMU HUKUM**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PERLINDUNGAN HUKUM DRIVER MAXIM AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : **KANTOR DRIVER MAXIM PEKANBARU, RIAU 28292**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 September 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kantor Driver Maxim Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: