

WANPRESTASI AKIBAT KETERLAMBATAN PENGANTARAN OLEH KURIR GOFOOD

Selamet Eko Widodo, Fredy Gandhi Midia

IAIN Metro

slametekowidodo177@gmail.com, fredygandhimidia@gmail.com

Abstract: This article examines the breach of contract issue related to delays in food delivery by GoFood couriers, a rapidly growing food delivery service in Indonesia. Despite the increasing popularity of such services, there is a significant research gap regarding the impact of delivery delays on customer satisfaction. This study aims to analyze the impact of delivery delays on customer satisfaction and identify the factors contributing to these delays. Using a case study analysis method explores specific instances of breach of contract due to delivery delays by GoFood couriers. The results indicate that delivery delays significantly negatively impact customers' perception of GoFood's service. Contributing factors to the delays include traffic conditions, order volume, and company policies. These findings provide valuable insights for GoFood and similar services to enhance delivery efficiency and customer satisfaction. The practical implications of this study include recommendations for improving delivery processes, courier training, and better communication with customers. This research contributes to understanding how delivery delays can affect brand image and customer satisfaction in the context of an evolving food delivery service. In conclusion, the corrective actions taken by the company can help improve service quality and minimize potential conflicts with customers.

Keywords: Delivery Delays; Customer Satisfaction; Gofood; Breach Of Contract

Mu'amalah : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah

Website : <http://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/muamalah/index>

Received : 2023-11-21 | Reviewed : 2024-01-22 | Published : 2024-06-28.

DOI: <https://doi.org/10.32332/muamalah.v3i1.8136>



This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International Licenses](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Pendahuluan

Layanan pengantaran makanan melalui aplikasi seperti GoFood telah menjadi bagian integral dari gaya hidup urban, menyediakan kenyamanan bagi konsumen untuk mendapatkan makanan favorit mereka tanpa harus keluar rumah. Namun, keberhasilan suatu layanan pengantaran tidak hanya tergantung pada kualitas makanan tetapi juga pada keandalan dan ketepatan waktu pengantaran. Keterlambatan pengantaran dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan potensi sengketa hukum terkait wanprestasi.¹

Wanprestasi adalah istilah hukum yang merujuk pada pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap kewajiban kontraktual oleh salah satu pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian. Dalam konteks pengantaran oleh kurir GoFood atau layanan pengantaran makanan sejenisnya, wanprestasi dapat terjadi jika kurir tidak memenuhi kewajibannya untuk mengantarkan pesanan dengan tepat waktu.

Sebagian besar layanan pengantaran makanan, termasuk GoFood, biasanya memiliki ketentuan dan kebijakan terkait dengan keterlambatan pengantaran. Konsumen dapat merujuk pada syarat dan ketentuan layanan untuk memahami hak dan tanggung jawab mereka dalam situasi keterlambatan pengantaran.

Jika keterlambatan pengantaran disebabkan oleh kelalaian atau pelanggaran yang signifikan, konsumen mungkin memiliki hak untuk mengajukan keluhan atau permintaan ganti rugi kepada penyedia layanan pengantaran. Dalam konteks hukum dan pengiriman makanan melalui layanan seperti GoFood, hubungan antara penyedia layanan dan konsumen diatur oleh ketentuan hukum yang terdapat dalam perjanjian atau persyaratan layanan. Umumnya, penyedia layanan seperti GoFood memiliki syarat dan ketentuan yang mencakup aspek-aspek terkait dengan keterlambatan pengantaran.²

Perkembangan era digital, informasi, dan komunikasi saat ini memberikan dampak yang cukup besar dalam peradaban manusia. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih memudahkan manusia mendapatkan informasi serta

¹ Putri Natagina Riska dan Dalimunthe Sari Intan Nirul Siti, ““Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online,” *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2021, hal. 193-203.

² Mentari Tisara Putroe, ““Pertanggungjawaban Risiko pada Pemesanan Makanan Via GO-FOOD di Banda Aceh dalam Perspektif Akad Ijārah Bi Al-’Amal’ (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).,” (*UIN Ar-Raniry Banda Aceh*), 2019.

melakukan kegiatan sehari-hari. Perkembangan teknologi telah menjamah ke semua aspek kehidupan manusia.³

Interconnection Network atau yang kita kenal dengan sebutan internet salah satu tanda perkembangan era digital, dengan adanya internet bisa berdampak positif dan negative, contohnya dapat membantu manusia dalam sektor perdagangan. Khususnya dalam hal transaksi jual beli dapat dilakukan via online tanpa adanya pertemuan secara langsung atau tatap muka dinamakan e-commerce. Berbeda dengan jual beli yang dilakukan secara tradisional dengan *e-commerce* seluruh proses pencarian informasi barang dan jasa yang customer sampai tahap pembayaran dilakukan via elektronik.⁴

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini memunculkan berbagai layanan yang sifatnya berbasis online yang bisa didapatkan dengan mengunduh layanan smartphone. Salah satunya yang menggunakan kemajuan teknologi ialah PT Go-Jek yang nantinya terdapat bermacam fasilitas didalamnya berupa layanan Gofood yang berupa transaksi di bidang jasa pengantaran makanan dan sebagainya.

Didalam transaksi di atas terdapat kesepakatan atau perjanjian dari beberapa pihak yang harus dilakukan baik hak dan kewajiban. Masalahnya mungkin terletak pada pelanggaran kontrak antara GoFood (sebagai penyedia layanan pengantaran makanan) dan pelanggan yang memesan makanan melalui platform mereka. Jika GoFood gagal mengirimkan pesanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, hal itu dapat dianggap sebagai wanprestasi, yaitu tidak memenuhi kewajiban kontrak. Kasus wanprestasi oleh kurir GoFood bisa terjadi jika kurir tidak menyerahkan pesanan dengan benar atau tidak sesuai dengan harapan. Ini bisa mencakup keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, atau kesalahan dalam pesanan. Jika mengalami hal ini, penting untuk segera menghubungi layanan pelanggan GoFood untuk mendapatkan bantuan dan solusi yang tepat.⁵

³ Marselo Valentino Geovani Pariela, "WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN WARALABA," *SASI* 23, no. 1 (30 Juni 2017): 35, <https://doi.org/10.47268/sasi.v23i1.157>.

⁴ Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, dan Bambang Eko Turisno, "PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG," *LAW REFORM* 14, no. 2 (29 September 2018): 151, <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>.

⁵ Winda Winda, "Penggunaan Jasa Kurir Dalam Jual Beli Online Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah," *Jurnal El-Thawalib* 3, no. 5 (31 Oktober 2022): 860–71, <https://doi.org/10.24952/el-thawalib.v3i5.6203>.

Sebagai contoh kasus yang relevan adalah ketika seorang pelanggan memesan makanan melalui GoFood dan memesan pengantaran pada pukul 12 siang, dengan harapan makanan akan tiba tepat waktu untuk makan siang. Namun, pengantaran tersebut terlambat selama satu jam tanpa pemberitahuan atau penjelasan yang memadai dari pihak GoFood. Akibatnya, pelanggan tidak hanya mengalami ketidaknyamanan karena makanan terlambat tiba, tetapi juga mungkin harus mencari alternatif makanan jika terlalu lapar untuk menunggu.

Dalam kasus seperti ini, pelanggan dapat merasa bahwa GoFood telah melanggar kontrak mereka untuk memberikan layanan pengantaran makanan tepat waktu. Mereka dapat mengajukan klaim wanprestasi terhadap GoFood karena kerugian yang timbul akibat keterlambatan pengantaran. Hal ini dapat mencakup pengembalian uang atau kompensasi atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan.

Contoh lain Seorang pelanggan memesan makanan melalui aplikasi GoFood untuk dikirim ke rumahnya. Namun, ketika pesanan tiba, ia menemukan bahwa beberapa item pesanan tidak lengkap dan ada juga makanan yang tidak sesuai dengan pesanan yang diminta. Selain itu, kemasan makanan juga terlihat rusak dan tidak terawat. Setelah menghubungi layanan pelanggan GoFood, ternyata kurir yang bertanggung jawab atas pengiriman tersebut telah menukar pesanan dengan pesanan pelanggan lain dan tidak memeriksa kembali pesanan sebelum menyerahkannya kepada pelanggan. Pelanggan merasa kecewa karena tidak hanya menerima pesanan yang tidak sesuai, tetapi juga mengalami keterlambatan dan kerusakan barang.⁶

Jika konsumen menghadapi keterlambatan pesanan, langkah pertama yang sebaiknya diambil adalah merujuk pada syarat dan ketentuan layanan GoFood. Pada umumnya, konsumen dapat mengajukan keluhan melalui aplikasi atau situs web, dan GoFood biasanya memiliki mekanisme untuk menangani situasi tersebut. Jika keterlambatan pesanan mengakibatkan kerugian yang signifikan dan tidak ada penyelesaian yang memuaskan, konsumen dapat mencari nasihat hukum atau mempertimbangkan tindakan hukum lebih lanjut, tergantung pada hukum konsumen yang berlaku di wilayah hukum mereka.

⁶ Nurhalisa Hasanuddin, Irma Khaerunnisa, dan Musfirah Hr., "WANPRESTASI, FORCE MAJEURE DAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM," 4 Juli 2022, <https://doi.org/10.31219/osf.io/w96b5>.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode analisis studi kasus untuk mengeksplorasi kasus-kasus konkret wanprestasi yang terjadi akibat keterlambatan pengantaran oleh kurir GoFood. Data akan dikumpulkan melalui wawancara dengan konsumen, kurir, dan perwakilan GoFood, serta melalui analisis dokumen dan literatur yang relevan.⁷

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi penyelenggara layanan pengantaran makanan dan pemangku kepentingan terkait dalam memahami dan mengelola risiko wanprestasi. Hasil penelitian juga dapat menjadi dasar untuk perbaikan kebijakan dan praktik operasional yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi potensi sengketa hukum.

Wanprestasi Atas Keterlambatan Pengantaran Oleh Kurir GoFood

Wanprestasi adalah suatu pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap kewajiban yang telah disepakati dalam suatu perjanjian atau kontrak. Istilah ini biasanya digunakan dalam konteks hukum kontraktual dan merujuk pada situasi di mana salah satu pihak tidak memenuhi atau melanggar kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian.⁸

Mengingat wanprestasi hanya terjadi dalam hukum perjanjian itu sendiri, maka dalam hal ini seharusnya penyelesaian permasalahan wanprestasi itu sendiri harus diselesaikan dengan mekanisme hukum perjanjian, mengingat sering kali permasalahan yang muncul dalam wanprestasi itu bukan semata-mata karena tindakan lalai dari salah satu pihak atau adanya prestasi yang tidak dilakukan oleh para pihak, namun juga karena ada unsur kesengajaan, khususnya dalam hal pelaksanaan perjanjian-perjanjian yang bersifat timbal balik.

Berdasarkan buku yang ditulis oleh Saliman (2004, makna dari wanprestasi yaitu sikap seseorang yang lalai atau tidak memenuhi kewajibannya. Sesuai dengan isi kesepakatan antara debitur dan kreditur.⁹ Wanprestasi diatur dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) yang berbunyi “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila

⁷ Iman Jalaludin Rifa'i dkk., *Metodologi Penelitian Hukum* (Sada Kurnia Pustaka, 2023).

⁸ Sedyo Prayogo, “Penerapan batas-batas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dalam perjanjian,” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 3, no. 2 (2016): 280–87.

⁹ Winda, “Penggantian Jasa Kurir Dalam Jual Beli Online Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.”

debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan wanprestasi yang dijelaskan dalam hukum perdata terdapat istilah kerugian. Kerugian dalam KUHP perdata dapat pula timbul karena perbuatan melawan hukum.¹⁰

Kerugian dalam wanprestasi terjadi karena keadaan di mana kreditur maupun debitur tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati kedua pihak. Pasal 1243 KUH Perdata menyatakan, “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”. Artinya, suatu wanprestasi tidak akan terjadi jika tidak ada suatu perjanjian yang mendahuluinya.¹¹

Dalam hal ini konsumen mendapatkan perlindungan hukum sesuai dalam pasal 1 angka 1 undang-undang nomo 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dijelaskan juga dalam hukum positif terkait transaksi yang dilakukan via elektronik yaitu: Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Istilah "wanprestasi" berasal dari ungkapan Belanda "wanprestatie," yang mengacu pada kegagalan untuk memenuhi tujuan atau menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan untuk pihak-pihak tertentu dalam suatu kontrak, baik itu kontrak atau kontrak hukum.¹²

Wanprestasi kadang-kadang disebut juga dengan istilah “cidera janji” dalam bahasa Inggris sering disebut dengan “default” atau nonfulfillment atau “breach of contract” Abdul Kadir Muhammad mendefinisikan wanprestasi sebagai kegagalan untuk memenuhi kewajiban pertunangan yang telah disepakati. Oleh karena itu, sebaiknya kontrak bisnis para pihak mencakup ketiga unsur tersebut, sehingga kontrak dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan bersama. Dalam KHES (kompilasi hukum

¹⁰ Dwi Aryanti Ramadhani, “Wanprestasi dan Akibat Hukumnya,” *Jurnal Yuridis* 15, no. 17 (2012): 44.

¹¹ Nur Azza Morlin Iwanti dan Taun, “AKIBAT HUKUM WANPRESTASI SERTA UPAYA HUKUM WANPRESTASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG YANG BERLAKU,” *The Juris* 6, no. 2 (12 Desember 2022): 361–351, <https://doi.org/10.56301/juris.v6i2.601>.

¹² Musyafah, Khasna, dan Turisno, “PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG.”

ekonomi syariah) Wanprestasi diatur dalam pasal 36, pihak dianggap wanprestasi apabila karena kesalahannya: ¹³

- a. Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Beberapa poin penting terkait dengan wanprestasi melibatkan:¹⁴

1. Kewajiban Kontraktual

Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban yang telah diakui dalam kontrak. Kewajiban ini bisa berupa pembayaran sejumlah uang, pengiriman barang atau jasa, atau pemenuhan syaratlain yang telah disepakati.

2. Ketidakmampuan atau Ketidapatuhan

Wanprestasi bisa disebabkan oleh ketidakmampuan atau ketidapatuhan pihak yang bersangkutan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban yang telah diatur dalam perjanjian.

3. Akibat Hukum

Akibat hukum dari wanprestasi dapat mencakup hak pihak yang dirugikan untuk mengajukan gugatan hukum, meminta ganti rugi, atau membatalkan kontrak. Pihak yang melanggar kontrak mungkin diharuskan membayar kerugian atau memenuhi kewajiban yang belum dipenuhi.

4. Bentuk Wanprestasi

Wanprestasi dapat bersifat materiil, yaitu ketika pihak gagal memenuhi kewajibannya, atau bersifat formal, yaitu ketika pihak melanggar ketentuan-ketentuan formal dalam kontrak.

¹³ Cindy Mutiara Purwanti dan Zulham Zulham, “Perlindungan terhadap Lembaga Consumer Finance atas Wanprestasi yang Dilakukan oleh Konsumen,” *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 1 (7 Mei 2023): 649–58, <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2643>.

¹⁴ Andhitta A. Dhewidiningrat, “Perlindungan hukum terhadap konsumen atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pengendara Go-Jek dalam transaksi menggunakan sistem go-pay’ (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2017).,” (*Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah* 1, no. 1 (2017): 85.

5. Upaya Damai atau Penyelesaian Sengketa

Sebelum mengambil langkah hukum, pihak yang merasa dirugikan seringkali diharapkan untuk mencoba penyelesaian damai melalui negosiasi, mediasi, atau arbitrase. Penentuan apakah suatu tindakan atau kelalaian merupakan wanprestasi seringkali tergantung pada ketentuan-ketentuan yang diatur dalam perjanjian atau kontrak, serta hukum yang berlaku di wilayah atau yurisdiksi yang bersangkutan. Oleh karena itu, penting bagi pihak yang terlibat dalam kontrak untuk memahami dengan cermat isi perjanjian dan hak serta kewajiban yang terkandung di dalamnya.

Wanprestasi atas keterlambatan pengantaran oleh kurir GoFood merujuk pada situasi di mana layanan pengantaran makanan, seperti GoFood, tidak memenuhi kewajibannya untuk mengantarkan pesanan pelanggan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau yang diharapkan. Ini dapat menjadi pelanggaran terhadap persyaratan kontrak atau syarat dan ketentuan layanan yang mengatur waktu pengantaran.¹⁵

Mengutip permasalahan yang ada sebagai contoh:¹⁶ Ahmad memesan makanan melalui layanan GoFood untuk pengantaran pada pukul 12 siang. Namun, pengantaran tersebut terlambat selama satu jam tanpa pemberitahuan. Sebagai akibatnya, Ahmad tidak hanya mengalami ketidaknyamanan karena makanan terlambat tiba, tetapi juga harus mencari alternatif makanan.

Dalam hukum perdata, keterlambatan pengantaran oleh GoFood dapat dianggap sebagai wanprestasi, yaitu pelanggaran atas kewajiban kontrak mereka untuk memberikan layanan tepat waktu. Ahmad memiliki hak untuk menuntut kompensasi atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat dari keterlambatan tersebut. Kompensasi ini dapat berupa pengembalian uang atau pemberian ganti rugi atas ketidaknyamanan yang dialaminya.¹⁷

Dalam hukum Islam, prinsip keadilan dan pemenuhan janji (*Aqd*) sangat penting. Keterlambatan pengantaran makanan oleh GoFood bisa dianggap sebagai pelanggaran terhadap janji (*Aqd*) yang telah dibuat antara Ahmad dan GoFood. Dalam

¹⁵ Ryan Ogi Kastari, “, ‘Analalisis Kualitas Pelayanan Gofood Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode E-servqual dan Importance Performance Analysis Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau,’” (*Universitas Islam Riau*, 1, no. 1 (2020).

¹⁶ Faridatul Fauziah, “WANPRESTASI DALAM SUATU PERJAN-JIAN (VERBINTENIS) MENURUT HUKUM PERDATA (BW),” *ALQALAM* 10, no. 54 (30 Juni 1995): 38, <https://doi.org/10.32678/alqalam.v10i54.1531>.

¹⁷ Sulhi Muhamad Daud, “Hukum Objek dan Kausa Dalam Perjanjian (Sebuah Perbandingan Antara Hukum Perdata dan Hukum Islam),” *Islam & Contemporary Issues* 1, no. 1 (28 Agustus 2021): 59–64, <https://doi.org/10.57251/ici.v1i1.79>.

Islam, pelanggaran terhadap janji merupakan tindakan yang tidak dianjurkan dan dapat berdampak negatif terhadap hubungan bisnis antara kedua belah pihak.¹⁸

Ahmad memiliki hak untuk menuntut kompensasi atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat dari keterlambatan tersebut. Dalam Islam, kompensasi haruslah sesuai dengan kerugian yang dialami oleh Ahmad, dan dalam beberapa kasus, juga dapat mencakup pembayaran tambahan sebagai kompensasi atas ketidaknyamanan yang dialaminya.

Dalam kedua perspektif hukum, baik hukum perdata maupun hukum Islam, prinsip keadilan menjadi kunci dalam menyelesaikan sengketa seperti ini. Kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat untuk menyelesaikan sengketa secara damai juga dapat diupayakan sebelum melibatkan proses hukum yang lebih formal.

Beberapa poin yang perlu dipertimbangkan dalam konteks wanprestasi atas keterlambatan pengantaran oleh kurir GoFood melibatkan:¹⁹

1. Ketentuan Kontrak atau Syarat dan Ketentuan Layanan

Perjanjian antara penyedia layanan dan konsumen melalui GoFood mungkin mencakup ketentuan terkait waktu pengantaran. Syarat dan ketentuan ini dapat memberikan dasar hukum untuk menentukan apakah ada wanprestasi atau tidak.

2. Kewajiban Waktu Pengantaran

Layanan seperti GoFood memiliki kewajiban untuk memberikan makanan dalam batas waktu tertentu setelah pesanan diterima. Keterlambatan dapat dianggap sebagai wanprestasi jika melebihi batas waktu yang telah disepakati atau yang diharapkan.

3. Ganti Rugi atau Kompensasi

Syarat dan ketentuan GoFood mungkin mencakup klausul terkait kompensasi atau ganti rugi dalam situasi keterlambatan. Kompensasi ini bisa berupa diskon, voucher, atau bentuk ganti rugilainnya.

¹⁸ Abu Rizal dkk., "ANALISIS HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRAKTIK JUAL BELI BARANG PRELOVED," *Investi : Jurnal Ekonomi dan Perbankan* 2, no. 2 (20 Desember 2021): 261–79, <https://doi.org/10.32806/ivi.v2i2.97>.

¹⁹ Purwanti dan Zulham, "Perlindungan terhadap Lembaga Consumer Finance atas Wanprestasi yang Dilakukan oleh Konsumen."

4. Dampak pada Kepuasan Pelanggan

Keterlambatan pengantaran dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan reputasi penyedia layanan. Wanprestasi ini tidak hanya dapat memiliki konsekuensi hukum tetapi juga dapat mempengaruhi hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

5. Pemecahan Sengketa dan Penyelesaian

Pihak yang merasa dirugikan mungkin dapat menggunakan prosedur penyelesaian sengketa yang disediakan oleh GoFood, seperti mengajukan keluhan melalui aplikasi atau situs web. Jika penyelesaian damai tidak memadai, konsumen mungkin mempertimbangkan tindakan hukum lebih lanjut, tergantung pada hukum konsumen yang berlaku di wilayah mereka.

Membaca dan memahami syarat dan ketentuan layanan yang berlaku serta mencari solusi damai sebelum mempertimbangkan langkah hukum. Wanprestasi atas keterlambatan pengantaran oleh kurir GoFood dapat diatasi melalui negosiasi, permintaan maaf, atau kompensasi yang memadai sesuai dengan situasi yang terjadi.

Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Pengantaran Oleh Kurir Go Food

Keterlambatan pengantaran oleh kurir GoFood dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang terkendali maupun yang tidak terkendali. Beberapa faktor yang mungkin memengaruhi keterlambatan pengantaran melalui layanan GoFood atau layanan pengantaran makanan serupa termasuk:²⁰

1. Volume Pesanan Tinggi

Lonjakan pesanan yang tidak terduga atau volume pesanan yang tinggi dapat menyebabkan keterlambatan karena kurir harus mengelola lebih banyak pesanan dalam waktu yang sama.

2. Kondisi Lalu Lintas

Kondisi lalu lintas yang buruk atau kemacetan di jalan dapat memperlambat perjalanan kurir, mengakibatkan keterlambatan pengantaran.

²⁰ Ryan Ogi Kastari, “, ‘Analalisis Kualitas Pelayanan Gofood Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode E-servqual dan Importance Performance Analysis Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau.’”

3. Cuaca Buruk

Kondisi cuaca ekstrem seperti hujan deras atau badai dapat menghambat perjalanan kurir dan menyebabkan keterlambatan.

4. Masalah Teknis atau Operasional

Kerusakan kendaraan, masalah teknis pada aplikasi atau sistem GoFood, atau masalah operasional lainnya dapat menyebabkan keterlambatan.

5. Kesalahan Pemesanan atau Alamat

Kesalahan dalam pemesanan oleh pelanggan atau kurangnya informasi yang jelas mengenai alamat pengantaran dapat mengakibatkan keterlambatan.

6. Kapasitas Terbatas

Kapasitas terbatas dalam layanan pengantaran dapat membuat sulit untuk mengelola pesanan dengan cepat, terutama pada jam-jam sibuk.

7. Jadwal Kurir yang Padat

Jadwal kurir yang padat atau terlalu banyak pesanan yang dijadwalkan pada waktu tertentu dapat menyulitkan pengantaran yang tepat waktu.

8. Faktor Manusia

Keterlambatan juga dapat disebabkan oleh faktor manusia, seperti keterlambatan kurir, masalah personal, atau ketidakmampuan untuk memenuhi jadwal.

9. Kebijakan Layanan

Kebijakan layanan tertentu yang diterapkan oleh GoFood atau penyedia layanan mungkin mempengaruhi waktu pengantaran, seperti batasan waktu tertentu untuk pengantaran.

10. Keadaan Darurat atau Kecelakaan

Keadaan darurat, kecelakaan, atau insiden lainnya dapat terjadi

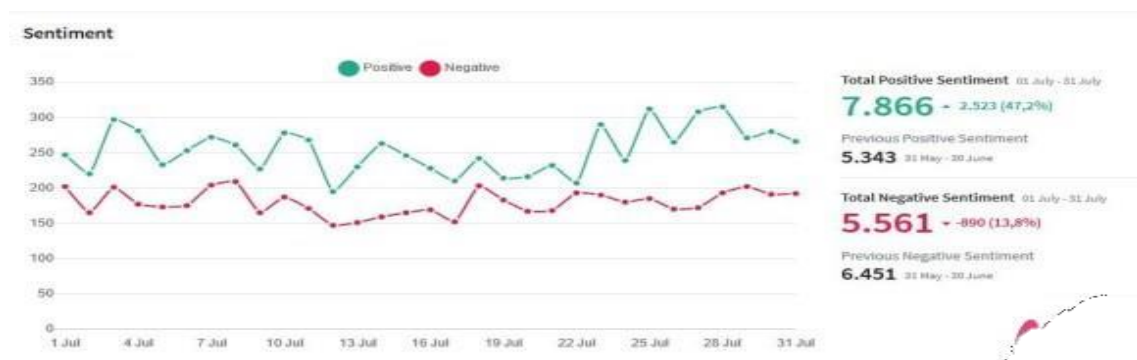
tanpa peringatan, yang dapat mengganggu jadwal pengantaran.

Penyedia layanan seperti GoFood biasanya berupaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pengguna yang baik, tetapi kondisi yang tidak terduga kadang-kadang dapat memengaruhi keterlambatan pengantaran.²¹



Pada diagram proses pengantaran pesanan Pada Go Food ini menunjukkan faktor-faktor ini juga biasanya dikarenakan proses tunggu penyiapan makanan yang berkisar lebih dari 60 menitan yang membuat pihak konsumen menjadi cenderung komplain terhadap permasalahan waktu.

Pada Diagram tersebut menjelaskan bahwa proses pengantaran oleh Go Food memiliki ulasan lebih banyak Positif dibandingkan dengan ulasan negatif nya. Hal ini dikarenakan pihak konsumen dan juga pihak driver Go Food cukup memahami Wanprestasi yang berlaku sesuai kebijakan Perusahaan tersebut.



²¹ Rifki Muhammad Arbian, “TANGGUNGJAWAB PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK) TERHADAP MITRA DRIVER GOJEK ATAS KERUGIAN AKIBAT ORDERAN FIKTIF DALAM LAYANAN GO FOOD YANG MENGGUNAKAN TRANSAKSI TUNAI,” (*Studi di Yogyakarta*),”, 2020, 87.

Kesimpulan

Wanprestasi adalah suatu pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap kewajiban yang telah disepakati dalam suatu perjanjian atau kontrak. Istilah ini biasanya digunakan dalam konteks hukum kontraktual dan merujuk pada situasi di mana salah satu pihak tidak memenuhi atau melanggar kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian. Wanprestasi atas keterlambatan pengantaran oleh kurir GoFood dapat diatasi melalui negosiasi, permintaan maaf, atau kompensasi yang memadai sesuai dengan situasi yang terjadi,

Penyedia layanan seperti GoFood biasanya berupaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pengguna yang baik, tetapi kondisi yang tidak terduga kadang-kadang dapat memengaruhi keterlambatan pengantaran. Sehingga apabila terdapat keterlambatan baik dari pihak konsumen ataupun driver lebih memahami faktor dan situasi yang terjadi pada saat layanan Go Food tersebut.

Bibliography

- Andhitta A. Dhewidiningrat,. ““Perlindungan hukum terhadap konsumen atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pengendara Go-Jek dalam transaksi menggunakan sistem go-pay’ (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2017).” (*Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah* 1, no. 1 (2017): 85.
- Daud, Sulhi Muhamad. “Hukum Objek dan Kausa Dalam Perjanjian (Sebuah Perbandingan Antara Hukum Perdata dan Hukum Islam).” *Islam & Contemporary Issues* 1, no. 1 (28 Agustus 2021): 59–64. <https://doi.org/10.57251/ici.v1i1.79>.
- Dwi Aryanti Ramadhani,. ““Wanprestasi dan Akibat Hukumnya,.”” *Jurnal Yuridis* 15, no. 17 (2012): 44.
- Fauziah, Faridatul. “WANPRESTASI DALAM SUATU PERJAN-JIAN (VERBINTENIS) MENURUT HUKUM PERDATA (BW).” *ALQALAM* 10, no. 54 (30 Juni 1995): 38. <https://doi.org/10.32678/alqalam.v10i54.1531>.
- Hasanuddin, Nurhalisa, Irma Khaerunnisa, dan Musfirah Hr. “WANPRESTASI, FORCE MAJEURE DAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM,” 4 Juli 2022. <https://doi.org/10.31219/osf.io/w96b5>.

- Mentari Tisara Putroe. “Pertanggungans Risiko pada Pemesanan Makanan Via GO-FOOD di Banda Aceh dalam Perspektif Akad Ijārah Bi Al-’Amal’ (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).” (*UIN Ar-Raniry Banda Aceh*), 2019.
- Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, dan Bambang Eko Turisno. “PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG.” *LAW REFORM* 14, no. 2 (29 September 2018): 151. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>.
- Nur Azza Morlin Iwanti dan Taun. “AKIBAT HUKUM WANPRESTASI SERTA UPAYA HUKUM WANPRESTASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG YANG BERLAKU.” *The Juris* 6, no. 2 (12 Desember 2022): 361–351. <https://doi.org/10.56301/juris.v6i2.601>.
- Pariela, Marselo Valentino Geovani. “WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN WARALABA.” *SASI* 23, no. 1 (30 Juni 2017): 35. <https://doi.org/10.47268/sasi.v23i1.157>.
- Purwanti, Cindy Mutiara, dan Zulham Zulham. “Perlindungan terhadap Lembaga Consumer Finance atas Wanprestasi yang Dilakukan oleh Konsumen.” *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 1 (7 Mei 2023): 649–58. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2643>.
- Putri Natagina Riska dan Dalimunthe Sari Intan Nirul Siti. “Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online.” *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2021, hal. 193-203.
- Rifa’i, Iman Jalaludin, Ady Purwoto, Marina Ramadhani, Muksalmina, Muhammad Taufik Rusydi, Nasruddin Khalil Harahap, Ibnu Mardiyanto, dkk. *Metodologi Penelitian Hukum*. Sada Kurnia Pustaka, 2023.
- Rifki Muhammad Arbian. “TANGGUNGJAWAB PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK) TERHADAP MITRA DRIVER GOJEK ATAS KERUGIAN AKIBAT ORDERAN FIKTIF DALAM LAYANAN GO FOOD YANG MENGGUNAKAN TRANSAKSI TUNAI.” (*Studi di Yogyakarta*), 2020, 87.
- Rizal, Abu, Mahridi Mahridi, Rohman Rohman, dan Mukti Mukti. “ANALISIS HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP PERLINDUNGAN

KONSUMEN ATAS PRAKTIK JUAL BELI BARANG PRELOVED.” *Investi : Jurnal Ekonomi dan Perbankan* 2, no. 2 (20 Desember 2021): 261–79. <https://doi.org/10.32806/ivi.v2i2.97>.

Ryan Ogi Kastari. “, ‘Analalisis Kualitas Pelayanan Gofood Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode E-servqual dan Importance Performance Analysis Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau.’” (*Universitas Islam Riau*, 1, no. 1 (2020).

Sedyo Prayogo. “Penerapan batas-batas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dalam perjanjian,.” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 3, no. 2 (2016): 280–87.

Winda, Winda. “Penggunaan Jasa Kurir Dalam Jual Beli Online Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.” *Jurnal El-Thawalib* 3, no. 5 (31 Oktober 2022): 860–71. <https://doi.org/10.24952/el-thawalib.v3i5.6203>.