

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE  
DALAM MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF APLIKASI GO-JEK  
ATAS PESANAN GO-FOOD DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**ERWIN SETIAWAN**

NIM: 1711111011

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA**

**SURABAYA**

**2021**

**HALAMAN JUDUL**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE  
DALAM MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF APLIKASI GO-JEK  
ATAS PESANAN GO-FOOD DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

**ERWIN SETIAWAN**

NIM. 1711111011

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
SURABAYA**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE  
DALAM MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF APLIKASI GO-JEK  
ATAS PESANAN GO-FOOD DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**ERWIN SETIAWAN**  
NIM. 1711111011

**PEMBIMBING**



**Ina Rosmays, S.H., M.Hum.**

## PALAMAN PENGESAHAN

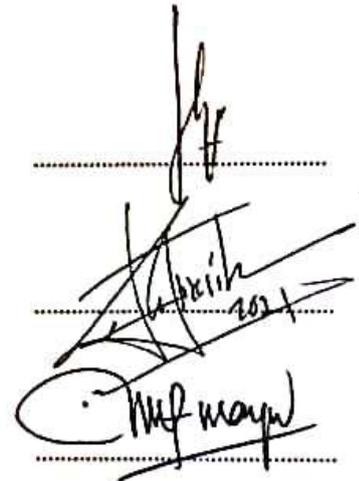
Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya  
Pada Tanggal: 6 April 2021  
Dan telah diterima/dinyatakan lulus memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Hukum

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. Prasetyo Riyadi, S.H. M.Hum. ....

2. Herma Setiasih, S.H., M.Hum. ....

3. Ina Rosmaya, S.H., M.Hum. ....



Mengesahkan:  
.....

(Dr. Karim, S.H., M.Hum)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erwin Setiawan  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 29 November 1998  
NIM : 1711111011  
Arah Minat : Perdata  
Alamat : Simo Katrungan Kidul VII/14 Rt 01 Rw 01, Kota  
Surabaya

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya dengan judul :  
"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE  
DALAM MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF APLIKASI GO-JEK ATAS  
PESANAN GO-FOOD DI KOTA SURABAYA" dalam rangka memenuhi  
syarat untuk menempuh/ memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Bhayangkara Surabaya adalah benar-benar hasil karya cipta saya  
sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan dari hasil  
jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini hasil dari jiplakan (plagiat) maka  
saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana  
Hukum) yang saya peroleh.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya serta dengan  
penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 6 April 2021

Penulis  
  
  
**ERWIN SETIAWAN**  
NIM. 1711111011

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE DALAM MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF APLIKASI GO-JEK ATAS PESANAN GO-FOOD DI KOTA SURABAYA”** untuk memenuhi salah satu syarat yang harus ditempuh dalam memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terima kasih kepada :

1. Bapak Edi Prawoto, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya;
2. Bapak Dr. Karim, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya;
3. Ibu Ina Rosmaya, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
4. Ibu Vera Rimbawani Sushanty, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi.

5. Bapak Dr. Djoko Sumaryanto, S.H., M.H, selaku Dosen Wali penulis selama berkuliah yang selalu memberikan semangat;
6. Segenap Dosen-dosen dan Staff kesekretariatan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya;
7. Orang Tua Heri Isdianto dan Ratna Wangsih yang selalu mendoakan dan menjadi motivasi serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
8. Kakak Anisa Marianti, S.E yang selalu memberi motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini;
9. Anggreni Indahwati, S.Ak yang selalu menjadi penyemangat, penghibur, serta pemberi masukan yang membangun untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan dari awal perkuliahan sampai selesai, Norra Auwidia, Nadila Septa, Greace Renza, Rima Basuki, Sheza Sheicu, yang selalu menyemangati dan membantu untuk menyelesaikan Skripsi ini;
11. Sahabat-sahabat tercinta, Tirta Yesaya, S.Ak, Lolita Aprilia, S.Ak, Yosephine Anastasia S.Ak, Sicilia Hariyanto, Kristina JOS, Meidhika Anugrahwan, Chika Adinda, Mira Miryam yang selalu memberikan semangat dan membuat tersenyum;
12. Sahabat-sahabat terbaik, Johan Vivaldi, Leonardo, Paulo Manchini, yang selalu memberikan semangat, selalu membuat tertawa, dan selalu mengajak untuk main bareng.
13. Sahabat-sahabat semasa bimbingan, Desy Mytaros, Zhafira Nurru, Krismonita Ayu yang selalu memberikan semangat dan mengajak serta mengingatkan untuk bimbingan skripsi.

14. Teman-teman terdekat, Tsania Azizia, Irene Anessia, Kadek Ayu, Aldi Pratama, Latiful Huda, Dini Indah, R. Chelvin, yang selalu memberi semangat dan mengingatkan serta memberikan informasi.
15. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga bermanfaat karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 6 April 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN

**COVER**

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN ..... v**

**SURAT PERNYATAAN ..... vi**

**KATA PENGANTAR..... vii**

**DAFTAR ISI..... xi**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

A. Latar Belakang ..... 1

B. Rumusan Masalah..... 10

C. Tujuan Penelitian ..... 11

D. Manfaat Penelitian ..... 11

E. Kajian Pustaka ..... 12

F. Metode Penelitian ..... 19

G. Sistematika Penulisan ..... 22

**BAB II PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GO-JEK**

**YANG MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF ..... 23**

A. Gambaran Umum Perusahaan Go-Jek ..... 23

B. Orderan Fiktif Go-Food yang di Peroleh Pengemudi Go-Jek..... 25

C. Perlindungan Hukum Pengemudi yang Mendapatkan Orderan Fiktif ... 31

<b>BAB III PERTANGGUNGJAWABAN DIPEROLEH PENGEMUDI GO-JEK YANG MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF DALAM LAYANAN GO-FOOD.....</b>	<b>39</b>
A. Pengertian Tanggungjawab.....	39
B. Tanggungjawab yang Diberikan Untuk Pengemudi Go-Jek yang Mendapatkan Orderan Fiktif dalam layanan Go-Food.....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>55</b>
A. KESIMPULAN.....	55
B. SARAN .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di masa globalisasi saat ini, teknologi merupakan sarana yang harus di tuntut untuk selalu berkembang dan berinovasi terus tanpa henti agar memiliki tingkat ke efisienan yang tinggi. Perkembangan teknologi dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan serta melakukan oprasional dalam menjalankan bisnisnya namun juga berdampak besar bagi aspek kehidupan termasuk dalam dunia bisnis.

Perkembangan bisnis di Indonesia pada saat ini bertumbuh pesat diberbagai bidang. Peluang bisnis tersebut semakin bertambah seiring meningkatnya keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelaku usaha dapat mengembangkan bisnisnya dengan kreatif serta inovatif agar dapat bersaing di masa globalisasi saat ini. Banyak pelaku usaha berlomba-lomba untuk menumbuhkan suatu usaha mereka dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai sarana transportasi.

Pertumbuhan sarana dan prasarana transportasi yang bertumbuh pesat sangat berpengaruh dan sangat berfungsi penting untuk mobilisasi. Jika tidak adanya transportasi sebagai instrumen penopang maka tidak dapat diharapkan untuk terwujudnya hasil yang diharapkan dalam kemajuan ekonomi disuatu negara. Maka negara tersebut akan menjadi tertinggal dari pada negara lain.

Keperluan fasilitas transportasi sepadan dengan tingkat pertumbuhan serta kepadatan penduduk disuatu daerah. Tetapi kesetaraan banyaknya jumlah kendaraan transportasi yang tersedia dijalan tidak seimbang seiring pertumbuhan

masyarakat yang semakin banyak. Tidak hanya kesiapan suatu instrumen transportasi yang sebagai faktor berkembangnya keperluan akan transportasi umum, melainkan penghematan waktu dan kenyamanan untuk memilih transportasi umum menjadi salah satu alasan untuk memilihnya. Fasilitas jasa ojek berbasis teknologi *online* sukses memberikan berbagai macam pilihan serta kelebihan dibandingkan moda transportasi umum yang lain. Perkembangan fasilitas ojek *online* semakin meningkat pesat. Dalam waktu yang tidak lama, fasilitas ojek berbasis online sukses menjaring ratusan bahkan ribuan tenaga kerja di Indonesia untuk menjadi mitra pengemudi ojek (driver).

Pemanfaatan kemajuan sistem teknologi serta informasi membuat kemajuan jasa angkutan lebih praktis untuk dipergunakan, agar dapat memperlancar dan membuat lebih mudah dalam mengakses hal tersebut maka pemesanan secara *online* dapat dipesan melalui *smartphone*. Transportasi berbasis *online* merupakan transportasi yang mengikuti kemajuan jaman serta memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi yang berkembang pada saat ini diciptakan dengan maksud untuk dapat meringankan segala aktivitas-aktivitas serta mobilisasi manusia yang dilakukan sehari-hari.

Dalam hal ini Go-Jek datang sebagai sarana jasa angkutan *online* yang berbasis teknologi tetapi tidak hanya itu saja melainkan, Go-Jek hadir dalam berbagai jasa layanan yang dapat mempermudah penggunaannya dan hal itu berbasis *e-commerce*. *E-commerce* ialah suatu kumpulan set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi serta proses suatu bisnis yang sebagai penyambung antara perusahaan, konsumen dan komunitas melewati transaksi elektronik dan berdagangan barang, jasa serta

informasi dilaksanakan secara elektronik.<sup>1</sup> Kehadiran *e-commerce* ini banyak membantu untuk membuka peluang bisnis diberbagai bidang salah satunya yaitu bidang transportasi.

Transportasi *online* berbasis teknologi merupakan perusahaan transportasi yang menggunakan suatu perangkat lunak atau aplikasi yang dibuat untuk penyambung antara penggunanya dan pengemudi yang sangat dapat mempermudah pengguna aplikasi tersebut untuk melakukan suatu pemesanan, tidak hanya itu pengguna aplikasi juga dapat melihat langsung tarif perjalanan atau tarif penggunaan jasa yang ingin digunakan.

Go-Jek adalah sesuatu bisnis yang belum lama berdiri dan berkembang dengan didukung oleh layanan digital dan masih butuh banyak pendanaan untuk beroperasi dengan kelompok kerja yang minimalis dan sahamnya dipegang oleh PT. AKAB (Aplikasi Karya Anak Bangsa) yang awal mulainya dimulai pada layanan pemesanan ojek melalui *call-center* pada tahun 2010. Diawal tahun 2015, Go-Jek bertumbuh cepat setelah mengeluarkan beberapa layanan melalui aplikasi, ada 3 yaitu GoRide, GoSend, dan GoMart<sup>2</sup>.

Driver Go-Jek di golongan sebagai pelaku usaha dikarenakan ada kaitannya antara pengemudi (Driver) Go-Jek dengan Go-Jek adalah mitra. Tertuang dalam pasal 1 ayat 3 UUPK Tahun 1999 memberikan arti bahwa pelaku usaha merupakan setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau pun bukan berbentuk badan hukum yang terbentuk dan berkedudukan atau melakukan

---

<sup>1</sup> Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, 2010, h.2.

<sup>2</sup> "About Me", <https://www.gojek.com/about/>, akses 8 Desember 2020

kegiatan dalam wilayah hukum negara kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri ataupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan melakukan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Setiap tahun Go-Jek semakin maju mengikuti perkembangan jaman yang ada. Sampai saat ini Go-Jek ada di beberapa negara di Asia Tenggara seperti Singapura, Filipina, Thailand, dan Vietnam. Mengacu pada website resmi Go-Jek pada tahun 2020 memiliki 20 layanan yang dapat memudahkan penggunanya, mulai dari kebutuhan transportasi dan logistik yaitu GoRide, GoCar, GoSend, GoBox, ada juga kebutuhan makanan dan FMCG (fast moving consumer goods) yaitu GoFood, GoFood Festival, GoShop, GoMed, GoMart, serta dalam kebutuhan pembayaran yaitu GoPay, GoBills, PayLater, GoPulsa dalam kebutuhan sehari-hari untuk memudahkan penggunanya juga ada GoMassage dan GoClean dan sampai kebutuhan hiburan dan berita ada Goplay dan GoTix.

Dari sekian banyak layanan yang disediakan Go-Jek layanan Go-Food lah menjadi salah satu pilihan pengguna aplikasi Go-Jek. Pada dasarnya keberadaan layanan Go-Food di aplikasi Go-Jek akan mempermudah layanan pesan dan antar bagi konsumen atau pengguna aplikasi Go-Jek yang dapat membeli makanan secara langsung. Layanan Go-Food ini merupakan layanan yang menyediakan serta menawarkan pesan antar makanan yang memiliki banyak pilihan yang telah berkerjasama dengan partner outlet dari UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) hingga pada restoran diseluruh Indonesia yang telah terdaftar pada layanan Go-Food di aplikasi Go-Jek. Konsumen dapat memilih menu yang menjadi favorit atau yang di inginkan. Kebanyakan konsumen memesan makanan melalui layanan Go-

Food ini karena lebih praktis, mudah, efisien dan yang pasti harga serta menu dapat dilihat sampai tarif pengiriman juga bisa dapat dilihat, karena dengan melalui *smartphone* semua bisa menjadi sangat mudah. Biaya pengirimannya pun relatif murah tergantung seberapa jauh jaraknya dari lokasi tempat makan yang dipilih dengan tujuan yang di inginkan dan banyak outlet yang memberikan promosi *free delivery* atau biaya pengiriman gratis.

Meskipun pada umumnya kebanyakan suatu kecurangan sering sekali dialami oleh konsumen dengan perilaku curang yang diperbuat oleh pelaku usaha, tetapi tidak menutup kemungkinan terjadinya perilaku yang tidak mengenakan atau perilaku curang yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha. Di balik kemudahan yang disediakan bagi konsumen banyak disalah gunakan dengan melakukan pemesanan fiktif yang dapat menyebabkan kerugian yang di alami pengemudi mitra Go-Jek apabila konsumen tidak membayar lunas pemesanan yang telah dipesan. Banyak di media massa berita yang membuat resah pengemudi Go-Jek terkait pemesanan Go-Food yang dilakukan oleh konsumen tidak bertanggung jawab dengan melakukan orderan fiktif.

Pada awal aplikasi Go-Jek berdiri sampai pada saat ini memiliki banyak sesuatu yang merugikan pengemudi Go-Jek dengan adanya orderan atau pemesanan yang fiktif serta adanya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen itu sendiri. Pada dasarnya orderan fiktif dengan pembatalan orderan secara sepihak sangatlah berbeda, tetapi kebanyakan orang mengira kedua hal tersebut sama karena banyak mengira sama-sama dibatalkan.

Perbedaan antara orderan fiktif dengan pembatalan orderan secara sepihak yaitu orderan fiktif terjadi pada saat menerima pesanan setelah itu di *chatting* oleh pengemudi dan dibalas oleh pengguna jasa atau konsumen tersebut setelah sudah dibelikan makanannya oleh pengemudi ternyata tujuan sama alamat yang diaplikasi berbeda<sup>3</sup>. Sedangkan pembatalan secara sepihak merupakan konsumen memesan jasa dari Go-Food tiba-tiba dibatalkan tanpa adanya jawaban, padahal pada saat itu driver Go-Jek telah memesan orderan dan menunggu pesanan mereka. Bahkan banyak juga konsumen pengguna layanan Go-Food membatalkan secara sepihak padahal makanan sudah dibeli dan lagi dalam perjalanan ke alamat konsumen yang memesan makanan tersebut.

Dalam melakukan pemesanan Go-Food terdapat 2 (dua) metode pembayaran yaitu dengan menggunakan Go-Pay atau dengan menggunakan Tunai. Go-Pay merupakan uang elektronik yang bisa dipakai untuk melakukan pembayaran dan keuangan melalui aplikasi Go-Jek, salah satunya bisa digunakan untuk melakukan pembayaran pesanan Go-Food. Sedangkan pembayaran dengan Tunai yaitu pembayaran yang dilakukan ditempat konsumen sesuai dengan lokasi yang dituju. Jika dilakukan pemesanan dengan metode pembayaran secara tunai ditempat tujuan (konsumen) oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dan beritikad tidak baik maka hal tersebut dapat sangat merugikan pengemudi Go-Jek tersebut. Hal tersebut dikarenakan setelah pengemudi mengkonfirmasi rincian pesanan konsumen dan memastikan alamat yang dituju benar.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Tri, Pengemudi Go-Jek, 8 Desember 2020.

Jika menggunakan metode pembayaran secara tunai memiliki resiko yang tinggi karena pengemudi Go-Jek tersebut langsung melakukan pemesanan dan membayarkan terlebih dahulu sebelum akhirnya nanti dibayarkan oleh konsumen saat telah tiba dilokasi tujuan sesuai pesanan. sehingga ketika orderan fiktik atau pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak beritikad baik serta tidak bertanggung jawab terjadi seperti kasus yang ada dimedia massa, lalu pengemudi Go-Jek lah yang mengalami kerugian selain rugi waktu, tenaga yang dikeluarkan pada saat dijalan menuju lokasi pemesanan makanan dan sampai pada lokasi konsumen yang dituju kemudian pengemudi Go-Jek juga wajib menanggung biaya yang harus dibayarkan kepada tempat rumah makan atau pun restoran yang dipesan. Berbeda dengan menggunakan pembayaran secara elektronik menggunakan Go-Pay yang dapat meminimalisir bahkan tidak akan adanya tindakan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dengan melakukan orderan fiktif, karena pembayaran secara elektronik (Go-Pay) langsung bisa masuk kedalam dompet elektronik yang dimiliki driver setelah melakukan penyelesaian pemesanan.

Orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab merupakan tindakan yang tidak dibenarkan. Orderan fiktif yang sengaja dibuat oleh konsumen Go-Food yang tidak bertanggung jawab, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu terdapat ketidak samaan antara praktik dilapangan dan teori yang ada. Seperti dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan kewajiban konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perihal Hak Pelaku Usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum
- d. sengketa konsumen;
- e. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian
- f. konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perihal Kewajiban Pelaku Usaha yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan
- e. berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- f. 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;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- h. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Permasalahan hukum saat ini yang akan dibahas yaitu driver ojek *online* dari Go-Jek yang mendapatkan orderan fiktif oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab sebagaimana driver ojek *online* tersebut telah melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pembelian makanan yang telah dibeli, akan tetapi dengan alasan yang tidak masuk akal atau tidak jelas dan tanpa adanya konfirmasi yang dilakukan konsumen kepada pihak driver ojek *online* yang dari Go-Jek.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada driver Go-Jek yang mengalami kejadian orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab tersebut tidaklah memiliki kekuatan hukum yang mengikat, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang pasti dimiliki oleh seorang manusia sebagai subjek hukum dalam hubungannya dengan sesama manusia beserta lingkungannya. Manusia sebagai subjek hukum memiliki hak serta kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti terdorong untuk menyusun, mengkaji dan meneliti kedalam penulisan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE DALAM MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF APLIKASI GO-JEK ATAS PESANAN GO-FOOD DI KOTA SURABAYA“

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka masalah pokok yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengemudi Go-Jek yang mendapatkan orderan fiktif?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Go-Jek terhadap kerugian yang dialami oleh mitra yaitu pengemudi terhadap orderan fiktif Go-Food yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Surabaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

- a) Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengemudi Go-Jek yang mendapatkan orderan fiktif .
- b) Untuk mengetahui pertanggungjawaban Go-Jek terhadap kerugian yang dialami oleh mitra yaitu pengemudi terhadap orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen.

#### 2. Tujuan Khusus

Untuk memenuhi kewajiban untuk membuat suatu tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi untuk dipertahankan didepan dewan Penguji guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bhayangkara Surabaya.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai peneliti selanjutnya yang meneliti topik sejenis serta dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang hukum.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi mitra Go-Jek atas permasalahan orderan fiktif yang dialami serta meningkatkan kesadaran mitra Go-Jek agar dapat meminimalisir menjadi korban orderan fiktif.

## **E. Kajian Pustaka**

### a. Pengertian Hukum

Hukum merupakan suatu karya yang diciptakan oleh manusia berupa kumpulan norma-norma yang didalamnya berisikan pedoman tingkah laku yang mencerminkan keinginan manusia tentang cara masyarakat dibina dan diarahkan.<sup>4</sup> Hukum dibuat agar dapat membatasi segala perilaku masyarakat agar tidak berbuat semaunya sendiri. Negara Indonesia merupakan negara hukum yang segala akan berdasarkan dengan hukum itu sendiri jika ada yang berbuat melawan hukum semua akan diproses dengan prosedur yang berlaku.

### b. Pengertian Ojek

Definisi ojek menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sepeda motor ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa. Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua dengan berpelat hitam, untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran.

Ojek sering kita temui menggunakan kendaraan bermotor yaitu sepeda motor. Ojek yang menggunakan sepeda motor sering menjadi primadona masyarakat serta menjadi pilihan utama karena kefleksibelannya untuk menjangkau suatu lokasi yang ingin dituju tetapi tidak dapat dilalui oleh angkutan umum yang lainnya seperti angkutan umum, Bus kota ataupun semua kendaraan yang memiliki roda empat.

---

<sup>4</sup> Muhammad Sadi Is, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cetakan II, Jakarta, 2017, h.52.

Pada umumnya keberadaan ojek sepeda motor sebagai suatu kendaraan yang memiliki roda dua memiliki keunggulan serta suatu keunikan yang dimiliki seperti bisa melewati jalan-jalan yang sulit seperti gang-gang pemukiman masyarakat dan juga dapat melewati kemacetan yang ada untuk dapat mengefisienkan waktu untuk mencapai tujuan atau lokasi yang diinginkan

c. Pengertian *Online*

*Online* merupakan suatu kegiatan yang menjadikan sambungan internet sebagai suatu inti dari suatu inti yang dibuat. Menurut Dedik Kurniawan pengertian *online* yaitu suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan bermacam-macam kegiatan yang bisa dilakukan secara online seperti halnya untuk searching, browsing, mencari berita, stalking, bisnis, daftar kuliah, dan lain-lain.

d. Pengertian ojek *online*

Dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan nomor 20 tahun 2009 kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang yang dipungut biaya. Ojek *online* ini sama halnya dengan ojek pada umumnya yang kita kenal sama-sama angkutan umum dan angkutan orang tetapi ojek dengan ojek *online* itu berbeda, perbedaannya yaitu ojek *online* ini lebih maju mengikuti kemajuan jaman yang ada lebih praktis dan mudah.

Ojek *online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai suatu sarana pengangkutan namun ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan

pengguna untuk memesan suatu layanan yang tersedia di aplikasi ojek *online* tersebut. Pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

e. Teori perlindungan hukum

Teori-teori perlindungan hukum ini asal mula dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran hukum alam yang didasarkan anggapannya kepada hukum alam, bahwa hukum itu berlaku universal dan bersifat abadi menurut Amir Hamza.

Perlindungan hukum ialah pemberian suatu tindakan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada warga agar dapat merasakan semua hak-hak yang seharusnya diberikan oleh hukum.<sup>5</sup> Perlindungan hukum ini merupakan hal yang wajib diberikan oleh aparat yang berhak memberikan perlindungan untuk memberikan suatu rasa yang aman dalam suatu keadaan yang mengancam dari suatu pihak baik dari segi manapun.

---

<sup>5</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, h.54.

f. Pengertian konsumen

Pengertian konsumen adalah setiap orang baik individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk ataupun pelayanan dan kegiatan, tanpa memperhatikan apabila ia berasal dari pedagang, pemasok ataupun produsen atau berbuat sendiri atau secara kolektif.<sup>6</sup>

Kebanyakan konsumen merupakan pemakai akhir barang maupun jasa yang ada di sekitar dan barang serta jasa tersebut digunakan untuk keperluan atau kepentingannya sendiri tidak untuk diperjual belikan. Jika ada konsumen yang menjual belikan berarti dinamakan distributor yang konsumen mengambil langsung dari produsen. Konsumen akhir barang ataupun jasa merupakan barang ataupun jasa yang barang ataupun jasanya dipergunakan sebagai memenuhi suatu kebutuhan diri sendiri, keluarga dan didalam rumah tangganya. Kebanyakan barang ataupun jasa yang dibeli oleh konsumen akhir pada dasarnya didapatkan dipasar-pasar konsumen serta pada dasarnya ada beberapa barang ataupun jasa umumnya dipergunakan didalam rumah tangga masyarakat suatu konsumen.

g. Pengertian pelaku usaha

Pelaku usaha yaitu 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

---

<sup>6</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, penerbit Prena Media Grup, Depok, 2018, h.4.

Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>7</sup>

#### h. Pengertian perjanjian

Perjanjian merupakan suatu perbuatan yang diperbuat oleh satu orang atau lebih untuk meningkatkan dirinya dalam satu orang atau lebih serta dapat menimbulkan suatu perbuatan hukum. Menurut ahli yang memiliki pengertian perjanjian masing-masing sebagai berikut:

1. Menurut Sudikno Mertokusumo perjanjian ialah hubungan antara dua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.<sup>8</sup>
2. Menurut Rutten perjanjian adalah suatu tindakan yang tidak sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan-peraturan hukum yang berlaku tergantung dari penyesuaian kehendak dari dua orang atau lebih yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum dari suatu kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing-masing suatu pihak secara timbal balik.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

<sup>8</sup> Agus Riyanto, *Hukum Bisnis Indonesia*, Cetakan I, Penerbit CV. Bataim Publisher, 2018, h.31.

<sup>9</sup> Agus Riyanto, *Hukum Bisnis Indonesia*, Cetakan I, Penerbit CV. Bataim Publisher, 2018, h.32

i. Syarat sah suatu perjanjian

Perjanjian dikatakan sah apabila suatu perjanjian bisa memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata antara lain sebagai berikut :

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya. Kata “sepakat” memiliki arti suatu perjanjian tidak boleh disebabkan oleh suatu faktor kekhilafan atau ketidaksadaran, termasuk adanya suatu paksaan dimana orang melakukan perbuatan karena takut akan suatu perbuatan ancaman (Pasal 1324 KUHPerdata).
2. Cakap untuk membuat perikatan. Kata “cakap” disini merupakan bahwa dari semua pihak telah memenuhi persyawatan umur yang sudah dewasa serta tidak dibawah pengawasan karena perilaku yang tidak stabil dan bukan orang-orang yang tidak diperbolehkan oleh Undang-Undang untuk membuat suatu perjanjian.
3. Suatu hal tertentu. Didalam suatu perjanjian harus menentukan jenis-jenis objeknya yang telah diperjanjikan, apabila tidak ada objek yang telah diperjanjikan maka perjanjian batal demi hukum. Dalam Pasal 1332 KUHPerdata mengatur objek perjanjian barang-barang yang dapat diperdagangan
4. Suatu sebab atau causa yang halal. Causa yang sah dari suatu persetujuan ditetapkan pada saat perjanjian dibuat. Jika perjanjian tanpa causa yang halal maka batal demi hukum.

## j. Asas perjanjian

Didalam perjanjian terdapat pula beberapa asas penting yang harus diketahui ada empat asas yaitu:<sup>10</sup>

### 1. Sistem terbuka

Sistem terbuka memiliki arti bahwa mereka yang tunduk dalam suatu perjanjian bebas dalam menentukan hak dan kewajiban. Asas tersebut bisa juga dibidang dengan asas kebebasan berkontrak, yaitu suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka membuatnya. Asas ini tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan serta undang-undang.

### 2. Bersifat pelengkap

Hukum perjanjian bersifat pelengkap memiliki arti pasal-pasal dalam hukum perjanjian boleh disingkirkan, jika pihak yang berkepentingan membuat perjanjian mengkehendaki serta membuat ketentuan-ketentuan sendiri yang menyimpang dari pasal-pasal undang-undang.

### 3. Berasaskan konsensualisme

Asas ini memiliki arti yaitu suatu perjanjian lahir sejak detik tercapainya suatu kesepakatan antara kedua belah pihak.

### 4. Berasaskan kepribadian

Asas ini mempunyai arti bahwa setiap suatu perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian tersebut.

---

<sup>10</sup> P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan III, Penerbit Kencana, Jakarta, 2015, h.286.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini menggunakan metode yuridis-empiris dimana penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti Permasalahan yang telah dirumuskan di atas akan dijawab atau dipecahkan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis-empiris. Pendekatan yuridis yaitu hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*, karena dalam pembahasan permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Pendekatan empiris yaitu hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*, karena dalam penelitian ini digunakan bahan hukum primer yang diperoleh dari lapangan. Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum atau menggunakan bahan hukum sekunder dengan bahan hukum primer yang diperoleh di lapangan yaitu tentang permasalahan orderan fiktif hingga pada pertanggungjawaban dari pihak Go-Jek.

### **2. Pendekatan Masalah**

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Yuridis-Empiris yaitu mengkaji bahan hukum yang berkaitan dengan pemberlakuan atau implementasi suatu peraturan hukum secara yuridis sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini dilakukan secara langsung (*in action*) pada saat kejadian hukum tertentu terjadi dalam masyarakat (fakta empiris).

### 3. Sumber Bahan Hukum

#### a. Sumber bahan Hukum dan/atau bahan hukum Primer

Bahan hukum primer ini merupakan bahan hukum yang didapatkan dari sumber informasi yang dipilih yaitu melalui wawancara ataupun dokumentasi selama berada dilapangan untuk mendapatkan bahan hukum yang berkaitan dengan rumusan masalah skripsi. Wawancara dengan mitra Go-Jek yang terkena orderan fiktif merupakan suatu bentuk bahan hukum primer dalam penyusunan skripsi serta melakukan wawancara dengan Kantor Go-Jek yang berada di Kota Surabaya.

#### b. Sumber bahan Hukum dan/atau bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dapat diambil dari berbagai sumber-sumber tertentu yang kemudian digunakan sebagai pendukung atau pelengkap suatu bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dari penelitian ini berasal dari jurnal, buku, perundang-undangan, artikel, literatur dan dokumentasi yang berkaitan dengan skripsi.

### 4. Prosedur Pengumpulan bahan hukum

Untuk sebagai kelengkapan suatu bahan hukum primer maka alat pengumpulan bahan hukumnya dengan cara:

#### a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan yang menggunakan alat bantu utamanya yaitu panca indra mata, tidak hanya itu saja tetapi ada panca indra lainnya untuk membantu jalannya kegiatan observasi berlangsung. Jadi observasi metode

pengumpulan bahan hukum yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung ditempat.

b. Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan bahan hukum secara tatap muka ataupun bisa juga dengan melalui media tertentu. Penulis menggunakan metode pengumpulan bahan hukum dengan wawancara secara langsung kepada responden melalui tanya jawab.

c. Kajian Kepustakaan

Metode pengumpulan suatu bahan hukum melalui literatur yang ada pada kajian kepustakaan yang ada kelerasinya dengan permasalahan yang diteliti.

## 5. Pengelolaan dan Analisis bahan hukum

a. Pengelolaan bahan hukum

Pengelolaan bahan hukum dilakukan setelah bahan hukum didapatkan melalui observasi, wawancara dan meninjau peraturan-peraturan, oleh karena itu penulis melakukan suatu penggolongan bahan hukum yang berikutnya dilakukan dengan memeriksa kembali bahan hukum yang sudah terkumpul untuk mengetahui bahan hukum tersebut terkumpul cukup baik dan dapat diolah dengan baik atau tidak.

b. Analisis bahan hukum

Analisis bahan hukum adalah cara untuk memperoleh suatu bahan hukum dari peneliti terkait permasalahan yang diteliti setelah terkumpul maka dianalisis sampai menghasilkan suatu kesimpulan dengan cara kualitatif yang merupakan salah satu cara menganalisis tanpa penggunaan perhitungan angka tetapi dengan

menggunakan sumber yang relevan untuk dapat melengkapi suatu bahan hukum. Penelitian ini menggunakan metode induktif yang analisis bahan hukum bersifat khusus atau bahan hukum didapat dari lokasi langsung.

### **G. Sistematika Penulisan**

**BAB 1** merupakan Pendahuluan, yang didalamnya berisikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan sebagai dasar pemikiran pada uraian untuk bab-bab yang selanjutnya.

**BAB 2** merupakan pembahasan dari topik permasalahan pertama yaitu perlindungan hukum terhadap pengemudi Go-Jek yang mendapatkan orderan fiktif.

**BAB 3** merupakan Pembahasan atas jawaban pertanyaan yang disebutkan kedalam perumusan masalah yaitu pertanggungjawaban Go-Jek terhadap kerugian yang dialami oleh mitra yaitu pengemudi terhadap orderan fiktif Go-Food yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Surabaya.

**BAB 4** merupakan Penutup, yang didalamnya berisikan kesimpulan dan hasil pembahasan tentang rumusan masalah yang dilakukan dengan koreksi serta dilengkapi dengan saran dari hasil penelitian. Daftar pustaka berisi sumber buku, internet, jurnal, dan Undang-Undang

## **BAB II**

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GO-JEK YANG MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan Go-Jek**

PT. GI merupakan Perseroan Terbatas Go-Jek Indonesia yang memulai merintis pada awal tahun 2010 dan pertama kali hanya melakukan layanan melalui *call-center* yang dimiliki pada saat itu. Setelah merintis selama lima tahun Go-Jek mengikuti kemajuan serta perkembangan teknologi dan mempelajari apa yang dibutuhkan manusia pada masa itu. Maka pada tahun 2015 diciptakannya tiga layanan yang dapat diperlukan para penggunanya untuk mendukung mobilitas yaitu Go-Ride, Go-Send dan Go-Mart. Ketiga layanan ini dapat membuat penggunanya untuk mengefisienkan waktu yang tidak sempat atau tidak memiliki waktu yang lebih untuk menuju satu lokasi ke lokasi lain. Pada layanan Go-Ride ini dapat mengantar penggunanya menggunakan kendaraan bermotor roda dua untuk menuju satu titik yang dijemput ke titik lokasi yang diinginkan dengan dapat menghemat waktu serta dapat membelah kemacetan yang terjadi di jalan. Pada layanan Go-Send yaitu layanan yang disediakan untuk mengantar suatu barang yang ingin dikirim oleh penggunanya ke lokasi yang dituju dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua. Layanan Go-Mart ini merupakan layanan yang diberikan oleh Go-Jek Indonesia untuk memfasilitasi penggunanya untuk membeli barang-barang belanja yang diinginkan dan tersedia diaplikasi tanpa harus keluar rumah untuk membelinya. Tiga layanan ini sangat membantu keseharian penggunanya untuk

melakukan aktivitas yang dibutuhkan. Sampai pada saat ini Go-Jek memiliki 20 layanan yang dapat digunakan penggunanya mulai dari transportasi, pesan dan antar makanan, kirim barang, pembayaran, pijat sampai layanan untuk membantu memberihkan dari rumah sampai kendaraan.<sup>11</sup>

Perusahaan yang sekarang memiliki logo *Solv* bermakna dari suatu keinginan Go-Jek Indonesia untuk dapat memberikan suatu kemudahan penggunanya melakukan kehidupannya dengan melalui suatu teknologi yang diciptakan. *Solv* ini dapat menjadi suatu simbol yang dapat diingat oleh penggunanya bahwa Go-Jek ini memiliki berbagai solusi yang diperlukan oleh penggunanya didalam setiap kondisi apapun, memberikan suatu kekuatan agar dapat melampaui suatu kesusahan didalam hari-hari serta menjadi pengingat didalam sebuah permasalahan pasti ada jalan keluarnya dan sesuai dengan memiliki *tagline* karena dengan Go-Jek, #PastiAdaJalan.<sup>12</sup>

Pada bulan keempat tahun 2015 muncul layanan Go-Food yang pada awalnya hanya sepuluh ribu pedagang saja yang ikut bergabung dalam kemitraan. Setelah berjalan selama tiga bulan layanan ini berkembang dan memiliki hasil yang positif. Berjalan pada tahun yang ketiga layanan ini dari seratus dua puluh lima ribu mitra pedagang dari usaha kecil, gerobak sampai masuk kedalam tempat yang kecil 80% merupakan pengusaha makanan yang masuk kedalam suatu kategori pengusaha kecil dan menengah.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> “Perjalanan Go-Jek”, <https://www.gojek.com/about/>, akses 4 Februari 2021

<sup>12</sup> “Semangat Baru Go-Jek”, <https://www.gojek.com/about/>, akses 5 Februari 2021

<sup>13</sup> “Awal-Mula Go-Food”, <https://www.republika.co.id/>, akses 5 Februari 2021

Go-Jek ikut andil untuk memberikan suatu dampak yang positif bagi ekonomi sosial yang ada di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia pada tahun 2018 yang melibatkan 6.732 responden yang tersebar di 9 kota besar di Indonesia. Dampak ekonomi yang diberikan Go-Jek Indonesia yaitu telah menyumbang berkisar US \$ 3 miliar atau sekitar Rp.44.200.000.000.000-, terhadap perekonomian di Indonesia. Keberadaan Go-Jek juga menjadi pilihan banyak orang, pada saat bergabung kedalam Go-Jek menjadi mitra pengemudi kualitas hidup mitra meningkat -100% kebanyakan mitra pengemudi percaya dengan insentif serta peraturan yang dijalankan Go-Jek para mitra dapat memperbaiki kualitas perekonomian keluarga serta sebagian besar mitra yang telah bergabung dalam Go-Jek dapat menyekolahkan putra dan putrinya. Tidak hanya mitra pengemudi saja yang diuntungkan melainkan mitra merchant yang berada di Indonesia dan Go-Jek telah membantu perkembangan pelaku usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) sebanyak 93% mitra UMKM memiliki peningkatan pesanan serta 55% mitra UMKM naik kelas pada sisi klasifikasi pendapatan.<sup>14</sup>

## **B. Orderan Fiktif Go-Food yang di Peroleh Pengemudi Go-Jek**

Go-Jek sampai saat ini memiliki banyak sekali mitra pengemudi yang tersebar diseluruh Indonesia, disetiap jalan pasti dapat dijumpai pengemudi Go-Jek yang mengantar penggunanya, barang ataupun makanan. Untuk bergabung didalam

---

<sup>14</sup> “Dampak Ekonomi Sosial”, <https://www.gojek.com/about/>, akses 7 Februari 2021

mitra Go-Jek dalam layanan Go-Ride tidaklah sulit hanya memerlukan beberapa syarat-syarat saja yaitu tentunya memiliki kendaraan sepeda motor roda dua yang tahun pembuatannya diatas 2011, *smartphone*, serta dokumen-dokumen seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian, SIM C, Kartu Tanda Penduduk, Surat Tanda Nomor Kendaraan, dan Kartu Keluarga. Persyaratan diatas harus dipenuhi jika ingin bergabung sebagai mitra Go-Jek dalam layanan Go-Ride, didalam perekrutan pengemudi tidak ada persyaratan pendidikan yang diharuskan.<sup>15</sup>

Pengemudi Go-Jek yang telah mendaftarkan diri menjadi mitra akan memiliki *akun* yang dapat digunakan untuk mengoperasikan serta mendapat suatu pesanan dibuat oleh konsumen yang dapat dipilih dari semua layanan yang ada didalam aplikasi Go-Jek, sehingga pengemudi langsung dapat menggunakan layanan tersebut untuk memperoleh penghasilan dan juga konsumen menggunakan layanan untuk dapat membantu mobilitas serta kepraktisan yang diinginkan. Didalam layanan ini pengemudi bertugas untuk memesan makanan yang telah dipilih oleh konsumen pada aplikasi Go-Jek setelah itu pengemudi mengantarkan makanan tersebut kelokasi yang diinginkan oleh konsumen.

Cara memesan makanan melalui aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food sangatlah mudah yaitu:

1. mengunduh aplikasi Go-Jek di *playstote* atau *appstore* melalui *smartphone* yang dimiliki, lalu masuk kedalam aplikasi yang telah diunduh untuk mengisi daftar diri dan nomor *handphone* lalu akan di *verifikasi* oleh sistem.

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Suryanto, Pengemudi Go-Jek, 27 Januari 2021.

2. Memilih layanan Go-Food yang tersedia serta pilih kolom pencarian makanan ataupun minuman yang ingin dipesan, kemudian pilih salah satu dari banyak *merchant* yang telah bekerja sama dengan Go-Food.
3. Setelah memilih makanan ataupun minuman yang dipesan dari *merchant* Go-Food kemudian klik tombol tambah untuk menambah menu yang diinginkan, jika semua menu yang dipesan sudah selesai maka dapat melakukan *checkout*.
4. Klik tombol pesan yang tersedia. Namun sebelum klik tombol pesan, pengguna dapat mengisi alamat sesuai tujuan yang berada pada kolom yang tersedia pada alamat pengiriman dan secara otomatis total semua pesanan yang harus dibayar muncul beserta biaya pengantaran setelah itu memilih metode pembayaran langsung pada alamat pengiriman ataupun dengan metode pembayaran non tunai melalui Go-Pay dompet digital yang ada difitur layanan.
5. Setelah melakukan ke empat cara tersebut maka sistem akan menyebar informasi kepada pengemudi dan mencari pengemudi untuk memenuhi pesanan yang telah dipilih oleh konsumen, apabila salah satu pengemudi telah menerima pertama kali maka secara otomatis pengemudi yang tidak dapat mengambil pesanan tersebut.
6. Apabila pengemudi telah menerimanya maka pengemudi mengkonfirmasi kepada konsumen yang memesan pesanan untuk titik lokasi pengiriman dan alamat pengiriman sudah sesuai yang diinginkan. Setelah melakukan konfirmasi maka pengemudi akan menuju ke lokasi tempat makanan

ataupun minuman yang dipesan oleh konsumen dan menggunakan uang pribadi dari pengemudi terlebih dahulu.

7. Jika pengemudi telah membelanjakan pesanan yang dipesan konsumen dan membayarnya maka pengemudi akan mengantarkan kepada konsumen sesuai pada lokasi yang telah diatur oleh konsumen. Pada saat sesampainya dilokasi yang telah diatur oleh konsumen, setelah itu pengemudi memberikan pesanan yang telah dipesan oleh konsumen dan konsumen melakukan pembayaran makanan ataupun yang telah dipesan sesuai dengan jumlah total yang tertera dalam aplikasi layanan Go-Food.
8. Konsumen bisa langsung menikmati pesanan yang telah dipesan, setelah itu konsumen bisa memberi suatu nilai kepada pengemudi yang telah memesan dan mengantarkan pesannya. Nilai tersebut diukur dengan memberi bintang satu sampai lima, jika puas dengan layanan pengemudi bisa memberi bintang lima, serta dapat memberi *tip* kepada pengemudi melalui Go-Pay.

Dalam pembayaran tunai, pembayaran tersebut dilakukan pada tempat pengiriman sehingga kemungkinan besar dapat berpotensi besar terjadinya suatu orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen. Orderan fiktif terjadi jika pesanan yang dilakukan oleh konsumen melalui layanan Go-Food telah dilakukan dan diterima oleh pihak restoran dan dibayarkan terlebih dahulu oleh pengemudi Go-Jek namun saat sesampainya dititik lokasi konsumen yang memesan pesanan tersebut tiba-tiba tidak ada dilokasi pengiriman dan ditunggu sampai beberapa saat tetap tidak ada dilokasi. Tindakan tersebut dapat merugikan pengemudi Go-Jek

karena tidak ada pengembalian atau penggantian yang diberikan kepada pengemudi Go-Jek atas pembelian barang yang sudah dilakukannya serta ditinjau dari perjanjian mitra dengan Go-Jek Indonesia tidak ada suatu prosedur ganti kerugian yang didapat oleh pengemudi dari PT. Go-Jek Indonesia. Tindakan konsumen tersebut merupakan tindakan melawan hukum berdasarkan pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu “Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian untuk mengganti kerugian tersebut.” Penyebab perbuatan yang dilakukan konsumen terhadap pengemudi Go-Jek yaitu kerugian dalam segi materi karena dalam memesan pesanan yang dibuat konsumen pengguna aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food memakai uang pribadi dari pengemudi Go-Jek.

Tindakan konsumen ini merupakan suatu tindakan yang memiliki itikad tidak baik yang dapat merugikan pengemudi Go-Jek dalam layanan Go-Food. Seperti dalam Pasal 1338 ayat (3) yang menyatakan bahwa setiap semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Apabila itikad baik pada saat membuat suatu perjanjian berarti itu kejujuran. Itikad baik yang dilakukan oleh orang maka orang tersebut menaruh kepercayaan total kepada pihak lawan yang dianggapnya melakukan kejujuran serta tidak menyembunyikan sesuatu yang buruk dikemudian hari dan dapat timbul kesulitan-kesulitan.<sup>16</sup> Asas itikad baik ini merupakan asas hukum khusus karena asas hukum yang berlaku pada bidang hukum perdata saja.

---

<sup>16</sup> Subekti, 1992, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, h.17.

Asas itikad baik ini awal mulanya berasal dari hukum romawi. Pada hukum romawi asas ini disebut asas *Bonafides*.

Asas itikad baik memiliki dua pengertian yaitu:

1. Itikad baik dalam arti obyektif, merupakan suatu perjanjian yang telah dibuat wajib untuk dilaksanakan dengan memedulihkan norma-norma kepatutan serta kesusilaan yang memiliki arti bahwa suatu perjanjian harus dilakukan dengan sedemikian rupa sehingga parah pihak tidak ada yang dirugikan.
2. Itikad baik dalam arti subyektif, merupakan itikad baik yang terdapat pada sikap batin seseorang. Itikad baik ini mempunyai arti kejujuran yang dilakukan dalam melakukan perbuatan hukum yaitu terdapat pada sikap batin seseorang pada saat diadakan perbuatan hukum.<sup>17</sup>

Asas itikad baik ini dibuat untuk menghindari suatu tindakan beritikad tidak baik serta ketidak jujuran yang dilakukan mungkin oleh beberapa pihak, dalam suatu pembuatan dan pelaksanaan suatu perjanjian. Pada asas ini memberi pembelajaran didalam kehidupan bermasyarakat bahwa pihak yang memiliki itikad baik serta memiliki sifat yang jujur haruslah diberi suatu perlindungan dan sebaliknya jika seorang tidak memiliki itikad tidak baik serta tidak jujur patut untuk merasakan suatu rasa pahit serta kegetiran yang diakibatkan oleh ketidak jujuran yang dibuat.

---

<sup>17</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti , Jakarta, 1983, h.25.

### C. Perlindungan Hukum Pengemudi yang Mendapatkan Orderan Fiktif

Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan berupa tindakan atau upaya maupun perbuatan hukum kepada pihak yang dirugikan atas suatu hak dan kewajibannya. Perlindungan hukum merupakan perlindungan suatu harkat dan martabat serta pengakuan hak asasi manusia yang ada pada oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan ataupun suatu kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal terhadap yang lain. Jadi hukum memberikan suatu perlindungan dari sesuatu yang menghambat serta menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>18</sup> Pengemudi merupakan subjek hukum dimana subjek hukum mendapatkan perlindungan hukum atas suatu perbuatan ataupun tindakan yang dilakukan berdasarkan hak dan kewajibannya sebagai bentuk suatu tindakan perlindungan hukum terhadap subjek hukum yaitu represif serta preventif. Hal ini disebabkan karena hubungan hukum harus memperoleh suatu perlindungan hukum.<sup>19</sup> Sehingga suatu perlindungan hukum harus dapat diterapkan dalam masyarakat berupa adanya kepastian hukum yang ada. Ketika konsumen menggunakan aplikasi Go-Jek konsumen dapat mengetahui perjanjian elektronik kerjasama kemitraan bahwa yang mengikuti perjanjian elektronik bukan cuma satu pihak saja melainkan ada beberapa pihak yaitu pihak PT. AKAB, PT. GI (Go-Jek Indonesia), dan Mitra.

---

<sup>18</sup>Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, h.74

<sup>19</sup> “Perlindungan Hukum Menurut Ahli”, <https://tesishukum.com/>, akses 5 Februari 2021

PT. AKAB memiliki arti Perseroan Terbatas Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan pihak yang merancang, mempunyai serta mengelola aplikasi yang disebut Go-Jek. Aplikasi ini sudah terdaftar untuk melakukan suatu jasa layanan dalam kendaraan roda dua maupun roda empat yang berbagai macam yang telah ada dalam aplikasi Go-Jek yang sudah dapat di manfaatkan oleh konsumen. Jasa layanan yang diberikan mulai dari suatu jasa layanan antar dan jemput barang serta dapat antar dan jemput orang dari satu lokasi ke lokasi yang dituju dan jasa lainnya yang dapat memudahkan penggunaannya serta dapat memberi solusi untuk keperluan yang diinginkan oleh penggunaannya.

PT. Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan untuk mengatur, mengurus serta memfasilitasi jasa manajemen untuk operasional untuk pengemudi atau mitra dalam aplikasi Go-Jek. Awal kemunculannya pada tahun 2010 berlokasi digarasi rumah yang diciptakan oleh seseorang anak muda yang memiliki jiwa sosial untuk melakukan suatu revolusi industri dalam bidang transportasi yaitu Nadiem Makarim. Mitra merupakan pelaksana jasa layanan yang telah dipilih dan dipesan oleh penggunaannya yang ada didalam aplikasi Go-Jek. Mitra dapat memperoleh suatu akun dalam aplikasi setelah melakukan pendaftaran dalam aplikasi Go-Jek.

Tanggung jawab berdasar pada perjanjian seorang mitra harus menjalankan kewajiban dengan melakukan dengan sebaik mungkin yang telah terima pesanan melalui *smartphone* dari aplikasi Go-Jek. Jika pada saat mitra tidak menjalankan kewajibannya dengan baik maka mitra harus bersiap untuk bertanggung jawab sesuai pada perjanjian yang telah disepakati. Tetapi ketika mitra sudah melakukan suatu kewajibannya dengan baik dalam layanan jasa Go-Food sesuai dengan yang

telah diperjanjikan sebelumnya, tetapi dalam nyatanya mitra tidak dapat lagi untuk menghubungi pengguna aplikasi Go-Food yang telah memesan pesanan yang telah dibeli oleh mitra. Hal ini seorang pengguna layanan Go-Food yaitu konsumen tidak memiliki suatu itikad yang baik sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 5 yang berbunyi Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada huruf (b) salah satu yang mengatur tentang suatu kewajiban konsumen yaitu konsumen wajib untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa seperti dalam melakukan suatu pesanan yang sudah dibuat. Hal ini sangatlah tidak ada keadilan antara mitra dengan konsumen, pada saat mitra sudah melaksanakan kewajibannya yang telah ada didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 bahwa Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak

diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pengemudi Go-Jek telah melakukan kewajibannya tersebut serta beritikad baik, melayani konsumen dengan benar dan jujur untuk memesan suatu makanan ataupun minuman yang sesuai ada pada aplikasi dan hak yang harus diperoleh oleh mitra sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 6 huruf bahwa Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

e. hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

seperti didalam huruf (a) yaitu hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, tetapi tidak ada tindakan yang baik dari konsumen untuk membayarkan pesanan yang telah dipesan serta mitra harus menanggung kerugian yang akibat ditimbulkan oleh mitra padahal masalah tersebut bukan suatu kesalahan yang diperbuat oleh mitra.

Pada perjanjian kemitraan yang telah diatur, peneliti telah mewawancari 10 mitra pengemudi Go-Jek pada saat mendaftar menjadi mitra perjanjian tersebut tidak dijelaskan oleh pihak kantor Go-Jek pada saat berada diawal pendaftaran. Didalam perjanjian kemitraan menjelaskan bahwa dengan ini mitra menyetujui bahwa PT. Go-Jek Indonesia dan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan data, cedera pribadi atau kerusakan properti sehubungan dengan, atau diakibatkan oleh penggunaan aplikasi Go-Jek, maupun penyediaan jasa oleh mitra kepada konsumen. Didalam isi perjanjian tersebut sudah jelas tidak bertanggung jawab PT. Go-Jek Indonesia dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa terhadap suatu kerugian yang dialami oleh mitranya yaitu pengemudi akibat dari ikut serta menjadi mitra Go-Jek dan membebankan semua kepada pengemudi. Mitra menyetujui bahwa PT. Aplikasi Karya Anak

Bangsa tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kewajiban, ataupun suatu kerugian yang timbul karena penggunaan atau ketergantungan Mitra terhadap aplikasi atau ketidakmampuan mitra mengakses atau menggunakan aplikasi. Dengan ini perjanjian antara mitra dan Go-Jek ini telah sesuai asas pacta sunt servanda yang terdapat dalam pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan berlaku sebagai suatu undang-undang yang berlaku untuk yang membuatnya yaitu antar mitra dengan Go-Jek.

Pada Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi bahwa "setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian disebabkan oleh kelalaian atau kesembronoannya". Seseorang tidak hanya bertanggung jawab yang disebabkan oleh perbuatannya tetapi juga kelalaian yang diperbuatnya, dan seseorang juga harus bertanggung jawab terhadap perbuatan-perbuatan yang dilakukan oleh orang-orang yang berada di bawah tanggungannya atau benda-benda di bawah pengawasannya. Diperjelas dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa "seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya".

Dalam hal ini bahwa setiap pihak yang ada telah mempunyai tugas dibidangnya masing-masing atas penyelenggaraan dalam aplikasi Go-Jek agar berjalan lebih baik. Apabila ada kesalahan ataupun suatu kelalaian yang dapat menimbulkan kerugian kepada pihak lain maka mitra, PT. Aplikasi Karya Anak

Bangsa dan PT. Go-Jek Indonesia mempunyai suatu peran untuk bertanggung jawab sesuai dengan peran atau tugasnya untuk mempertanggung jawabkan secara hukum. Seperti yang telah sesuai pada hukum dan tertuang ketentuan perjanjian kerjasama kemitraan Go-Jek yaitu PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan selaku pemilik aplikasi dengan merek dagang Go-Jek yang telah valid untuk memperoleh izin jasa layanan antar-jemput barang dan atau orang, layanan pesan antar barang ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya.<sup>20</sup>

Pengalihan kerugian ke pihak mitra telah diatur sebelumnya kedalam perjanjian kontrak, namun dalam permasalahan orderan fiktif ini seperti dijelaskan sebelumnya bahwa PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan PT. Go-Jek Indonesia harus bersedia untuk bertanggung jawab kepada mitra yaitu pengemudi Go-Jek yang mengalami kerugian disebabkan oleh layanan pesan-antar Go-Food diluar dari kesalahan yang diperbuat, karena PT. Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa bagi pihak kedua bekerjasama dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai pengurus untuk mengatur suatu kegiatan usaha sedangkan mitra merupakan pihak yang menjalankan tugas pesan-antar mulai dari barang dan orang yang telah dipesan oleh pengguna layanan aplikasi Go-Jek dengan mengendarai sepeda motor roda dua yang dipunyai pribadi oleh mitra.

Didalam permasalahan ini PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan Go-Jek Indonesia wajib untuk bertanggung jawab kepada mitra yang menjadi korban

---

<sup>20</sup> “Contract”, <https://www.gojek.com/kilat-contract/>, akses 5 Februari 2021

orderan fiktif serta mengalami suatu kerugian diluar kesalahannya, meskipun pada perjanjian kontrak telah diatur tentang suatu pengalihan kerugian semua kepada pihak mitra. Karena yang bertugas untuk memonitor, memantau, memeriksa dan mengevaluasi sebelum terjadinya orderan fiktif atau tidak yaitu PT.Go-Jek Indonesia dan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, hal ini telah sesuai kedalam bentuk suatu tanggung jawab dan tugas penyelenggara aplikasi Go-Jek.

**BAB III**  
**PERTANGGUNGJAWABAN DIPEROLEH PENGEMUDI GO-JEK**  
**YANG MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF DALAM LAYANAN**  
**GO-FOOD**

**A. Pengertian Tanggungjawab**

Tanggungjawab yang berdasarkan unsur suatu kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) merupakan suatu prinsip yang umum berlaku dalam hukum pidana ataupun perdata. Prinsip ini menyampaikan bahwa jika ada suatu unsur kesalahan yang dilakukan maka seseorang tersebut baru dapat dimintakan suatu pertanggungjawabannya secara hukum serta prinsip ini dipegang secara teguh didalam Kitab Undang-Undang Perdata, khususnya dalam pasal 1365, 1366, dan 1367.

Pada pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang biasa diketahui sebagai suatu pasal tentang perbuatan melawan hukum, mewajibkan terpenuhinya keempat unsur pokok, yaitu:

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan yang dimaksud merupakan suatu unsur yang bertentangan dengan hukum. Dalam “hukum” memiliki suatu arti tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, melainkan juga kepatutan dan kesusilaan didalam masyarakat.

Secara *common sense*, asas tanggungjawab ini dapat diterima dikarenakan memberi keadilan terhadap orang yang melakukan suatu perbuatan yang salah untuk mengganti kerugian yang diperbuat terhadap pihak korban yang merasa dirugikan. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak melakukan suatu kesalahan harus mengganti kerugian yang diderita oleh orang lain. Didalam pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti peraturan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement (HIR)* atau Pasal 283 *Rechstreglement Buitengewesten (Rbg)* serta Pasal 1856 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dikatakan bahwa barangsiapa yang mengakui memiliki suatu hal, maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*). Ketentuan ini searah dengan teori umum yang ada didalam hukum acara, yaitu asas *audi et alterm partem* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara. Pada hal ini hakim wajib untuk memberikan para pihak beban yang seimbang dan patut sehingga masing-masing memiliki suatu kesempatan yang sama untuk memenangkan perkara tersebut. Dalam perkara yang diperlukan untuk penjelasan dalam prinsip ini yaitu sebenarnya berlaku juga terhadap umum untuk prinsip-prinsip lainnya yaitu suatu definisi tentang subjek pelaku yang melakukan kesalahan (Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dalam ajaran hukum sering dikenal dengan asas *vicarious liability* serta *corporate liability*.<sup>21</sup>

Asas *vicarious liability* atau disebut juga (*respondeat superior, let the master answer*), mengandung pengertian, majikan atau atasan bertanggungjawab terhadap

---

<sup>21</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan konsumen*, cetakan keenam, Jakarta, 2017, h.93.

suatu kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh karyawan ataupun orang-orang yang berada pada dibawah pengawasannya (*captain of the ship doctrine*). jika suatu karyawan dipinjamkan kepada pihak lain, maka tanggungjawabnya beralih pada pemakai karyawan tadi (*fellow servant doctrine*). Sedangkan *corporate liability* pada dasarnya memiliki prinsip serta pengertian yang sama dengan *vicarious liability*. Menurut ajaran ini, lembaga yang melindungi suatu kelompok pekerja mempunyai suatu tanggungjawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya. Latar belakang penerapan prinsip ini yaitu konsumen hanya melihat semua dibalik dinding suatu lembaga ataupun korporasi itu sebagai satu kesatuan. Ia tidak dapat untuk membedakan mana yang berhubungan secara organik dengan lembaga korporasi dan mana yang tidak.<sup>22</sup>

Dalam pengertian pertanggungjawaban sudah jelas jika ada suatu kesalahan serta dilakukan oleh seseorang maka orang yang bersangkutan harus mau untuk melakukan pertanggungjawaban yang menimpa seseorang. Seperti dalam kasus saat ini orderan fiktif yang dilakukan konsumen melalui aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food yang menimpa mitra pengemudi Go-Jek pada saat menjalankan kewajibannya untuk memesan yang telah dipesan oleh konsumen pengguna aplikasi Go-Jek. Oleh sebab itu maka Go-Jek harus bersedia untuk bertanggungjawab terhadap orderan fiktif yang diderita oleh mitra dari Go-Jek secara penuh untuk penggantian suatu ganti rugi yang dialami oleh pengemudi Go-Jek yang terkena orderan fiktif dalam layanan Go-Food.

---

<sup>22</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan konsumen*, cetakan keenam, Jakarta, 2017, h.94

## **B. Tanggungjawab yang Diberikan Untuk Pengemudi Go-Jek yang**

### **Mendapatkan Orderan Fiktif dalam layanan Go-Food.**

Pengguna yang telah mengunduh aplikasi Go-Jek untuk mengoperasikan layanan Go-Food pengguna dapat memilih pesanan yang diinginkan pada layanan Go-Food dalam aplikasi Go-Jek. Telah dijelaskan sebelumnya bahwa jika para pengguna aplikasi yang sudah memesan makanan ataupun minuman yang diinginkan maka semua akan dilanjutkan kepada server Go-Jek. Dalam aplikasi Go-Jek layanan Go-Food yang tak kalah banyak peminatnya dikarenakan kepraktisannya dalam memesan makanan ataupun minuman yang diinginkan oleh pengguna dan tidak perlu lagi untuk datang ke restoran mengantri makanan ataupun minuman.

Belakangan ini melihat fenomena yang ada mengenai orderan fiktif dialami oleh pengemudi Go-Jek yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Go-Jek yang tidak bertanggungjawab pada saat memesan makanan dalam layanan Go-Food dan dapat merugikan pengemudi Go-Jek. Diantaranya yang menjadi suatu permasalahan yaitu pada saat pembayaran menggunakan tunai karena pembayaran tunai memiliki peluang besar untuk mendapatkan orderan fiktif dalam aplikasi Go-Jek. Pembayaran tunai merupakan pembayaran langsung yang dilakukan pengguna pada saat sudah menerima pesanan yang telah dipesan. Pembayaran akan diberikan jika pengemudi Go-Jek telah memesankan yang dipesan oleh pengguna aplikasi terlebih dahulu menggunakan uang pribadi serta pengemudi akan mengantarkan pesanan tersebut sesuai pada lokasi yang dituju. Jadi jika pengemudi Go-Jek telah

menyelesaikan kewajibannya maka pengemudi akan mendapatkan uang dari yang memesan pesanan dalam layanan Go-Food.

Orderan fiktif dengan kata lain yaitu pesanan palsu yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food. Orderan fiktif dalam layanan Go-Food merupakan orderan yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Go-Jek yang tidak bertanggungjawab memesan makanan dengan jumlah yang banyak dan sudah dipesankan setelah itu diantar ke lokasi tujuan konsumen ternyata alamat serta nomor rumah tidak dapat ditemukan, ada yang sudah ditemukan alamat dan nomor yang sesuai pada saat dihubungi tidak ada respond yang dilakukan oleh konsumen. Suatu orderan fiktif tidak hanya dalam layanan Go-Food saja melainkan setiap layanan dalam aplikasi Go-Jek selalu ada cela untuk pengguna nya melakukan orderan fiktif. Seperti contoh didalam layanan Go-Ride dan Go-Send, orderan fiktif didalam layanan Go-Ride pada saat pengemudi mendapatkan orderan lalu pengemudi datang ke titik penjemputan tiba-tiba orang yang memesan tidak ada ditempat, padahal pengemudi untuk menuju ke titik penjemputan jarak lumayan jauh. Tindakan pengguna aplikasi Go-Jek yang tidak bertanggungjawab ini merugikan dalam segi waktu serta bahan bakar yang dikeluarkan oleh kendaraan dari pengemudi Go-Jek serta tenaga untuk mengemudi kendaraan bermotor. Sedangkan dalam layanan Go-Send pengguna aplikasi memanipulasi jarak penjemputan barang dengan pengantaran barang agar mendapatkan biaya kirim yang murah, layanan Go-Send ini merupakan layanan jemput dan antar barang yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Go-Jek. Tetapi tindakan yang dilakukan oleh

pengguna aplikasi Go-Jek selaku konsumen itu tidak dibenarkan karena merugikan mitra Go-Jek dalam segi materi.

Kerugian yang dialami oleh mitra Go-Jek yaitu pengemudi merupakan bukan suatu akibat dari kesalahan atau kelalaian yang dilakukannya pribadi melainkan ulah dari konsumen yang tidak bertanggungjawab. Maka dalam masalah ini pihak PT. Go-Jek Indonesia lah yang sebagai pengurus kerjasama antara mitra, konsumen dan restoran serta PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dikarenakan PT.Go-Jek Indonesia dan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan satu kesatuan. Ganti rugi yang akan menjadi suatu bentuk tanggungjawabnya.

Tindakan konsumen yang melakukan pemesanan secara palsu juga bisa merupakan tindakan wanprestasi, karena pada saat sebelum dibelikan pesanan oleh pengemudi Go-Jek setelah itu pengguna aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food yaitu konsumen membalas dengan mengkonfirmasi serta konsumen ini meyakinkan akan membayar pesanan yang telah dipesan dengan cara konfirmasi. Ganti rugi dibagi menjadi dua disebabkan oleh wanprestasi dan perbuatan melawan ini merupakan bentuk-bentuk ganti rugi. Jika tidak terpenuhinya suatu kewajiban utama atau kewajiban sampingan dalam perjanjian merupakan ganti rugi yang diperoleh karena sebab adanya wanprestasi. Suatu kewajiban untuk membayar suatu ganti rugi disebabkan akibat penerapan peraturan dalam perjanjian yang merupakan ketentuan hukum oleh ke dua belah pihak dengan cara sukarela tunduk terhadap perjanjian yang telah diperjanjikan. Maka bukan undang-undang yang menetapkan apakah suatu ganti rugi harus dibayar.

Ganti rugi diberikan berdasarkan tiga hal, yaitu:

1. Cidera pribadi (termasuk didalamnya gangguan mental serta kematian)
2. Kerusakan barang pribadi (*property*)
3. Beberapa keadaan kehilangan keuntungan ekonomi.

Memiliki tujuan utama yaitu memberikan suatu hukuman berupa kewajiban untuk membayarkan kompensasi kepada konsumen akibat dari suatu tindakan yang dilakukan oleh produsen.<sup>23</sup> Ganti rugi terdiri dari tiga unsur menurut Abdulkadir Muhammad, yaitu:

1. Ongkos atau biaya yang dikeluarkan (*cost*), seperti ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan.
2. Kerugian sesungguhnya karena disebabkan oleh suatu kerusakan, kehilangan benda, misalnya seperti membusuknya buah-buahan yang dikarenakan keterlambatan penyerahan dan misalnya ambruknya suatu rumah karena konstruksi, sehingga rusaknya rabotan rumah tangga.
3. Bunga serta keuntungan yang diharapkan, seperti misalnya bunga berjalan selama piutang terlambat diserahkan (dilunasi), keuntungan yang diperoleh karena keterlambatan

Dalam perjanjian antara Go-Jek dengan mitranya tidak ada suatu klausul yang menjelaskan tentang suatu tanggungjawab para pihak dalam penggunaan suatu fitur dalam layanan Go-Food apabila ada suatu kesalahan yang dilakukan oleh konsumen selaku pengguna layanan yang tidak bertanggungjawab melakukan

---

<sup>23</sup> Fabian Fadhly, "ganti rugi sebagai perlindungan hukum bagi konsumen akibat produk cacat". Arena Hukum. Vol. 6 No. 2, agustus 2013. Hal.238.

orderan fiktif terhadap pengemudi mitra Go-Jek. Realita dilapangan yang telah ditemukan, kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek terkait pesanan suatu makanan yang telah dipesan oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab pengguna aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food, tanggungjawab yang diberikan PT. Go-Jek Indonesia sebagai pihak yang berwenang untuk mengelola adalah sebagai berikut.

Peneliti telah melakukan wawancara 10 orang pengemudi Go-Jek yang bernama Mulyanto berumur 47 tahun, Tri berumur 39 tahun, Suryantoro berumur 52 tahun, Pujiono berumur 40 tahun, Chandra berumur 32 tahun, Kevin berumur 26, Muhammad Rizalman berumur 29 tahun, Muhammad Falhan berumur 19 tahun, Sainudin berumur 44 tahun, dan Dedy berumur 38. Kesepuluh pengemudi Go-Jek ini memiliki pengalaman yang tidak enak saat menjadi mitra Go-Jek, dalam layanan Go-Food menjadi korban orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi Go-Jek. Narasumber memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda ada yang Sekolah Menengah Pertama ada juga yang Sekolah Menengah Atas ataupun Sekolah Menengah Kejuruan, serta banyak yang berasal asli dari Kota Surabaya tapi ada beberapa juga yang dari luar Kota Surabaya untuk merantau mencari penghasilan menjadi pengemudi Go-Jek di Kota Surabaya. Dari narasumber yang telah diwawancarai oleh peneliti rata-rata menjadi mitra Go-Jek lebih dari 1 tahun, sebelum bergabung didalam mitra Go-Jek ada yang dulunya bekerja disuatu toko yang besar serta perkantoran dan keluar dikarenakan adanya regulasi internal yang tidak enak, di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) dan ada juga karena keinginan sendiri untuk memilih menjadi mitra Go-Jek sebagai mencari nafkah sehari-hari.

Menjadi mitra Go-Jek bisa sebagai pekerjaan sampingan yang menjadi pilihan untuk menambah penghasilan, seperti narasumber Muhammad Falhan yang sekarang berusia 19 tahun yang sedang menempuh pendidikan perguruan tinggi disalah satu kampus swasta di Surabaya. Dia memilih menjadi mitra Go-Jek agar dapat menambah penghasilan serta sedikit dapat membantu keluarganya dirumah.

Didalam aplikasi Go-Jek para mitranya tidak dibatasi waktu untuk bekerja/narik, jadi para mitra dapat menjalankan sesuka hatinya bisa dimulai diwaktu yang diinginkan. Para narasumber yang telah diwawancarai memiliki durasi waktu narik yang berbeda-beda, pada umumnya jam narik/bekerja mulai subuh setelah sholat subuh ada juga jam 09.00. Jam narik menjadi pengemudi Go-Jek berbeda-beda tergantung setiap individu. Para pengemudi selesai narik/bekerja sampai malam hari bahkan sampai tengah malam, jadi mulai pagi hari sampai malam hari tergantung kondisi badan setiap individu jika merasa segar dan bugar maka bisa sampai malam bahkan tengah malam. Penghasilan yang didapatkan setiap pengemudi juga berbeda-beda antara satu dengan yang lain tergantung dari durasi narik sampai berapa lama serta tergantung sistem yang memberikan mitra Go-Jek tersebut untuk menerima pesanan yang dipesan oleh pengguna aplikasi Go-Jek.

Penghasilan yang didapat pada saat bekerja/narik dari wawancara yang dilakukan peneliti penghasilan bersih (termasuk bensin, makan dan minum) yang didapat dibawah Rp 100.000 ada juga yang sehari hanya mendapatkan Rp 45.000 dikarenakan dimasa pandemi Virus Corona ini berpengaruh terhadap pesanan yang masuk jadi penghasilan para pengemudi yang menyebabkan turunnya pendapatan yang diperoleh dari sebelum masa pandemi. Virus Corona ini hadir di Indonesia

pada bulan maret 2020 yang mempengaruhi perekonomian seluruh Indonesia. Pada sebelum pandemi pengemudi Go-Jek bisa meraup penghasilan bersih (termasuk bensin, makan dan minum) bisa mencapai Rp 200.000 sekali narik rata-rata durasi waktunya 12 jam.

Untuk bergabung menjadi mitra Go-Jek sangatlah muda. Pada saat melakukan mendaftar menjadi mitra Go-Jek atau calon mitra hanya menyiapkan persyaratan yang telah ditentukan dan tidak dijelaskan tentang perjanjian antara PT. Go-Jek Indonesia dengan mitra Go-Jek, tetapi mitra dianjurkan untuk mengakses perjanjian melalui *website* yang telah disediakan oleh PT. Go-Jek Indonesia. *website* yang telah disediakan tersebut dapat diakses dan dibaca oleh khalayak umum. Perjanjian yang telah dibuat berisi tentang suatu peraturan yang mengatur mitra serta ada juga menjelaskan tentang tugas, fungsi dan wewenang PT. Go-Jek Indonesia.

Para narasumber yang peneliti wawancarai semua pernah mengalami suatu pesanan orderan fiktif dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab pengguna aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food. Beberapa orang pengemudi Go-Jek bahkan mendapatkan orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen pengguna layanan Go-Food lebih dari 2 kali. Suatu orderan fiktif ini dapat menyebabkan pengemudi Go-Jek merugi dalam hal materi uang dikarenakan pada saat memesan makanan para pengemudi Go-Jek menggunakan uang pribadi terlebih dahulu, pada saat selesai mengantar dilokasi konsumen yang dituju baru pengemudi Go-Jek mendapatkan pembayaran sesuai yang tertera didalam aplikasi termasuk harga pesanan serta ongkos jasa pengiriman yang telah dilakukan oleh pengemudi. Kerugian yang diderita oleh pengemudi Go-Jek tidak hanya materi uang saja, tetapi

kerugian dalam hal waktu serta tenaga yang telah dikeluarkan. Kerugian dalam hal waktu ini merupakan pada saat pengemudi memesan makanan disuatu restoran ataupun tempat makan ternyata harus mengantri sangat lama dikarenakan ada beberapa tempat makan ataupun restoran memang tempatnya terkenal ramai dan banyak sekali yang memesan jadi pengemudi harus menunggu lama untuk mendapatkan makanan yang telah dipesan tersebut. Rugi dalam segi tenaga ini pada saat pengemudi menunggu antrian maka pengemudi akan membutuhkan tenaga yang lebih dikarenakan pada saat menunggu makanan yang dipesan terkadang sambil berdiri, hal tersebut disebabkan karena tidak tersedianya tempat duduk ataupun tempat duduk yang disediakan telah penuh.

Kerugian yang diderita oleh para pengemudi Go-Jek setiap individu berbeda-beda tergantung berapa banyak yang dipesan oleh konsumen pengguna layanan Go-Food. Didalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kerugian yang diderita oleh pengemudi Go-Jek dalam layanan Go-Food yaitu rata-rata mencapai Rp 65.000 hingga lebih dari Rp 400.000. Nominal tersebut cukuplah besar bagi pengemudi Go-Jek dikarenakan para pengemudi menggunakan uang pribadinya untuk membelikan pesanan yang dipesan oleh konsumen pengguna layanan Go-Food. Kerugian yang diderita pengemudi Go-Jek ini tidak sebanding dengan penghasilan yang diperoleh kerja menjadi pengemudi dari pagi sampai tengah malam.

Setiap narasumber memiliki kasus orderan fiktif dalam layanan Go-Food sebagian besar sama, namun ada juga kasus orderan fiktif yang berbeda. Sebagian besar kasus orderan fiktif seperti pada saat pengemudi telah melakukan pembelian

pemesanan yang telah dipesan oleh konsumen pengguna layanan Go-Food dan sampai pada lokasi yang dituju sesuai yang telah tertera pada aplikasi yang diatur oleh konsumen pengguna layanan Go-Food, setibanya dilokasi tersebut konsumen yang memesan tiba-tiba tidak ada kabar. Pada saat konsumen pengguna layanan Go-Food ingin memesan terlebih dahulu, pengemudi mengkonfirmasi alamat yang telah diatur oleh konsumen melalui fitur *chatting*. Setelah dikonfirmasi dan konsumen menjawab *chatting* dari pengemudi Go-Jek maka pengemudi akan memesankan pesanan yang sesuai tertera didalam aplikasi layanan Go-Food. Ada juga kasus yang sedikit berbeda yaitu konsumen lupa bahwa sedang memesan makanan dalam layanan Go-Food dan pengemudi setibanya dilokasi konsumen tidak ada dirumah dikarenakan pergi dari rumah setelah itu tidak bisa ditelfon.

Contoh kasus yang beda dari biasanya pernah dialami oleh pengemudi Go-Jek yang bernama Deddy berumur 38 tahun. Pak Deddy menggantungkan penghasilannya sehari-hari dari Go-Jek sejak 6 tahun yang lalu pada saat 2015 gabung menjadi mitra Go-Jek. Sebelum bergabung menjadi mitra Go-Jek Pak Deddy bekerja disuatu restoran yang ada di Surayaba. Penghasilan bersih yang didapat oleh Pak Deddy perhari berkisar Rp 70.000, dari jam setengah delapan pagi sampai malam hari beliau bekerja menjadi mitra Go-Jek. Penghasilan tersebut berbanding terbalik pada saat sebelum pandemi covid-19, pada saat sebelum pandemi Pak Deddy bisa meraup penghasilan bersih mencapai Rp 200.000. Dimasa pandemi seperti ini sepi pesanan bahkan pernah sehari cuma mendapatkan 3 kali pesanan. Dalam menjadi mitra Go-Jek Pak Deddy mendapatkan orderan fiktif 2 kali, Pak Deddy pernah mendapatkan suatu orderan yang berbeda dari kasus yang

lainnya. Kasus pertama yang pernah Pak Deddy alami pada saat memesan pesanan yang dipesan konsumen pengguna layanan Go-Food yaitu konsumen memesan “Ayam Goreng Nelongso” yang berada di Surabaya, setelah dipesankan dan di antar oleh Pak Deddy konsumen yang memesan tiba-tiba tidak ada dilokasi dan tidak membalas serta tidak mengangkat telfon yang dilakukan oleh Pak Deddy. Di tunggu lamapun tak kunjung datang, dan disitulah Pak Deddy mendapatkan suatu orderan fiktif yang dilakukan oleh kosnumen yang tidak bertanggungjawab dalam layanan Go-Food pada aplikasi Go-Jek. Kerugian yang dialami Pak Deddy sangatlah besar yaitu lebih dari Rp 200.000. Kasus yang kedua ini merupakan kasus yang beda dari yang lain. Pada saat Pak Deddy mendapatkan suatu pesanan dari konsumen disuatu tempat makan Ikan Wader yang ada di Surabaya, setibanya dilokasi Pak Deddy memesan makanan yang dipesan oleh konsumen dalam layanan Go-Food sebesar Rp 65.000. Tempat makan tersebut terkenal antri dan rame, tetapi konsumen ini tidak ingin menunggu serta ingin cepat dan konsumen meminta untuk membatalkan pesanan yang telah dipesan oleh Pak Deddy. Konsumen ini tidak mau tau apa yang terjadi dilokasi tempat makan tersebut. Perbuatan tersebut merupakan kasus yang berbeda tetapi kasus tersebut sama seperti kasus orderan fiktif. Perbedaannya hanya konsumen dikasus ini membalas *chatting* dari pengemudi mitra Go-Jek.<sup>24</sup>

Kasus yang merugikan terbesar pernah dialami oleh Tri yang berumur 39 tahun. Pak Tri mendapatkan pesanan dilakukan oleh konsumen disuatu restoran ayam goreng yang terkenal berada di Surabaya. Konsumen memesan pesana

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Deddy, Pengemudi Go-Jek, 1 Maret 2021

mencapai lebih dari Rp 400.000. nominal tersebut sangatlah besar. Pak Tri telah memesan makanan tersebut dan setibanya dilokasi pengantaran konsumen yang memesan tidak kunjung keluar. Pak Tri berusaha untuk menghubungi tetapi tidak ada jawaban dari konsumen yang memesan makanan.<sup>25</sup>

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan, pengemudi Go-Jek yang terkena orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen tidak bertanggungjawab pengguna layanan Go-Food dalam aplikasi Go-Jek, bahwa pihak dari PT. Go-Jek Indonesia selaku pengelola bertanggungjawab penuh terhadap orderan fiktif yang diderita oleh mitranya tersebut. Hal tersebut dibenarkan oleh kantor Go-Jek Surabaya, bahwa pihak Go-Jek mengganti kerugian yang diderita oleh mitranya tersebut disebabkan oleh ulah konsumen pengguna layanan Go-Food dalam aplikasi Go-Jek.

Tanggungjawab yang diberikan oleh pihak Go-Jek berupa materi uang sesuai dengan besarnya pesanan yang telah dipesan oleh konsumen yang melakukan tindakan orderan fiktif. Para mitra Go-Jek dapat mengeklaim kerugiannya kepada pihak Go-Jek dengan persyaratan yang ditentukan. Dalam hasil wawancara syarat yang harus terpenuhinya jika mendapatkan orderan fiktif agar diganti tidaklah sulit yaitu pengemudi dapat mencari informasi dalam menu bantuan email didalam aplikasi atau bisa melalu *customer service* dan pihak Go-Jek akan menelusuri apakah benar perbuatan yang dilakukan konsumen tersebut fiktif atau tidak dengan mengumpulkan bukti-bukti pendukung. Para pengemudi Go-Jek diharap untuk menunggu dilokasi sesuai pada titik yang diatur oleh konsumen. Proses menunggu,

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Tri, Pengemudi Go-Jek, 8 Desember 2020.

pengemudi diharap untuk tetap menghubungi konsumen yang memesan pesanan dalam layanan Go-Food. Pihak Go-Jek menghubungi juga konsumennya jika benar-benar tidak diangkat para pengemudi dikasih jalan keluar oleh pihak Go-Jek. Barang yang dibeli oleh pengemudi korban orderan fiktif bisa diberikan kepada panti asuhan atau orang yang memerlukan. Setelah melakukan hal tersebut maka mitra Go-Jek yaitu pengemudi dapat menerima klaim dari perusahaan dikarenakan terkena suatu orderan fiktif yang dilakuka oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab. Proses pengembalian uang yang disebabkan oleh orderan fiktif dilakukan oleh konsumen pengguna layanan Go-Food tidaklah lama, para pengemudi langsung menerima uang tersebut dalam dompet digital yaitu melalui Go-Pay paling lama proses pengembalian yaitu 1x24 jam. Klaim dari perusahaan tergantung dari mitra pengemudi Go-Jek setiap individu memiliki keinginan yang berbeda, ada yang tidak diklaimkan ke perusahaan tetapi pesanan yang dipesan konsumen yang melakukan orderan fiktif tersebut dikonsumsi pribadi oleh korban orderan fiktif. Jadi semua tergantung pada individunya ada yang pasif serta ada yang aktif seperti meminta ganti rugi kepada perusahaan.

Menurut pihak Go-Jek orderan fiktif itu terjadi dikarenakan kesengajaan, keusilan, dan keisengan yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi Go-Jek. Langkah yang dilakukan oleh perusahaan yaitu memperbarui sistem keamanan agar dapat meminimalisir terjadinya orderan fiktif yang dilakukan oleh penggunanya. Pihak Go-Jek pun sudah dapat mendeteksi suatu orderan itu fiktif atau tidak, pada saat suatu orderan itu ada indikasi fiktif maka sistem akan otomatis membatalkan. Pihak Go-Jek juga memberikan fasilitas kepada mitranya yaitu pengemudi dengan

bisa membedakan konsumen nya sering memesan makanan atau tidak serta ada nilai kepuasan pengemudi terhadap konsumen, jadi tidak hanya konsumen saja yang dapat menilai tetapi mitra pun juga bisa. Jika nilai konsumen yang memesan makanan buruk maka para pengemudi patut memwaspadai suatu tindakan orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen pengguna layanan Go-Food dalam aplikasi Go-Jek. Pihak Go-Jek pun tegas akan memblokir akun yang telah terdaftar dikarenakan melakukan tindakan orderan fiktif atas layanan Go-Food yang menyebabkan kerugian oleh mitranya.

Tindakan serta upaya ganti rugi dan tanggungjawab yang dilakukan oleh PT. Go-Jek Indonesia sangat baik dengan mengganti kerugian yang diderita oleh mitra pengemudi Go-Jek yang disebabkan oleh orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen pengguna layanan Go-Food. Tindakan yang cepat dan tanggap dilakukan oleh pihak PT. Go-Jek Indonesia ini sudah cukup. PT. Go-Jek Indonesia lebih membenahi lagi pada sistem verifikasi pada saat mendaftar aplikasi Go-Jek, agar tindakan konsumen pengguna aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food tidak ada lagi suatu orderan fiktif yang merugikan mitra. Tak hanya dalam layanan Go-Food tetapi semua layanan yang tersedia dalam aplikasi Go-Jek.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari penelitian serta pembahasan diatas yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dalam permasalahan ini konsumen tidak memiliki suatu itikad baik setelah melakukan pemesanan dalam layanan Go-Food dalam aplikasi Go-Jek yang sesuai didalam peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Didalam perjanjian antara mitra dengan PT. Go-Jek Indoneisa tidak ada suatu klausul yang menyatakan bahwa pihak dari PT. Go-Jek Indonesia akan bertanggungjawab yang diberikan oleh mitranya. Perlindungan hukum terhadap mitra Go-Jek yaitu didalam pasal 1366 dan 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata setiap orang harus untuk melakukan tanggungjawab yang disebabkan kelalaiannya, dalam kasus orderan fiktif ini pihak Go-Jek sebagai pengelola telah lalai sehingga adanya orderan fiktif dilakukan oleh konsumen yang menimpa mitra dan PT. Go-Jek Indonesia wajib mempertanggungjawab kan kelalaian tersebut serta barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Barang-barang yang dipesan oleh konsumen dalam layanan Go-Food dan terjadi suatu orderan fiktif maka semua akan ditanggung oleh pihak PT.Go-Jek Indonesia.
2. Pertanggungjawaban dikarenakan kesalahan merupakan suatu tindakan yang memberi keadilan terhadap orang yang melakukan suatu perbuatan yang

salah untuk mengganti kerugian yang diperbuat terhadap pihak korban yang merasa dirugikan. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak PT. Go-Jek Indonesia sebagai pengelola aplikasi Go-Jek yaitu pemberian suatu ganti rugi dalam bentuk materi uang sesuai kerugian yang diderita oleh mitra pengemudi Go-Jek yang disebabkan oleh pengguna aplikasi Go-Jek dalam layanan Go-Food. Tak hanya itu saja tetapi pihak PT. Go-Jek memperbaiki sistem pengamanan dalam aplikasi Go-Jek terkhusus dalam layanan Go-Food agar dapat meminimalisir bahkan mengusahakan tidak terulang kembali kejadian orderan fiktif yang dilakukan konsumen. Bahkan sekarang PT. Go-Jek Indonesia telah dapat mendeteksi suatu orderan yang memiliki indikasi fiktif atau tidak, jika ada indikasi orderan tersebut fiktif maka sistem akan secara otomatis membatalkan pesanan yang telah dipesan oleh konsumen yang memiliki indikasi orderan fiktif tersebut.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberikan saran-saran berupa:

1. Dalam peraturan perjanjian antara pihak PT. Go-Jek Indonesia dengan mitra seharusnya ada klausul yang mengatur perlindungan yang diberikan oleh pihak Go-Jek terhadap mitranya agar jelas dan tertulis.
2. Dalam tindakan pencegahan agar tidak terjadi kembali orderan fiktif yang merugikan mitra dapat dilakukan dengan memperketat verifikasi data akun untuk pengguna aplikasi Go-Jek, seperti dengan menyertakan foto KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, 2010.

Muhammad Sadi Is, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cetakan II, Jakarta, 2017.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I, penerbit Prena Media Grup, Depok, 2018.

Agus Riyanto, *Hukum Bisnis Indonesia*, Cetakan I, Penerbit CV. Bataim Publisher, 2018.

Agus Riyanto, *Hukum Bisnis Indonesia*, Cetakan I, Penerbit CV. Bataim Publisher, 2018.

P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan III, Penerbit Kencana, Jakarta, 2015.

Subekti, 1992, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti , Jakarta, 1983.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Subekti, 1992, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti , Jakarta, 1983.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW).

### **Lain-lain**

“About Me”, <https://www.gojek.com/about/>, akses 8 Desember 2020.

“Perjalanan Go-Jek”, <https://www.gojek.com/about/>, akses 4 Februari 2021.

“Semangat Baru Go-Jek”, <https://www.gojek.com/about/>, akses 5 Februari 2021.

“Awal-Mula Go-Food”, <https://www.republika.co.id/>, akses 5 Februari 2021.

“Dampak Ekonomi Sosial”, <https://www.gojek.com/about/>, akses 7 Februari 2021.

“Perlindungan Hukum Menurut Ahli”, <https://tesishukum.com/>, akses 5 Februari 2021.

“Contract”, <https://www.gojek.com/kilat-contract/>, akses 5 Februari 2021.

Wawancara dengan Tri, Pengemudi Go-Jek, 8 Desember 2020.

Wawancara dengan Suryanto, Pengemudi Go-Jek, 27 Januari 2021.