

JURNAL SKRIPSI

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

¹ERWIN SETIAWAN

¹Fakultas Hukum, Ilmu Hukum, Universitas Bhayangkara Surabaya

Jl. A. Yani No. 114 Surabaya

email: erwinset1998@gmail.com

Asbtrak

Di era kemajuan teknologi Go-Jek hadir di Indonesia sebagai salah satu transportasi online berbasis aplikasi. Go-Jek Indonesia yang menyediakan berbagai macam fitur layanan yang dapat digunakan oleh penggunanya, salah satunya adalah Go-Food. Go-Food merupakan layanan pesan dan antar makanan untuk konsumen yang telah memesan makanan tertentu pada aplikasi Go-Jek di suatu restoran. Dalam pelaksanaannya terjadi suatu permasalahan berupa pemesanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dengan pembayaran tunai, yaitu order fiktif. Orderan fiktif terjadi pada saat mitra telah memesan dan dibayar setelah itu di antar ke lokasi konsumen tiba-tiba tidak ada dilokasi dan lokasi yang diberikan tidak benar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis-empiris yang akan meneliti terkait 2 (dua) permasalahan, yaitu perlindungan hukum yang diberikan bagi mitra Go-Jek yang terkena orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen dan tanggung jawab Go-Jek Indonesia. Dalam penggunaan aplikasi Go-Jek, para pihak patuh pada perjanjian elektronik kerjasama kemitraan yang telah dibuat oleh PT. Go-Jek Indonesia. Di dalam perjanjian tidak ada suatu klausul yang menyatakan pihak PT. Go-Jek Indonesia memberikan ganti rugi terhadap mitra Go-Jek. Diharapkan perjanjian tersebut mengatur jelas bilamana terjadi suatu yang dapat membuat kerugian mitranya. Diharapkan dengan penelitian ini pihak Go-Jek dapat mengkaji ulang klausul perjanjian serta segera dapat meminimalisir terjadinya suatu orderan fiktif dalam layanan Go-Food yang dapat merugikan mitra Go-Jek tersebut.

Kata Kunci: Go-Jek Indonesia, Orderan Fiktif, Ojek Online.

Abstract

In the era of technological advancements, Go-Jek is present in Indonesia as an application-based online transportation. Go-Jek Indonesia, which provides various service features that can be used by its users, one of which is Go-Food. Go-Food is a food order and delivery service for consumers who have ordered certain foods on the Go-Jek application at a restaurant. In practice, a problem occurs in the form of orders by irresponsible consumers with cash payments, namely fictitious orders. Fictitious orders occur when the driver Go-Jek has ordered and paid after it is delivered to the location of the consumer suddenly there is no location and the location provided is incorrect. This study uses a juridical-empirical research method that will examine 2 (two) problems, namely the legal protection provided for Go-Jek partners who are affected by fictitious orders made by consumers and Go-Jek Indonesia's responsibility. In

using the Go-Jek application, the parties comply with the electronic partnership agreement made by PT. Go-Jek Indonesia. In the agreement there is no clause stating that PT. Go-Jek Indonesia provides compensation to Go-Jek partners. It is hoped that the agreement clearly regulates when something happens that can cause losses to its partners. It is hoped that with this research Go-Jek can review the clauses of the agreement and immediately minimize the occurrence of a fictitious order in Go-Food services that can harm Go-Jek partners. that.

Keywords: Go-Jek Indonesia, Fictitious Orders, Online Ojek.

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. Maka dari itu disetiap negara mulai muncul suatu transportasi yang berbasis *online* seperti halnya di Indonesia. Pada dasarnya transportasi yang berbasis *online* ini merupakan transportasi yang dapat digunakan oleh semua warga dengan cara mengunduh aplikasi transportasi *online* tersebut dengan telepon pintar dengan sistem operasi *Ios* dan *Android*. Pada aplikasi ini dapat sangat membantu masyarakat untuk melakukan aktivitas keseharian dan dapat memesan suatu jasa yang telah tersedia. Transportasi *online* salah satunya yaitu Go-Jek, Go-Jek adalah suatu perusahaan penyedia layanan jasa ojek secara online dengan menggunakan aplikasi dan 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. Tahun demi tahun Go-Jek mulai berkembang dan sampai saat ini memiliki 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. Salah satu layanan seperti Go-Food merupakan layanan pesan dan antar makanan melalui aplikasi yang telah di pilih oleh konsumen melalui aplikasi Go-Jek yang telah diunduh. Layanan ini dipilih konsumen karena dapat memesan dan mengantarkan di tempat tujuan sesuai yang di inginkan oleh konsumen, jadi membuat mudah, efisien dalam segi waktu dan juga harga menu yang diinginkan sudah tercantum di dalam layanan tersebut serta sampai pada harga jasa pengiriman pun tercantum disitu. Tetapi akhir-akhir ini di terjadi berita yang mengagetkan di media massa terkait pesanan dalam layanan Go-Food. Permasalahannya merupakan

tindakan pengguna fitur layanan Go-Food yang tidak bertanggungjawab dengan melakukan suatu pesanan palsu atau *orderan fiktif*. Tindakan yang dilakukan yaitu konsumen memesan dan pengemudi Go-Jek telah memesankan pesanan tersebut tetapi tiba-tiba konsumen tidak merespond pesanan tersebut. Hal ini merugikan pengemudi Go-Jek yang telah memesankan pesanan tersebut.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris, penelitian studi empiris untuk memperoleh suatu data-data nyata dilapangan agar diolah serta dianalisis yang disajikan sebagai pembahasan dan studi yuridis karena berpijak pada ketentuan-ketentuan hukum. Dengan demikian tidak hanya sebatas mempelajari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pendapat para ahli saja.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan secara langsung (*in action*) pada saat kejadian hukum tertentu terjadi dalam masyarakat (fakta empiris) dan pendekatan perundang-undangan (*the statue approach*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GO-JEK 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. Pada kasus orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab merupakan suatu tindakan yang tidak dibenarkan, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 5, 6 dan 7 telah diatur suatu hak dan kewajiban antara konsumen serta pelaku usaha. Dalam kasus ini yang dirugikan yaitu para pengemudi Go-Jek yang telah membelikan pesanan dengan menggunakan uang pribadi terlebih dahulu, apabila pengemudi Go-Jek mendapatkan pesanan palsu maka akan merugikan bagi pengemudi tersebut. Pada perjanjian yang dilakukan oleh pengemudi Go-Jek dan PT. Go-Jek Indonesia tidak ada suatu perjanjian yang akan mengganti kerugian pengemudi Go-Jek yang terkena orderan palsu yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi Go-Jek. Dalam pasal 1366 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. Didalam permasalahan ini PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan Go-Jek Indonesia wajib untuk bertanggung jawab kepada mitra yang menjadi korban 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.

B. PERTANGGUNGJAWABAN DIPEROLEH PENGEMUDI GO-JEK YANG MENDAPATKAN ORDERAN FIKTIF DALAM LAYANAN GO-FOOD

Pada saat pengoprasian layanan dalam aplikasi Go-Jek, konsumen melakukan suatu pesanan yang diinginkan dalam aplikasi tersebut dan akan dilanjutkan kepada sistem yang ada pada aplikasi Go-Jek. PT Go-Jek bekerja sama dengan PT.AKAB yang sebagai pengelola sistem aplikasi, dan mitra (pengemudi) sebagai pelaksana layanan tersebut. Pada layanan Go-Food ada pihak-pihak yang berkaitan satu dengan yang lain yaitu: Konsumen yang melakukan pemesanan makanan yang melalui aplikasi Go-Jek dan memilih pembayaran tunai ditempat atau non tunai, Mitra yaitu pihak yang melaksanakan layanan yang telah dibuat oleh konsumen, PT.AKAB merupakan pihak yang mengelola aplikasi memberikan informasi terkait konsumen kepada pengemudi yang akan menerima pesanan, mematok harga, menerima pesanan, dan mengirim pesan kepada GO-JEK, Mitra, serta konsumen. GO-JEK adalah pihak yang mengelola kerjasama dengan Mitra maupun restoran. 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 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 memesan 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.

Dalam perjanjian elektronik antar kedua belah pihak tidak disebutkan klausul bahwa PT. Go-Jek ataupun PT. AKAB bertanggungjawab dan mengganti kerugian yang diderita oleh mitra nya. Tetapi pada fakta dilapangan kerugian yang diderita oleh mitra, Go-Jek bertanggung jawab dengan mengganti kerugian atas pesanan yang dilakukan oleh konsumen tidak bertanggung jawab dan merugikan mitra pada layanan Go-Food. Ganti rugi yang diberikan sesuai dengan harga makanan yang telah dipesan, tetapi tidak dengan biaya pengiriman. Untuk pengemudi Go-Jek yang mendapatkan pesanan fiktif, agar mendapatkan suatu ganti rugi para pengemudi dapat menghubungi *call-center* yang telah disediakan oleh Go-Jek serta dapat mengumpulkan bukti-bukti bahwa pesanan yang dilakukan konsumen tersebut adalah palsu. Maka pengembalian dana tersebut tidaklah lama, paling lama 1x24 jam akan di masukan kedalam saldo Go-Pay.

Pihak Go-Jek juga telah melakukan berbagai cara agar kejadian kecurangan yang dilakukan konsumen tidak terjadi kembali dan mengakibatkan kerugian yang diderita oleh mitranya. Caaara Go-Jek

untuk meminimalisir kejadian tersebut yaitu memperbarui sistem aplikasi dengan memberi fasilitas kepada mitranya dengan bisa membedakan mana konsumen yang

PENUTUP

A. SARAN

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.

memiliki record yang bagus atau tidak. Dengan mengetahui itu para mitra bisa lebih waspada lagi agar tidak menjadi korban orderan fiktif.

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.

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

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

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.

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

Lain-lain

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

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

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

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

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

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