

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP MITRA DRIVER GOJEK DALAM TRANSAKSI ONLINE ORDERAN FIKTIF

**Dian Aditya Arif<sup>1</sup> Rahmatul Hidayati<sup>2</sup> Hisbul Luthfi Ashsyarofi<sup>3</sup>**

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang  
Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax (0341) 552249 Email  
: [dianadityaarif@gmail.com](mailto:dianadityaarif@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the legal protection for Gojek Driver Partner users who experience fictitious online order transactions carried out by irresponsible consumers. Based on this background, this paper raises the formulation of the problem as follows: 1. How is the legal relationship between Gojek, Driver Partners, and Consumers 2. What are the forms of fictitious orders that occur between Drivers and Consumers 3. What is the modus operandi of fraud committed by consumers against Gojek Driver Partners 4. What are the sanctions applied to Consumers who commit fraud. This research is a normative juridical legal research that aims to conduct library research or library research to obtain supporting data related to the object or research problem used in research to answer legal issues in this study.*

**Key words: Protection, Driver Partners, Fictitious Orders.**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna Mitra Driver Gojek yang mengalami transaksi online orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan latar belakang tersebut karya tulis ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut: 1. Bagaimana pengaturan hubungan hukum antara Gojek, Mitra Driver, dan Konsumen 2. Apa saja bentuk pemesanan fiktif yang terdiantara Driver dan Konsumen 3. Bagaimana modus operandi terjadinya penipuan yang dilakukan oleh Konsumen terhadap Mitra Driver Gojek 4. Apa sanksi yang diterapkan terhadap Konsumen yang melakukan penipuan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum Yuridis Normatif yaitu bertujuan untuk melakukan penelitian pustaka atau penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data penunjang yang berkaitan dengan objek atau masalah penelitian yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab isu hukum dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Perlindungan, Mitra Driver, Orderan Fiktif.**

## **PENDAHULUAN**

Transportasi adalah pemindahan suatu benda dan orang dari suatu tempat asal ke suatu tempat tujuan ataupun sebaliknya, maka dalam kegiatan tersebut terdapat tiga hal kegiatan, yaitu yang pertama adanya muatan yang diangkut, yang kedua tersedianya kendaraan sebagai alat angkut dan transportasi, dan yang ketiga terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Di Indonesia sendiri ada beberapa alat transportasi yang dapat digunakan, yaitu transportasi darat, udara, dan laut. Melihat begitu sangat dibutuhkan dan pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari dan

munculnya transportasi berbasis online.<sup>1</sup>

Salah satu contoh perusahaan yang bergerak di bidang layanan transportasi online adalah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih sering dikenal dengan sebutan Gojek. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa ini lahir di Jakarta yang didirikan pada tanggal 13 Oktober 2010 oleh Nadiem Makarim, Kevin Aluwi, dan Michaelangelo Moran, yang gagasan pendiriannya muncul dari pengalaman pribadi salah satu pendiri, yaitu Nadiem Makarim yang menggunakan Transportasi taksi sepeda motor hampir setiap hari untuk menembus kemacetan. Sebagai orang yang sering menggunakan transportasi taksi sepeda motor, Nadem melihat bahwa sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pengemudi ojek hanya menunggu penumpang. Bahkan, menurutnya, pengemudi ojek akan mendapatkan penghasilan yang layak jika banyak penumpang yang memesan orderan. Pengalamannya, Nadiem Makarim melihat kesempatan ini untuk menciptakan layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek.<sup>2</sup>

Dalam proses bisnisnya, Gojek bekerja sama dengan driver dari sudut pandang penyedia layanan. Dan Driver gojek sebagai pelaku usaha dikarenakan ada kaitannya dengan pengemudi (Driver) Gojek dengan Gojek adalah sebagai Mitra.

Sesungguhnya dengan adanya layanan pemesanan antar makanan atau Gofood dalam aplikasi Gojek sangatlah mempermudah para konsumen yang tidak bisa membeli makanan dikarenakan restaurant jauh dan tidak memiliki layanan antar pesanan ataupun Ketika kondisi konsumen tidak memungkinkan untuk bepergian seperti kondisi pandemi pada saat ini, Akan tetapi, pada saat melakukan pekerjaannya sebagai mitra, tidak jarang pihak driver mengalami kerugian terutama Ketika transaksi tunai (non gopay). Hal ini dikarenakan adanya pemesanan fiktif yang disebabkan konsumen yang tidak bertanggung jawab atau bahkan akun palsu yang ketika memakai aplikasi Gojek di dalam layanan Gofood, dan kemudian memberikan alamat tujuan palsu kepada driver, tentu saja hal ini menimbulkan kerugian pada driver karena system pembayaran dalam layanan tersebut dibebankan kepada driver karena system pembayaran makanan yang di pesan menggunakan tunai, atau non gopay, baru kemudian diantar menuju alamat yang dicantumkan oleh konsumen pengguna jasa.

---

<sup>1</sup> Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo, *Teknologi Komunikasi & Informasi Pembelajaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010, hlm 59

<sup>2</sup> Nadiem Makarim, Pendiri CEO Gojek Indonesia: *membangkitkan Gairah Usaha Tukang Ojek*, via republic online Diakses pada tanggal 6 Februari 2022 jam 21.30 WIB

Pemesanan/orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab merupakan suatu Tindakan yang tidak di benarkan, pemesanan/orderan fiktif yang sengaja dilakukan oleh konsumen Gofood yang tidak bertanggung jawab.

Kejadian seperti itulah yang menimbulkan kerugian pihak driver. Permasalahan tersebut semakin parah karena bentuk ganti rugi dari PT. aplikasi Gojek kepada driver belum memberikan solusi yang pasti.

Berdasarkan apa yang sudah melatarbelakangi penelitian ini, penulis merumuskan masalah yang akan penulis bahas di jurnal ini adalah: Bagaimana pengaturan hubungan hukum antara Gojek, Mitra driver dan Konsumen? Apa saja bentuk penipuan pemesanan fiktif yang terjadi antara mitra Driver dan Konsumen? Bagaimana modus operandi terjadinya penipuan yang dilakukan oleh Konsumen terhadap Driver Gojek? Apa sanksi yang diterapkan terhadap konsumen yang melakukan penipuan?

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif) yang bertujuan untuk melakukan penelitian pustaka atau penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data penunjang yang berkaitan dengan objek atau masalah penelitian.<sup>3</sup> Yang membahas tentang perlindungan hukum terhadap mitra driver gojek dalam transaksi online orderan fiktif.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Sebab dari judul yang dibahas mengacu kepada bentuk perlindungan hukum terhadap mitra driver dalam transaksi online orderan fiktif. Penelitian hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>4</sup>

Pendekatan penelitian hukum normatif didalam penelitian ini menggunakan dua pendekatan penelitian yakni pendekatan peraturan-perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*).<sup>5</sup> Proses ini terkait tentang menelaah peraturan peundang – undangan dan pandangan – pandangan doktrin - doktrin atau regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang dihadapi.

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian hukum normatif suatu tinjauan singkat*, Cetakan ke – 11, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009. hlm. 13-14

<sup>4</sup> Suratman dan H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Penerbit Alfabeta. 2015. hlm. 51

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017. hlm. 93

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Pengaturan Hubungan Hukum Antara Gojek, Mitra Driver dan Konsumen.**

Hubungan hukum (*rechtbetrekkkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain, hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang dengan badan hukum dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang di kuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut baik benda berwujud benda bergerak atau benda tidak bergerak.<sup>6</sup>

PT. Gojek merupakan perusahaan aplikasi yang mana kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan jasa atau layanan pesan antar makanan. PT. Gojek Indonesia bukan sebuah perusahaan transportasi. PT. Gojek Indonesia sebagai suatu perusahaan aplikasi hanya bersetatus sebagai pelaku usaha penghubung, yang mana adanya perjanjian kemitraan dalam bentuk umum suatu hubungan antara satu pihak dengan pihak lainnya berdasarkan atas hubungan kemitraan.<sup>7</sup>

Driver Gojek tidak memiliki hubungan kerja dengan PT. Gojek Indonesia karena PT. Gojek Indonesia bersetatus sebagai pelaku usaha penghubung. Yang mana terdapat dalam pasal 1 ayat 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang berbunyi;

*“Hubungan kerja sebagai hubungan antara pengusaha dengan pekerja atau buruh berdasarkan perjanjian kerja mempunyai unsur pekerjaan, upah dan perintah”.*

Unsur pekerjaan yang dimaksud dalam pembahasan di atas adalah pekerjaan yang sudah diberikan oleh perusahaan. Driver gojek tidak menerima perintah kerja dari PT. Gojek Indonesia, melainkan konsumen dan di kerjakan secara pribadi seperti ojek.

Unsur upah yang dimaksud diatas adalah kompensasi yang berupa uang tertentu dengan jumlah yang besar dalam priode atau hari tertentu PT. Gojek tidak memberikan gaji kepada driver

---

<sup>6</sup> Peter Mahmud marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2004. Hlm. 254

<sup>7</sup> PT. Gojek Sebagai Penghubung, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hubungan-antara-penyedia-aplikasi--idriver-i--dan-penumpang-lt56a9c0362ef3d>, diakses pada tanggal 15 Juli. Pukul 08.00 WIB.

Gojek. Jarak jauh atau dekatnya jasa yang di pesan oleh konsumen mempengaruhi seberapa besar pendapatannya yang di dapat oleh driver.

Unsur perintah yang dimaksud diatas adalah perintah kerja yang diberikan dari perusahaan. PT. Gojek Indonesia tidak memberikan perintah kepada driver Gojek untuk mengantar suatu pesanana yang di pesan oleh Konsumen. Melainkan konsumen yang memberikan perintah.

Berdasarkan ketiga unsur yang telah penulis sebutkan diatas, PT. Gojek Indonesia dengan Driver Gojek Tidak memiliki hubungan kerja, melainkan hanya hubungan Kemitraan, hubungan tersebut timbul dari perjanjian antara driver dan PT. Gojek, yang mana perjanjian tersebut merupakan perjanjian kemitraan, yaitu bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan. Ketentuan umum perjanjian kemitraan terdapat dalam pasal 1320 KUHPer tentang syarat syahnya suatu perjanjian.

Untuk sahnya perjanjian- perjanjian diperlukan empat syarat ;

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halah<sup>8</sup>;

Untuk syarat dan ketentuan yang berlaku, di PT. Gojek Indonesia yang dapat menjabarkan hubungan hukum antara driver dengan penumpang. Syarat dan ketentuan dari PT. Gojek Indonesia sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Aplikasi ini merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang di sediakan oleh pihak ketiga atau pengemudi ojek sebagai penyedia layanan, dan
2. Untuk menghindari keraguan- keraguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir.

Dari penjelasan tersebut penulis menjelaskan bahwa hubungan hukum antara driver gojek merupakan hubungan hukum antara penyedia layanan dengan Konsumen. Karena menurut pasal

---

<sup>8</sup> R. Subekti, dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, Jakarta; PT. Pradnya Pramita Jalan Bunga 8- 8A, hlm. 283.

<sup>9</sup> PT. Gojek Indonesia *Syarat dan Ketentuan*, <https://www.gojek.com/app/driver-contract/>, diakses pada 15 Juni 2022. Pukul 10.00 WIB.

1 Ayat 2 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Hubungan hukum yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan konsumen dapat disebut sebagai perjanjian pengguna aplikasi. Menurut ketentuan pengguna yang telah di atur dalam PT. Gojek Indonesia dengan cara mengunduh, memasang, dan/atau menggunakan aplikasi milik PT. Gojek Indonesia, Konsumen setuju bahwa telah membaca, memenuhi, menerima, dan menyetujui ketentuan pengguna<sup>10</sup>. Ketentuan pengguna ini merupakan suatu perjanjian yang sah antara konsumen dengan PT. Gojek indonesia selaku penyedia layanan.

### **Bentuk Penipuan Pemesanan Fiktif yang Terjadi Antara Mitra Driver dan Konsumen**

Dalam bentuk terjadinya suatu pemesanan fiktif perlu diketahui hal apa saja yang menyebabkan terjadinya suatu pesanan fiktif. Maka penulis mendapatkan beberapa bentuk terjadinya pesanan fiktif, bukan dari para pengguna jasa saja yang melakukan sebuah pesanan fiktif, melainkan dari para driver itu sendiri pun melakukan sebuah orderan fiktif yang mana sebagai berikut:

#### 1. Persaingan antar driver.

Dengan adanya sebuah PT Gojek memang berdampak positif dari berbagai pihak, mulai dari bermacam- macam kalangan, dan dengan hadirnya PT Gojek di indoneisa sangat membantu bagi orang- orang yang membutuhkan sebuah pekerjaan, karena di zaman sekarang ini sangat sulit mendapatkan sebuah pekerjaan, dan dengan hadirnya PT Gojek sangat mempermudah dalam urusan transportasi di Indoneisa, banyak yang mendaftar menjadi Driver Gojek untuk menambah penghasilan atau sebagai kebutuhan pokok, baik orang tua atau pun anak muda untuk menambah uang saku. Namun dengan banyaknya yang mendaftar menjadi driver justru menimbulkan sebuah persaingan anatar driver untuk mendapatkan sebuah pesanan, salah satunya menjatuhkan dengan cara serangan pemesanan fiktif.

#### 2. Perbuatan iseng

---

<sup>10</sup> Ketentuan Pengguna Aplikasi Gojek, <https://www.gojek.com/app/driver-contract/>, diakses pada 15 Juni 2022. Pukul 11.00 WIB.

Pemesanan fiktif dalam faktor ini merupakan pemesanan yang dilakukan oleh non driver Gojek, atau lebih tepatnya dilakukan oleh konsumen, dengan hadirnya Gojek di kalangan masyarakat justru membantu dalam hal transportasi, namun tidak jarang konsumen yang melakukan pemesanan fiktif dengan maksud untuk mengganggu driver atau berbuat iseng.

### **Modus Operandi Terjadinya Penipuan Yang Dilakukan Konsumen Terhadap Driver Gojek.**

Pada dasarnya perbuatan pelaku yang melakukan order pesanan fiktif melalui aplikasi penyedia layanan pesan antar makanan di dalam layanan yang terdapat di Aplikasi Gojek dengan memakai nama, nomor *handphone*, dan alamat palsu dapat dikategorikan sebagai pemesanan fiktif sehingga dalam perbuatan pemesanan fiktif ini tentunya sangat merugikan tak hanya bagi driver saja, tetapi juga bagi pemilik alamat rumah yang dicantumkan dalam pesanan dan juga perusahaan penyedia layanan pesan antar makanan itu sendiri. Tidak sedikit pula ditemukan pelaku pemesanan fiktif menggunakan nama dan alamat pemilik rumah sebagai alamat tujuan pesanan di antarkan oleh driver Gojek. Tak hanya pemilik alamat saja yang dirugikan, pihak driver yang menerima pesanan fiktif juga mengalami kerugian karena tidak mendapatkan ganti biaya jasa pemesanan dan pengantaran makanan yang pada hal tersebut driver telah menghabiskan bensin, tenaga, dan juga waktu untuk menuju lokasi restoran, menunggu pesanan, dan mengantarkan pesanan tersebut ke lokasi penerima.

Selain itu perusahaan penyedia layanan pesan antar makanan pun turut dirugikan, karena atas perbuatan pemesanan fiktif yang dilakukan konsumen tidak jarang perusahaan penyedia layanan PT. Gojek bertanggung jawab mengganti saldo driver yang terpotong untuk membayarkan biaya pesanan makanan, dengan catatan pihak driver yang mengalami pemesanan fiktif sudah memenuhi SOP-nya sebagai mitra driver Gojek.<sup>11</sup>

Perbuatan pelaku yang melakukan pemesanan fiktif dengan berpura – pura sebagai orang lain sudah memenuhi unsur-unsur dan melanggar Pasal 35 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan:

*“setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi,*

---

<sup>11</sup> Tanggung Jawab PT. Gojek Menangani Orderan Fiktif. <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/>, diakses pada tanggal 17 Juni 2022. Pada pukul 09.00 W.I.B.

*penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dengan tujuan agar informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah – olah data yang otentik”*

Kasus yang dialami oleh driver Gojek yang mana driver mengalami kerugian atas pemesanan yang dilakukan oleh pelaku pemesanan fiktif karena alamat yang dicantumkan merupakan alamat palsu dan pelaku menjelaskan bahwa alamat rumah tersebut harus bergeser sedikit dari titik pengantaran yang menyebabkan driver tidak dapat menemukan customer yang melakukan pemesanan makanan tersebut sebagaimana pelaku pemesanan fiktif bersalah melakukan tindak pidana dengan maksud sengaja melakukan manipulasi informasi elektronik sebagaimana memiliki tujuan agar informasi elektronik tersebut dianggap seolah – olah data yang autentik, sehingga dalam kasus tersebut diatur dan dijabarkan dalam Pasal 35 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Disebutkan dalam kasus tersebut, alternatif penyelesaian sengketa antara driver dengan konsumen adalah ganti rugi. Dari kasus yang terjadi pada Mukhoini, saat ini driver Gojek yang mengalami kasus orderan pemesanan fiktif atau pemesanan palsu dapat melaporkan kasus tersebut pada pihak PT. Gojek Indonesia untuk diselesaikan lebih lanjut dan menganalisa kasus order fiktif tersebut untuk selanjutnya dilakukan ganti rugi. Maka dari itu pihak driver yang menjadi korban pemesanan fiktif melaporkan kejadian tersebut secara online melalui *call canter* PT. Gojek Indonesia yang tersedia di akun pribadi milik driver atau bisa langsung datang ke kantor PT. Gojek Indonesia untuk melaporkan bahwa pesanan yang di dapatkan oleh driver tersebut adalah pesanan fiktif sehingga kemudian driver melakukan konfirmasi dengan PT. Gojek Indonesia untuk mendapatkan bentuk ganti rugi. Akan tetapi dari kasus di atas yang dialami oleh driver Gojek, penyelesaian kasus yang digunakan adalah dengan menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan/ (non litigasi) yaitu penyelesaian sengketa secara arbitrase dan mediasi secara mufakat. Berdasarkan Pasal 39 Ayat 2 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yang menyebutkan:

*“Selain penyelesaian gugatan perkara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif*

*lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – Undangan”.*

### **Sanksi Yang Diterapkan Terhadap Konsumen Yang Melakukan Penipuan.**

Berdasarkan pada contoh kasus di pembahasan sebelumnya menyagkut driver Gojek yang bernama Mukhoini pada pembahasan sebelumnya maka kasus tersebut dapat dikategorikan kedalam Pasal 35 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Sedangkan penetapan sanksi masuk ke dalam Pasal 51 Ayat 1 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yang menyebutkan:

*“Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/ atau denda paling banyak 12.000.000.000 (dua belas miliar rupiah)”.*

Kerugian yang diderita oleh mitra driver Gojek ini yang terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri melainkan perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen. Karena penyelesaian kasus yang digunakan adalah dengan menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan/ (non litigasi) yaitu penyelesaian sengketa secara arbitrase dan mediasi secara mufakat. Berdasarkan Pasal 39 Ayat 2 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Bisa dilihat dari kasus orderan fktif yang penulis tulis dalam penelitian ini, hal tersebut dapat merugikan atau berefek negatif bagi driver dan konsumen yang mana hal seperti ini sudah banyak terjadi dilapangan. Tetapi dari pihak Gojek sendiri tidak mungkin untuk berdiam diri atau acuh terhadap masalah yang terkait dengan pemesanan fiktif. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak Gojek dalam menangani maraknya permasalahan pemesanan fiktif, salah satunya penerapan sanksi yang dilakukan P.T. Gojek kepada konsumen yang melakukan pemesanan fiktif adalah pembekuan akun atau *suspend*. Dalam hal ini pihak gojek tidak semena – mena melakukan pembekuan akun begitu saja tetapi terdapat kesalahan yang dilakukan sehingga diberlakukannya pembekuan akun tersebut yang mana tidak terlepas dari pokok inti permasalahan yaitu pemesanan fiktif.

Didalam kasus terjadinya pemesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen kepada mitra

driver, yang mana dapat merugikan pihak driver, maka PT. Gojek Indonesia menjelaskan akan mengambil Tindakan tegas mulai dari pembekuan atau pemblokiran akun pengguna atau sampai proses hukum lebih lanjut jika diperlukan. Dan pihak gojek menghimbau kepada seluruh masyarakat agar tidak melakukan hal – hal yang tiak pantasa yang dapat mengganggu aktivitas mitra driver dan dapat merugikan mitra driver.<sup>12</sup>

## **KESIMPULAN**

1. Hubungan hukum yang terjadi antara PT. Gojek dan Mitra driver yaitu hubungan sebagai mitra yang mana PT. Gojek hanya sebagai penghubung antara mitra driver dengan konsumen, karena hubungan hukum antara PT. Gojek dengan driver adalah hubungan kemitraan atau biasa di sebut sebagai Kerjasama, maka yang terjadi adalah perjanjian kemitraan bukan perjanjian kerja. Hubungan hukum antara driver gojek merupakan hubungan hukum antara penyedia layanan yaitu PT. Gojek dengan Konsumen. Karena terdapat dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 Ayat 2, menjelaskan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, dan berdasarkan ketentuan pengguna aplikasi Gojek maka hubungan hukum PT. Gojek dengan Konsumen yaitu sebagai perjanjian pengguna.
2. Hubungan hukum yang terjadi antara PT. Gojek dan Mitra driver yaitu hubungan sebagai mitra yang mana PT. Gojek hanya sebagai penghubung antara mitra driver dengan konsumen, karena hubungan hukum antara PT. Gojek dengan driver adalah hubungan kemitraan atau biasa di sebut sebagai Kerjasama, maka yang terjadi adalah perjanjian kemitraan bukan perjanjian kerja. Hubungan hukum antara driver gojek merupakan hubungan hukum antara penyedia layanan yaitu PT. Gojek dengan Konsumen. Karena terdapat dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 Ayat 2, menjelaskan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, dan berdasarkan ketentuan pengguna

---

<sup>12</sup> Tindakan Tegas PT. Gojek Bagi Pelaku Pemesanan Fiktif, <https://www.kompas.com/>. diakses pada 19 juli 2022. Pukul 17.00 WIB

aplikasi Gojek maka hubungan hukum PT. Gojek dengan Konsumen yaitu sebagai perjanjian pengguna.

3. Kerugian atas pemesanan fiktif yang di alami driver yaitu karena alamat yang dicantumkan merupakan alamat palsu dan pelaku menjelaskan bahwa alamat rumah tersebut harus bergeser sedikit dari titik pengantaran yang menyebabkan driver tidak dapat menemukan customer yang melakukan pemesanan makanan tersebut sebagaimana pelaku pemesanan fiktif bersalah melakukan tindak pidana dengan maksud sengaja melakukan manipulasi informasi elektronik sebagaimana memiliki tujuan agar informasi elektronik tersebut dianggap seolah – olah data yang autentik, sehingga dalam kasus tersebut diatur dan dijabarkan dalam Pasal 35 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Akan tetapi dari kasus di atas yang dialami oleh driver Gojek, penyelesaian kasus yang digunakan adalah dengan menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan/ (non litigasi) yaitu penyelesaian sengketa secara arbitrase dan mediasi secara mufakat. Berdasarkan Pasal 39 Ayat 2 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
4. Sanksi yang diterapkan bagi oknum yang tidak bertanggung jawab atau bisa di sebut sebagai pelaku pemesanan fiktif dapat dikategorikan kedalam Pasal 35 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Sedangkan penetapan sanksi masuk ke dalam Pasal 51 Ayat 1 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Dan sanksi yang diterapkan PT. Gojek yaitu berdasarkan Pasal 39 Ayat 2 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Sebagaimana sanksi yang diterapkan yaitu dengan cara penerapan sanksi yang dilakukan P.T. Gojek kepada konsumen yang melakukan pemesanan fiktif adalah pembekuan akun atau *suspend*.

## **SARAN**

1. Dengan maraknya kejadian pemesanan fiktif yang terjadi, dengan adanya penelitian ini di penulis mengharapkan agar konsumen atau pun para driver agar tidak melakukan Tindakan tersebut, karena Tindakan tersebut sangat lah merugikan baik dari perusahaan maupun pihak driver dan pihak alamat rumah yang di cantumkan dalam aplikasi tersebut.
2. Terkait dengan pihak PT. Gojek yang menjadi penyedia layanan tersebut diharapkan untuk lebih serius lagi dalam menanggulangi terjadinya pemesanan fiktif, dan lebih meningkatkan lagi system keamanan bagi para pengguna aplikasi, guna untuk mencegah terjadinya pemesanan fiktif atau penyalah gunaan aplikasi tersebut dalam bentuk apapun dikemudian hari.
3. PT. Gojek diharapkan dapat memperbarui lagi atau lebih meningkatkan aplikasi *maps* atau alat untuk menentukan alamat yang akan dituju lebih akurat lagi agar dapat meminimalisir terjadinya pemesanan fiktif yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dan diharapkan pihak Gojek seharusnya lebih dapat menyaring terhadap akun yang melakukan registrasi pada aplikasi Gojek. Misalkan, dibatasi untuk data diri dengan nama yang tertera pada NIK calon pengguna aplikasi Gojek hingga verifikasi KTP untuk mendaftarkan akun tersebut.
4. Terkait dengan sanksi diharapkan PT. Gojek lebih tegas lagi dalam menangani pemesanan fiktif yang di lakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab agar menimbulkan efek jera bagi konsumen karena hal tersebut sangat merugikan pihak driver maupun perusahaan PT. Gojek.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

### **Buku**

Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo, *Teknologi Komunikasi & Informasi Pembelajaran*, Jakarta: Bumi Aksara.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.

- Peter Mahmud marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2004.
- R. Subekti, dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, Jakarta; PT. Pradnya Pramita Jalan Bunga 8- 8A.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian hukum normatif suatu tinjauan singkat*, Cetakan ke – 11, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Suratman dan H. Philips Dillah, *Metode Peneltian Hukum*, Bandung: Penerbit Alfabeta. 2015.

### **Internet**

- Ketentuan Pengguna Aplikasi Gojek, <https://www.gojek.com/app/driver-contract/>.
- Nadiem Makarim, Pendiri CEO Gojek Indonesia: *membangkitkan Gairah Usaha Tukang Ojek*, via republic online.
- PT. Gojek Sebagai Penghubung, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hubungan-antara-penyedia-aplikasi--idriver-i--dan-penumpang-lt56a9c0362ef3d>.
- PT. Gojek Indonesia *Syarat dan Ketentuan*, <https://www.gojek.com/app/driver-contract/>.
- Tanggung Jawab PT. Gojek Menangani Orderan Fiktif. <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/>.
- Tindakan Tegas PT. Gojek Bagi Pelaku Pemesanan Fiktif, <https://www.kompas.com/>