

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI OJEK ONLINE DALAM MENDAPATKAN PEMESANAN FIKTIF GO-FOOD PADA APLIKASI GOJEK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Gusti Rahayu¹, Wahyu Agus Prayugo²

^{1,2}Institut Agama Islam Muhammad Azim

Corresponding Author: wahyuagusprayugo14@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Ojek Online haruslah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam mengawasi berlakunya Undang-undang ini, pengadilan setempat berwenang untuk mengawasi dan melaksanakan penyelesaian pelanggaran undang-undang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengemudi Go-Jek yang mendapatkan orderan fiktif di Kota Jambi dan untuk mengetahui apa bentuk pertanggungjawaban Go-Jek terhadap kerugian yang dialami oleh mitra yaitu pengemudi Go-Jek terhadap orderan fiktif Go-Food yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Jambi. Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yuridis normatif dan teknik yang peneliti gunakan yaitu studi kepustakaan dan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah pengemudi ojek online dalam hal ini yaitu pengemudi gojek. Penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1) Bahwa bentuk perjanjian kerja antara PT AKAB dengan driver gojek dilakukan secara elektronik. Didalam kontrak perjanjian disebutkan bahwa hubungan antara PT AKAB dengan pengemudi adalah hubungan kemitraan. Sesuai dengan kontrak elektronik antara PT AKAB dengan pengemudi gojek disebutkan bahwa antara PT AKAB dengan driver gojek merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen. 2) Bahwa sebagai upaya untuk melindungi mitra kerjanya PT AKAB memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian uang secara penuh sesuai dengan kerugian pesanan fiktif yang dialami driver gojek sebagai bentuk itikad baik. 3) Bahwa dalam kasus ini driver gojek belum mendapatkan perlindungan hukum akibat pemesanan fiktif pada layanan go-food dalam aplikasi gojek.

Kata Kunci: Perlindungan, Fiktif, Konsumen

Pendahuluan

Di era 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 operasional dalam menjalankan bisnisnya namun juga berdampak besar bagi aspek kehidupan termasuk dalam dunia bisnis. Bisnis adalah pertukaran antara uang,

barang dan jasa yang dilakukan dalam bentuk transaksi sebagai suatu bentuk aktivitas manusia yang dilakukan untuk saling mendapatkan keuntungan atau memberikan manfaat. Terjadinya bisnis dikarenakan adanya kebutuhan antara individu satu dengan individu yang lain, adanya peluang dan usaha untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan taraf kehidupan. Bisnis juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang sudah terorganisasi yang bertujuan untuk menghasilkan dan menjual barang untuk memenuhi kebutuhan manusia (Ika Yunia Fauzia, 2018:6). Dalam melakukan bisnis pelaku-pelaku usaha diharapkan melakukan kegiatan dan aktivitasnya secara etis. Menurut A. Kadir setiap orang Islam yang melakukan bisnis dapat menjadi ibadah yang berpahala apabila diniatkan untuk mencari ridha Allah SWT (Fakhry Zamzam, 2020:9).

Perkembangan bisnis di Indonesia pada saat ini bertumbuh pesat di berbagai 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 era 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 di suatu 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 di jalan tidak seimbang dengan 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 dengan 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 online. Pemanfaatan kemajuan sistem teknologi dan 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.

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 (<https://www.gojek.com>, di akses 28 Desember 2024).

Pengemudi 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 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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 kegiatan dalam wilayah hukum negara kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri ataupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan melakukan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Di balik kemudahan yang disediakan untuk 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 dimedia 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.

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 ketidaksamaan antara praktik dilapangan dan teori yang ada. Permasalahan hukum saat ini yang akan dibahas yaitu pengemudi ojek online dari Go-Jek yang mendapatkan orderan fiktif oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab sebagaimana pengemudi ojek online tersebut telah melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pembelian makanan yang telah dibeli, dengan alasan yang tidak masuk akal atau tidak jelas dan tanpa adanya konfirmasi yang dilakukan konsumen kepada pihak pengemudi ojek online yang dipesan melalui aplikasi Go-Jek. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pengemudi 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. Manusia sebagai subjek hukum memiliki hak serta kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Metode

Jenis Penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder (Soerjono Soekanto, 2018:13). Penelitian ini disebut juga penelitian doktrinal, dimana hukum seringkali dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books) atau dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas (Amiruddin, 2017:35). Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-

prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi (Peter Mahmud Marzuki, 2017:35).

Berdasarkan definisi di atas, maka jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, karena peneliti menggunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai data utama untuk menganalisis kasus, dan penulis tidak melakukan penelitian lapangan. Penelitian ini diteliti dengan menggunakan bahan pustaka (bahan sekunder) atau penelitian hukum perpustakaan yang secara garis besar ditujukan kepada : penelitian asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap sinkronisasi hukum, penelitian terhadap sejarah hukum, dan penelitian terhadap perbandingan hukum (Ediwarman, 2018:14).

Hasil dan Pembahasan

Bentuk 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. Jadi hukum memberikan suatu perlindungan dari sesuatu yang menghambat serta menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.(Satjipto Raharjo, 2018:79).

Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana diatur didalam pasal 28 D ayat (1) UUD NRI 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama didepan hukum.” Pengemudi gojek merupakan subjek hukum dimana subjek hukum berhak mendapatkan perlindungan hukum atas suatu perbuatan maupun tindakan yang dilakukan berdasarkan hak dan kewajibannya. Sebagai bentuk suatu tindakan perlindungan hukum terhadap subjek hukum yaitu perlindungan hukum represif dan preventif.

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. PT. AKAB memiliki arti Perseroan Terbatas Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan pihak yang merancang, mempunyai serta mengelola aplikasi yang disebut Go-Jek. PT. Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan untuk mengatur, mengurus serta memfasilitasi jasa manajemen pengemudi atau mitra dalam aplikasi Go- Jek. Mitra merupakan pelaksana jasa layanan yang telah dipilih dan dipesan oleh penggunaanya yang ada didalam aplikasi Go-Jek.

Pada perjanjian kemitraan yang telah diatur, peneliti telah mewawancarai 10 mitra pengemudi Go-Jek. Pada saat mendaftar menjadi mitra, perjanjian yang mengatur tentang ganti rugi tersebut tidak dijelaskan oleh pihak kantor Go-Jek. Didalam perjanjian

kemitraan menjelaskan bahwa mitra menyetujui PT. Go-Jek Indonesia dan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian pendapatan, kehilangan data, cedera pribadi atau kerusakan properti yang diakibatkan oleh penggunaan aplikasi Go-Jek, maupun penyediaan jasa oleh mitra kepada konsumen. Didalam isi perjanjian tersebut sudah jelas PT. Go-Jek Indonesia dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa tidak bertanggung jawab terhadap suatu kerugian yang dialami oleh mitranya yaitu pengemudi akibat dari ikut serta menjadi mitra Go-Jek dan membebankan semua kepada pengemudi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berpendapat bahwa pengemudi gojek berhak mendapatkan perlindungan hukum akibat pemesanan fiktif yang terjadi pada layanan go-food pada aplikasi gojek dikarenakan pengemudi gojek telah melakukan kewajibannya sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha dan selaras dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang menyebutkan bahwa semua produk hukum yang dihasilkan oleh legislatif diharapkan mampu memberikan perlindungan hukum untuk seluruh rakyat Indonesia.

Pertanggungjawaban Go-Jek Terhadap Kerugian Mitra

Kerugian yang dialami oleh pengemudi gojek bukan merupakan akibat dari kesalahan atau kelalaian yang diperbuat oleh pengemudi gojek, melainkan perbuatan dari konsumen gojek itu sendiri. PT AKAB merupakan pihak pengelola aplikasi gojek serta pihak penghubung antara pengemudi gojek, konsumen dan restoran. Maka dari itu PT AKAB harus memberikan ganti rugi terhadap pengemudi yang mengalami kerugian akibat pemesanan fiktif. Ganti rugi tersebut akan menjadi bentuk pertanggung jawabannya kepada pengemudi gojek sebagai mitranya.

Bentuk kerjasama antara PT AKAB dengan pengemudi gojek merupakan hubungan perjanjian kemitraan, perjanjian kemitraan antara PT AKAB dengan pengemudi gojek dibuat dan disetujui secara elektronik. Perjanjian kemitraan secara elektronik telah diatur didalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, selain itu juga diatur didalam Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem Dan Transaksi Elektronik.

Didalam perjanjian PT AKAB dan driver gojek sebagai mitranya tertera bahwa mitra harus menyetujui bahwa PT AKAB ataupun setiap afiliasinya tidak bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang alami mitranya baik secara langsung maupun tidak langsung, kerugian karena kehilangan data, cedera pribadi, kerusakan properti, kehilangan data atau kerugian yang disebabkan oleh pengguna aplikasi maupun penyediaan jasa oleh driver gojek kepada customer. Dan mitra juga menyetujui bahwa PT AKAB tidak bertanggung jawab atas semua kerugian yang terjadi akibat ketidakmampuan mitra dalam menggunakan serta mengakses aplikasi.

Namun dalam realita dilapangan sesuai dengan data wawancara peneliti menemukan bentuk itikad baik PT Gojek Indonesia terhadap mitra yang mengalami pesanan fiktif yaitu berupa penggantian kerugian berupa uang sesuai dengan besarnya pesanan dari konsumen dengan cara melaporkan kejadian pemesanan fiktif yang dialami

kemudian customer service dari perusahaan gojek akan menelusuri apakah memang telah terjadi pemesanan fiktif pada driver tersebut kemudian jika memang telah terjadi pemesanan fiktif maka driver gojek dapat mengajukan ganti rugi ke kantor gojek dengan mendatangi kantor gojek dan menyerahkan bukti pembayaran makanan hasil pesanan fiktif dan driver gojek dapat menunggu kantor gojek memproses pengembalian uang atas kerugian yang dialaminya dalam jangka waktu 1 sampai 7 hari.

Dalam hal ini pengemudi gojek memiliki hak untuk klaim atau tidak mengklaim kerugian kepada kantor gojek sesuai dengan keinginan individu setiap pengemudi, jika pengemudi mengklaim ke perusahaan maka makanan hasil pesanan fiktif akan di berikan kepada panti asuhan tetapi jika tidak mengklaim ke kantor gojek maka makanan tersebut biasanya di makan sendiri atau dibagi kerugiannya dengan sesama komunitas gojek. Berdasarkan uraian diatas peneliti berpendapat bahwa PT AKAB beritikad baik memberikan ganti rugi kepada pengemudi gojek yang mengalami kerugian akibat pemesanan fiktif, tindakan ganti rugi dari Perusahann Gojek merupakan itikad baik dari Perusahaan untuk melindungi mitranya dari kerugian yang disebabkan oleh pesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis menarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut : Bentuk perjanjian kerja antara PT AKAB dengan driver gojek dilakukan secara elektronik. Didalam kontrak perjanjian elektronik tertulis bahwa hubungan antara PT AKAB dengan driver gojek memiliki hubungan kemitraan. Sesuai dengan kontrak elektronik antara PT AKAB dengan driver gojek mengenai perjanjian kerja disebutkan bahwa antara PT AKAB dengan driver gojek merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen sehingga PT AKAB tidak berkewajiban menanggung setiap kerugian yang dialami oleh driver gojek. Bahwa sebagai upaya untuk melindungi mitra kerjanya yang mendapatkan pesanan fiktif go-food yang dilakukan oleh customer, PT AKAB selaku pengelola aplikasi dan pihak penghubung antara driver gojek dengan customer memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian uang secara penuh sesuai dengan kerugian pesanan fiktif yang dialami driver gojek sebagai bentuk itikad baik PT AKAB dengan mitra kerjanya. Proses penggantian ganti rugi dapat diklaim oleh customer kepada perusahaan AKAB dengan prosedur klaim kerugian seperti yang telah ditentukan oleh PT AKAB. Bahwa dalam kasus ini driver gojek belum mendapatkan perlindungan hukum akibat pemesanan fiktif pada layanan go-food dalam aplikasi gojek. Driver gojek telah melakukan kewajiban sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang pelaku usaha yaitu dengan beritikad baik dalam menjalankan usahanya namun driver gojek tidak mendapatkan haknya sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa setiap pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan.

Daftar Pustaka

Amiruddin. 2017, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Ediwarman. 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.
- Fuady Munir. 2019, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Harahap Yahya. 2018, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ibrahim Jhony. 2016, *Teori dan Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.
- J. Satrio. 2019, *Hukum Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mahmud Marzuki Peter. 2017, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenanda Group.
- Miru Ahmadi. 2017, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Raharjo Handri. 2019, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Raharjo Satjipto. 2018, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sjahputra Imam. 2017, *Perlindungan Konsumen Dalam transaksi Elektronik*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Subekti. 2018, *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Pratiwi Dyah. 2018, "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik E-Commerce" *Jurnal Legislasi Indonesia*. Volume. 4. No. 1.
- Simon Wahyu. 2016, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen ", *Jurnal Ilmiah Advokasi* . Volume. 4.
- Sejarah Berdirinya Gojek, di akses dari <https://www.gojek.com> pada hari selasa, tanggal 24 Desember 2024.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Republik Indonesia Pasal 1367.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem Dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pemberantasan Pelacuran dan Perbuatan Asusil