

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER GO-JEK TERKAIT
ORDERAN FIKTIF OLEH KONSUMEN GO-JEK
DI PEKANBARU**

Disusun Oleh: Muhammad Farqi

Pembimbing I: Dr. Firdaus, SH., MH

Pembimbing II: Ulfiah Hasanah, SH., M.Kn

Alamat: Jl. Paus Komplek Villa Permata Paus Blok E No. 37 Kel.

Tangerang Barat Kec. Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Email: muhammadfarqi05@gmail.com

ABSTRACT

Indonesia's company introduce the using of motorcycle transportation through the app called GO-JEK. GO-JEK is useful app for transportating. Besides, there are misuse of using this app for making a fake booking or so-called Orderan Fiktif. It makes damnification for the driver of GO-JEK, in case of material or non-material. This gong to be a big problem for the driver. This research aims for explain: 1) caused of consumen making the fake booking order, 2) the legal protection for the driver because of the case.

This research used sociological approach and descriptive method by describing how this case occur and find the legal protection. This research took a place in Pekanbaru city, especially in GO-JEK's office, and some of sub-disctricts whose having a driver's basecamp. The sources use are primary soruce, secondary source, and tertiary source, and the method to collecting the sources are interview and library research.

By seeing the result of this research, there are two conclusions. 1) economic element caused the case is occur, and by that we already know not only consumen did the fake booking order, also the driver itself. 2) all these violations cause of based on our legal are default, the action againts law, unfair business cometition, and deception. All the driver could do is calling the customer service of GO-JEK or claim to operational office. And for the GO-JEK's side is recover driver's account and giving a compentation. Researcher suggest, 1) all the drivers of GO-JEK should do their business competition as good and not cheat on it, and for all the consumens should using GO-JEK app wisely. 2) GO-JEK company should be doing prevention for minimalizing the fake booking order occur.

Keywords : Legal Protection , Driver, Fake Booking Order.

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi dan manusia adalah hal yang tidak dapat dipisahkan. Seiring berjalannya waktu, transportasi pun semakin berkembang. Waktu yang dibutuhkan untuk sampai ke tujuan pun jadi lebih singkat, karena teknologi yang semakin maju membuat transportasi pun menjadi maju. Manfaat dari peningkatan mobilitas dalam transportasi untuk kepentingan publik adalah untuk mengurangi dampak negatif terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.¹

Di Indonesia, terdapat transportasi umum darat yang menggunakan sepeda motor sebagai sarannya, mode transportasi umum tersebut dikenal dengan nama “ojek”. Definisi ojek menurut Kamur Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sepeda motor yang ditambahkan (tambang = kendaraan yang disewakan) dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa. Ojek melayani rute perjalanan sesuai permintaan penumpang. Dalam hal ini ojek adalah bagian dari moda *paratransit*. Moda *paratransit* adalah moda dengan rute dan jadwal atau waktu yang dapat diubah sesuai keinginan penumpang.²

¹Caroline Sutandi, “Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik”, *Jurnal Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, Vol.12 No.1, April 2015, hlm.4.

²Vuchic, Vukan R., *Urban Passenger Transportation Modes*, dalam

Di Indonesia, terdapat perusahaan asli Indonesia yang memperkenalkan transportasi menggunakan sepeda motor roda dua dengan dilengkapi aplikasi dalam pemesanannya³. Perusahaan tersebut bernama PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang kegiatan usahanya bergerak di bidang penyedia aplikasi memesan ojek secara online. Aplikasi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa tersebut bernama GO-JEK. Dengan adanya aplikasi GO-JEK, sangat membantu kelancaran urusan masyarakat terutama dalam hal transportasi. Masyarakat tidak perlu lagi mencari pangkalan ojek untuk dapat menggunakan jasa ojek tersebut.⁴ Namun dibalik kemudahan tersebut, terdapat konsumen GO-JEK yang menyalahgunakan aplikasi dengan membuat booking palsu atau yang biasa disebut dengan orderan fiktif (opik).

Berdasarkan wawancara dari salah seorang *driver* GO-JEK

PublicTransportation, Second Edition, eds. Gray, George E dan Hoel, Lester A, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1992, hlm. 86

³Anis Agustin, “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) di Surabaya”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Vol.6 No.9, September 2017, hlm.5

⁴Fania Darma Amajida, “Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online GO-JEK di Jakarta”, *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, Departemen Sosiologi Universitas Indonesia, Vol.46 No.1, Juni 2016, hlm.7.

Febri Prima Salim, orderan fiktif adalah orderan yang diberikan oleh konsumen yang kemudian masuk ke dalam aplikasi khusus bagi *driver* GO-JEK namun konsumen tidak menepati janjinya yang telah dibuat dalam aplikasi tersebut. Misalnya dalam aplikasi tertulis konsumen minta dijemput ke titik sesuai GPS (*Global Positioning System*) namun setelah *driver* tiba di titik penjemputan konsumen tidak ada di sana dan nomor telfon yang diberikan tidak aktif. Hal tersebut termasuk dalam salah satu dari empat syarat tindakan tersebut dinyatakan wanprestasi, yaitu salah satu pihak tidak melakukan yang sebagaimana diperjanjikan⁵.

Perjanjian tersebut telah sah disebut sebagai suatu perjanjian menurut pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”, dan juga memenuhi kriteria sahnyanya suatu perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu “supaya terjadi perjanjian yang sah, perlu dipenuhi empat syarat; kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu, dan suatu sebab yang tidak

terlarang”. Serta para pihak yang telah mengikatkan dirinya wajib mematuhi prestasi dalam perjanjian tersebut, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”, dan harus dijalankan dengan itikad baik sebagaimana yang disebut dalam ayat (3) “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Kasus orderan fiktif tersebut juga terkait dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau UU ITE yang berhubungan dengan terjadinya suatu perjanjian/perikatan, yang dimuat dalam sebuah kontrak elektronik. Sebagaimana diatur dalam Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang No. 11 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan “Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung”. Kontrak elektronik juga dapat mengikat para pihak dalam suatu perjanjian, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak

⁵R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Cetakan Massa, Jakarta, 1970, hlm.50.

Elektronik mengikat para pihak”. Kasus tersebut sangat jelas bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

kerugian yang diderita *driver* GO-JEK merupakan kerugian materil dan non materil. Kerugian materilnya antara lain:

1. Tidak mendapatkan bayaran karena orderan tersebut fiktif.
2. Tidak mendapatkan poin dari sistem aplikasi karena orderan tersebut fiktif.

Selain kerugian materil tersebut, kerugian non materil juga dialami oleh *driver* GO-JEK. Yaitu:

1. Mengurangi presentase performa *driver* dalam aplikasi.
2. Mendapatkan “suspend” (sanksi) berupa non-aktifnya akun *driver* GO-JEK selama waktu yang telah ditentukan oleh aplikasi GO-JEK.
3. Jika terlalu sering membatalkan orderan, akan mendapatkan sanksi berupa putus mitra atau diberhentikan menjadi *driver* GO-JEK.⁶

Jika dibiarkan terus berlanjut akan sangat meresahkan para *driver* GO-JEK yang mencari nafkah terlebih lagi *driver* yang memiliki keluarga dan tidak

memiliki profesi selain *driver* GO-JEK.

Dalam wawancara tersebut juga dikatakan bahwa secara garis besar, faktor yang menyebabkan munculnya orderan fiktif ini kemungkinan ialah kepentingan. Maka dari itu, diperlukannya kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lainnya yang akan menjadi pembahasan tersendiri di bab selanjutnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka menarik penulis untuk mengkaji perlindungan hukum bagi para *driver* GO-JEK terkait orderan fiktif/booking palsu tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam, penelitian ini dituliskan dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Driver GO-JEK Terkait Orderan Fiktif Oleh Konsumen GO-JEK di Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

1. Mengapa konsumen melakukan orderan fiktif terhadap *driver* GO-JEK Pekanbaru?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap *driver* GO-JEK Pekanbaru yang dirugikan akibat kasus orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

⁶Wawancara dengan salah satu *driver* GO-JEK Febri Prima Salim, tanggal 8 Maret 2018 di Jalan Jenderal Sudirman Pekanbaru, Riau.

- a. Untuk mengetahui penyebab konsumen melakukan orderan fiktif terhadap *driver* GO-JEK Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap *driver* GO-JEK Pekanbaru yang dirugikan akibat kasus orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Untuk menambah dan mengembangkan wawasan penulis serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama diperkuliahkan dalam ilmu hukum secara umum dan khususnya dalam ilmu Hukum Perdata.
- c. Untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat sebagai pemahaman teori dan praktik dalam pelaksanaan aturan mengenai perlindungan hukum terhadap *driver* GO-JEK terkait orderan fiktif oleh konsumen GO-JEK di Pekanbaru”.
- d. Untuk memberikan gambaran serta penjelasan terhadap pelaku usaha dan konsumen tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap *driver*

GO-JEK terkait orderan fiktif oleh konsumen GO-JEK di Pekanbaru”.

D. Kerangka teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu upaya perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum, tentang apa-apa yang dapat dilakukannya untuk mempertahankan atau melindungi kepentingan dan hak subjek hukum tersebut.⁷ Sedangkan perlindungan sendiri adalah hal atau perbuatan melindungi.

Dalam penelitian ini penulis mengambil teori perlindungan hukum meninjau dari keberadaan *driver* GO-JEK sebagai subjek hukum yang berhak mendapatkan perlindungan hukum atas permasalahan orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen GO-JEK yang mengakibatkan kerugian bagi *driver* GO-JEK. Dan meninjau dari keberadaan antara *driver* GO-JEK dengan konsumen GO-JEK sebagai pihak yang saling melakukan perbuatan dan hubungan hukum. Dengan kata lain, *driver* GO-JEK dengan konsumennya memiliki hak dan kewajiban yang harus ditepati.

2. Teori Perjanjian

Definisi perjanjian telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313, yaitu

⁷Wirjono Projodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1993, hlm.20.

bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian terjadi apabila syarat pertama dari Pasal 1320 yaitu *toestemming* (yang berarti izin atau persetujuan) atau dalam literatur disebut sebagai *wilsovereenstemming* (kesesuaian kehendak) yang berkaitan dengan asas konsensualisme. Perjanjian yang terjadi belumlah sah karena masih ada tiga syarat lain yang harus dipenuhi. *Toestemming* berkait dengan persesuaian kehendak untuk mengikatkan diri dan persesuaian kehendak untuk memperoleh hak atas prestasi dan kewajiban sebagai prestasi pihak lainnya. Ada kemungkinan, bahwa pernyataan (*verklaring*) seseorang tidak sesuai dengan kehendaknya (*wils*).⁸

Dalam penelitian ini penulisan mengambil teori perjanjian meninjau dari *driver* GO-JEK dan konsumennya yang terikat dalam sebuah perjanjian yang dimuat dalam kontrak elektronik melalui orderan melalui aplikasi GO-JEK, yang berarti *driver* GO-JEK dan konsumennya memiliki prestasi-prestasi yang harus ditepati sesuai kesepakatan para pihak.

E. Kerangka Konseptual

⁸<https://gatutwijayajombang.blogspot.co.id/2011/04/apa-itu-teori-perjanjian-gatut-wijaya.html>, diakses, tanggal, 31 Juli 2018.

1. Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.⁹
2. *Driver* GO-JEK ialah merupakan mitra PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (penyedia aplikasi GO-JEK) yang melaksanakan antar-jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan oleh konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi GO-JEK dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri.¹⁰
3. Orderan Fiktif atau booking palsu adalah suatu tindakan pemesanan GO-JEK yang dilakukan oleh konsumen untuk tujuan tertentu yang menyebabkan kerugian baik dari segi materil maupun

⁹<http://tesishukum.com/pengertian-perindungan-hukum-menurut-para-ahli> diakses melalui internet pada tanggal 15 februari 2018

¹⁰Lihat Perjanjian Kerjasama Kemitraan GO-JEK bagian 1 tentang Ketentuan Umum.

non-materil bagi *driver* GO-JEK yang mendapatkannya.¹¹

4. Konsumen GO-JEK definisinya sama dengan definisi konsumen. Yaitu, setiap orang yang memakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹² Berdasarkan dengan pengertian konsumen tersebut maka konsumen GO-JEK ialah pemakai jasa aplikasi GO-JEK yang merupakan aplikasi pemesanan ojek secara *online*.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris atau penelitian hukum sosiologis. Penelitian yuridis empiris artinya meninjau keadaan yang ada di lapangan dikaitkan dengan aspek hukum yang mengatur permasalahan tersebut.¹³ Jika dilihat dari segi sifatnya maka penelitian ini

dibuat secara deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci dan jelas mengenai orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen GO-JEK terhadap *driver* GO-JEK serta mengetahui upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan atas permasalahan tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah hukum Kota Pekanbaru, khususnya di kantor gojek di Pekanbaru, beberapa “basecamp” atau pangkalan tempat berkumpulnya para *driver* GO-JEK, serta beberapa lokasi lainnya yang terdapat *driver* GO-JEK di lokasi tersebut.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pihak kantor GO-JEK dan pihak *driver* GO-JEK sebagai bahan populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini. Populasi yang dimaksud ialah Manager/Co. *Driver* dan Koordinator Lapangan GO-JEK Pekanbaru selaku perwakilan dari pihak penyedia aplikasi, dan *driver* GO-JEK yang ada di beberapa basecamp selaku pihak yang menjalankan orderan atau pesanan dari konsumen GO-JEK, serta sebagai pihak yang terkena dampak dari orderan fiktif tersebut.

b. Sampel

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian maka penulis menentukan sampel, dimana sampel adalah himpunan

¹¹Lihat Perjanjian Kerjasama Kemitraan GO-JEK bagian 1 tentang Ketentuan Umum.

¹²Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹³Bambang sugyono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm 72.

bagian dari populasi untuk mempermudah penelitian dalam menentukan pilihan.¹⁴

4. Sumber Data

a. Data Primer

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan data primer yang menegaskan bahwa orderan fiktif pada penggunaan aplikasi GO-JEK tersebut dilarang. Data tersebut berupa “Ketentuan Penggunaan Aplikasi GO-JEK” (yang dapat dilihat saat menggunakan aplikasi GO-JEK), bagian 2 tentang Ketentuan Untuk Penggunaan Aplikasi pada poin ke 7.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan bahan-bahan hukum, yang terdiri dari 3, yaitu:¹⁵

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.¹⁶ Bahan Hukum Primer yang digunakan pada penelitian ini berupa peraturan peraturan perundang-undangan yang mengikat dan sesuai dengan penelitian ini. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud yaitu:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
- b) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang

Informasi Transaksi Elektronik

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan-bahan penelitian yang berasal dari literatur atau hasil penulisan para ahli sarjana yang berupa buku yang berkaitan dengan pokok pembahasan.

3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan-bahan penelitian yang diperoleh dari ensiklopedia, dan sejenisnya yang berfungsi mendukung data primer dan data sekunder. Seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Bahasa Inggris, dan Internet.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara / Interview

Yakni metode pengumpulan data yang melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden.¹⁷

b. Studi Kepustakaan

Yakni penulis mengambil kutipan dari buku baca, literature, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan masalah yang akan diteliti.¹⁸

6. Analisis Data

¹⁴*Ibid*, hlm.45.

¹⁵H. Zainal Asikin Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.31.

¹⁶*Ibid*, hlm.31.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 38

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian*, Bina Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 151.

Berdasarkan dengan perumusan permasalahan dan pembahasan atas permasalahan yang digunakan maka teknik analisis data penulis dilakukan dengan cara kualitatif. Analisis kualitatif merupakan suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis ataupun secara lisan dan perilaku nyata. Sebagai langkah akhir analisis data dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan secara deduktif, yaitu penarikan kesimpulan dari hal yang bersifat umum kepada yang bersifat khusus.

II. PEMBAHASAN

A. Penyebab Konsumen Melakukan Orderan Fiktif Terhadap Driver GO-JEK

1. Penyebab Terjadinya Orderan Fiktif

Sebelum mengetahui penyebab konsumen melakukan orderan fiktif, perlu diketahui hal apa saja yang menyebabkan orderan fiktif dapat terjadi. Berdasarkan penelitian di lapangan, penulis menemukan beberapa hal yang menjadi penyebab terjadinya orderan fiktif terhadap *driver* GO-JEK.

Berdasarkan data yang telah didapatkan ada empat faktor yang menjadi penyebab orderan fiktif, yaitu:

a. Persaingan Antar Driver

Adanya GO-JEK memang berdampak positif dari berbagai pihak, mulai dari membuka lapangan pekerjaan bagi orang-orang yang sulit mendapatkan pekerjaan hingga mempermudah urusan transportasi di Indonesia. Banyak yang mendaftar menjadi *driver* GO-JEK untuk mencari penghasilan, baik orang tua maupun anak muda yang ingin memiliki tambahan uang saku. Namun banyaknya *driver* justru menimbulkan persaingan diantara mereka untuk mendapatkan orderan. Salah satunya dalam faktor ini ialah saling menjatuhkan dengan serangan orderan fiktif¹⁹.

b. Keuntungan Pribadi Driver

Orderan fiktif yang dilakukan pada faktor ini berbeda dari faktor yang sebelumnya. Jika yang sebelumnya orderan fiktif dilakukan untuk menjatuhkan *driver*, dalam kasus ini dilakukan oleh *driver* sendiri terhadap akun miliknya untuk keuntungan pribadi. Biasanya kasus ini dilakukan disaat *driver* mengalami “poin gantung” atau perlu sedikit poin lagi untuk mendapatkan bonus harian. Bonus harian tersebut berupa penambahan saldo deposit dengan maksimum 20 poin untuk total bonus 80.000 rupiah

¹⁹Wawancara dengan koordinator lapangan GO-JEK Pekanbaru Ahmad Rannof tanggal 9 Desember 2018.

yang kemudian disebut dengan istilah “tupo” atau tutup poin.

c. Mengganggu Driver

Kasus orderan fiktif dalam faktor ini merupakan dari non *driver* GO-JEK yaitu konsumen GO-JEK. Tidak jarang kehadiran GO-JEK sebagai memperlancar urusan transportasi di Indonesia menuai pro dan kontra. Ada konsumen yang menikmati layanan yang diberikan oleh aplikasi ada juga konsumen yang menyalahgunakan aplikasi tersebut untuk berbuat yang merugikan *driver* GO-JEK.

d. Sarana Untuk Melakukan Penipuan

Faktor ini juga berasal dari kalangan non *driver* atau konsumen aplikasi GO-JEK. Bedanya dengan faktor yang sebelumnya ialah memperoleh keuntungan secara materil bukan secara non materil. Yang berarti, keuntungan yang didapat berbentuk nominal seperti pulsa ataupun berbentuk uang tunai.

2. Analisa Terhadap Penyebab Terjadinya Orderan Fiktif

Berdasarkan uraian hal-hal yang disebutkan diatas, terdapat perbedaan macam tindakan-tindakan yang digolongkan sebagai orderan fiktif. Serta berdasarkan uraian faktor-faktor diatas, ditemukan bahwa tidak hanya konsumen yang

melakukan orderan fiktif kepada *driver*, namun juga dari *driver* GO-JEK itu sendiri yang melakukannya kepada sesama *driver* dengan memposisikan dirinya sebagai konsumen. Berdasarkan hal-hal yang menyebabkan terjadinya orderan fiktif sebelumnya, dapat dianalisa bahwa faktor penyebab konsumen melakukan tindakan tersebut ialah dorongan faktor ekonomi. Karena para konsumen menemukan celah pada aplikasi GO-JEK untuk mendapatkan keuntungan pribadi tanpa harus bekerja keras.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Driver GO-JEK Pekanbaru yang Dirugikan Akibat Kasus Orderan Fiktif Oleh Konsumen

1. Pelanggaran yang Terjadi Akibat Orderan Fiktif

a. Wanprestasi

Yakni adanya pihak yang melanggar apa yang sudah diperjanjikan sebelumnya. Pelanggaran ini berlaku bagi konsumen yang juga seorang *driver* sebagai pihak yang telah melakukan perjanjian kemitraan dengan GO-JEK.

b. Perbuatan Melawan Hukum

Pelanggaran ini lebih tepat digolongkan jika yang melakukan orderan fiktif tersebut ialah konsumen. Karena berbeda dengan *driver* konsumen tidak terikat dalam perjanjian kontrak elektronik antara GO-JEK dengan konsumen, melainkan hanya sebuah ketentuan atau peraturan dalam penggunaan

aplikasi GO-JEK. Secara singkat, tidak wanprestasi karena tidak ada perjanjian yang dilakukan sebelumnya.

c. Persaingan Usaha Tidak Sehat

Pelanggaran ini lebih tepatnya ditujukan kepada *driver*, mengingat berdasarkan salah satu faktor terjadinya orderan fiktif ialah karena persaingan antar sesama. *Driver* itu sendiri bukanlah karyawan atau buruh, melainkan pelaku usaha penyedia layanan. hal tersebut dibuktikan dalam Pengaturan Penggunaan Aplikasi yang menyatakan aplikasi GO-JEK merupakan sarana untuk menemukan layanan yang disediakan oleh pihak ketiga (pengemudi ojek) dan menawarkan informasi tentang layanan yang disediakan oleh penyedia layanan.²⁰

d. Penipuan

Mengingat ada faktor yang di pembahasan sebelumnya yang menimbulkan kerugian akibat kebohongan suatu pihak untuk mendapatkan keuntungan, maka penggolongan pelanggaran tersebut dengan penipuan sangat tepat. Penipuan yang dilakukan dalam orderan fiktif ini tidak hanya penipuan yang disebutkan dalam KUHP saja, melainkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga sangat relevan dengan kasus tersebut. Karena salah

satu penipuan yang dilakukan memakai sarana yang berhubungan dengan Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Upaya yang Dapat Dilakukan Driver Jika Mendapatkan Orderan Fiktif

Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh *driver* jika mendapatkan orderan fiktif yaitu dengan cara menelepon *customer service* GO-JEK Pusat yang nomornya telah diberikan pada saat pendaftaran menjadi *driver*, atau dengan cara mendatangi langsung kantor operasional GO-JEK di daerah masing-masing. Walaupun demikian, *suspend* yang didapatkan dari sistem aplikasi/*autosuspend* tetap harus diterima dan dijalankan oleh *driver*. Pihak GO-JEK tidak dapat menghilangkan *suspend* yang diterima *driver* dari sistem aplikasi²¹.

3. Upaya yang Dapat Dilakukan PT.GO-JEK Terhadap Driver

a. Memulihkan akun Driver

Pihak GO-JEK dapat memulihkan akun *driver* jika melakukan banding ke kantor operasional paling lambat 2 bulan setelah *autosuspend* didapatkan dan terbukti bahwa *driver* tidak melakukan kesalahan tersebut. Perlu diingat bahwa pihak GO-JEK tidak bisa menghentikan atau menghilangkan *autosuspend*. Jika

²⁰Lihat Pengaturan Penggunaan Aplikasi bagian 1 poin ke 2.

²¹ Wawancara dengan Manager/Co. driver GO-JEK Pekanbaru Iwan Suseno, tanggal 4 Januari 2019.

lewat dari waktu yang telah ditentukan maka banding tidak akan diproses dan akun tidak dapat dipulihkan.

b. Ganti rugi

Driver dapat mengklaim ganti rugi dengan cara mengadukan kejadian tersebut ke kantor operasional dan menyerahkan syarat seperti nomor orderan, struk belanja, dan nomor handphone konsumen yang memesan barang tersebut. Jika persyaratan yang diminta sudah lengkap, maka ganti rugi uang akan dimasukkan ke saldo deposit *driver* dalam waktu 2x24 jam.²²

III. PENUTUP

Berdasarkan uraian dan analisis terhadap permasalahan yang diteliti, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Terdapat 4 hal yang menjadi penyebab orderan fiktif, yaitu: persaingan antar *driver*, keuntungan pribadi *driver*, mengerjakan *driver* dan sarana untuk melakukan penipuan. Berdasarkan dari hal tersebut terdapat bahwa tidak hanya konsumen yang melakukan kegiatan orderan fiktif, namun *driver* juga berperan dalam melakukan orderan fiktif dengan memposisikan dirinya sebagai konsumen melalui aplikasi pemesanan GO-JEK. Berdasarkan hal-hal yang menyebabkan terjadinya

orderan fiktif, dapat dianalisa bahwa faktor penyebab konsumen melakukan tindakan tersebut ialah dorongan faktor ekonomi. Karena para konsumen menemukan celah pada aplikasi GO-JEK untuk mendapatkan keuntungan pribadi tanpa harus bekerja keras.

2. Pelanggaran yang terjadi karena orderan fiktif berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan berupa wanprestasi, perbuatan melawan hukum, persaingan usaha tidak sehat dan penipuan. Upaya yang dapat dilakukan oleh *driver* ialah menelepon *customer service* GO-JEK Pusat atau dengan melakukan banding ke kantor operasional, sedangkan upaya yang dapat dilakukan oleh GO-JEK ialah memulihkan akun *driver* dan ganti rugi.

B. Saran

1. Para *driver* seharusnya melakukan kegiatan usahanya secara sehat dan tidak melakukan kecurangan dengan tindakan orderan fiktif untuk kepentingan pribadi maupun untuk merugikan *driver* lainnya. Serta para konsumen seharusnya memanfaatkan aplikasi GO-JEK dengan sebaik-baiknya.
2. Pihak penyedia aplikasi GO-JEK diharapkan dapat melakukan tindakan pencegahan agar orderan fiktif tidak merajalela yang

²²Wawancara dengan Manager/Co. driver GO-JEK Pekanbaru Iwan Suseno, tanggal 4 Januari 2019.

dapat merugikan *driver*. seperti pembaruan aplikasi, peningkatan keamanan aplikasi, dan hal-hal lainnya sebagai upaya perlindungan preventif bagi *driver*. pihak penyedia aplikasi juga diharapkan memberikan perlindungan secara represif dengan maksimal, seperti membatalkan *autosuspend* yang didapatkan dari sistem aplikasi GO-JEK jika *driver* terbukti tidak melakukan kesalahan tersebut, ataupun hal-hal lainnya agar *driver* dapat menjalankan orderan dengan aman dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin, H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.31.
- Arikunto, Suharsimi, *Metodologi Penelitian*, Bina Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 151.
- Projodikoro, Wirjono, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1993, hlm.20.
- Subekti, R, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Cetakan Massa, Jakarta, 1970, hlm.50.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 38.
- Sugyono, Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja

Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm 72.

Vuchic, Vukan R., *Urban Passenger Transportation Modes*, dalam *Public Transportation*, Second Edition, eds. Gray, George E dan Hoel, Lester A, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1992, hlm. 86.

B. Jurnal/Kamus/Artikel

- Anis Agustin, “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) di Surabaya”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Vol.6 No.9, September 2017, hlm.5
- Caroline Sutandi, “Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik”, *Jurnal Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, Vol.12 No.1, April 2015, hlm.4.
- Fania Darma Amajida, “Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online GO-JEK di Jakarta”, *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, Departemen Sosiologi Universitas Indonesia, Vol.46 No.1, Juni 2016, hlm.7.

C. Peraturan PerUndang-Undangan

Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Website

<http://tesishukum.com/pengertian-perindungan-hukum->

menurut-para-ahli diakses
melalui internet pada
tanggal 15 februari 2018.
<https://gatutwijayajombang.blogspot.co.id/2011/04/apa-itu-teori-perjanjian-gatut-wijaya.html>, diakses,
tanggal, 31 Juli 2018.