

## Perlindungan Hukum terhadap Mitra Gojek atas Tindakan Konsumen yang Melakukan Pemesanan Fiktif pada Fitur Go-Food Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Ryan Ardiansyah\*, Rimba Supriatna

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*bboyen104@gmail.com, rimba@unisba.ac.id

**Abstract.** In the rapidly growing electronic systems era, Gojek has become a key player in the e-commerce industry, particularly as a platform for online motorcycle taxi services. However, risks such as deception can arise during service delivery, exemplified by consumers placing fictitious orders through the GoFood feature. This study examines the legal protection available to Gojek Partners against such fraudulent consumer actions based on the Civil Code and Law Number 19 of 2016 on Electronic Information and Transactions (ITE Law). It also explores the liability of PT Gojek Indonesia towards its partners in these scenarios. The research adopts a normative juridical approach, relying on literature studies to gather primary and secondary data. The findings indicate that PT Gojek Indonesia's liability aligns with the ITE Law and Government Regulation Number 80 on Trading Through Electronic Systems. However, in cases of fictitious GoFood orders, consumers are typically not held accountable. Legal protection for Gojek Partners, who act as drivers, is stipulated under the ITE Law, which mandates that PT Gojek Indonesia, as the electronic transaction provider, must ensure the reliability and security of its Electronic Systems and bear responsibility for their proper operation. Dispute resolution in these cases is typically handled through out-of-court or non-litigation means.

**Keywords:** *Online Ojek, Fictitious Booking, Online Transaction.*

**Abstrak.** Dalam era sistem elektronik yang berkembang pesat, Gojek telah menjadi pemain utama dalam industri e-commerce, terutama sebagai platform untuk layanan ojek online. Namun, risiko seperti penipuan dapat muncul selama pelaksanaan layanan, seperti yang terlihat pada konsumen yang membuat pesanan fiktif melalui fitur GoFood. Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum yang tersedia bagi Mitra Gojek terhadap tindakan penipuan konsumen berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Selain itu, penelitian ini juga meneliti tanggung jawab PT Gojek Indonesia terhadap mitranya dalam kasus-kasus tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, dengan mengandalkan studi literatur untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab PT Gojek Indonesia sesuai dengan UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Namun, dalam kasus pesanan fiktif GoFood, konsumen umumnya tidak bertanggung jawab. Perlindungan hukum bagi Mitra Gojek, yang berperan sebagai pengemudi, diatur dalam UU ITE, yang mewajibkan PT Gojek Indonesia sebagai penyedia transaksi elektronik untuk memastikan keandalan dan keamanan Sistem Elektroniknya serta bertanggung jawab atas pengoperasiannya secara benar. Penyelesaian sengketa dalam kasus-kasus ini biasanya dilakukan di luar pengadilan atau melalui penyelesaian sengketa non-litigasi.

**Kata Kunci:** *Ojek Online, Pesanan Fiktif, Transaksi Online.*

## A. Pendahuluan

Perlindungan hukum merupakan amanat konstitusi sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 28D Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang menjelaskan “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Berdasarkan Pasal tersebut, seluruh warga negara Indonesia sudah selayaknya mendapatkan perlindungan hukum.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Menyadari peranan transportasi sangat penting, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.

Seiring berkembangnya teknologi, jasa transportasi saat ini sudah beralih dari yang hanya dapat dipesan secara langsung kini dapat juga dengan metode pemesanan *online* dan dapat dipesan melalui aplikasi yang dibuat oleh perusahaan tertentu. Keberadaan moda transportasi berbasis *online* bertambah semarak menghiasi keberanekaragaman moda transportasi konvensional yang selama ini sudah terlebih dahulu ada. Transportasi *online* adalah suatu pelayanan jasa transportasi yang dalam setiap kegiatan transaksi harus terhubung dengan internet, dimulai dari pemesanan, pembayaran pesanan, hingga pemantauan dan penilaian dalam pelayanan jasa transportasi tersebut.

Kehadiran transportasi *online* disambut suka cita oleh masyarakat karena mudah dipesan melalui *smartphone* yang praktis berada digenggaman. Selain itu dari segi keamanan, identitas pengemudinya mudah dipertanggungjawabkan, yang lebih menarik ongkos biayanya lebih murah dibandingkan dengan sewa moda transportasi konvensional lainnya. Perjanjian transportasi *online* merupakan perjanjian jenis baru modern karena perjanjian ini tidak diatur dalam KUHPerdara dan diciptakan oleh dunia modern melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Perjanjian-perjanjian ini adalah perjanjian yang memberikan banyak manfaat pada masyarakat. Eksistensi perjanjian ini berdasarkan pada prinsip kemanfaatan hukum dan perlindungan.

Layanan transportasi *online* yang sudah dikenal dikalangan masyarakat yaitu Gojek, dimana merupakan suatu perusahaan teknologi karya anak bangsa yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di Indonesia. Gojek didirikan pada tahun 2010 di kota Jakarta, awal mulanya perusahaan ini hanya melayani panggilan lewat telepon saja seperti layaknya melakukan pemesanan taksi, namun dengan seiringnya jaman Gojek mulai berkembang di tahun 2015 yang dapat di unduh melalui *playstore* maupun *appstore* di *smartphone*. Di dalam aplikasi Gojek melayani layanan *GoRide*, *GoCar*, *GoFood*, *GoSend*, *GoShop*, dan *GoMart*.

Ojek dengan sistem *online* ini berbeda dengan dengan ojek yang biasa kita jumpai di jalan, Gojek adalah perusahaan yang mengelola kerja sama dengan Mitra dan menyediakan jasa manajemen operasional para mitra sehubungan dengan penggunaan Aplikasi Gojek. Mitra disini memiliki pengertian yaitu pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi Gojek dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki mitra sendiri.

Perkembangan perusahaan transportasi berbasis aplikasi ini mendorong peningkatan jumlah Mitra yang diajak bekerja sama. Mitra-mitra ini, diberikan kebebasan terutama dalam jam kerja. Mitra bebas memilih untuk bekerja kapan saja dan menentukan apakah pekerjaannya merupakan pekerjaan *freelance* atau pekerjaan tetap. Namun, dibalik kebebasan tersebut terdapat fakta bahwa Mitra tidak mendapatkan penghasilan jika Mitra tidak bekerja, baik karena sakit, kehamilan dan melahirkan, ataupun karena mengalami kecelakaan. Hal ini berbeda dengan pekerja, di mana pekerja memiliki hak untuk cuti, sakit ataupun *maternity* yang dibayar oleh perusahaan.

Dalam melakukan pekerjaannya, Mitra Gojek melakukan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, dapat berupa *GoRide*, *GoCar*, *GoFood*, *GoSend*, *GoShop*, dan *GoMart*. Metode pembayaran yang dapat digunakan pun bermacam-macam yaitu dapat melalui *cash/cash on delivery*, *Gopay*, *Gopay-paylater*, dan kartu kredit/debit. Konsumen

bisa memilih opsi pembayaran sesuai keinginan. Apabila konsumen memilih metode pembayaran melalui *cash/cash on delivery* dalam pemesanan GoRide atau GoCar, maka konsumen dapat membayar tarif setelah tiba di tempat tujuan. Apabila konsumen memilih metode pembayaran melalui *cash/cash on delivery* dalam pemesanan GoFood, GoSend, GoShop, atau pun GoMart, maka pembayaran tagihan pada pihak ketiga dilakukan terlebih dahulu oleh Mitra Gojek, kemudian baru dibayarkan oleh konsumen setelah Mitra Gojek tiba di tujuan pengiriman yang diinginkan oleh konsumen. Apabila konsumen memilih metode pembayaran melalui Gopay, Gopay-paylater, atau pun kartu kredit/debit maka total tagihan akan dibayarkan sebelum pesanan selesai dilakukan.

Pada perkembangan perusahaan PT. Gojek Indonesia, layanan Gojek saat ini sudah banyak digunakan oleh jutaan pengguna di Indonesia dan sudah melakukan perluasan di negara-negara yang ada di Benua Asia Tenggara dan saat ini sudah memiliki Mitra sekitar 2,5 juta di kota-kota besar yang ada di Indonesia. Namun, Mitra Gojek ini belum memiliki payung hukum di peraturan daerah.

Dalam penelitian ini terdapat suatu permasalahan yaitu konsumen melakukan pemesanan fiktif terhadap Mitra Gojek. Saat ini terdapat beberapa konsumen yang melakukan pemesanan fiktif yang menimbulkan kerugian terhadap Mitra Gojek. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat melindungi Mitra Gojek tersebut dalam hak dan kewajiban terhadap Mitra Gojek yakni pada Pasal 6 yang berisi hak pelaku usaha dan Pasal 7 yang berisi kewajiban pelaku usaha.

Permasalahan tersebut yaitu berawal dari adanya pemesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen dengan menggunakan fitur *Go-Food* pada aplikasi Gojek. Konsumen melakukan pemesanan makanan berupa 5 kotak berisi pizza berukuran 1 meter dari salah satu restoran ternama dengan total tagihan Rp 957.003,00. Mitra Gojek sudah memesan makanan sesuai yang dipesankan oleh konsumen dan sudah membayar tagihan makanan tersebut menggunakan uang pribadinya. Ketika Mitra Gojek sudah sampai di lokasi yang tujuan pengiriman barang, Mitra Gojek tidak menemukan konsumen tersebut. Lalu mitra Gojek berusaha untuk menghubungi konsumen, namun konsumen menjawab bahwa dirinya hanya ingin menipu saja (melakukan orderan fiktif).

Mengenai hal tersebut, konsumen telah melanggar Pasal 5 huruf (b) dan (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen tersebut melanggar iktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dan melanggar pembayaran nilai tukar yang telah disepakati. Sedangkan untuk kepastian hukum dalam permasalahan tersebut terdapat pada pasal 1267 KUHPer yaitu dimana pihak yang dirugikan dapat memilih melakukan penuntutan pembatalan persetujuan dengan penggantian kerugian, maupun biaya bunga.

Selain itu pertanggungjawaban perusahaan PT. Gojek Indonesia kepada Mitra Gojek yang telah dirugikan oleh konsumen atas tindakan pemesanan fiktif yaitu dalam Pasal 1249 KUHPer yang menyebutkan bahwa timbulnya ganti kerugian tersebut disebabkan oleh suatu wanprestasi yang hanya dapat ditentukan dalam bentuk berupa uang, namun dengan seiringnya perkembangan penggantian kerugian dibagi menjadi dua yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut Penulis tertarik untuk membahas “Perlindungan Hukum terhadap Mitra Gojek atas Tindakan Konsumen yang Melakukan Pemesanan Fiktif pada Fitur Go-Food Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.

## **B. Metodologi Penelitian**

Metode pendekatan yang Penulis lakukan adalah metode yuridis normatif yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Sumber bahan hukum dari penelitian ini berupa bahan hukum primer yaitu Kitab Undang-

Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Spesifikasi penelitian pada penelitian ini adalah bertujuan untuk mengkaji serta menganalisis pelanggaran kewajiban Konsumen dan hak-hak Pelaku Usaha berdasarkan UUPK dan penegakan hukumnya terhadap tanggungjawab hukum dari konsumen dan perusahaan ojek online terhadap penipuan dalam bentuk orderan fiktif. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan melakukan penelusuran bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### **Perlindungan hukum terhadap Mitra Gojek atas tindakan konsumen yang melakukan pemesanan fiktif Go-Food berdasarkan**

Perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum dalam hal ini Mitra Gojek untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu perlindungan hukum sangatlah penting bagi Mitra Gojek terutama apabila terdapat tindakan konsumen yang ingkar janji dengan melakukan pemesanan fiktif mengenai layanan antar makanan atau Go-Food.

Pihak Gojek dalam penyelenggaraan jasa layanan transportasi ojek online memiliki kontrak yang mengatur mengenai hak-hak dan kewajiban yang harus dilakukan antara Pihak Gojek, Pihak Mitra Gojek, dan Konsumen. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE yaitu Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya, dan Pasal 1 angka 17 Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.

Hal ini terkait dengan ketentuan yang terdapat dalam KUHPPerdata Pasal 1313 menjelaskan bahwa “Suatu perjanjian adalah perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap pihak lain”. Dalam membuat kontrak sudah seharusnya memperhatikan syarat sah perjanjian Pasal 1320 KUHPPer, antara lain yaitu: 1) Adanya kata sepakat antara Mitra Gojek dan konsumen Gojek; 2) kedua belah pihak berbicara dalam membuat suatu perikatan; 3) adanya objek yang menghadirkan hak dan kewajiban para pihak; dan 4) adanya suatu sebab yang halal.

Suatu perjanjian yang dibuat secara sah berarti berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, dalam kata lain bahwa perjanjian tersebut bersifat mengikat para pihak. Suatu perjanjian juga tidak dapat ditarik kembali apabila tidak ada kata sepakat dari pihak mitra gojek dengan konsumen gojek, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Dalam pelaksanaannya suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Hal tersebut diatur dalam Pasal 1338 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (3) KUHPPer.

Untuk memberikan perlindungan hukum, penerapan asas itikad baik dalam kontrak merupakan dasar dalam melaksanakan perikatan. Pihak Mitra Gojek dan Konsumen Gojek harus menerapkan asas itikad baik dalam melaksanakan kontrak tersebut dengan mengindahkan norma-norma kepatuhan dan kesusilaan. Itikad baik dalam arti objektif, bahwa suatu perjanjian yang dibuat haruslah dilaksanakan sedemikian rupa sehingga tidak merugikan salah satu pihak. Sedangkan itikad baik dalam arti subjektif, ialah terletak pada sikap batin seseorang atau dapat diartikan dengan sikap kejujuran.

Dalam hal perjanjian antara Mitra Gojek dan Konsumen Gojek, bentuk prestasi dari masing-masing pihak adalah memberikan sesuatu, yaitu Konsumen Gojek memberikan sejumlah uang kepada Mitra Gojek sebagai biaya dari makanan yang dipesan dan biaya pengiriman makanan, Sedangkan Pihak Mitra Gojek melakukan pelayanan jasa dengan memesan dan mengirimkan makanan sesuai yang diminta oleh Konsumen Gojek dalam aplikasi Gojek.

Namun demikian pada praktiknya ternyata prestasi yang dilakukan oleh Konsumen Gojek yaitu membayar sesuai dengan nominal pesanan makanan dan biaya pengiriman tidak sesuai dengan awal perjanjian sehingga mendatangkan kerugian pada Mitra Gojek.

Berdasarkan hal tersebut, maka Konsumen Gojek tidak memenuhi kewajiban konsumen pada Pasal 5 UUPK angka 2 dan 3, berupa: 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi

pembelian barang dan/atau jasa; 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Selain itu, tidak memenuhi hak pelaku usaha sebagaimana terdapat pada Pasal 6 UUPK angka 1 dan 2 yaitu: 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.

Adapun perlindungan hukum yang dapat diberikan pada Mitra Gojek menurut Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan: “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, 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.”

Teori perlindungan hukum yang tepat dalam menganalisis kasus tersebut adalah teori perlindungan hukum dari Moch. Isnaeni yang menjelaskan tentang teori perlindungan internal dan eksternal. Perlindungan hukum internal merupakan perlindungan hukum yang diciptakan melalui suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak yaitu Perusahaan Gojek, Mitra Gojek, dan Konsumen. Perjanjian tersebut dibuat dengan tujuan agar kepentingan para pihak terakomodir dengan dasar kesepakatan bersama. Perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut akan terwujud apabila kedudukan para pihak yang terikat dalam perjanjian sederajat sehingga seimbang. Adapun perlindungan hukum eksternal diatur oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan yang terkait yakni Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, KUHP, dan Peraturan Pemerintah Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

### **Pertanggungjawaban Perusahaan PT. Gojek Indonesia terhadap Mitra Gojek atas tindakan konsumen yang melakukan pemesanan fiktif Go-Food berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Peneliti menggunakan metode teknik analisis korelasional dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipiliTanggung jawab dari Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi *Online* yang ada dalam pelaksanaan jasa transportasi *online* melalui aplikasi beraneka ragam. Seperti tanggung jawab terhadap privasi pengguna jasa, pajak, asuransi, sampai dengan keamanan transportasi dan kualitas pelayanan itu sendiri. Letak tanggung jawab ini penting bagi Pemerintah, agar jasa transportasi tersebut dapat terlihat jelas siapa saja yang memiliki tanggung jawab atas pelaksanaannya.

Dalam perkembangan kemajuan teknologi dan informasi pada saat ini, transaksi berbasis *online* berimplikasi besar terhadap perkembangan perdagangan di kehidupan masyarakat. Terkait hal tersebut muncul berbagai pengoperasian situs-situs ojek online yang dilakukan oleh pihak yang menjadi penyedia penyelenggara maupun pengelola. Gojek dalam kegiatannya memiliki pengguna *platform* yaitu masyarakat umum yang memiliki akun dalam aplikasi tersebut baik sebagai mitra pengemudi maupun konsumen.

Sebagai penyedia *platform* ojek *online* atau istilahnya penyedia lapak ojek di internet, Gojek bertanggung jawab atas penyelenggaraan atau beroperasinya sistem elektronik secara aman. Apabila terdapat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh mitra pengemudi maka Gojek sebagai perantara bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi, antara lain menyediakan sarana pelaporan atau pengaduan bagi penjual dan pembeli apabila terjadi permasalahan dalam transaksi elektronik melalui Gojek.

Gojek juga bertanggungjawab untuk memfasilitasi pembayaran dan sistem yang aman dalam bertransaksi *online*. Namun demikian ketentuan tanggungjawab tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa kesalahan dan/atau kelalaian tersebut dilakukan oleh penjual dan/atau pembeli. Dengan demikian batas tanggung jawab Gojek hanya pada pengoperasian sistem elektroniknya.

Dalam UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dapat dilihat dalam Pasal 28 ayat 1 yang menyatakan: “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam

Transaksi Elektronik.” Serta Pasal 35 yang menyebutkan: “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, 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.”

Terdapat permasalahan yang terjadi dalam transaksi elektronik antara Mitra Gojek dengan Konsumen sebagai pengguna layanan aplikasi Gojek, yakni pada kasus perjanjian jasa layanan antar makanan antara pengemudi dengan customer Gojek.

Mitra Gojek sebagai pengemudi mendapatkan permintaan layanan antar makanan yang dipesan oleh Konsumen Gojek. Konsumen tersebut telah memesan makanan di salah satu restoran dengan jumlah pesanan mencapai Rp957.000 dan menggunakan metode pembayaran *cash on delivery*. Namun, saat sampai di titik lokasi yang sudah ditentukan oleh Konsumen, Mitra Gojek tidak menemukan Konsumen disana.

Mekanisme pengaduan mengenai permasalahan dalam transaksi elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Pasal 27 menyebutkan:

1. Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi Konsumen.
2. Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:
  - a. alamat dan nomor kontak pengaduan;
  - b. prosedur pengaduan Konsumen;
  - c. mekanisme tindak lanjut pengaduan;
  - d. petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan; dan
  - e. jangka waktu penyelesaian pengaduan.

Saat ini Gojek sudah menyediakan layanan pengaduan yang dapat dilakukan secara *online* yaitu pihak yang dirugikan dapat mengirimkan surat elektronik melalui *e-mail* layanan pengaduan yang disediakan.

Adanya UU ITE memberikan dua hal penting yaitu pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin dan diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan Teknologi Informasi disertai dengan sanksi pidananya. Dengan terdapat pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka kegiatan *e-commerce* mempunyai dasar hukumnya. Walaupun dari beberapa permasalahan yang terjadi sudah dapat dilakukan penyelesaian dengan menggunakan UU ITE

Konsumen secara tegas akan melepaskan dan mengesampingkan perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* dari semua dan setiap tuntutan, kewajiban, atau kerusakan yang muncul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan Mitra Gojek. Perusahaan tidak akan menjadi pihak mediator dalam negosiasi sengketa ataupun sengketa antara konsumen dan Mitra Gojek. Tanggung jawab untuk keputusan yang dibuat oleh Konsumen atas Layanan yang didapatkan melalui Aplikasi merupakan tanggung jawab dan melekat seutuhnya pada konsumen. Konsumen secara tegas akan melepaskan dan mengesampingkan perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* dari semua dan setiap tuntutan, kewajiban, kerusakan, atau penyebab tindakan yang muncul akibat penggunaan Layanan, perangkat lunak dan/atau Aplikasi, atau dengan cara apapun terkait dengan Mitra Gojek yang diperkenalkan kepada konsumen melalui Aplikasi.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terkait pertanggungjawaban dalam perdagangan melalui sistem elektronik yaitu Pasal 15 Ayat (1), (2), (3), bahwa:

1. Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
2. Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Tanggung jawab Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi yang tertera dalam pelaksanaan jasa transportasi berdasarkan aplikasi bermacam-macam. Seperti tanggung jawab terhadap privasi pengguna jasa, kualitas pelayanan, asuransi, pajak, sampai dengan keamanan transportasi itu sendiri. Tanggung jawab ini kemudian menjadi penting bagi Pemerintah, agar jasa transportasi tersebut kemudian jelas siapa saja yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Ingkar janji yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha dalam kegiatan pemesanan makanan yang pembayarannya didahulukan menggunakan uang pribadi Mitra Gojek yang tidak terlacak, menjadi tanggung jawab pihak perusahaan penyelenggara transportasi yaitu PT. Gojek Indonesia untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Mitra Gojek, dengan melampirkan bon pembelian dan bukti pemesanan fiktif dari konsumen. Namun, ada beberapa Mitra Gojek yang tidak ingin melakukan klaim kerugiannya ke perusahaan dan hanya berlapang-dada menerima kerugian atas perbuatan ingkar janji yang dilakukan oleh konsumen.

Karena tidak mendapatkan keadilan sebagai Mitra Gojek yang bermitra dengan Perusahaan Gojek, salah seorang masyarakat mengangkat kasus ini ke sosial media untuk membantu Mitra Gojek mendapatkan keadilan.

Beberapa waktu kemudian setelah kasus tersebut ada di dunia maya, Pihak Perusahaan Gojek yang mengetahui hal tersebut langsung menghubungi Mitra Gojek yang bersangkutan.

Sebagai perusahaan yang mengayomi dan melindungi Mitra Gojek, PT. Gojek Indonesia memiliki iktikad baik sesuai dengan syarat dan ketentuan perusahaan yaitu dengan mensubsidi kerugian yang dialami oleh Mitra Gojek atas tindakan yang dilakukan oleh konsumen, yang diberikan sampai dengan Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) dengan melampirkan bukti bon serta bukti pemesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen tersebut maka pihak perusahaan yang akan membelinya. Dalam kasus ini, Mitra Gojek mendapatkan ganti kerugian sepenuhnya dari Perusahaan Gojek akibat tindakan ingkar janji yang dilakukan oleh Customer Gojek.

#### **D. Kesimpulan**

Perlindungan hukum terhadap Mitra Gojek adalah menggunakan teori perlindungan hukum internal dan eksternal dari Moch. Isnaeni. Perlindungan hukum internal merupakan perlindungan hukum yang diciptakan melalui suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak yaitu Perusahaan Gojek, Mitra Gojek, dan Konsumen. Perjanjian tersebut dibuat dengan tujuan agar kepentingan para pihak terakomodir dengan dasar kesepakatan bersama. Perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut akan terwujud apabila kedudukan para pihak yang terikat dalam perjanjian sederajat sehingga seimbang. Adapun perlindungan hukum eksternal diatur oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan yang terkait yakni UUPK Pasal 5 dan 6, UU ITE Pasal 35, KUHP dan PP PMSE. Perlindungan hukum terhadap Mitra Gojek sebagai pihak penyedia layanan jasa antar makanan yang dirugikan akibat tindakan konsumen yang melakukan pemesanan fiktif yaitu Mitra Gojek berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan berhak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Pertanggungjawaban perusahaan PT. Gojek Indonesia terhadap Mitra Gojek atas tindakan konsumen yang melakukan pemesanan fiktif Go-Food yaitu Perusahaan Gojek sesuai dengan syarat dan ketentuan perusahaannya mensubsidi kerugian Mitra Gojek atas tindakan konsumen, yang diberikan maksimal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) dengan bukti bon serta orderan fiktif maka pihak perusahaan yang membelinya. Adapun penyelesaian pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Perusahaan Gojek terhadap Mitra Gojek dilakukan di luar pengadilan atau non litigasi.

#### **Acknowledge**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Gojek Atas Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pemesanan Fiktif Pada Fitur

Go-Food Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik”.

Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Ilmu Hukum Universitas Islam Bandung. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi Penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Rimba Supriatna, S.H., M.H. sebagai pembimbing Penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Penghargaan tertinggi penulis sampaikan kepada orang tua, kakak, istri, dan anak tercinta; R. Ichsan Muhandiansyah, Nina Nurjanah, Shafira Restianty Ichsani, Anggun Pramita, dan Alessha Carabella Ryana atas doa, dukungan moril dan materil, serta kasih sayang yang tulus. Penulis berharap dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan semoga mendapat keridhoan serta balasan yang setimpal dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya.

### Daftar Pustaka

- [1] Hartono, S. R. (2000). *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*. Bandung: Mandar maju.
- [2] Muhammad, A. (1998). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- [3] Suwardjoko, W. &. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.
- [4] (dkk), A. (1991). *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [5] Salim, H. A. (2000). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- [6] Wijaya, A. (2016). *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika.
- [7] Suwardi. (2000). *Angkutan Umum*. *Jurnal Fakultas Teknik UMS*, 21.
- [8] Ari, M. A. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online*. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5.
- [9] Anonim. (t.thn.). *Sejarah Gojek dan Perkembangannya dari Masa ke Masa*. Diambil kembali dari Kumparan: <https://kumparan.com/berita-terkini/sejarah-gojek-dan-perkembangannya-dari-masa-ke-masa-1zAYkqSP4I8/full>
- [10] Anonim. (t.thn.). Diambil kembali dari Repository UMY: <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/8798/BAB%201.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- [11] Halilintarsyah, O. (t.thn.). *Ojek Online, Pekerja atau Mitra?* Diambil kembali dari *Jurnal KPPU*: <https://jurnal.kppu.go.id/index.php/official/article/view/24/19>
- [12] Gojek, T. (t.thn.). Diambil kembali dari Gojek: <https://www.gojek.com/>
- [13] Anonim. (t.thn.). *Ojol Dapat Order Fiktif Rp1 Juta, Pembeli Malah Tertawa Ngaku Sengaja Nipu*. Diambil kembali dari Dream Co: <https://www.dream.co.id/stories/ojol-dapat-orderan-pizza-fiktif-hampir-rp-1-juta-balasan-customer-bikin-geram-210906m.html>
- [14] Aliyyu Hakim, A., & Alan Setiawan, D. (2024). *Perlindungan Korban Kejahatan Penipuan Online Bermodus Apk (Android Package Kit) melalui Whatsapp*. <https://doi.org/10.29313/jrih.v4i1.3778>
- [15] Furi, S. A., & Ruddy, M. R. (2024). *Perjanjian Pengikatan Jual Beli dengan Objek yang Sama Dihubungkan dengan Tanggung Jawab Notaris*. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.29313/jrih.v4i1.4526>
- [16] Mochamad Nur Arsyi Rivaldi, & Rimba Supriatna. (2023). *Akibat Hukum Perjanjian Jual Beli Rumah Perseorangan yang Objek Jual Belinya Tidak Diserahkan setelah Membuat Perjanjian Pengikatan Jual Beli*. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 117–122. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i2.2999>