

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER* GOJEK *ONLINE*
DALAM ORDERAN FIKTIF DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan oleh

M RAIKAN RAVIZY

NIM. 210106081

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Program Studi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH**

2026 M/1447 H

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER* GOJEK *ONLINE*
DALAM ORDERAN FIKTIF DI KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-raniry Banda Aceh
Sebagai salah satu persyaratan Penulisan Skripsi
Dalam Ilmu Hukum

Diajukan Oleh

M. RAIFAN RAVIZY
NIM. 210106081

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

Pembimbing I

Dr. Abdul Jalil Salam, M.Ag.
NIP. 197011091997031001

Pembimbing II

Muhammad Iqbal, MM.
NIP. 197005122014111001

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER* GOJEK *ONLINE*
DALAM ORDERAN FIKTIF DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syariah dan hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal: 04 Agustus 2026 M
20 Safar 1448 H

di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi:

Ketua

Dr. Abdul Jalil Salam, M.Ag.
NIP. 197011091997031001

Sekretaris

Muhammad Iqbal, MM.
NIP. 197005122014111001

Penguji I

Saifullah M. Yunus, Lc., MA.,
ph.D.
NIP. 197612122009121002

Penguji II

Dr. Sitti Mawar, S.Ag., MH.
NIP. 197104152006042024

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Prof. Dr. Kamaruzzaman. M.Sh.
NIP. 197809172009121006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Sheikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Raifan Ravizy
Nim : 210106081
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkannya.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin milik karya.*
4. *Mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 Agustus 2026

Yang menyatakan

M Raifan Ravizy



ABSTRAK

Nama : M Raifan Ravizy
NIM : 210106081
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Tbagi Mitra *Driver* Gojek *Online* Dalam
Orderan Fiktif Di Kota Banda Aceh
Tanggal Sidang : 04 Agustus 2026
Tebal Skripsi : 105 Halaman
Pembimbing I : Dr. Abdul Jalil Salam, M.Ag.
Pembimbing II : Muhammad Iqbal, MM.
Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Mitra *Driver*, Gojek *Online*,
Orderan Fiktif.

Perkembangan transportasi berbasis aplikasi memberikan kemudahan bagi masyarakat sekaligus membuka peluang kerja bagi mitra *driver* Gojek. Namun, dalam praktiknya masih terjadi orderan fiktif, khususnya pada layanan GoFood, yang menimbulkan kerugian materiil dan nonmateriil bagi *driver*. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap *driver* sebagai mitra perusahaan aplikator belum berjalan secara optimal. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana bentuk tanggung jawab hukum terhadap mitra *driver* Gojek yang menjadi korban orderan fiktif serta bagaimana mekanisme penyelesaian dan perlindungan hukum bagi *driver* yang mengalami kerugian. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Data diperoleh melalui wawancara dengan mitra *driver* Gojek di Kota Banda Aceh serta studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orderan fiktif dilakukan melalui berbagai modus, seperti penggunaan alamat palsu, nomor telepon tidak aktif, dan pembatalan pesanan setelah *driver* membeli makanan menggunakan dana pribadi. Tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dan menimbulkan kerugian bagi *driver*. Perlindungan yang diberikan Gojek masih terbatas karena penggantian kerugian belum mencakup seluruh biaya operasional, sedangkan posisi tawar *driver* dalam hubungan kemitraan masih lemah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan keamanan aplikasi, penguatan tanggung jawab perusahaan aplikator, serta regulasi yang lebih jelas untuk mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum yang adil bagi mitra *driver*.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil ‘ālamīn, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Perlindungan Hukum Bagi Mitra Driver Gojek Online Dalam Orderan Fiktif di Kota Banda Aceh."* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan alam Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umat beliau yang senantiasa istiqamah mengikuti sunnahnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan panjang yang penuh dengan tantangan, proses belajar, serta pengalaman yang sangat berharga bagi penulis. Tidak sedikit hambatan yang dihadapi selama proses penelitian maupun penyusunan skripsi ini. Namun berkat pertolongan Allah Swt., disertai doa, dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Jalil Salam, M.Ag., selaku Pembimbing I, dan Bapak Muhammad Iqbal, M.M., selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan ketulusan beliau dalam membimbing penulis menjadi bekal

- yang sangat berharga dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Bapak Dr. Hasnul Arifin Melayu, S.Ag., M.A., Wakil Dekan I, Ibu Prof. Dr. Soraya Devy, M.A., Wakil Dekan II dan Bapak Prof. Dr. Ali Abu Bakar, M.A., Wakil Dekan III yang telah membimbing kami mahasiswa di Fakultas Syari'ah dan Hukum.
 3. Dr, Sitti Mawar, S,Ag. ,M,H., Ketua Prodi Ilmu Hukum, Riza Afrian Mustaqim, M.H., Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum, serta seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pelayanan akademik, serta bimbingan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
 4. Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda tercinta alm M.Nur dan Ibunda tersayang Sapura, yang telah bersusah payah mengandung serta melahirkan saya kedunia ini dan menjadi tempat bersandar, sumber semangat, serta kekuatan terbesar dalam setiap perjalanan hidup saya. Terima kasih atas segala doa, pengorbanan, kasih sayang, perhatian, dan dukungan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap proses yang penulis jalani. Tanpa ridha, doa, dan perjuangan Ayahanda dan Ibunda, saya tidak akan mampu berada pada titik ini. Semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan, umur yang penuh keberkahan, kemudahan dalam setiap urusan, serta membalas seluruh kebaikan Ayah dan Ibu dengan balasan yang terbaik. Saya berharap semoga pencapaian sederhana ini menjadi awal untuk dapat membahagiakan dan membanggakan Ayah dan Ibu di masa yang akan datang.
 5. Saudara-saudara penulis, Kakak Nurul Munazirah, S.Kom., dan Mella Yunati, S. Pd., M. Pd., Gr., yang senantiasa memberikan doa, motivasi, perhatian, serta dukungan yang tiada henti kepada penulis selama proses

penyusunan skripsi ini. Kehadiran mereka tidak hanya menjadi sumber semangat, tetapi juga menjadi tempat penulis berbagi cerita, tawa, dan keluh kesah di tengah berbagai tantangan yang dihadapi. Setiap bentuk dukungan, baik secara moril maupun emosional, menjadi kekuatan yang mendorong penulis untuk terus berusaha hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

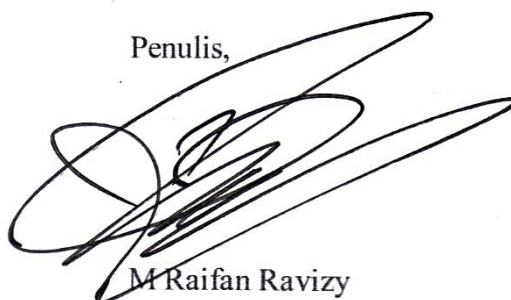
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan OMAIGOT, yaitu Naufal Ramadhan, S.H., Khalil Akbar Maulayya, S.M., Sarafina Ufairah, S.H., M. Furqan Maulana, S.H., Cut Fazila Safira Puteh, S.H., Tiara Andiny, S.I.Kom., Putri Alya Maqfirah, S.Sos., Malik Maulana Rizki, S.E., Naufal Aziz, Siti Natasya Yuliafonna, Khairuzan Aqil, Salwa Arifa Inaya, S.Farm., Muhammad Surya Pratama, S.Hum., dan Urahma Tari, S.Pd., yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama menempuh masa perkuliahan. Terima kasih atas setiap dukungan, kebersamaan, canda tawa, diskusi, serta semangat yang selalu diberikan, terutama di saat-saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Kehadiran kalian telah menghadirkan begitu banyak cerita, pelajaran, dan kenangan indah yang akan selalu penulis simpan dengan penuh rasa syukur. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan,
7. Dengan penuh rasa syukur dan kasih sayang, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada adinda tercinta Safinatun Najjah, yang telah setia membersamai setiap proses perjalanan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap keadaan, baik saat penulis penuh semangat maupun ketika berada pada titik lelah, jenuh, dan hampir menyerah. Kehadiranmu menjadi support system terbaik yang senantiasa memberikan ketenangan, kekuatan, dan keyakinan untuk terus melangkah. Terima kasih atas kesediaan mendengarkan keluh kesah, memberikan doa, perhatian, motivasi, serta dukungan tanpa pernah lelah. Ketulusan, pengorbanan, dan

dukungan yang diberikan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga segala kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan menjadi amal baik dan dibalas oleh Allah Swt. dengan limpahan rahmat, kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan dalam setiap langkah kehidupan.

8. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, M. Raifan Ravizy, yang telah mampu bertahan dan menyelesaikan setiap proses hingga titik ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah, meskipun banyak hari dipenuhi rasa lelah, ragu, dan hampir kehilangan semangat. Selama kurang lebih lima tahun menempuh pendidikan, penulis tidak hanya belajar tentang ilmu hukum, tetapi juga tentang kesabaran, tanggung jawab, keteguhan hati, dan pentingnya menghargai setiap proses. Skripsi ini bukan sekadar syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum, tetapi menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan kerja keras akan membuahkan hasil. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Banda Aceh, 1 Juli 2026

Penulis,



M Raifan Ravizy

TRANSLITERASI ARAB LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor: 0543 b/U/1987

Dalam skripsi ini banyak dijumpai istilah yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin, oleh karenanya perlu pedoman untuk membacanya dengan benar. Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor:0543 b/u1987. Adapun pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	koma

							terbalik (di atas)
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------

ث	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)	م	Mūm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sūn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamz ah	,	Apostro f
ص	Şād	Ş	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>ḍammah</i>	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
اِيْ...	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
اَوْ...	<i>fathah dan wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	-kataba	سُئِلَ	-su'ila
كَيْفَ	-kaifa	هَوَّلَ	-hauila
فَعَلَ	-fa'ala	ذُكِرَ	-žukira
يَذْهَبُ	-yažhabu		

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...اِ...اُ...	<i>fathah</i> dan <i>alīf</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
إِ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wāu</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ -*qāla* رَمَى -*ramā*
 قِيلَ -*qīla* يَقُولُ -*yaqūlu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

1) *Tā' marbūṭah* hidup

Tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah 't'.

2) *Tā' marbūṭah* mati

Tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3) Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ -*rauḍ ah al-atfāl*
 الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ -*al-Madīnah al-Munawwarah*
 طَلْحَةُ -*ṭalḥah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah*

tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا	-rabbanā	نَزَّلَ	-nazzala
الْبِرِّ	-al-birr	الْحَجِّ	-al-ḥajj
نُعَمَّ	-nu‘ ‘ima		

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

رَجُلٌ	-ar-rajulu	اسَيِّدَةٌ	-as-sayyidatu
اشْمُسُ	-asy-syamsu	الْقَلَمُ	-al-qalamu
الْبَدِيعُ	-al-badī‘u	الْخَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	-ta' khuzūna	لَنُؤْ	-an-nau'
شَيْئٍ	-syai'un	إِنْ	-inna
أَمْرَتْ	-umirtu	أَكَلْ	-akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	-Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ الْمِيزَانَ	-Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	-Fa auf al-kaila wa al-mīzān
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	-Fa auful-kaila wal- mīzān
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ	-Ibrāhīm al-Khalīl
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	-Ibrāhīm al-Khalīl
	-Bismillāhi majrahā wa mursāh
	-Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijju al-baiti
	-Man istaṭā'a ilahi sabīla

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	- <i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ	- <i>Inna awwala baitin wuḍ i 'a linnāsi</i>
لَلَّذِي بُيِّنَ مَبَارَكَةً	- <i>lallaẓi bibakkata mubārakkan</i>
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	- <i>Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fīh al Qur'ānu</i>
	- <i>Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unzila fīhil qur'ānu</i>
وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ	- <i>Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn</i>
	- <i>Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni</i>
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	- <i>Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn</i>
	- <i>Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn</i>

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ	- <i>Nasrun minallāhi wa fathun qarīb</i>
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	- <i>Lillāhi al-amru jamī'an</i>
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	- <i>Wallāha bikulli syai 'in 'alīm</i>

10. Tajwid

Bagi yang menginginkan kefasihan dalam bacaan pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid, karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

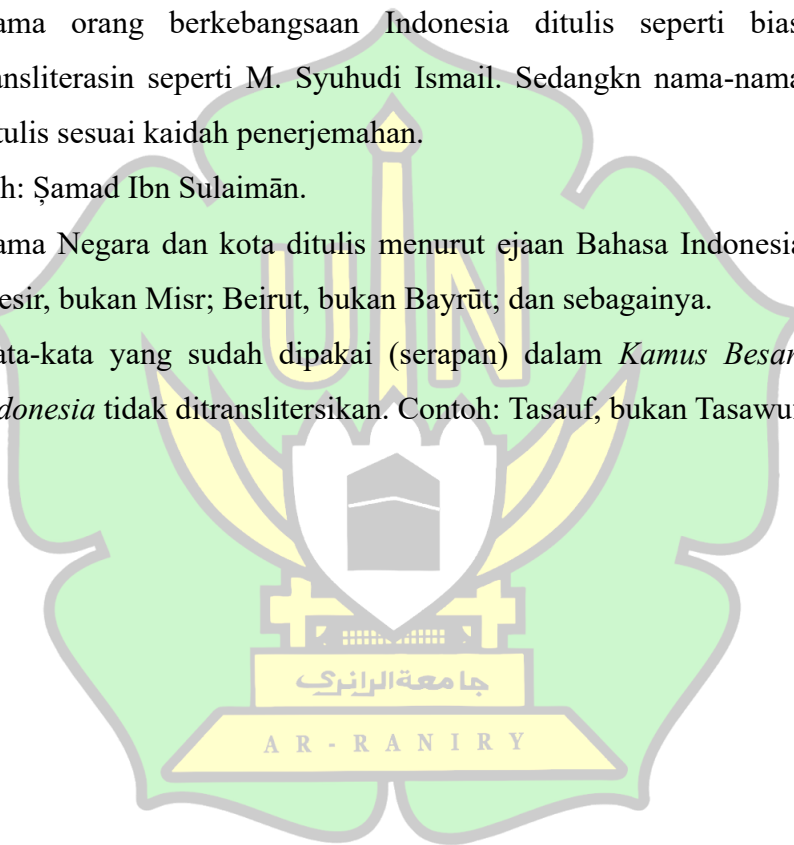
Catatan:

Modifikasi

- 1) Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasin seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.

Contoh: Şamad Ibn Sulaimān.

- 2) Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
- 3) Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf



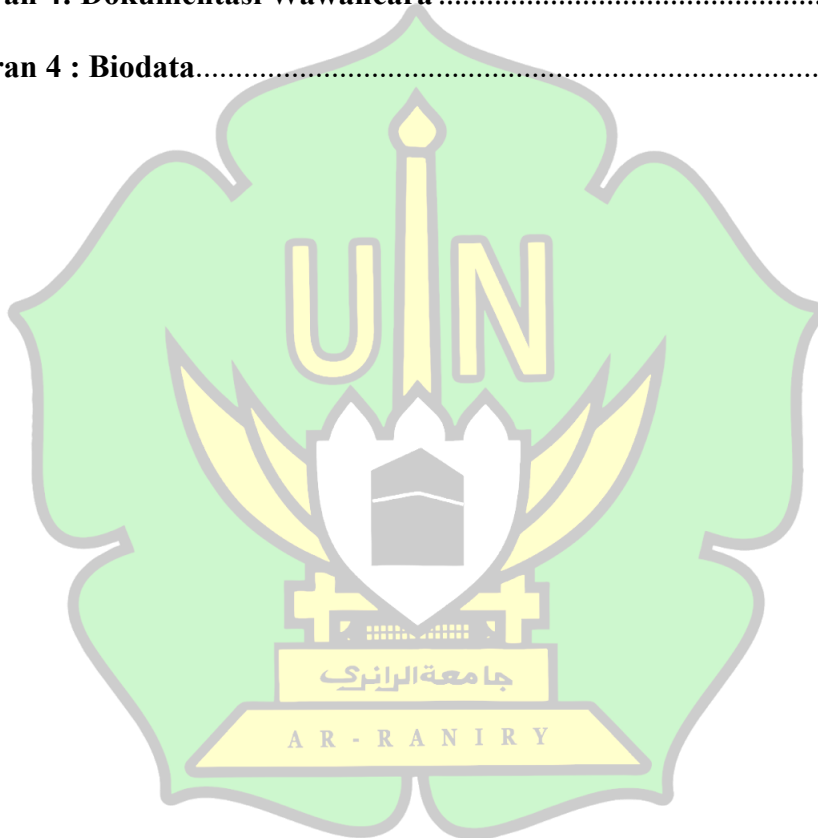
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	63
-----------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

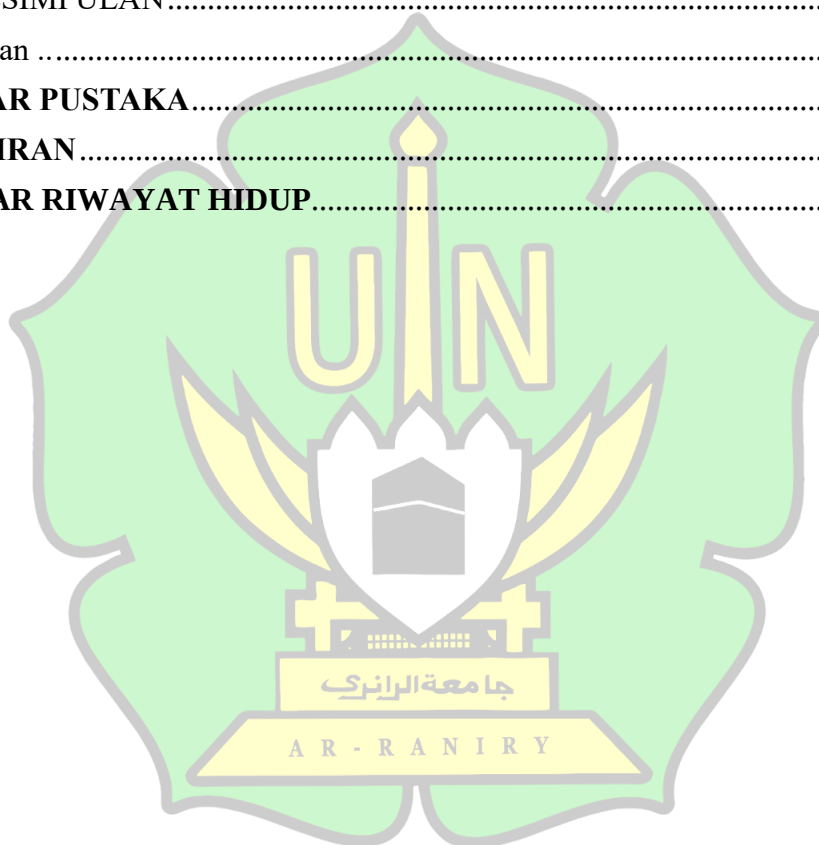
Lampiran 1 : SK Penetapan Pembimbing Skripsi.....	77
Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Penelitian	78
Lampiran 3: Protokol Wawancara	79
Lampiran 4: Dokumentasi Wawancara	81
Lampiran 4 : Biodata.....	84



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	x
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
DAFTAR ISI	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kajian pustaka.....	14
E. Penjelasan istilah.....	17
F. Metode Penelitian	19
G. Sistematika penulisan	24
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM DAN ORDERAN FIKTIF PADA GOJEK <i>ONLINE</i>	28
A. Konsep Ojek <i>Online</i> dalam Perspektif Hukum.....	28
B. Dasar Hukum dan Perlindungan Hukum terhadap Mitra <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i>	31
C. Teori Kemitraan dalam Hubungan <i>Driver</i> dan Perusahaan Aplikator	37
D. Konsep dan Ruang Lingkup Orderan Fiktif.....	41
E. Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Orderan Fiktif.....	47
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA <i>DRIVER</i> GOJEK ONLINE TERHADAP ORDERAN FIKTIF DI KOTA BANDA ACEH.....	52
A. Gambaran Umum Terjadinya Orderan Fiktif terhadap Mitra <i>Driver</i> Gojek di	

Kota Banda Aceh	52
B. Bentuk Tanggung Jawab Hukum terhadap Mitra <i>Driver</i> Gojek sebagai Korban Orderan Fiktif	56
C. Mekanisme Penyelesaian dan Perlindungan Hukum bagi Mitra <i>Driver</i> Gojek yang Mengalami Orderan Fiktif.....	64
BAB EMPAT	70
PENUTUP	70
A. KESIMPULAN.....	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	84



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi merupakan hal yang tak bisa dihindari. Seiring waktu, kemajuan teknologi terus bergerak maju sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta meningkatnya kebutuhan manusia terhadap informasi dan teknologi. Berbagai inovasi terus dikembangkan guna memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia dan mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari. Dalam beberapa dekade terakhir, umat manusia telah menyaksikan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kecanggihan teknologi kini dapat dijumpai dalam hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam bidang transportasi.¹

Kemajuan teknologi dan informasi telah memberikan berbagai kemudahan dalam menjalani aktivitas sehari-hari, dengan menggunakan *smartphone* masyarakat sudah dapat mengakses berbagai layanan yang terintegrasi dalam suatu sistem *digital*. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi ini adalah munculnya layanan transportasi berbasis *online* baik dalam jasa antar jemput personal maupun barang yang semakin populer di tengah masyarakat. Di antara berbagai jenis layanan tersebut, ojek *online* menjadi salah satu bentuk jasa transportasi *online* yang paling banyak digunakan saat ini.²

Gojek adalah *platform* layanan yang bisa diakses kapan saja milik GoTo Group dan pelopor model ekosistem multilayanan, yang menyediakan akses ke berbagai layanan termasuk transportasi, pengiriman makanan, logistik, dan banyak lagi. Gojek didirikan berdasarkan prinsip memanfaatkan teknologi untuk

¹ Teguh Wahyudi, *Transformasi Digital dan Dampaknya terhadap Masyarakat Modern*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 12.

² Andi Hamzah, *Teknologi Informasi dan Perkembangannya dalam Perspektif Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 45.

menghilangkan hambatan hidup sehari-hari dengan menghubungkan konsumen dengan penyedia barang dan jasa terbaik di pasar. Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tahun 2010 dengan fokus pada layanan kurir dan ojek, sebelum meluncurkan aplikasinya pada bulan Januari 2015 di Indonesia.

Gojek telah berkembang menjadi *platform* terkemuka yang mudah diakses di Indonesia dan Singapura. *Platform* Gojek sekarang mencakup lebih dari 3,1 juta mitra pengemudi di seluruh wilayah. Gojek merupakan bagian dari GoTo Group, ekosistem digital terbesar di Indonesia, yang terdiri dari Gojek dan GoTo Financial. Gojek didedikasikan untuk memecahkan tantangan sehari-hari yang dihadapi oleh konsumen, sambil meningkatkan kualitas hidup bagi jutaan orang di seluruh Asia Tenggara, terutama mereka yang berada di sektor informal dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).³

Salah satu fitur Gojek adalah Gofood. Layanan pesan antar makanan ini telah memiliki ribuan mitra tersebar di seluruh kota di Indonesia, layanan pengantaran makanan melalui fitur GoFood mencantumkan ketentuan mengenai perjanjian antara pihak-pihak yang terlibat. Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian harus didasarkan pada adanya kesepakatan antara kedua belah pihak.⁴

Untuk menghindari terjadinya pelanggaran terhadap perjanjian (wanprestasi), baik pihak pengemudi ojek maupun konsumen perlu menunjukkan itikad baik dalam menjalankan kewajiban masing-masing sesuai dengan isi perjanjian.

Meskipun fitur *Gofood* dalam layanan pesan antar makanan memberikan kemudahan bagi konsumen, tetap terdapat kelemahan yang bisa merugikan para *driver* Gojek. Layanan gojek memiliki ikatan dengan kemitraan, Kemitraan dapat dipahami sebagai bentuk kolaborasi antara dua pihak atau lebih yang memiliki

³ <https://www.gotocompany-com.pada> tanggal 22 april 2025 pukul 21:13

⁴ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2004, hlm. 17

tujuan bersama untuk memperoleh manfaat ekonomi, dengan landasan saling percaya, saling menghormati, serta prinsip saling menguntungkan. Dalam dunia bisnis, kemitraan memiliki peran strategis, khususnya dalam menjalin kerja sama antara pelaku usaha kecil dengan usaha menengah maupun besar. Melalui pola kerja sama ini, tidak hanya pertumbuhan ekonomi yang terdorong, tetapi juga kapasitas usaha kecil dapat ditingkatkan agar mampu beradaptasi dan bersaing dalam persaingan pasar yang semakin kompetitif.⁵

Kejasama antara *driver* dan perusahaan itu berupa kemitraan, Kemitraan merupakan bentuk kerja sama antara dua individu atau entitas yang memiliki kedudukan yang setara. Dalam hubungan ini, kedua belah pihak terlibat atas dasar kesepakatan bersama untuk mencapai tujuan ekonomi yang saling menguntungkan. Tidak ada unsur dominasi atau perintah dari satu pihak terhadap pihak lainnya. Masing-masing bertanggung jawab atas hasil dan risiko usaha yang dijalankan secara bersama.

Secara normatif, dasar hukum kemitraan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa kemitraan adalah kerja sama dalam ikatan usaha antara usaha mikro, kecil dengan usaha menengah atau besar yang saling menguntungkan, tanpa saling menguasai, dalam rangka pengembangan usaha yang lebih berkelanjutan.⁶ Regulasi ini mendorong kolaborasi yang sehat dan adil, di mana setiap pelaku usaha, terlepas dari skala bisnisnya, memiliki peluang yang sama untuk berkembang melalui dukungan, bimbingan, dan keterlibatan aktif dari mitra usaha lainnya.

Kemitraan tidak hanya diatur secara hukum, tetapi juga menjadi fokus penting dalam kajian ekonomi dan manajemen bisnis. Siregar menjelaskan bahwa

⁵ M. Siregar, *Kemitraan Strategis dalam Pengembangan UMKM di Indonesia* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2019), hlm. 47.

⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93).

kemitraan strategis merupakan salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan daya saing pelaku UMKM di Indonesia, karena memungkinkan terjadinya sinergi antara usaha besar dan kecil melalui pemanfaatan sumber daya yang saling melengkapi.⁷ Dalam pelaksanaannya, bentuk kemitraan dapat mencakup berbagai aspek, seperti penyediaan bahan baku, pelatihan keterampilan, transfer teknologi, kerja sama pemasaran, hingga pendampingan dalam manajemen usaha. Dengan demikian, penguatan kemitraan tidak hanya menjadi bagian dari program pemerintah, tetapi juga merupakan elemen kunci dalam pembangunan sistem usaha yang adil, inklusif, dan berkelanjutan.

Model kemitraan ini kerap ditemukan dalam sektor usaha mikro, kecil, dan menengah, misalnya kerja sama antara petani dengan koperasi, atau pengemudi ojek *online* dengan perusahaan penyedia aplikasi. Berbeda halnya dengan hubungan kerja, di mana seseorang dipekerjakan oleh pihak lain untuk menjalankan tugas tertentu dan menerima upah sebagai kompensasinya. Dalam hubungan ini terdapat unsur subordinasi, yakni pekerja berada di bawah perintah dan pengawasan pemberi kerja.⁸ Pekerja wajib mengikuti aturan perusahaan serta instruksi dari atasan, sedangkan pemberi kerja memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak pekerja, termasuk perlindungan sosial, standar upah, jam kerja, serta jaminan terhadap pemutusan hubungan kerja.

Perbedaan esensial antara keduanya memiliki dampak hukum yang penting. Sengketa dalam kemitraan biasanya diselesaikan berdasarkan kontrak kerja sama dan aturan hukum perdata, sementara dalam hubungan kerja berlaku ketentuan dalam peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan, yang secara khusus melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak.⁹

⁷ M. Siregar, *Kemitraan Strategis dalam Pengembangan UMKM di Indonesia* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2019), hlm, 23.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39.

⁹ P. Simanjuntak, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia: Antara Regulasi dan Realita* (Yogyakarta: Pustaka Rakyat Press, 2021), hlm, 18.

Di Indonesia, perbedaan antara kemitraan dan hubungan kerja sering kali menimbulkan perdebatan, terutama dalam konteks bisnis digital seperti layanan transportasi *online*. Hubungan antara pengemudi dan perusahaan aplikasi kerap dianggap sebagai hubungan kerja terselubung karena adanya kontrol yang ketat dari pihak aplikasi. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak, baik pelaku usaha, pekerja, maupun pembuat kebijakan, untuk memahami batasan dan konsekuensi hukum dari masing-masing bentuk hubungan tersebut.

Hubungan antara *driver* Gojek dengan perusahaan aplikasi secara formal dibingkai dalam bentuk kemitraan, bukan sebagai hubungan kerja sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan. Dalam hal ini para pengemudi disebut sebagai “mitra” yang bekerja secara mandiri dengan menggunakan aplikasi digital milik perusahaan untuk memperoleh penghasilan. Kemitraan ini bersifat horizontal, di mana tidak terdapat unsur komando langsung sebagaimana dalam relasi antara atasan dan pekerja.¹⁰

Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah tindakan tidak bertanggung jawab dari konsumen yaitu melakukan orderan fiktif. Order fiktif merupakan bentuk manipulasi layanan berbasis aplikasi digital yang secara langsung menimbulkan kerugian terhadap mitra *driver*. Dalam praktiknya di *platform* Gojek, order fiktif merujuk pada aktivitas pemesanan layanan seperti pengantaran makanan, transportasi, atau barang yang dilakukan dengan informasi yang tidak benar atau dengan niat untuk merugikan *driver*. Biasanya, modus ini dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, seperti pengguna akun palsu, pihak yang mencantumkan alamat fiktif, atau dengan sengaja membatalkan pesanan setelah *driver* melakukan sebagian atau seluruh proses pengantaran¹¹.

Variasi dari tindakan order fiktif ini sangat beragam. Beberapa yang sering

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

¹¹ H. S. Siahaan, "Tinjauan Hukum terhadap Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Akibat Order Fiktif," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 1 (2020): 33–45.

ditemukan antara lain adalah pemesanan makanan melalui fitur GoFood yang tidak pernah diambil atau dibayar oleh pemesan, penggunaan identitas dan lokasi penerima yang tidak valid, serta pembuatan akun tidak sah untuk memanfaatkan promo-promo aplikasi. Bahkan dalam beberapa kasus, *driver* diarahkan ke lokasi tertentu yang tidak ada pemesan sama sekali, hanya untuk membuang waktu dan biaya operasional mereka¹².

Fenomena order fiktif ini juga telah berulang kali terjadi di Kota Banda Aceh dan menimbulkan keresahan di kalangan mitra *driver*. Kerugian yang dialami tidak hanya berupa hilangnya uang pribadi yang telah digunakan untuk membelikan pesanan, tetapi juga kehilangan jam kerja produktif serta pemasukan harian yang seharusnya diperoleh.¹³

Dalam kacamata hukum Islam, tindakan pemesanan fiktif yang dengan sengaja dilakukan untuk merugikan mitra *driver* termasuk perbuatan yang bertentangan dengan prinsip muamalah yang adil dan transparan. Perilaku semacam ini dapat dikategorikan sebagai *gharar* (transaksi yang mengandung unsur ketidakjelasan) dan *khiyanah* (pengkhianatan terhadap kesepakatan atau amanah), yang secara tegas dilarang dalam ajaran Islam.

Prinsip dasar dalam transaksi ekonomi dalam Islam mengharuskan adanya kejujuran, keadilan, dan kesepakatan yang jelas antara pihak-pihak yang terlibat. Bila terdapat unsur penipuan yang dilakukan dengan tujuan untuk mengambil keuntungan secara tidak sah atau merugikan pihak lain, maka hal tersebut tidak hanya menciderai akad, tetapi juga menjadi bentuk kemaksiatan yang mendapatkan celaan dari Allah SWT.

¹² Gojek Indonesia, "Jenis-Jenis Penipuan yang Sering Terjadi dan Cara Menghindarinya," <https://www.gojek.com/blog> (diakses 8 Mei 2025).

¹³ *Serambi Indonesia*, "Driver Gojek Banda Aceh Dirugikan Order Fiktif, Tidak Ada Tanggapan dari Pihak Aplikator," 5 Oktober 2022, <https://aceh.tribunnews.com> (diakses 8 Mei 2025).

Allah SWT dalam Al-Qur'an telah memperingatkan pelaku kecurangan dalam urusan muamalah sebagaimana firman Nya dalam surah Al-Muthaffifin ayat 1:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ

Artinya : "Celakalah bagi orang-orang yang curang." (QS. Al-Muthaffifin: 1).

Ayat ini merupakan peringatan terhadap perilaku curang dalam transaksi, baik dalam bentuk mengurangi timbangan maupun memanipulasi akad. Dalam konteks digital seperti ojek *online*, orderan fiktif adalah salah satu bentuk penipuan yang secara langsung merugikan *driver*, baik dari sisi waktu, tenaga, maupun biaya yang telah dikeluarkan. Selain itu, Al-Qur'an juga mengatur dengan jelas larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak benar.¹⁴ Allah berfirman dalam surah An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta di antara kalian dengan cara yang batil, kecuali dengan perdagangan yang didasarkan atas kerelaan di antara kalian..."(QS. An-Nisa: 29).

Ayat ini menjelaskan bahwa setiap bentuk transaksi ekonomi harus dilandasi oleh prinsip keadilan dan saling ridha antara pihak yang bertransaksi. Tindakan order palsu jelas menyalahi prinsip ini, karena *driver* tidak mendapatkan haknya setelah menjalankan kewajiban, dan harta yang seharusnya menjadi miliknya justru hilang karena penipuan dari pihak pemesan.¹⁵

¹⁴ Ismail ibn Umar Ibn Kathir, *Tafsir Ibn Kathir*, Vol. 8, trans. M. Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2008), 462–464.

¹⁵ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*,

Oleh karena itu, dalam pandangan Islam, praktik orderan fiktif bukan hanya merugikan secara ekonomi, tetapi juga merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai moral dan etika bisnis Islami. Perlindungan hukum bagi mitra *driver* bukan hanya penting dari sisi peraturan positif negara, tetapi juga merupakan implementasi dari ajaran Islam dalam menjaga keadilan, mencegah kezaliman, dan melindungi hak individu dalam ekosistem ekonomi digital.

Bentuk-bentuk order fiktif yang sering terjadi antara lain adalah pemesanan makanan melalui *Gofood* yang tidak diambil oleh konsumen, penggunaan alamat yang tidak dapat dijangkau atau bahkan alamat yang tidak ada, serta pembatalan pesanan setelah *driver* telah membeli barang dengan menggunakan dana pribadi. Dalam beberapa kasus, pelaku memanfaatkan sistem promosi dengan cara membuat banyak akun palsu untuk memperoleh keuntungan finansial atau poin promo tanpa berniat untuk benar-benar menggunakan layanan. Pelaku dari order fiktif ini tidak hanya berasal dari konsumen biasa, tetapi juga melibatkan pihak-pihak yang memiliki akses atau pemahaman lebih tentang celah dalam sistem aplikasi. Beberapa pelaku bahkan berasal dari sesama *driver* atau pihak ketiga yang berupaya mengeksploitasi kelemahan teknis dalam aplikasi untuk meraih keuntungan secara tidak sah. Keberadaan pelaku ini semakin sulit untuk dideteksi mengingat adanya celah dalam sistem verifikasi dan minimnya pengawasan terhadap akun-akun yang dibuat secara massal dan tidak sah.

Keresahan ini terjadi karena kurang amannya sistem dari aplikasi Gojek dan penyelesaian masalah Gojek saat menangani orderan fiktif. Di dalam dunia perdagangan atau bisnis, terdapat perjanjian pengangkutan, kewajiban utama pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ketempat tujuan dan berkewajiban menjaga keselamatan barang dan/atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai ke tujuan yang telah diperjanjikan. Pengangkut juga

berhak atas ongkos angkutan yang di selenggarakan¹⁶, dalam perjanjian pengangkutan tersebut, terdapat kesepakatan sampai hak dan kewajiban dari sopir/ pengangkut maupun konsumen telah terpenuhi.

Atas tindakan konsumen tidak bertanggung jawab tersebut, *Driver* yang mendapatkan orderan fiktif akan menerima penilaian (rating) yang buruk dan nilai penerimaan pesanan yang turun, *Driver* mengalami kerugian tenaga, uang, bahan bakar, dan bahkan akan berdampak akun terkena putus mitra.

Pelaksanaan di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan dalam relasi tersebut. Perusahaan aplikasi menetapkan kebijakan sepihak seperti sistem bonus, algoritma performa, serta sanksi pemutusan akses aplikasi (suspend atau putus mitra) yang mengindikasikan adanya kontrol atas cara *driver* bekerja.¹⁷ Hal ini menimbulkan ambiguitas hukum, di satu sisi relasi tersebut disebut sebagai kemitraan, namun di sisi lain memperlihatkan ciri-ciri hubungan kerja yang dikendalikan oleh aplikasi.

Dengan demikian, pola hubungan antara *driver* dan perusahaan aplikasi membutuhkan penelaahan hukum yang lebih adil, agar tidak hanya berpijak pada perjanjian kemitraan semata, melainkan juga mempertimbangkan prinsip keadilan dan perlindungan bagi pihak yang secara ekonomi lebih lemah. Dalam konteks kasus order fiktif yang merugikan mitra *driver* Gojek, perlindungan hukum dapat ditempuh melalui jalur hukum perdata, jalur ini memberikan perlindungan yang sangat penting untuk memberikan keadilan bagi pihak yang dirugikan.

Melalui jalur hukum perdata, mitra *driver* Gojek dapat mengajukan tuntutan ganti rugi terhadap pihak yang melakukan order fiktif berdasarkan prinsip-prinsip perjanjian yang ada. Meskipun mitra *driver* berstatus sebagai

¹⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2008), hlm. 58–59.

¹⁷ P. Simanjuntak, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia: Antara Regulasi dan Realita* (Yogyakarta: Pustaka Rakyat Press, 2021), hlm. 73.

pihak independen, hubungan antara *driver* dan aplikator yang terjalin melalui transaksi pemesanan dapat dianggap sebagai perjanjian yang sah menurut hukum. Jika terdapat pelanggaran yang menyebabkan kerugian, *driver* berhak untuk menuntut ganti rugi secara hukum. Selain itu, untuk menyelesaikan sengketa, *driver* dapat memanfaatkan jalur alternatif seperti mediasi atau arbitrase yang disediakan oleh aplikasi, guna mencapai penyelesaian yang adil tanpa harus melibatkan proses hukum formal.¹⁸

Melalui perlindungan hukum perdata, meskipun mitra *driver* berstatus sebagai pihak independen dalam hubungan kerja dengan aplikator, mereka tetap memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum atas kerugian yang ditimbulkan oleh order fiktif. Oleh karena itu, penting bagi aplikator untuk meningkatkan sistem pengawasan dan memperkuat perlindungan hukum untuk memastikan hak-hak mitra *driver* terlindungi dengan baik. Sehingga tidak terjadinya wanprestasi.

Wanprestasi, dalam konteks hukum perdata, berarti kegagalan salah satu pihak dalam menjalankan kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian. Dalam kemitraan antara perusahaan aplikasi transportasi *online* (seperti Gojek) dan mitra *driver*, hubungan hukum ini didasarkan pada perjanjian kemitraan yang memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak.¹⁹ Bentuk wanprestasi ini dapat terjadi ketika konsumen dengan sengaja memutus koneksi internet, tidak dapat dihubungi, atau secara sepihak membatalkan pesanan pada saat *driver* sudah dalam proses pembelian atau pengantaran makanan. Kasus-kasus seperti ini menjadi contoh nyata terjadinya orderan fiktif yang merugikan mitra *driver* dalam layanan GoFood.

Dalam sistem layanan transportasi dan pesan antar berbasis aplikasi seperti Gojek, perusahaan aplikator memiliki tanggung jawab penting dalam

¹⁸ S. Saleh, "Perlindungan Hukum terhadap Mitra Pengemudi Gojek dalam Tindak Pidana Order Fiktif," *Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan* 10, no. 2 (2022): 200–212.

¹⁹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2004, hlm. 45.

memastikan keamanan dan kenyamanan baik bagi konsumen maupun mitra *driver*. Walaupun hubungan kerja antara *driver* dan aplikasi sering kali disebut sebagai kemitraan, namun secara praktis, perusahaan mengendalikan hampir seluruh aspek teknis dan operasional layanan, mulai dari pembagian order hingga sistem pembayaran. Oleh karena itu, saat terjadi order fiktif yang menyebabkan kerugian pada *driver*, maka peran dan tanggung jawab perusahaan tidak dapat dikesampingkan²⁰.

Kasus order fiktif biasanya timbul karena kelemahan dalam sistem verifikasi akun atau minimnya kontrol terhadap aktivitas yang mencurigakan di dalam aplikasi. Ketika order palsu terjadi, *driver* sering kali harus menanggung kerugian secara pribadi karena tidak ada kompensasi dari aplikasi. Hal ini menimbulkan ketidakadilan, mengingat *driver* tidak memiliki wewenang untuk mengatur sistem, namun tetap menjadi korban dari celah keamanan yang tidak ditangani dengan baik oleh perusahaan.

das sollen dari penelitian ini mitra *driver* Gojek memiliki hak atas perlindungan hukum ketika mengalami kerugian akibat orderan fiktif. Hak ini didasarkan pada berbagai ketentuan hukum positif yang berlaku di Indonesia. Dalam perspektif hukum perdata, perlindungan tersebut diatur melalui ketentuan mengenai perjanjian dan tanggung jawab para pihak sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatur syarat sahnya suatu perjanjian serta asas kebebasan berkontrak.²¹

Selain itu, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) juga menjadi dasar penting dalam hubungan kemitraan antara *driver* dan aplikasi. Undang-undang ini menekankan bahwa bentuk kemitraan harus dibangun di atas prinsip kesetaraan dan saling

²⁰ D. Yusnita, "Analisis Yuridis terhadap Status Hukum Mitra Driver dalam Aplikasi Transportasi Online," *Jurnal Hukum & Teknologi* 13, no. 1 (2021): 45–60..

²¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pasal 1320 dan 1338.

menguntungkan tanpa adanya dominasi dari salah satu pihak.²² Prinsip keadilan dan kepastian hukum menjadi nilai utama dalam menjamin agar mitra *driver* yang merupakan bagian dari pelaku ekonomi sektor informal digital mendapatkan perlindungan yang adil dalam menghadapi potensi kerugian.

Oleh karena itu, *das sein* pada penelitian ini yaitu perlindungan hukum bagi mitra *driver* Gojek terhadap orderan fiktif masih jauh dari memadai. Berbagai temuan di lapangan menunjukkan bahwa beban kerugian akibat pesanan palsu sering kali ditanggung sendiri oleh *driver*, termasuk biaya pembelian makanan dan penggunaan bahan bakar pribadi. Tidak adanya sistem kompensasi yang layak dari pihak aplikasi memperparah kondisi tersebut. Bahkan, alih-alih dilindungi, *driver* kerap mengalami penurunan performa akun hingga pemutusan kemitraan secara sepihak karena dianggap gagal menjalankan tugas.²³

Sistem penyelesaian sengketa yang seharusnya melindungi mitra juga tidak tersedia secara transparan dan adil. Hal ini menimbulkan pertanyaan serius mengenai sejauh mana prinsip kemitraan yang setara dijalankan dalam hubungan antara *driver* dan perusahaan. Dalam praktiknya, relasi tersebut justru menunjukkan pola subordinasi, di mana perusahaan memiliki kontrol penuh terhadap sistem dan keputusan operasional, sementara *driver* berada dalam posisi yang lemah dan pasif.²⁴ Kesenjangan antara hukum yang seharusnya berlaku (*das sollen*) dan kondisi nyata di lapangan (*das sein*) inilah yang menjadi titik tekan penelitian ini. Tujuannya adalah untuk merumuskan solusi hukum yang tidak hanya berbasis norma, tetapi juga mempertimbangkan aspek keadilan dan perlindungan riil terhadap mitra *driver* korban orderan fiktif.

²² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Pasal 26.

²³ Handayani, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Gojek dalam Transaksi Fiktif pada Layanan GoFood* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020), hlm. 43–45.

²⁴ Sutrisno, A., *Relasi Hukum antara Aplikasi dan Mitra Driver dalam Perspektif Ketenagakerjaan Digital* (Tesis, Universitas Gadjah Mada, 2020), hlm. 58–60.

Gojek sebagai penyedia layanan aplikasi seharusnya memberikan perlindungan bagi mitra *driver* dari risiko seperti order fiktif, termasuk dengan menyediakan mekanisme penyelesaian yang transparan dan sistem kompensasi yang adil.²⁵

Tanggung jawab perusahaan aplikator bukan hanya aspek hukum, tetapi juga menyangkut etika bisnis dan perlindungan terhadap pekerja informal di era digital. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Gojek meningkatkan sistem keamanan aplikasi serta memperjelas posisi dan hak mitra *driver* agar tidak terus menjadi pihak yang dirugikan dalam hubungan yang timpang ini. Permasalahan ini menjadi semakin krusial ketika muncul kasus orderan fiktif, yaitu pesanan palsu yang dirancang dengan motif merugikan *driver*. Dalam situasi ini, para pengemudi umumnya menanggung kerugian secara pribadi tanpa ada mekanisme perlindungan yang jelas dari pihak aplikator, karena kedudukan mereka sebagai mitra yang dianggap independen²⁶. Kondisi ini juga terjadi di Kota Banda Aceh, di mana sejumlah *driver* mengalami kerugian akibat order palsu, namun tidak memperoleh solusi hukum yang berpihak pada mereka.²⁷

Berdasarkan uraian di atas, maka menarik untuk di teliti lebih lanjut mengenai perlindungan hukum terhadap *driver* gojek dan menjadi karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi mitra Driver Gojek Online Dalam Orderan Fiktif Di Kota Banda Aceh”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum terhadap mitra *driver* Gojek yang menjadi korban orderan fiktif pada layanan *go food* di Kota Banda Aceh ditinjau dari hukum perdata?

²⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

²⁶ H. S. Siahaan, "Tinjauan Hukum terhadap Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Akibat Order Fiktif," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 1 (2020): 33–45.

²⁷ Serambi Indonesia. (2022, Oktober 5). *Driver Gojek Banda Aceh Dirugikan Order Fiktif, Tidak Ada Tanggapan dari Pihak Aplikator*.

2. Bagaimana mekanisme penyelesaian dan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada *driver* Gojek yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif pada layanan *go food*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan bentuk tanggung jawab hukum terhadap mitra *driver* Gojek yang menjadi korban orderan fiktif (*go food*) di Kota Banda Aceh berdasarkan perspektif hukum perdata.
2. Untuk mengevaluasi dan menganalisis mekanisme penyelesaian bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada *driver* Gojek yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif.

D. Kajian pustaka

Dalam rangka memperkuat dasar teori dan memetakan posisi penelitian ini di antara penelitian terdahulu, peneliti menelaah sejumlah karya ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap mitra *driver* ojek *online*, khususnya dalam kasus orderan fiktif. Kajian pustaka ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai sejauh mana topik ini telah dibahas sebelumnya serta menyoroti ruang yang masih terbuka untuk diteliti lebih lanjut.

Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh Fadillah (2021), yang menyoroti hubungan antara pengemudi ojek *online* dan perusahaan penyedia aplikasi. Dalam penelitiannya, ia mengangkat ketidakseimbangan hubungan yang secara formal disebut sebagai “kemitraan”, namun dalam praktik justru menunjukkan kecenderungan seperti hubungan kerja. Kajian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami landasan hukum interaksi antara *driver* dan aplikator, yang menjadi salah satu fokus utama penelitian ini²⁸.

Penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno (2020) membahas secara

²⁸ Fadillah, *Tinjauan Yuridis Terhadap Hubungan Kerja Antara Pengemudi Ojek Online dengan Aplikator* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Syiah Kuala, 2021), hlm. 45–46.

komprehensif mengenai pola hubungan hukum antara perusahaan aplikator dan mitra *driver* dalam kerangka regulasi ketenagakerjaan di era digital. Dalam studinya, Sutrisno mengungkapkan bahwa hubungan antara aplikator dan *driver* sering diklaim sebagai bentuk kemitraan, namun dalam praktik menunjukkan adanya elemen-elemen hubungan kerja, seperti kontrol melalui sistem algoritma, evaluasi kinerja otomatis, dan sanksi sepihak yang diberikan oleh pihak aplikator. Ketergantungan ekonomi yang tinggi dari *driver* terhadap *platform* juga memperkuat asumsi bahwa relasi ini lebih menyerupai hubungan kerja daripada kemitraan sejajar. Kajian ini memberikan wawasan penting terkait kekosongan hukum yang belum mampu menjangkau kompleksitas relasi kerja digital, serta mendesak perlunya pembentukan regulasi baru yang dapat menjamin perlindungan hukum yang adil dan proporsional bagi para mitra *driver* dalam ekosistem ekonomi digital yang terus berkembang.²⁹

Dalam penelitiannya, Rahmawati (2022) mengkaji kerangka hukum kemitraan di dalam *platform* digital dan menyoroti lemahnya pengawasan regulasi yang ada, sehingga menyebabkan mitra *driver* berada dalam posisi rentan terhadap potensi penyalahgunaan baik oleh pengguna jasa maupun oleh perusahaan aplikator itu sendiri. Penelitian ini menekankan perlunya pengembangan instrumen hukum yang lebih tegas untuk memastikan kejelasan status hukum mitra serta pembagian tanggung jawab yang adil dan proporsional antara mitra dan aplikator dalam ekosistem digital.³⁰

Penelitian lain oleh Handayani (2020) membahas tentang kerugian yang dialami mitra *driver* akibat pemesanan fiktif dalam layanan GoFood. Ia mengkaji persoalan tersebut dari perspektif hukum perdata, terutama terkait pelanggaran perjanjian (*wanprestasi*). Penelitian ini bermanfaat dalam menggambarkan

²⁹ A. Sutrisno, *Relasi Hukum antara Aplikator dan Mitra Driver dalam Perspektif Ketenagakerjaan Digital* (Tesis, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, 2020), hlm, 15.

³⁰ S. Rahmawati, "Kemitraan Digital dalam Layanan Transportasi Online: Tinjauan Yuridis dan Praktik Lapangan," *Jurnal Hukum dan Teknologi* 5, no. 2 (2022): 134–150.

bagaimana peristiwa fiktif dapat menimbulkan tanggung jawab hukum dan membuka jalan bagi korban untuk menuntut ganti rugi³¹.

Dalam kajian yang lebih luas, Hartono (2022) dalam jurnalnya membahas orderan fiktif sebagai bagian dari kejahatan digital. Ia menekankan pentingnya penguatan sistem keamanan digital serta keterlibatan aktif dari perusahaan teknologi dalam melindungi semua pengguna, termasuk mitra pengemudi. Kajian ini menjadi dasar untuk menilai peran serta tanggung jawab *platform* digital seperti Gojek dalam mencegah dan menangani kasus-kasus penyimpangan di aplikasi mereka.³²

Fitriani (2023) dalam penelitiannya mengenai perlindungan konsumen terhadap praktik orderan fiktif, juga memberikan pandangan yang relevan. Meskipun ia berfokus pada hak-hak konsumen, konsep-konsep hukum perlindungan yang dibahas dapat ditarik dan dikaji ulang dari perspektif pelaku usaha mikro, seperti *driver*, yang sejatinya juga merupakan pihak pengguna sistem digital dan rentan terhadap penyalahgunaan layanan.³³

Selain penelitian ilmiah tersebut, penulis juga mengacu pada berbagai sumber hukum positif seperti Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, yang menjadi dasar hukum dalam menjelaskan kemitraan antara usaha kecil dan menengah dengan pihak lain. Juga digunakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya yang berkaitan dengan hukum perjanjian dan ganti rugi akibat wanprestasi, untuk menelaah kedudukan hukum mitra *driver* saat terjadi kerugian karena pemesanan palsu³⁴.

³¹ Handayani, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Gojek dalam Transaksi Fiktif pada Layanan GoFood* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2020), hlm. 38–40.

³² R. Hartono, "Orderan Fiktif sebagai Kejahatan Siber dan Dampaknya terhadap Mitra Driver," *Jurnal Hukum dan Teknologi Digital* 3, no. 2 (2022): 101–115.

³³ Fitriani, *Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Orderan Fiktif di Aplikasi Transportasi Online* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), hlm. 27–29.

³⁴ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro,*

Berdasarkan hasil penelaahan pustaka tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian sebelumnya telah mengkaji berbagai aspek dari kemitraan dalam ojek *online* dan isu orderan fiktif, namun belum banyak yang menyoroti secara mendalam dari sudut pandang perlindungan hukum terhadap mitra *driver* di wilayah tertentu, seperti Kota Banda Aceh. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan pendekatan yuridis normatif dan empiris yang terintegrasi.

E. Penjelasan istilah

Untuk memudahkan pemahaman dan memperoleh gambaran tentang Kajian pustaka Dalam menganalisis permasalahan penelitian dalam skripsi ini, diperlukan uraian mengenai sejumlah istilah penting yang digunakan dalam kajian:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merujuk pada upaya yang diberikan oleh sistem hukum, baik melalui norma tertulis maupun lembaga pelaksana hukum, untuk menjaga dan menjamin hak-hak individu atau kelompok dari tindakan yang merugikan. Bentuk perlindungan ini mencakup aspek preventif untuk mencegah pelanggaran serta represif sebagai bentuk penindakan terhadap pelanggaran yang telah terjadi.³⁵

2. Mitra *Driver* Gojek

Driver Gojek adalah individu yang memanfaatkan aplikasi Gojek untuk memberikan layanan transportasi maupun pengantaran barang atau makanan, namun tidak memiliki status sebagai pegawai tetap perusahaan. Relasi antara *driver* dan pihak Gojek bersifat kemitraan, yakni kerja sama antara dua pihak yang setara tanpa hubungan hierarkis, di mana masing-masing pihak berbagi

Kecil, dan Menengah; Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Buku III tentang Perikatan, khususnya Pasal 1239 dan 1243.

³⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), hlm. 125.

tanggung jawab dan keuntungan berdasarkan prinsip saling membutuhkan.³⁶ Dalam kemitraan ini, *driver* menanggung sendiri risiko serta pengelolaan pendapatannya, sesuai ketentuan dan kesepakatan yang berlaku dalam sistem *platform* digital. Ketentuan mengenai pola hubungan kemitraan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) *platform*.³⁷

3. Orderan Fiktif

Order fiktif merupakan tindakan pemesanan layanan secara tidak sah yang dilakukan dengan cara mencantumkan informasi palsu, menggunakan identitas atau akun yang tidak valid, atau membatalkan pesanan secara sepihak demi memperoleh keuntungan pribadi. Perilaku semacam ini berdampak langsung terhadap kerugian yang dialami oleh mitra *driver*, baik dari segi finansial maupun waktu. Dari perspektif hukum perdata, tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, yaitu kondisi ketika salah satu pihak dalam perjanjian dalam hal ini konsumen gagal memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan, seperti membatalkan pesanan setelah *driver* melakukan pembelian atas barang yang dipesan. Selain dianggap melanggar kesepakatan, tindakan ini juga dapat dikategorikan sebagai bentuk kecurangan yang merugikan pihak lain.³⁸

4. Hubungan Kerja

Hubungan hukum antara pekerja dan pemberi kerja yang melibatkan unsur perintah, pekerjaan, dan upah. Berbeda dengan kemitraan, hubungan kerja bersifat vertikal, di mana pekerja tunduk pada arahan dan kontrol dari pemberi kerja, serta mendapatkan perlindungan hukum yang bersifat normatif, seperti jaminan sosial dan hak atas pemutusan hubungan kerja.³⁹

³⁶ Handayani, *Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi Gojek dalam Transaksi Fiktif pada Layanan GoFood* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020).

³⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*, Lembaran Negara Tahun 2008 No. 93.

³⁸ Hartono, R. "Orderan Fiktif sebagai Kejahatan Siber dan Dampaknya terhadap Mitra *Driver*," *Jurnal Hukum dan Teknologi Digital*, Vol. 3, No. 2, 2022, hlm. 101–115.

³⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang*

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tahapan sistematis yang diterapkan oleh peneliti dalam mengumpulkan informasi yang valid dan objektif sebagai data penelitian. Penerapan metode ini krusial untuk menjamin bahwa seluruh proses dan tahapan kajian dilakukan secara terstruktur dan sesuai dengan prinsip-prinsip penelitian ilmiah. Langkah-langkah penelitian yang digunakan dalam studi ini mengacu pada panduan yang ditetapkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

1. Jenis penelitian

Pada penelitian Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian hukum yuridis empiris, yaitu pendekatan yang memadukan analisis terhadap norma hukum tertulis dengan kenyataan hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Penelitian ini tidak hanya mengkaji hukum dari aspek teks peraturan perundang-undangan (hukum normatif), melainkan juga menelusuri bagaimana ketentuan hukum tersebut diterapkan, dipatuhi, atau bahkan diabaikan dalam praktik kehidupan sehari-hari.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menelaah peraturan perundang-undangan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk melihat kerangka hukum yang mengatur hubungan kemitraan dan perlindungan terhadap mitra *driver* Gojek. Di sisi lain, pendekatan empiris dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara langsung terhadap mitra *driver* yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif di Kota Banda Aceh.

Penggunaan pendekatan yuridis empiris ini bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh kesenjangan antara hukum yang seharusnya berlaku (*das sollen*) dan hukum yang benar-benar terjadi di masyarakat (*das sein*). Pendekatan ini juga bermanfaat untuk memahami

bagaimana perlindungan hukum bekerja secara nyata, serta faktor-faktor non-yuridis seperti sistem aplikasi, perlakuan aplikator, dan kondisi sosial *driver* yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan hukum.⁴⁰

2. Pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini digunakan dua pendekatan utama, yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Penggunaan kedua pendekatan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap mitra *driver* Gojek yang menjadi korban orderan fiktif. Pendekatan peraturan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis norma-norma hukum positif yang mengatur hubungan kemitraan dan perlindungan hukum, sementara pendekatan kasus dimaksudkan untuk menelaah realitas praktik di lapangan melalui studi terhadap kasus-kasus konkret yang terjadi, khususnya di wilayah Kota Banda Aceh.

a. Pendekatan peraturan perundang undangan (*Statute Approach*)

Dalam penelitian ini, pendekatan peraturan perundang-undangan dimanfaatkan untuk menelaah norma-norma hukum yang menjadi dasar perlindungan bagi mitra *driver* dalam sistem hukum nasional. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana ketentuan hukum positif mengatur hubungan antara pengemudi Gojek dengan pihak aplikator, serta bentuk perlindungan hukum yang tersedia apabila terjadi peristiwa yang merugikan, seperti orderan fiktif.

Beberapa instrumen hukum yang dianalisis antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), terutama Pasal 1320 dan 1338, yang menjelaskan syarat sah suatu perjanjian serta asas kebebasan berkontrak.

⁴⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 162–165.

Kedua pasal ini menjadi acuan utama dalam memahami legalitas hubungan kemitraan yang dibangun atas dasar kesepakatan antar pihak tanpa adanya paksaan.⁴¹

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dijadikan rujukan untuk memahami konsep kemitraan dalam kerangka hukum. Undang-undang ini menegaskan bahwa kemitraan harus bersifat saling menguntungkan dan tidak menciptakan dominasi dari satu pihak atas pihak lain, yang relevan dalam menilai posisi *driver* dalam relasinya dengan perusahaan aplikasi.⁴²

Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga ditelaah, mengingat perusahaan aplikasi merupakan pelaku usaha yang memiliki kewajiban hukum atas layanan yang disediakan. Jika terdapat kerugian yang ditimbulkan akibat sistem yang tidak aman atau tidak dapat diakses secara wajar, maka aplikasi wajib memberikan pertanggungjawaban sebagaimana diatur dalam ketentuan undang-undang tersebut.⁴³

Sebagai pembanding, penelitian ini juga mempertimbangkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan untuk mengidentifikasi sejauh mana hubungan antara mitra *driver* dan aplikasi memiliki ciri-ciri hubungan kerja. Hal ini penting, mengingat dalam praktiknya banyak ditemukan kontrol dan pengawasan sepihak dari aplikasi, yang bisa menyerupai relasi antara pekerja dan pemberi kerja.⁴⁴

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti berupaya menyusun

⁴¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Pasal 1320 dan 1338.

⁴² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

⁴³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

pijakan yuridis yang dapat menjadi dasar dalam menilai tanggung jawab hukum perusahaan terhadap mitra *driver* yang mengalami kerugian akibat praktik order fiktif, sekaligus merumuskan bentuk perlindungan hukum yang ideal dan berkeadilan.

b. Pendekatan kasus (Case Approach)

Pendekatan kasus diterapkan dalam penelitian ini guna mengkaji secara langsung peristiwa-peristiwa nyata yang dialami oleh mitra *driver* Gojek, khususnya di wilayah Kota Banda Aceh. Peneliti memperoleh data melalui teknik wawancara terhadap sejumlah pengemudi yang menjadi korban dari praktik orderan fiktif. Informasi yang dikumpulkan digunakan untuk mengidentifikasi berbagai pola tindakan, modus operandi, serta dampak langsung yang dirasakan oleh para *driver* sebagai akibat dari pesanan palsu tersebut.

Analisis dari pendekatan ini membantu mengevaluasi sejauh mana mekanisme penanganan internal yang disediakan oleh perusahaan aplikasi berfungsi secara efektif. Penelitian juga menyoroti bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada mitra *driver*, dan apakah perlindungan tersebut telah memenuhi unsur keadilan dan proporsionalitas. Dengan demikian, pendekatan ini memberikan gambaran empiris mengenai kesenjangan antara regulasi yang berlaku dan implementasinya di lapangan, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa berbasis teknologi digital.⁴⁵

3. Sumber data

Data merupakan informasi atau keterangan-keterangan mengenai suatu hal, baik itu berupa suatu hal yang diketahui, dianggap, anggapan, atau fakta yang diungkapkan melalui angka, simbol, kode, dan sebagainya.⁴⁶

⁴⁵ Saleh, S. *Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Pengemudi Gojek dalam Tindak Pidana Order Fiktif*, Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan, 2022.

⁴⁶ Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta:

Adapun sumber data yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber utamanya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data primer

Data primer adalah informasi utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang memiliki pengetahuan langsung mengenai isu pokok yang sedang diteliti dalam penelitian ilmiah.⁴⁷ Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari hasil wawancara dengan *driver* gojek *online* yang terkena dampak orderan fiktif.

b. Data Skunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah dianalisis sebelumnya, yang dapat digunakan untuk menjelaskan konsep atau teori yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah penelitian⁴⁸ Bahan hukum sekunder, meliputi buku-buku, kitab, hasil penelitian, jurnal hukum, oroseding dan lain-lain.

4. Teknik pengumpulan data

Berdasarkan judul dan rumusan masalah, penelitian ini menggunakan pendekatan campuran, menggabungkan studi kepustakaan dan observasi lapangan. Pengumpulan data dalam studi kepustakaan dilakukan melalui penelaahan dan pengambilan informasi relevan dari peraturan perundang-undangan, buku, sumber daring, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan fokus penelitian. Proses ini bertujuan untuk memperoleh teori dan konsep yang mendasari pembahasan.⁴⁹ Sementara itu, penelitian observasi lapangan

Ghalia IKAPI, 2002), hlm. 82.

⁴⁷ Fentil Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2020), hlm.18.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 112–115.

melibatkan penentuan informan untuk wawancara terkait penelitian dan pengumpulan dokumentasi sebagai bukti pendukung temuan penelitian yang sedang dikaji.

5. Teknik Analisa data

Setelah semua data terkumpul secara lengkap, langkah berikutnya adalah melakukan tahap analisis. Pada tahap ini, peneliti akan mengolah data yang telah dikumpulkan dan menyusun kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan yang telah ditetapkan dalam penelitian. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode analisis deskriptif kualitatif.

Analisis data deskriptif kualitatif adalah menganalisa data yang telah diperoleh dan telah dikembangkan dari yang awalnya data menjadi teori. Dengan metode ini, Analisa data yang diperoleh tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan dengan memberikan paparan dan penggambaran mengenai situasi atau kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif.⁵⁰ Dalam hal ini, penulis juga melakukan analisis terhadap data hasil dari observasi lapangan.

G. Sistematika penulisan

Dalam penulisan karya ilmiah ini, peneliti menggunakan sistematika pembahasan untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap isi dan struktur pembahasan penelitian. Sistematika pembahasan bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai topik-topik yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini. Penulis membagi skripsi ini menjadi empat bab sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan yang memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan isi karya ini. Di bab ini, membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan penelitian, definisi istilah-istilah yang digunakan, kajian pustaka,

⁵⁰ Muhammad Yunus, Kamus Arab-Indonesia, (Insan Multi Media: Jakarta, 2012), hlm. 432.

metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab dua mengulas secara komprehensif kerangka teori dan tinjauan pustaka yang relevan dengan topik penelitian. Bab ini berfungsi sebagai fondasi konseptual yang memperkuat arah dan analisis dalam penelitian. Pembahasan dimulai dengan menjelaskan pengertian ojek *online*, termasuk ciri-ciri, sistem operasional, serta bentuk hubungan kerja sama yang terjalin antara mitra pengemudi dan perusahaan aplikasi digital seperti Gojek.

Penjabaran ini dilengkapi dengan uraian mengenai kerangka hukum yang mengatur keberadaan ojek *online* di Indonesia, baik dari sisi peraturan perundang-undangan maupun kebijakan pemerintah, serta sejauh mana perlindungan hukum diberikan kepada mitra *driver*, khususnya ketika mereka menghadapi permasalahan seperti orderan fiktif.

Selanjutnya, bab ini menelaah teori kemitraan, yang menjadi dasar hukum relasi antara mitra dan perusahaan, serta membedakan dengan hubungan kerja formal, sebuah aspek yang kerap menjadi bahan perdebatan hukum di lapangan, bagian inti lainnya dari bab ini adalah pembahasan tentang cakupan orderan fiktif, yang mencakup berbagai jenis, modus operandi, serta dampak dari praktik tersebut. Analisis juga diarahkan pada siapa saja pihak-pihak yang terlibat maupun dirugikan, baik dari sisi pengemudi, pengguna jasa, maupun pihak aplikator. Sebagai pelengkap, bab ini menyajikan pula pandangan hukum Islam terhadap fenomena orderan fiktif, yang berfungsi memberikan landasan normatif tambahan dari perspektif hukum agama yang hidup di tengah masyarakat Indonesia.

Bab tiga berisi pemaparan mengenai hasil temuan penelitian, yang diperoleh melalui dua pendekatan, yaitu studi kepustakaan dan pengamatan langsung di lapangan. Studi pustaka digunakan untuk menelaah teori dan regulasi yang relevan, sementara observasi lapangan dilakukan melalui wawancara dengan berbagai pihak, termasuk mitra *driver*, pihak aplikator, dan stakeholder terkait di Kota Banda Aceh.

Bab ini diawali dengan deskripsi nyata kasus orderan fiktif yang menimpa mitra pengemudi, termasuk bentuk-bentuk kejahatan digital yang kerap mereka alami serta respons yang muncul dari berbagai pihak terkait. Selanjutnya, pembahasan berfokus pada bentuk tanggung jawab hukum yang harus dipikul oleh para pihak terkait, terutama pihak aplikator dan pengguna layanan, dalam memberikan perlindungan kepada mitra *driver* korban orderan fiktif. Bagian ini menguraikan aspek hukum yang relevan untuk menuntut pertanggungjawaban serta menjamin keadilan bagi para pengemudi.

Bagian berikutnya membahas mekanisme penyelesaian permasalahan yang timbul akibat orderan fiktif, baik melalui jalur internal perusahaan, proses mediasi, maupun penanganan melalui mekanisme hukum formal. Penjelasan ini juga menyoroti berbagai kendala yang dihadapi dan efektivitas prosedur yang diterapkan, serta tanggapan mitra *driver* terhadap penyelesaian yang tersedia.

Di bagian akhir, bab ini menyajikan alternatif perlindungan hukum yang dapat diterapkan guna memperkuat posisi mitra *driver* di Banda Aceh. Rekomendasi ini dirancang berdasarkan temuan lapangan, tinjauan hukum, serta praktik terbaik yang ada, dengan tujuan memberikan solusi yang realistis dan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap mitra *driver* dalam menghadapi kasus orderan fiktif.

Bab empat berperan sebagai penutup dari keseluruhan isi skripsi. Di dalamnya disajikan simpulan atas hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam bab-bab sebelumnya. Simpulan ini menjawab rumusan masalah dan merefleksikan temuan utama penelitian, baik dari sisi teori maupun data lapangan. Selain simpulan.

Bab ini juga menyampaikan rekomendasi yang bersifat konstruktif, ditujukan kepada berbagai pihak seperti mitra pengemudi, perusahaan aplikasi ojek *online*, serta pembuat kebijakan. Rekomendasi tersebut bertujuan untuk mendorong perbaikan sistem perlindungan hukum, meningkatkan pemahaman hukum di kalangan pelaku ekonomi digital, serta memperkuat regulasi yang

mengatur praktik layanan berbasis aplikasi, terutama dalam menangani isu orderan fiktif secara lebih adil, tepat, dan berkelanjutan.



BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM DAN ORDERAN FIKTIF PADA GOJEK *ONLINE*

A. Konsep Ojek *Online* dalam Perspektif Hukum

Ojek *online* merupakan salah satu bentuk layanan transportasi modern yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan ini memanfaatkan aplikasi digital berbasis internet untuk menghubungkan secara langsung antara penyedia jasa transportasi (pengemudi) dengan pengguna jasa (konsumen). Melalui aplikasi yang terpasang pada perangkat elektronik seperti telepon pintar, masyarakat dapat dengan mudah memesan layanan transportasi tanpa harus mendatangi pangkalan atau mencari pengemudi secara manual.⁵¹

Tidak hanya terbatas pada jasa pengangkutan penumpang, ojek *online* juga menyediakan Perkembangan teknologi informasi telah mendorong lahirnya berbagai bentuk layanan berbasis digital yang mengubah pola aktivitas masyarakat, salah satunya dalam bidang transportasi. Transformasi ini melahirkan layanan transportasi berbasis aplikasi yang dikenal sebagai ojek *online*. Ojek *online* merupakan bentuk jasa transportasi dan pengantaran yang memanfaatkan sistem aplikasi digital sebagai sarana utama dalam menghubungkan penyedia jasa dengan pengguna jasa secara langsung. Kehadiran layanan ini menawarkan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat modern.⁵²

Secara konseptual, ojek *online* tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai bagian dari sistem usaha berbasis teknologi digital. Melalui aplikasi, konsumen dapat melakukan pemesanan layanan transportasi, pengantaran barang, maupun makanan dengan mekanisme yang

⁵¹ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁵² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 13.

terstruktur, mulai dari pemilihan layanan, penentuan lokasi, estimasi biaya, hingga metode pembayaran. Sistem ini menciptakan bentuk interaksi hukum baru yang berbeda dari sistem transportasi konvensional, karena seluruh proses transaksi dilakukan secara elektronik dan terekam dalam sistem digital.⁵³

Karakteristik utama ojek *online* terletak pada penggunaan *platform* aplikasi sebagai pusat pengendali operasional. Penentuan tarif, distribusi pesanan, serta evaluasi layanan dilakukan melalui sistem yang dikelola oleh perusahaan aplikasi. Selain itu, terdapat mekanisme penilaian layanan berupa rating dan ulasan yang berfungsi sebagai alat kontrol kualitas. Karakteristik ini menunjukkan bahwa ojek *online* merupakan kegiatan usaha yang terorganisir, meskipun pelaksana layanan (*driver*) tidak berstatus sebagai karyawan perusahaan, melainkan sebagai mitra.⁵⁴

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan hukum yang timbul dalam layanan ojek *online* bersumber dari adanya perjanjian. Perjanjian tersebut terjadi antara mitra *driver* dengan perusahaan aplikasi, serta antara *driver* dengan konsumen. Meskipun perjanjian tersebut dilakukan melalui media elektronik, keberadaannya tetap sah dan mengikat secara hukum selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan demikian, kesepakatan yang dilakukan melalui aplikasi memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional.⁵⁵

Lebih lanjut, Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perjanjian kemitraan antara *driver* dan perusahaan aplikasi mengikat

⁵³ Andi Hamzah, *Teknologi Informasi dan Perkembangannya dalam Perspektif Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 45–46.

⁵⁴ Gojek Indonesia, "Tentang Kami," <https://www.gojek.com/about/> (diakses 1 April 2025).

⁵⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pasal 1320.

kedua belah pihak untuk menjalankan hak dan kewajiban sebagaimana yang telah disepakati. Oleh karena itu, apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, maka dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum.⁵⁶

Kedudukan hukum mitra *driver* ojek *online* dapat pula dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Dalam konteks ini, mitra *driver* dapat dipandang sebagai pelaku usaha mikro yang menjalankan kegiatan ekonomi secara mandiri dengan memanfaatkan *platform* digital milik perusahaan aplikator. Hubungan antara *driver* dan perusahaan aplikator dibangun atas dasar kemitraan, bukan hubungan kerja, sehingga masing-masing pihak memiliki kedudukan hukum yang berbeda dengan relasi pekerja dan pemberi kerja.⁵⁷

Keberadaan ojek *online* juga tidak dapat dilepaskan dari aspek perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kerangka hukum bagi hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk dalam layanan berbasis aplikasi digital. Dalam hal ini, perusahaan aplikator memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem layanan yang aman dan andal, sementara mitra *driver* berperan sebagai pelaksana layanan di lapangan.⁵⁸

Aspek legalitas transaksi dalam ojek *online* juga diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Undang-undang ini mengakui keabsahan informasi elektronik, dokumen elektronik, serta transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Dengan demikian, seluruh aktivitas transaksi dalam layanan ojek *online* memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat

⁵⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 ayat (1).

⁵⁷ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Pasal 1 angka 13

⁵⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 3.

dipertanggungjawabkan.⁵⁹

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ojek *online* memiliki kedudukan hukum yang sah dalam sistem hukum Indonesia meskipun belum diatur secara khusus dalam satu regulasi tersendiri. Kedudukan hukum tersebut bersumber dari hukum perdata, hukum kemitraan usaha, hukum perlindungan konsumen, serta hukum terkait transaksi elektronik. Pemahaman mengenai konsep dan kedudukan hukum ojek *online* ini menjadi landasan penting dalam menganalisis hubungan hukum para pihak serta menentukan bentuk perlindungan hukum bagi mitra *driver* ojek *online* dalam menghadapi berbagai permasalahan, termasuk praktik orderan fiktif.

B. Dasar Hukum dan Perlindungan Hukum terhadap Mitra *Driver* Ojek *Online*

Kemitraan merupakan suatu bentuk hubungan kerja sama yang dibangun atas dasar kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang memiliki kedudukan hukum relatif setara. Dalam konsep kemitraan, masing-masing pihak tidak berada dalam hubungan atasan dan bawahan, melainkan berperan sebagai subjek hukum yang mandiri dan saling berkontribusi untuk mencapai tujuan bersama, terutama dalam memperoleh keuntungan ekonomi. Prinsip utama kemitraan terletak pada adanya kesetaraan, kemandirian, serta pembagian peran yang jelas tanpa adanya unsur perintah secara langsung sebagaimana lazimnya dalam hubungan kerja.⁶⁰

Secara normatif, pengertian kemitraan di Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Undang-undang tersebut mendefinisikan kemitraan sebagai bentuk hubungan antara perusahaan penyedia aplikasi ojek *online* dan mitra *driver* pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang bersumber dari

⁵⁹Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Pasal 5 ayat (1).

⁶⁰ Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015, hlm. 61.

perjanjian keperdataan. Hubungan tersebut tidak lahir dari hubungan kerja sebagaimana diatur dalam hukum ketenagakerjaan, melainkan dari kesepakatan para pihak yang dituangkan dalam perjanjian kemitraan. Oleh karena itu, dasar hukum utama yang mengatur hubungan ini adalah ketentuan umum hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Ketentuan ini menegaskan bahwa perjanjian menjadi sumber lahirnya hak dan kewajiban bagi para pihak yang mengikatkan diri di dalamnya.⁶¹

Keabsahan suatu perjanjian ditentukan oleh terpenuhinya syarat-syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, adanya objek tertentu, serta sebab yang halal. Dalam konteks kemitraan ojek *online*, kesepakatan diwujudkan melalui persetujuan mitra *driver* terhadap perjanjian kemitraan yang disediakan oleh perusahaan aplikasi secara elektronik. Apabila syarat-syarat tersebut terpenuhi, maka perjanjian kemitraan tersebut memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata.⁶² Namun demikian, asas kebebasan berkontrak yang dianut dalam ketentuan tersebut tidak dapat dilepaskan dari asas itikad baik dan asas keadilan, sehingga pelaksanaan perjanjian tetap harus memperhatikan kepentingan para pihak secara proporsional.

Dalam praktiknya, perjanjian kemitraan antara perusahaan aplikasi ojek *online* dan mitra *driver* umumnya disusun dalam bentuk perjanjian baku. Seluruh klausula perjanjian ditentukan sepihak oleh perusahaan aplikasi, sedangkan mitra

⁶¹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2001, hlm.(1).

⁶² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320 dan Pasal 1338 ayat (1).

driver tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian tersebut. Mitra *driver* hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian secara keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar antara para pihak, di mana perusahaan aplikasi berada pada posisi yang dominan, sementara mitra *driver* berada pada posisi yang lebih lemah. Ketidakseimbangan ini berpotensi menimbulkan klausula-klausula yang merugikan mitra *driver*, baik secara ekonomi maupun secara hukum.

Selain KUHPerdara, perlindungan hukum terhadap mitra *driver* ojek *online* juga dapat ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Secara faktual, mitra *driver* menjalankan kegiatan usaha secara mandiri dengan menggunakan sarana produksi milik sendiri, seperti kendaraan bermotor dan perlengkapan pendukung lainnya. Penghasilan yang diperoleh mitra *driver* berasal dari jasa transportasi yang mereka berikan kepada konsumen melalui perantara aplikasi. Dengan karakteristik tersebut, mitra *driver* dapat dikualifikasikan sebagai pelaku usaha mikro sebagaimana dimaksud dalam UNDANG UNDANG UMKM.⁶³

UNDANG UNDANG UMKM menempatkan kemitraan sebagai salah satu instrumen penting dalam pengembangan usaha mikro dan kecil. Pasal 26 UNDANG UNDANG UMKM menegaskan bahwa hubungan kemitraan harus dilaksanakan atas dasar saling memerlukan, saling mempercayai, saling memperkuat, dan saling menguntungkan. Prinsip ini menuntut adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak dalam hubungan kemitraan. Oleh karena itu, apabila perusahaan aplikasi menetapkan kebijakan sepihak yang berdampak merugikan mitra *driver*, seperti menonaktifkan akun secara sepihak tanpa mekanisme keberatan yang transparan, maka kebijakan tersebut dapat dipandang bertentangan dengan prinsip kemitraan yang diatur dalam UNDANG

⁶³ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

UNDANG UMKM. Dalam konteks ini. UNDANG UNDANG UMKM memberikan landasan normatif bagi negara untuk turut serta menjamin terciptanya iklim usaha yang adil dan berkeadilan bagi pelaku usaha mikro, termasuk mitra *driver* ojek *online*.

Perlindungan hukum terhadap mitra *driver* juga dapat dikaji melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun mitra *driver* berperan sebagai penyedia jasa transportasi kepada konsumen akhir, dalam hubungan hukum tertentu mitra *driver* juga berkedudukan sebagai konsumen, khususnya sebagai pengguna aplikasi yang disediakan oleh perusahaan *platform*. Dalam posisi tersebut, mitra *driver* berhak memperoleh perlindungan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif.⁶⁴

Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab sepenuhnya kepada konsumen atau klausula yang memberikan kewenangan sepihak kepada pelaku usaha untuk mengubah perjanjian. Dalam praktik kemitraan ojek *online*, terdapat potensi penerapan klausula baku yang memberikan kewenangan luas kepada perusahaan aplikasi untuk mengubah ketentuan kemitraan atau menjatuhkan sanksi tanpa mekanisme pengawasan yang memadai. Klausula semacam ini dapat dipandang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan berpotensi merugikan mitra *driver* sebagai pihak yang lebih lemah.

Secara teoritis, perlindungan hukum terhadap mitra *driver* ojek *online* dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya

⁶⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

sengketa atau pelanggaran hak sejak awal. Bentuk perlindungan ini dapat diwujudkan melalui penyusunan perjanjian kemitraan yang transparan dan berkeadilan, pengaturan mekanisme sanksi yang jelas, serta keterlibatan pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan *platform* digital. Dengan adanya perlindungan preventif, diharapkan potensi kerugian yang dialami mitra *driver* dapat diminimalkan.

Perlindungan hukum represif diberikan ketika telah terjadi sengketa atau pelanggaran hak. Perlindungan ini dapat berupa mekanisme pengaduan internal, penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maupun melalui pengadilan. Perlindungan represif berfungsi untuk memulihkan hak mitra *driver* yang telah dilanggar serta memberikan efek jera bagi pihak yang melakukan pelanggaran.⁶⁵ Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap mitra *driver* ojek *online* tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus diwujudkan secara nyata melalui mekanisme penegakan hukum yang efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun mitra *driver* ojek *online* tidak memiliki status sebagai pekerja dalam hubungan ketenagakerjaan, mereka tetap memperoleh perlindungan hukum melalui berbagai instrumen hukum yang berlaku, yaitu KUHPerdara, UNDANG-UNDANG UMKM, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, ketidakseimbangan posisi tawar antara mitra *driver* dan perusahaan aplikasi menunjukkan adanya kebutuhan akan penguatan regulasi dan perlindungan hukum yang lebih komprehensif, guna menjamin keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak mitra *driver* ojek *online* di masa yang akan datang.

Dalam perkembangan ekonomi digital saat ini, keberadaan pekerja *platform* digital atau *platform worker* mulai menjadi perhatian dalam sistem hukum ketenagakerjaan modern. Pekerja *platform* digital merupakan individu

⁶⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm, 38.

yang bekerja melalui perantara aplikasi berbasis digital, seperti pengemudi transportasi *online*, kurir digital, maupun pekerja layanan berbasis aplikasi lainnya. Hubungan hukum antara perusahaan aplikator dan pekerja *platform* digital sampai saat ini masih menimbulkan berbagai perdebatan, khususnya terkait status hubungan kerja dan bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diberikan.⁶⁶

Di Indonesia, pengaturan mengenai pekerja *platform* digital masih belum diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan. Regulasi yang ada saat ini lebih banyak mengatur mengenai aspek penyelenggaraan transportasi dan transaksi elektronik, sedangkan perlindungan terhadap pekerja *platform* digital belum memperoleh kepastian hukum yang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan mitra *driver* transportasi *online* masih berada pada posisi yang rentan terhadap berbagai risiko pekerjaan, seperti suspend sepihak, ketidakjelasan mekanisme ganti rugi, hingga kerugian akibat praktik orderan fiktif.⁶⁷

Seiring dengan perkembangan tersebut, mulai muncul pembahasan mengenai undang undang Perlindungan Pekerja *Platform* sebagai bentuk upaya negara dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pekerja berbasis aplikasi digital. Rancangan regulasi tersebut diharapkan mampu memberikan kepastian mengenai hak dan kewajiban antara perusahaan aplikator dan pekerja *platform* digital, termasuk terkait perlindungan pendapatan, mekanisme penyelesaian sengketa, serta jaminan perlindungan kerja dalam ekosistem ekonomi digital.⁶⁸ Dengan demikian, keberadaan regulasi khusus mengenai pekerja *platform* digital menjadi penting guna menciptakan hubungan kemitraan yang lebih seimbang dan memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif

⁶⁶ Rahmawati, "Kemitraan Digital dalam Layanan Transportasi Online: Tinjauan Yuridis dan Praktik Lapangan," *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm. 74.

⁶⁷ J. D. Berlianto dan R. A. Aaron, *Menavigasi Masa Depan Dunia Kerja: Pendekatan Kebijakan untuk Pekerjaan Gig di Indonesia* (2026), hlm. 11.

⁶⁸ *Ibit*, hlm.12.

bagi mitra *driver* transportasi *online*.

C. Teori Kemitraan dalam Hubungan *Driver* dan Perusahaan Aplikator

Orderan fiktif merupakan salah satu bentuk penyalahgunaan layanan dalam sistem transportasi berbasis aplikasi yang dilakukan melalui pemesanan jasa secara tidak jujur dan tanpa itikad baik. Pemesanan ini umumnya dibuat dengan menggunakan identitas palsu, informasi yang menyesatkan, atau dengan niat sejak awal untuk tidak menerima layanan yang dipesan. Tindakan tersebut secara langsung merugikan mitra *driver* karena memaksa mereka mengalokasikan waktu, tenaga, dan biaya operasional untuk memenuhi pesanan yang pada akhirnya tidak pernah direalisasikan.⁶⁹

Dalam perspektif hukum perdata, orderan fiktif bertentangan dengan asas itikad baik yang merupakan prinsip fundamental dalam setiap perjanjian. Asas ini menghendaki agar para pihak yang terikat dalam suatu hubungan kontraktual bertindak secara jujur, wajar, dan bertanggung jawab sejak tahap pembentukan perjanjian hingga pelaksanaannya.

Perkembangan ekonomi digital telah membawa perubahan mendasar terhadap pola hubungan hukum dalam kegiatan usaha, termasuk dalam sektor transportasi berbasis aplikasi. Munculnya model bisnis ojek *online* menghadirkan bentuk relasi hukum baru antara *driver* dan perusahaan aplikator yang secara formal dikonstruksikan sebagai hubungan kemitraan. Kualifikasi ini menimbulkan konsekuensi yuridis yang berbeda dibandingkan dengan hubungan kerja dalam hukum ketenagakerjaan. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai teori kemitraan menjadi penting untuk menelaah dasar konseptual hubungan tersebut sekaligus menguji kesesuaiannya dalam praktik.

Secara konseptual, kemitraan merupakan bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih yang didasarkan pada prinsip kesetaraan, saling membutuhkan,

⁶⁹ Budi Santoso, "Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi Ojek *Online*," *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 51 No. 1, 2021, hlm. 82.

dan saling menguntungkan. Hubungan ini tidak menempatkan salah satu pihak dalam posisi subordinatif terhadap pihak lainnya. Dalam konteks hukum positif Indonesia, pengertian kemitraan dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, yang menyebutkan bahwa kemitraan adalah kerja sama dalam keterkaitan usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang dilandasi oleh prinsip saling memerlukan, saling mempercayai, saling memperkuat, dan saling menguntungkan.⁷⁰ Rumusan tersebut menunjukkan bahwa kemitraan bertumpu pada asas keseimbangan dan tidak mengandung relasi perintah sebagaimana dikenal dalam hubungan kerja. Dalam perspektif hukum perdata, kemitraan berakar pada asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Asas ini memberikan kewenangan kepada para pihak untuk secara bebas menentukan isi, bentuk, serta syarat-syarat perjanjian yang mereka sepakati, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.⁷¹ Dengan demikian, hubungan kemitraan lahir dari kesepakatan para pihak yang dituangkan dalam suatu perjanjian. Hak dan kewajiban masing-masing pihak ditentukan berdasarkan perjanjian tersebut, sehingga hubungan yang tercipta bersifat koordinatif, bukan subordinatif.

Apabila dikaitkan dengan praktik ojek *online*, perusahaan aplikator menyediakan *platform* digital yang berfungsi sebagai sarana mempertemukan *driver* dengan pengguna jasa. *Driver* pada umumnya menggunakan kendaraan milik sendiri, menanggung biaya operasional secara mandiri, serta memiliki kebebasan untuk menentukan waktu bekerja dengan mengaktifkan atau menonaktifkan aplikasi. Perusahaan aplikator tidak memberikan upah tetap, melainkan menetapkan skema bagi hasil dari setiap transaksi yang berhasil dilakukan melalui aplikasi. Atas dasar konstruksi ini, perusahaan aplikator

⁷⁰ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Pasal 1 angka 13.

⁷¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 ayat (1).

menegaskan bahwa *driver* bukanlah pekerja, melainkan mitra yang menjalankan kegiatan usaha secara mandiri. Namun demikian, secara teoritis perlu dilakukan pembedaan yang jelas antara kemitraan dan hubungan kerja. Dalam hukum ketenagakerjaan Indonesia, hubungan kerja memiliki tiga unsur pokok yang harus terpenuhi secara kumulatif, yaitu adanya pekerjaan, upah, dan perintah.⁷² Unsur perintah menjadi indikator utama adanya hubungan subordinasi, di mana pekerja berada di bawah kendali dan pengawasan pemberi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, upah dalam hubungan kerja umumnya diberikan secara tetap atau berkala sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan.

Berbeda dengan hubungan kerja, kemitraan tidak mengenal adanya unsur perintah yang bersifat mengikat sebagaimana dalam relasi antara atasan dan bawahan. Para pihak berdiri dalam posisi yang relatif sejajar, serta masing-masing menanggung risiko atas kegiatan usaha yang dijalankannya.⁷³ Risiko tersebut mencakup kemungkinan kerugian, biaya operasional, maupun ketidakpastian pendapatan. Dengan demikian, dalam kerangka kemitraan, hubungan hukum lebih menekankan pada kerja sama bisnis dibandingkan pada relasi ketenagakerjaan.

Dalam praktiknya, hubungan antara *driver* dan perusahaan aplikator memperlihatkan dinamika yang tidak selalu sederhana. Di satu sisi, terdapat unsur kebebasan yang mencerminkan kemitraan, seperti fleksibilitas waktu kerja dan penggunaan sarana milik sendiri. Akan tetapi, di sisi lain, terdapat mekanisme pengendalian tidak langsung melalui sistem algoritma, standar pelayanan, sistem penilaian (rating), serta kebijakan suspend atau penonaktifan akun. Mekanisme tersebut dapat memengaruhi secara signifikan kesempatan *driver* untuk memperoleh penghasilan. Kondisi ini memunculkan perdebatan mengenai sejauh

⁷² Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perppu Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, Pasal 1 angka 15.

⁷³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm.1-5.

mana kesetaraan yang menjadi fondasi kemitraan benar-benar terwujud dalam praktik.⁷⁴

Dalam teori kemitraan, kesetaraan bukan hanya formalitas dalam perjanjian, melainkan harus tercermin dalam distribusi hak dan kewajiban yang seimbang. Apabila salah satu pihak memiliki kekuasaan dominan yang memungkinkan penentuan syarat secara sepihak, maka hubungan tersebut berpotensi mengalami ketimpangan struktural. Oleh karena itu, analisis terhadap hubungan *driver* dan perusahaan aplikasi tidak dapat semata-mata didasarkan pada terminologi “kemitraan” yang tercantum dalam kontrak, melainkan harus mempertimbangkan realitas pelaksanaannya. Pendekatan yang menitikberatkan pada fakta hubungan (*substance over form*) menjadi relevan untuk menilai karakter hubungan hukum tersebut. Apabila dalam praktik ditemukan adanya unsur pengawasan intensif, ketergantungan ekonomi yang tinggi, serta pembatasan kebebasan yang signifikan, maka konstruksi kemitraan dapat dipertanyakan secara yuridis. Sebaliknya, apabila *driver* benar-benar memiliki otonomi dalam menentukan cara dan waktu bekerja serta menanggung risiko usaha secara mandiri, maka hubungan tersebut lebih mendekati konsep kemitraan sebagaimana dimaksud dalam hukum perdata.

Teori kemitraan memberikan kerangka analitis untuk mengevaluasi apakah hubungan antara *driver* ojek *online* dan perusahaan aplikasi telah memenuhi prinsip-prinsip dasar kemitraan, yaitu kesetaraan, kemandirian, dan keseimbangan. Relasi kemitraan yang ideal seharusnya tidak menempatkan salah satu pihak dalam posisi yang rentan atau tergantung secara berlebihan. Apabila dalam praktik terdapat indikasi dominasi yang menyerupai hubungan kerja, maka diperlukan peninjauan ulang terhadap konstruksi hukumnya agar perlindungan hukum yang tepat dapat diberikan sesuai dengan karakter hubungan yang

⁷⁴ Agusmidah, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia: Dinamika dan Teori*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm.67-72.

sebenarnya.

D. Konsep dan Ruang Lingkup Orderan Fiktif

Dalam perspektif hukum Islam, seluruh aktivitas muamalah pada dasarnya diperbolehkan selama tidak mengandung unsur yang dilarang oleh syariat. Prinsip utama yang harus dijunjung dalam setiap transaksi muamalah adalah kejujuran (*ṣidq*), keadilan (*‘adl*), serta kerelaan para pihak (*tarāḍin*). Transaksi yang dilakukan tanpa kejujuran atau dengan maksud merugikan pihak lain dipandang sebagai perbuatan yang bertentangan dengan nilai-nilai dasar syariat Islam.⁷⁵

Praktik orderan fiktif dalam layanan ojek *online*, apabila dilakukan secara sengaja untuk menipu atau merugikan mitra *driver*, termasuk perbuatan yang mengandung unsur gharar, yaitu ketidakjelasan atau ketidakpastian dalam objek maupun pelaksanaan transaksi. Dalam orderan fiktif, sejak awal tidak terdapat niat yang jelas dari pemesan untuk menerima atau membayar layanan, sehingga akad yang terbentuk menjadi cacat secara syar’i. Islam melarang transaksi yang mengandung gharar karena berpotensi menimbulkan perselisihan dan ketidakadilan di antara para pihak.⁷⁶

Transformasi digital dalam sektor transportasi telah melahirkan model pelayanan berbasis aplikasi yang mempertemukan pengemudi dan pengguna jasa melalui sistem elektronik. Pola interaksi yang serba cepat dan berbasis algoritma tersebut pada satu sisi memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi. Namun di sisi lain, sistem ini juga membuka ruang terjadinya penyalahgunaan, salah satunya berupa praktik yang dikenal sebagai *orderan fiktif*. Fenomena ini berkembang seiring meningkatnya ketergantungan pada sistem digital dan menjadi salah satu persoalan yang cukup krusial dalam ekosistem transportasi daring.

Secara terminologis, orderan fiktif dapat dimaknai sebagai suatu bentuk

⁷⁵ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh al-Islām wa Adillatuhu*, Juz IV, Damaskus: Dār al-Fikr, 2011, hlm. 286.

⁷⁶ Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, Jilid III, Beirut: Dār al-Fikr, 2012, hlm. 149.

pemesanan layanan melalui aplikasi yang tidak dilandasi oleh niat yang sungguh-sungguh untuk menggunakan jasa sebagaimana mestinya. Pemesanan tersebut dilakukan secara tidak jujur, baik dengan menggunakan identitas palsu, memberikan informasi lokasi yang tidak benar, maupun dengan sengaja tidak menyelesaikan transaksi setelah *driver* menjalankan kewajibannya. Dengan demikian, unsur utama dalam orderan fiktif adalah adanya ketidaksesuaian antara tindakan pemesanan dan tujuan penggunaan jasa secara nyata.

Dalam perspektif hukum perdata, tindakan tersebut dapat dianalisis melalui konsep perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pelakunya untuk mengganti kerugian tersebut.⁷⁷ Jika orderan fiktif mengakibatkan kerugian materiil maupun immateriil bagi *driver* atau perusahaan aplikasi, maka secara teoritis perbuatan tersebut dapat memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, yakni adanya perbuatan, sifat melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Selain ketentuan mengenai perjanjian dan hubungan kemitraan, perlindungan terhadap mitra *driver* dapat pula dikaitkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat. Peraturan tersebut memberikan dasar pengaturan terhadap penyelenggaraan layanan sepeda motor berbasis aplikasi, termasuk mengenai perhitungan biaya jasa. Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) menentukan bahwa perhitungan biaya jasa untuk penggunaan sepeda motor yang dilakukan melalui aplikasi terdiri atas biaya langsung dan biaya tidak langsung.⁷⁸ Ketentuan

⁷⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

⁷⁸ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2).

ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan berbasis aplikasi tidak hanya berkaitan dengan tarif yang dibayarkan oleh pengguna, tetapi juga mempertimbangkan berbagai biaya yang harus ditanggung oleh mitra pengemudi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Pasal 11 ayat (3) No 12 Tahun 2019 menyebutkan bahwa biaya langsung terdiri atas penyusutan kendaraan, bunga modal, pengemudi, asuransi, pajak kendaraan bermotor, bahan bakar minyak, ban, pemeliharaan dan perbaikan, penyusutan telepon seluler, pulsa atau kuota internet, serta profit mitra. Sementara itu, Pasal 11 ayat (4) mengatur bahwa biaya tidak langsung berupa jasa penyewaan aplikasi.⁷⁹ Dengan adanya ketentuan tersebut, dapat dipahami bahwa biaya yang dikeluarkan oleh mitra *driver* dalam menjalankan layanan merupakan bagian yang diperhitungkan secara normatif dalam penyelenggaraan transportasi berbasis aplikasi. Bahkan, ketentuan tersebut secara khusus memasukkan biaya kendaraan, bahan bakar, pemeliharaan, penggunaan telepon seluler, kuota internet, dan profit mitra sebagai komponen dalam perhitungan biaya jasa.

Apabila ketentuan tersebut dikaitkan dengan praktik orderan fiktif pada layanan *Gofood*, terdapat hubungan yang cukup erat dengan kerugian yang dialami oleh mitra *driver*. Dalam menjalankan pesanan, *driver* tidak hanya mengeluarkan biaya bahan bakar dan menggunakan kendaraan, tetapi juga memanfaatkan telepon seluler serta kuota internet untuk menerima dan menyelesaikan pesanan. Dalam kondisi tertentu, khususnya ketika *driver* telah membeli makanan menggunakan dana pribadi kemudian pesanan dibatalkan atau konsumen tidak dapat dihubungi, *driver* juga dapat menanggung kerugian atas biaya makanan yang telah dibayarkan. Dengan demikian, orderan fiktif dapat

⁷⁹ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, Pasal 11 ayat (1).

menyebabkan biaya yang pada dasarnya merupakan bagian dari kegiatan operasional *driver* berubah menjadi beban kerugian yang harus ditanggung sendiri oleh mitra.

Hal tersebut menjadi penting karena hubungan kemitraan antara *driver* dan perusahaan aplikator pada dasarnya mengandung prinsip saling membutuhkan dan saling menguntungkan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ketika terjadi orderan fiktif, kerugian yang dialami *driver* belum sepenuhnya memperoleh perlindungan yang memadai, terutama ketika biaya yang telah dikeluarkan tidak seluruhnya mendapatkan penggantian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pengakuan normatif terhadap komponen biaya operasional *driver* dengan perlindungan yang diterima *driver* ketika biaya tersebut berubah menjadi kerugian akibat tindakan pengguna yang melakukan orderan fiktif. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa mekanisme kompensasi yang tersedia masih terbatas dan belum selalu mencakup seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh *driver*.

Namun demikian, perlu ditegaskan bahwa Pasal 11 PM 12 Tahun 2019 tidak secara khusus mengatur mengenai ganti rugi akibat orderan fiktif. Ketentuan tersebut lebih menitikberatkan pada formula perhitungan biaya jasa dalam penyelenggaraan layanan berbasis aplikasi. Oleh karena itu, Pasal 11 tidak dapat dijadikan sebagai satu-satunya dasar untuk membebaskan kewajiban ganti rugi kepada perusahaan aplikator. Ketentuan tersebut lebih tepat digunakan sebagai dasar pendukung untuk menunjukkan bahwa biaya operasional dan keuntungan mitra merupakan bagian yang diakui dalam sistem penyelenggaraan jasa transportasi berbasis aplikasi.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap mitra *driver* yang mengalami orderan fiktif perlu dilihat secara menyeluruh dengan menghubungkan PM 12 Tahun 2019 dengan ketentuan mengenai perjanjian, tanggung jawab hukum, dan perlindungan terhadap pihak yang mengalami kerugian. Perjanjian kemitraan antara *driver* dan perusahaan aplikator mengikat

para pihak untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang telah disepakati, sebagaimana prinsip perjanjian dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme perlindungan dan kompensasi yang lebih jelas agar kerugian akibat orderan fiktif tidak sepenuhnya dibebankan kepada mitra *driver*. Peningkatan sistem verifikasi pengguna, pengamanan transaksi, mekanisme pengaduan yang transparan, serta pemberian kompensasi yang proporsional dapat menjadi langkah untuk mewujudkan hubungan kemitraan yang lebih seimbang dan memberikan kepastian hukum bagi mitra *driver*.

Ruang lingkup orderan fiktif dalam praktik dapat dikategorikan ke dalam beberapa bentuk. Pertama, orderan fiktif yang dilakukan oleh pengguna jasa (customer). Bentuk ini merupakan pola yang paling sering terjadi, yakni pemesanan layanan tanpa niat menggunakan jasa secara riil. Misalnya, pengguna mencantumkan alamat yang tidak jelas, tidak dapat dihubungi setelah *driver* tiba di lokasi, atau dengan sengaja membatalkan pesanan ketika *driver* telah menempuh jarak tertentu. Dalam kondisi demikian, *driver* menanggung kerugian berupa biaya bahan bakar, waktu, serta potensi hilangnya kesempatan menerima pesanan lain.

Kedua, orderan fiktif yang dilakukan dengan tujuan memperoleh keuntungan finansial secara tidak sah, misalnya untuk mengejar insentif tertentu dari perusahaan aplikasi. Dalam skema ini, pesanan dibuat secara terstruktur dan diselesaikan secara semu guna memenuhi target performa yang ditentukan sistem. Praktik ini dapat melibatkan lebih dari satu pihak dan pada hakikatnya merupakan bentuk manipulasi terhadap mekanisme distribusi pesanan. Dari sudut pandang etika bisnis, tindakan tersebut mencederai prinsip kejujuran dan persaingan yang sehat.

Ketiga, orderan fiktif yang timbul akibat penyalahgunaan data atau peretasan akun. Dalam era digital, keamanan data menjadi aspek yang sangat penting. Apabila akun pengguna atau *driver* diretas dan digunakan untuk

melakukan transaksi palsu, maka kerugian yang timbul tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga menyangkut aspek perlindungan data pribadi. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik melarang akses tanpa hak terhadap sistem elektronik dan/atau manipulasi data elektronik milik orang lain. Oleh karena itu, orderan fiktif dalam bentuk ini dapat memiliki implikasi pidana.

Dari sisi pihak yang terdampak, *driver* merupakan subjek yang paling langsung merasakan konsekuensi dari orderan fiktif. Kerugian yang dialami tidak hanya berupa pengeluaran biaya operasional seperti bahan bakar dan perawatan kendaraan, tetapi juga kehilangan waktu produktif. Dalam sistem berbasis aplikasi yang sangat kompetitif, waktu merupakan faktor penentu pendapatan. Setiap pesanan fiktif yang diterima berarti berkurangnya peluang untuk memperoleh penghasilan yang sah. Selain kerugian materiil, terdapat pula dampak psikologis berupa stres, rasa frustrasi, dan ketidakpastian dalam bekerja.

Perusahaan aplikasi sebagai penyedia *platform* digital juga tidak luput dari dampak negatif praktik tersebut. Orderan fiktif dapat mengganggu stabilitas algoritma distribusi pesanan dan memengaruhi kualitas data yang menjadi dasar pengambilan keputusan bisnis. Apabila perusahaan memberikan kompensasi kepada *driver* atas pesanan yang terbukti fiktif, maka hal tersebut juga menimbulkan beban finansial tambahan. Lebih jauh lagi, meningkatnya kasus orderan fiktif dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem keamanan dan kredibilitas *platform*.

Konsumen sebagai pengguna jasa turut terdampak secara tidak langsung. Ketika perusahaan aplikasi memperketat sistem verifikasi atau membatasi fitur tertentu untuk mencegah orderan fiktif, kebijakan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pengguna yang beritikad baik. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, setiap pengguna jasa memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan layanan.⁸⁰ Oleh karena itu,

⁸⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

praktik orderan fiktif berpotensi merugikan kepentingan konsumen secara kolektif.

Apabila ditinjau dari sudut hubungan kemitraan antara *driver* dan perusahaan aplikasi, orderan fiktif juga berimplikasi terhadap keseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Dalam kemitraan yang ideal, masing-masing pihak seharusnya memperoleh manfaat yang proporsional dan tidak dibebani risiko secara sepihak. Namun dalam praktiknya, risiko orderan fiktif sering kali lebih banyak ditanggung oleh *driver* sebagai pihak yang berada di lapangan. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai pembagian tanggung jawab dan perlindungan hukum dalam kerangka kemitraan digital.

Dengan demikian, orderan fiktif tidak dapat dipandang semata-mata sebagai persoalan teknis dalam sistem aplikasi, melainkan sebagai fenomena hukum yang memiliki dimensi perdata, pidana, dan perlindungan konsumen. Analisis yang komprehensif diperlukan untuk menentukan bentuk pertanggungjawaban hukum yang tepat serta mekanisme pencegahan yang efektif. Pendekatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan kepentingan antara *driver*, perusahaan aplikasi, dan konsumen, agar tercipta ekosistem transportasi daring yang berkeadilan dan berkelanjutan.

E. Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Orderan Fiktif

Dalam hukum Islam, setiap aktivitas muamalah pada dasarnya diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat. Kaidah fikih menyatakan bahwa hukum asal dalam urusan muamalah adalah boleh (*al-aşlu fil mu'āmalāt al-ibāḥah*), kecuali terdapat dalil yang melarangnya. Oleh karena itu, praktik layanan transportasi berbasis aplikasi, termasuk pola kemitraan antara mitra *driver* dan perusahaan aplikasi seperti Gojek, pada dasarnya sah menurut hukum Islam sepanjang memenuhi rukun dan syarat akad, yaitu adanya para pihak (*al-‘āqidān*), objek akad (*ma‘qūd ‘alaiḥ*), ijab dan qabul (*şīghat*), serta tujuan yang tidak bertentangan dengan syariat.

Akan tetapi, persoalan muncul ketika dalam praktiknya terjadi tindakan orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen tanpa itikad baik. Orderan fiktif adalah pemesanan layanan yang dilakukan dengan data palsu, alamat yang tidak jelas, atau pembatalan sepihak setelah *driver* melaksanakan kewajibannya. Dalam perspektif hukum Islam, tindakan semacam ini tidak hanya dipandang sebagai pelanggaran administratif atau wanprestasi dalam hukum perdata, tetapi juga termasuk perbuatan yang bertentangan dengan nilai-nilai moral dan etika muamalah Islam.

Dalam Islam, transaksi ekonomi harus dibangun atas dasar kejujuran (*ṣidq*), keterbukaan (*bayān*), dan kerelaan kedua belah pihak (*tarāḍin*). Setiap bentuk manipulasi, penipuan, atau menyembunyian informasi yang merugikan pihak lain dipandang sebagai perbuatan tercela. Orderan fiktif jelas mengandung unsur tersebut, karena sejak awal pelaku tidak memiliki niat untuk menyempurnakan akad secara sah. *Driver* yang menerima pesanan mengira bahwa telah terjadi kesepakatan yang mengikat, padahal pemesan telah menyusun skenario untuk membatalkan atau tidak menerima pesanan tersebut.

Dari sudut pandang fikih muamalah, praktik ini dapat dikategorikan sebagai bentuk gharar. Gharar adalah keadaan di mana suatu transaksi mengandung unsur ketidakjelasan atau spekulasi yang dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Ketidakjelasan dalam orderan fiktif tampak pada identitas pemesan yang tidak valid, alamat yang tidak benar, atau niat tersembunyi yang tidak diinformasikan kepada *driver*. Dalam kondisi tersebut, akad menjadi cacat karena salah satu pihak menjalankan kewajibannya dalam ketidakpastian yang disengaja. Rasulullah SAW melarang praktik jual beli yang mengandung gharar sebagaimana diriwayatkan dalam hadis sahih riwayat Imam Muslim.⁸¹ Larangan ini bertujuan untuk mencegah munculnya sengketa dan menjaga

⁸¹ Muslim bin al-Hajjaj, *Ṣaḥīḥ Muslim*, Kitab al-Buyū', hadis tentang larangan jual beli gharar.

keadilan dalam transaksi.

Selain mengandung gharar, orderan fiktif juga mencerminkan adanya unsur khiyānah, yakni pengkhianatan terhadap amanah dan kesepakatan. Ketika konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi, secara implisit telah terbentuk akad jasa antara dirinya dan mitra *driver*. Akad tersebut lahir dari sistem digital, namun tetap memiliki kekuatan moral dan hukum. *Driver* menerima pesanan dengan penuh kepercayaan bahwa konsumen akan menunaikan kewajibannya. Apabila konsumen dengan sengaja memalsukan identitas atau membatalkan pesanan setelah *driver* mengeluarkan biaya, maka tindakan tersebut termasuk bentuk pengkhianatan terhadap amanah.

Islam memberikan perhatian besar terhadap amanah dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam urusan ekonomi. Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Anfāl ayat 27: *“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul, dan jangan pula kamu mengkhianati amanah-amanah yang dipercayakan kepadamu...”*⁸²

Ayat ini menunjukkan bahwa pengkhianatan terhadap kepercayaan, sekecil apa pun, merupakan pelanggaran moral yang serius. Dalam konteks orderan fiktif, amanah yang dikhianati bukan hanya antara konsumen dan *driver*, tetapi juga amanah terhadap sistem ekonomi yang dibangun atas dasar kepercayaan. Lebih lanjut, praktik orderan fiktif juga bertentangan dengan prinsip larangan memakan harta orang lain secara bāṭil. Islam menegaskan bahwa setiap perolehan harta harus dilakukan dengan cara yang sah dan diridhai kedua belah pihak. Allah SWT berfirman dalam Surah An-Nisā’ ayat 29: *“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu.”*⁸³

⁸² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Anfāl:27.

⁸³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. An

Dalam kasus orderan fiktif, *driver* telah mengeluarkan biaya untuk membeli makanan atau mengantarkan pesanan berdasarkan kesepakatan. Ketika pemesan membatalkan secara sepihak atau tidak menerima pesanan tanpa alasan yang sah, maka kerugian yang timbul pada *driver* termasuk bentuk pengambilan harta secara tidak benar. Tidak terdapat unsur kerelaan yang sesungguhnya, karena ridha tersebut diperoleh melalui tipu daya. Oleh sebab itu, praktik ini termasuk dalam kategori memakan harta orang lain secara *bāṭil* yang secara tegas dilarang dalam Islam. Selain ayat tersebut, Al-Qur'an juga memberikan peringatan keras terhadap praktik kecurangan dalam Surah Al-Muṭaffifin ayat 1 yang berbunyi: “*Celakalah bagi orang-orang yang curang.*”⁸⁴

Walaupun ayat ini secara tekstual berbicara tentang kecurangan dalam timbangan, para ulama menjelaskan bahwa maknanya bersifat umum dan mencakup segala bentuk kecurangan dalam transaksi. Dalam konteks ekonomi digital, orderan fiktif dapat dipahami sebagai bentuk kecurangan modern yang merugikan pihak lain secara sepihak. Jika dianalisis melalui pendekatan *maqāṣid al-syarī'ah*, praktik orderan fiktif jelas bertentangan dengan tujuan syariat dalam menjaga harta (*ḥifẓ al-māl*). Syariat Islam bertujuan untuk melindungi hak kepemilikan dan mencegah segala bentuk kezaliman ekonomi. Oleh karena itu, tindakan yang menyebabkan hilangnya harta seseorang secara tidak sah merupakan pelanggaran terhadap tujuan utama syariat. Dalam konteks ini, mitra *driver* yang menjadi korban orderan fiktif adalah pihak yang hak ekonominya terlanggar.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa praktik orderan fiktif dalam layanan transportasi *online* tidak hanya bertentangan dengan hukum positif, tetapi juga melanggar prinsip-prinsip fundamental hukum Islam. Tindakan tersebut mengandung unsur *gharar* karena adanya ketidakjelasan yang disengaja,

Nisā':29.

⁸⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Muṭaffifin:1.

mengandung khiyānah karena adanya pengkhianatan terhadap amanah, serta termasuk perbuatan memakan harta orang lain secara bāṭil. Oleh karena itu, upaya perlindungan terhadap mitra *driver* tidak hanya merupakan kebutuhan hukum secara yuridis, tetapi juga menjadi bagian dari implementasi nilai-nilai syariat dalam menjaga keadilan dan kemaslahatan dalam sistem ekonomi digital.



BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER* GOJEK *ONLINE* TERHADAP ORDERAN FIKTIF DI KOTA BANDA ACEH

A. Gambaran Umum Terjadinya Orderan Fiktif terhadap Mitra *Driver* Gojek di Kota Banda Aceh

Perkembangan teknologi berbasis digital telah membawa perubahan yang cukup besar dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang transportasi dan layanan jasa. Salah satu bentuk nyata dari perkembangan tersebut adalah hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat di berbagai daerah, termasuk di Kota Banda Aceh. Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari, sekaligus membuka peluang kerja baru bagi masyarakat sebagai mitra *driver*.

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan melalui wawancara dengan beberapa mitra *driver* Gojek di Kota Banda Aceh, salah satunya dengan pak Saiful Ahmat mengatakan bahwa terdapat berbagai permasalahan yang muncul dalam praktiknya, salah satunya adalah fenomena orderan fiktif. Orderan fiktif merupakan salah satu bentuk penyalahgunaan layanan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, yang pada akhirnya memberikan dampak kerugian bagi mitra *driver*.⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara, dengan pak Saiful Ahmat mengatakan bahwa mereka pernah mengalami orderan fiktif selama bekerja sebagai *driver* Gojek, bukan hanya pak Saiful yang mengalaminya akan tetapi rekan rekannya juga pernah. Hal ini menunjukkan bahwa fenomena tersebut bukan merupakan kejadian yang jarang terjadi, melainkan sudah menjadi bagian dari risiko

⁸⁵ Hasil Wawancara Dengan Saiful Ahmat, Selaku Mitra *Driver* Gojek Online Pada Tanggal 27 Desember 2025 Di Caffe Locosovya, Kota Banda Aceh.

pekerjaan yang harus dihadapi oleh para *driver*. Bahkan, pak Saiful Ahmat mengungkapkan bahwa mereka mengalami orderan fiktif lebih dari satu kali dalam satu minggu, tergantung pada intensitas kerja dan wilayah operasional mereka.⁸⁶

Jika dilihat dari frekuensinya, orderan fiktif dapat dikategorikan sebagai kejadian yang cukup sering terjadi dalam aktivitas kerja *driver* sehari-hari. Hal ini tentu menjadi perhatian serius, mengingat dampak yang ditimbulkan tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga dapat memengaruhi kondisi ekonomi dan psikologis *driver* dalam jangka panjang.

Dari hasil penelitian wawancara dengan pak Reza diketahui bahwa orderan fiktif paling sering terjadi pada layanan *GoFood* dibandingkan layanan lainnya seperti *GoRide* atau *GoSend*. Hal ini disebabkan karena dalam layanan *GoFood*, *driver* diwajibkan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu terhadap pesanan konsumen menggunakan uang pribadi. Dengan demikian, apabila pesanan tersebut ternyata fiktif, maka *driver* akan menanggung kerugian secara langsung.⁸⁷

Selain itu, terdapat beberapa pola yang dapat dikenali dari orderan fiktif berdasarkan pengalaman para *driver* di lapangan. Salah satu ciri yang paling sering ditemukan adalah alamat tujuan yang tidak jelas atau sulit ditemukan. Dalam beberapa kasus, alamat yang dicantumkan tidak sesuai dengan kondisi nyata di lapangan, bahkan ada yang tidak dapat ditemukan sama sekali.

Tidak hanya itu, nomor telepon pemesan juga menjadi indikator penting dalam mengidentifikasi orderan fiktif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Reza, mengatakan bahwa nomor telepon dalam orderan fiktif biasanya tidak aktif

⁸⁶ Hasil Wawancara Dengan Saiful Ahmat, Selaku Mitra *Driver* Gojek Online Pada Tanggal 27 Desember 2025 Di Caffe Locosovya, Kota Banda Aceh.

⁸⁷ Hasil Wawancara Dengan Reza, Selaku Mitra *Driver* Gojek Online Pada Tanggal 22 Oktober 2025 Di Caffe Locosovya, Kota Banda Aceh.

atau tidak dapat dihubungi. Hal ini membuat *driver* tidak memiliki kesempatan untuk melakukan konfirmasi terhadap pesanan yang diterima, sehingga meningkatkan risiko kerugian.⁸⁸

Selain alamat dan nomor telepon, terdapat pula ciri lain yang sering ditemukan dalam orderan fiktif, yaitu penggunaan akun baru yang tidak memiliki riwayat transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku orderan fiktif sering memanfaatkan celah dalam sistem aplikasi untuk membuat akun palsu dan melakukan pemesanan tanpa identitas yang jelas.

Di kondisi lapangan, menurut pengakuan dari pak Riskan terdapat berbagai contoh kasus orderan fiktif yang dialami oleh mitra *driver* di Kota Banda Aceh. Salah satu kasus yang paling sering terjadi adalah pada layanan *GoFood*, di mana *driver* menerima pesanan dengan nominal tertentu, kemudian membeli makanan sesuai pesanan tersebut. Namun setelah sampai di lokasi tujuan, ternyata alamat yang diberikan tidak jelas atau tidak sesuai, dan pemesan tidak dapat dihubungi. Dalam kondisi tersebut, *driver* tidak memiliki pilihan lain selain menanggung sendiri biaya pesanan tersebut.⁸⁹

Selain itu, terdapat pula kasus di mana *driver* menerima pesanan penjemputan penumpang, namun setelah sampai di lokasi, tidak ditemukan keberadaan pemesan. Dalam beberapa kasus, pesanan tersebut bahkan dibatalkan secara sepihak oleh konsumen setelah *driver* tiba di lokasi. Hal ini tentu menimbulkan kerugian bagi *driver*, baik dari segi waktu maupun biaya operasional.

Dari segi kerugian materi, pak riskan mengaku pernah mengalami kerugian akibat orderan fiktif. Besarnya kerugian yang dialami bervariasi, mulai dari puluhan ribu hingga ratusan ribu rupiah, tergantung pada nilai pesanan yang

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Reza, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal 22 Oktober 2025 di Caffé Locosovya, Kota Banda Aceh.

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Riskan Mubaraq, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal 18 Januari 2026 di Stoke Kupi, Kota Banda Aceh.

diterima. Kerugian ini terutama terjadi pada layanan *GoFood*, karena *driver* harus menggunakan uang pribadi untuk membeli pesanan.⁹⁰

Selain kerugian materi, *driver* juga mengalami kerugian waktu yang cukup signifikan. Waktu yang digunakan untuk menjalankan pesanan fiktif tidak dapat dikembalikan, sehingga *driver* kehilangan kesempatan untuk menerima pesanan lain yang lebih menguntungkan. Hal ini tentu berdampak pada penurunan pendapatan harian *driver*.

Dari sisi psikologis, pak Riskan mengatakan bahwa mereka merasa kecewa, kesal, bahkan stres setelah mengalami orderan fiktif. Perasaan ini muncul karena mereka merasa telah dirugikan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi semangat kerja dan motivasi *driver* dalam menjalankan pekerjaannya.⁹¹ Lebih lanjut.

Orderan fiktif juga berdampak pada performa akun *driver*. Dalam sistem aplikasi Gojek, performa akun menjadi salah satu faktor penting yang menentukan jumlah order yang diterima oleh *driver*. Dalam beberapa kasus, orderan fiktif dapat menyebabkan penurunan rating atau performa akun, terutama jika pesanan tersebut berakhir dengan pembatalan. Hal ini tentu merugikan *driver*, karena dapat memengaruhi peluang mereka untuk mendapatkan order di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa fenomena orderan fiktif di Kota Banda Aceh merupakan permasalahan yang cukup serius dan kompleks. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga memengaruhi waktu kerja, kondisi psikologis, serta performa akun *driver*, diperlukan adanya perhatian yang lebih serius dari berbagai pihak, khususnya perusahaan aplikator, untuk meningkatkan sistem keamanan serta memberikan perlindungan yang lebih baik bagi mitra *driver*. Selain itu, diperlukan pula upaya

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Riskan Mubaraq, Selaku mitra *driver* gojek online
Pada Tanggal 18 Januari 2026 di Stok Kupi, Kota Banda Aceh.

⁹¹ Ibid.

dari pemerintah untuk mengatur dan mengawasi praktik layanan berbasis aplikasi agar dapat berjalan secara adil dan memberikan perlindungan bagi semua pihak yang terlibat.

B. Bentuk Tanggung Jawab Hukum terhadap Mitra *Driver* Gojek sebagai Korban Orderan Fiktif

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan melalui wawancara dengan Pak Reza selaku mitra *driver* Gojek di Kota Banda Aceh, diperoleh gambaran bahwa praktik orderan fiktif telah menimbulkan kerugian yang cukup signifikan bagi para *driver*. Kerugian tersebut tidak hanya terbatas pada aspek ekonomi, tetapi juga mencakup kerugian waktu, tenaga, serta dampak psikologis yang dirasakan oleh *driver* dalam menjalankan pekerjaannya.⁹²

Pak Reza menyatakan bahwa mereka merasa dirugikan secara ekonomi akibat orderan fiktif, terutama dalam layanan GoFood. Dalam layanan ini, *driver* diwajibkan untuk terlebih dahulu membeli pesanan menggunakan uang pribadi sebelum pesanan tersebut diantarkan kepada konsumen. Apabila pesanan tersebut ternyata fiktif, maka *driver* harus menanggung seluruh biaya tersebut tanpa adanya penggantian. Kondisi ini menunjukkan bahwa *driver* berada pada posisi yang cukup rentan terhadap kerugian yang disebabkan oleh tindakan pihak lain.

Dari perspektif hukum perdata, hubungan antara *driver* dan konsumen dalam layanan berbasis aplikasi dapat dikualifikasikan sebagai hubungan perjanjian. Perjanjian tersebut terbentuk secara elektronik ketika konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi. Dengan adanya pemesanan tersebut, maka timbul hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, di mana *driver* berkewajiban untuk memberikan layanan, sedangkan konsumen berkewajiban untuk menerima layanan dan melakukan pembayaran sesuai kesepakatan.

⁹² Hasil Wawancara dengan Reza, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal 22 Oktober 2025 di Caffè Locosovya, Kota Banda Aceh.

Namun dalam praktiknya, banyak konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya tersebut. Mereka melakukan pemesanan tanpa niat untuk menggunakan layanan, memberikan alamat yang tidak jelas, atau tidak dapat dihubungi setelah pesanan dilakukan. Tindakan ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap perjanjian yang telah disepakati, dalam hukum perdata, kondisi tersebut dikenal dengan istilah wanprestasi. Wanprestasi merupakan suatu keadaan di mana salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan.⁹³ Dalam konteks ini, konsumen yang melakukan orderan fiktif dapat dikategorikan telah melakukan wanprestasi, karena tidak memenuhi kewajiban untuk menerima layanan dan melakukan pembayaran.

Lebih lanjut, wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan prestasi sama sekali, melaksanakan prestasi tetapi tidak sebagaimana mestinya, terlambat melaksanakan prestasi, atau melakukan sesuatu yang seharusnya tidak dilakukan.⁹⁴ Dalam kasus orderan fiktif, bentuk wanprestasi yang terjadi umumnya adalah tidak melaksanakan prestasi sama sekali, yaitu tidak menerima layanan setelah melakukan pemesanan.

Selain itu, tindakan orderan fiktif juga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perbuatan melawan hukum terjadi apabila suatu perbuatan melanggar hukum, menimbulkan kerugian bagi orang lain, dan terdapat hubungan sebab akibat antara perbuatan tersebut dengan kerugian yang timbul.⁹⁵

Dalam konteks ini, tindakan konsumen yang dengan sengaja membuat orderan fiktif jelas memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, karena dilakukan secara tidak bertanggung jawab, melanggar norma hukum dan etika, serta menimbulkan kerugian bagi *driver*. Oleh karena itu, secara hukum, konsumen seharusnya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang

⁹³ Subekti, Hukum Perjanjian, Jakarta: Intermasa, 2004.

⁹⁴ Ibit.

⁹⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

ditimbulkan.

Wawancara dengan Pak Saiful berpendapat bahwa konsumen yang melakukan orderan fiktif telah melakukan kesalahan dan seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran hukum di kalangan *driver* mengenai hak mereka sebagai pihak yang dirugikan.⁹⁶

Namun demikian, dalam praktiknya, pertanggungjawaban dari konsumen sulit untuk diwujudkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain penggunaan akun palsu, identitas yang tidak jelas, serta tidak adanya mekanisme yang efektif untuk menelusuri pelaku. Akibatnya, meskipun secara hukum konsumen bertanggung jawab, namun secara faktual *driver* tidak dapat menuntut haknya secara langsung.

Selain tanggung jawab konsumen, penelitian ini juga menyoroti tanggung jawab perusahaan aplikasi sebagai pihak yang menyediakan sistem layanan, yaitu Gojek. Dalam hal ini, perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur dan mengendalikan seluruh sistem operasional layanan, termasuk sistem pemesanan, verifikasi akun, serta mekanisme pembayaran. Pak Riskan berpendapat bahwa Gojek seharusnya turut bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh *driver* akibat orderan fiktif. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa perusahaan memiliki kendali penuh terhadap sistem aplikasi, sehingga seharusnya dapat mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem.⁹⁷

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, perusahaan aplikasi dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha yang memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem yang aman dan tidak merugikan pengguna. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan perlindungan terhadap konsumen serta bertanggung

⁹⁶ Hasil Wawancara Dengan Saiful Ahmat, Selaku Mitra *Driver* Gojek Online Pada Tanggal 27 Desember 2025 Di Caffe Locosovya, Kota Banda Aceh.

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Riskan Mubaraq, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal 18 Januari 2026 di Stok Kupa, Kota Banda Aceh.

jawab atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.⁹⁸

Dalam konteks ini, meskipun *driver* berperan sebagai penyedia jasa kepada konsumen, namun dalam hubungannya dengan aplikator, *driver* juga merupakan pengguna sistem yang berhak mendapatkan perlindungan. Oleh karena itu, apabila sistem aplikasi memiliki kelemahan yang memungkinkan terjadinya orderan fiktif, maka perusahaan dapat dianggap memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki sistem tersebut dan memberikan perlindungan kepada *driver*.

Dalam hubungan kemitraan antara *driver* dan perusahaan, terdapat prinsip kesetaraan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM. Dalam prinsip tersebut, hubungan kemitraan harus dilaksanakan atas dasar saling menguntungkan dan tidak boleh merugikan salah satu pihak.⁹⁹

Namun berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar *driver* merasa bahwa posisi mereka tidak sepenuhnya setara dengan pihak perusahaan. Hal ini terlihat dari adanya ketergantungan *driver* terhadap aplikasi dalam memperoleh penghasilan, serta adanya kontrol dari perusahaan terhadap sistem kerja *driver*, seperti penentuan tarif, sistem pembagian order, dan pemberian sanksi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan dalam hubungan kemitraan, di mana *driver* berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan perusahaan. Oleh karena itu, dalam kasus orderan fiktif, *driver* menjadi pihak yang paling dirugikan, sementara mekanisme perlindungan yang tersedia masih belum memadai. Selain itu, sebagian informan juga berpendapat bahwa hubungan antara *driver* dan Gojek lebih mendekati hubungan kerja daripada kemitraan, karena adanya unsur kontrol dan ketergantungan ekonomi. Hal ini menimbulkan

⁹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁹⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*.

implikasi hukum yang penting, karena dalam hubungan kerja, perusahaan memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap pekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Saiful selaku mitra *driver* gojek mengharapkan adanya bentuk tanggung jawab yang lebih konkret dari pihak perusahaan, seperti pemberian kompensasi atas kerugian, peningkatan sistem keamanan aplikasi, serta adanya mekanisme pengaduan yang lebih efektif dan transparan.¹⁰⁰

Dapat dipahami bahwa praktik orderan fiktif tidak hanya menimbulkan persoalan hukum dalam hubungan antara konsumen dan *driver*, tetapi juga menyebabkan berbagai bentuk kerugian yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Oleh sebab itu, diperlukan pembahasan mengenai bentuk kerugian serta tanggung jawab yang timbul akibat orderan fiktif terhadap mitra *driver* Gojek.

Fenomena orderan fiktif yang dialami oleh mitra *driver* gojek di Kota Banda Aceh bukan hanya menimbulkan kerugian kecil yang bersifat sementara, tetapi telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kondisi ekonomi maupun psikologis *driver*. Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan Pak Riskan sebagai mitra *driver*, diketahui bahwa praktik orderan fiktif masih sering terjadi, terutama pada layanan GoFood. Dalam praktiknya, *driver* sering kali harus menggunakan uang pribadi untuk membeli makanan pesanan konsumen, mengeluarkan biaya bahan bakar kendaraan, serta menghabiskan waktu kerja untuk mencari lokasi yang ternyata tidak jelas atau bahkan palsu. Kondisi tersebut tentu sangat merugikan *driver* karena pekerjaan yang seharusnya memberikan penghasilan justru menyebabkan kerugian.¹⁰¹

Dalam perspektif hukum perdata, tindakan orderan fiktif dapat dipandang sebagai bentuk wanprestasi karena konsumen tidak menjalankan kewajibannya

¹⁰⁰ Hasil Wawancara Dengan Saiful Ahmat, Selaku Mitra *Driver* Gojek Online Pada Tanggal 27 Desember 2025 Di Caffé Locosovya, Kota Banda Aceh.

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Riskan Mubaraq, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal 18 Januari 2026 di Stok Kupa, Kota Banda Aceh.

sebagaimana yang telah disepakati dalam transaksi elektronik melalui aplikasi. Pada awalnya, konsumen melakukan pemesanan layanan melalui aplikasi dan *driver* telah melaksanakan kewajibannya dengan menerima pesanan, membeli makanan, atau menuju lokasi penjemputan. Akan tetapi, konsumen justru tidak menyelesaikan transaksi tersebut, misalnya dengan memberikan alamat palsu, tidak dapat dihubungi, atau membatalkan pesanan secara sepihak. Tindakan tersebut jelas bertentangan dengan prinsip itikad baik dalam suatu perjanjian.¹⁰²

Selain termasuk wanprestasi, praktik orderan fiktif juga dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum karena secara nyata menimbulkan kerugian terhadap pihak lain, yaitu *driver* sebagai pihak yang menjalankan pesanan. Banyak *driver* yang pada akhirnya harus menanggung sendiri seluruh kerugian akibat order palsu tersebut. Oleh sebab itu, konsumen yang dengan sengaja membuat orderan fiktif pada dasarnya dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang timbul.¹⁰³

Kerugian materiil merupakan bentuk kerugian yang paling sering dirasakan oleh mitra *driver* akibat orderan fiktif. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, kerugian tersebut dapat berupa biaya pembelian makanan pada layanan GoFood, biaya bahan bakar kendaraan, parkir, kuota internet, hingga hilangnya kesempatan untuk memperoleh order lain.¹⁰⁴

Dalam praktiknya, *driver* biasanya harus menggunakan uang pribadi terlebih dahulu untuk membeli makanan yang dipesan konsumen. Apabila pesanan tersebut ternyata merupakan orderan fiktif, maka seluruh biaya pembelian makanan harus ditanggung sendiri oleh *driver*. Tidak sedikit *driver* yang mengaku mengalami kerugian hingga ratusan ribu rupiah akibat satu kali orderan palsu. Selain itu, *driver* juga mengalami kerugian operasional berupa

¹⁰² Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2004), hlm. 45.

¹⁰³ Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015), hlm. 87.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Riskan Mubaraq, Selaku mitra driver gojek online Pada Tanggal 18 Januari 2026 di Stok Kupa, Kota Banda Aceh.

bahan bakar dan waktu kerja yang terbuang sia-sia. Waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk menerima order lain justru habis karena *driver* harus mencari alamat yang tidak jelas atau mencoba menghubungi konsumen yang ternyata tidak aktif.¹⁰⁵

Selain kerugian materiil, orderan fiktif juga memberikan dampak immateriil terhadap mitra *driver* Gojek. Dampak tersebut antara lain berupa rasa kecewa, marah, stres, hingga menurunnya semangat kerja *driver*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dampak orderan fiktif tidak hanya berkaitan dengan persoalan ekonomi, tetapi juga memengaruhi kondisi psikologis *driver*. Bagi sebagian *driver*, pekerjaan sebagai ojek *online* merupakan sumber penghasilan utama untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, ketika mengalami orderan fiktif secara berulang, kondisi tersebut dapat memengaruhi stabilitas emosional dan rasa aman *driver* dalam bekerja.¹⁰⁶

Dalam praktik di lapangan, *driver* yang mengalami orderan fiktif terkadang justru ikut menerima dampak negatif terhadap akun mereka. Misalnya, ketika pesanan dibatalkan atau tidak terselesaikan, performa akun *driver* dapat mengalami penurunan. Bahkan dalam kondisi tertentu, *driver* dapat terkena suspend sementara apabila sistem aplikasi mendeteksi adanya aktivitas yang dianggap tidak sesuai. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa posisi antara perusahaan aplikator dan *driver* masih belum sepenuhnya seimbang. *Driver* berada pada posisi yang lebih lemah karena tidak memiliki kendali terhadap sistem aplikasi maupun penilaian performa akun. Sebaliknya, perusahaan aplikator memiliki kewenangan penuh dalam mengatur sistem, menentukan kebijakan, serta memberikan sanksi terhadap akun *driver*. Oleh sebab itu, perusahaan aplikator seharusnya lebih berhati-hati dalam menjatuhkan sanksi terhadap *driver* yang menjadi korban orderan fiktif. *driver* yang mengalami

¹⁰⁵ Handayani, "Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi Gojek dalam Transaksi Fiktif pada Layanan GoFood" (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020), hlm. 61.

¹⁰⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 121.

kerugian seharusnya memperoleh perlindungan dan pendampingan, bukan justru menerima dampak negatif tambahan terhadap akun mereka.¹⁰⁷

Berdasarkan hasil penelitian, penyelesaian kerugian akibat orderan fiktif selama ini lebih banyak dilakukan melalui mekanisme pengaduan internal aplikasi. *Driver* yang mengalami kerugian dapat melaporkan kejadian tersebut melalui pusat bantuan yang tersedia pada aplikasi Gojek,¹⁰⁸ dalam beberapa kondisi tertentu, pihak Gojek memberikan penggantian terhadap makanan yang telah dibeli *driver* dengan syarat *driver* mendokumentasikan makanan tersebut dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan atau lembaga sosial tertentu seperti panti asuhan. Akan tetapi, bentuk penggantian tersebut masih belum mencakup seluruh kerugian yang dialami *driver*. Kerugian lain seperti biaya bahan bakar, waktu kerja, tenaga, dan biaya operasional lainnya pada umumnya belum memperoleh penggantian yang jelas.

Tabel 1.1

Perbandingan Hak Mitra *Driver* Gojek dalam Perjanjian Kemitraan dengan Realita di Lapangan di Kota Banda Aceh Tahun 2026

Hak <i>Driver</i> Dalam Perjanjian Kemitraan	Realita Di Lapangan
Mendapat perlindungan dalam penggunaan aplikasi	<i>Driver</i> masih sering mengalami orderan fiktif
Mendapat sistem transaksi yang aman	Banyak ditemukan akun konsumen palsu

¹⁰⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 25.

¹⁰⁸ Gojek, “Pusat Bantuan Mitra Driver,” diakses pada tanggal 19 mei 2026 melalui <https://www.gojek.com/sg/help/driver/driver-code-of-conduct/customer-service-professionalism>

Mendapat perlakuan yang setara dalam hubungan kemitraan	Posisi <i>driver</i> cenderung lebih lemah dibanding aplikator
Mendapat dukungan penyelesaian masalah	Pengaduan <i>driver</i> terkadang lambat ditanggapi
Mendapat kepastian pendapatan dari layanan	<i>Driver</i> sering mengalami kerugian akibat order palsu

Sumber Data: Hasil wawancara dengan mitra *driver* Gojek di Kota Banda Aceh Tahun 2026.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat kesenjangan antara hak-hak *driver* yang tercantum dalam hubungan kemitraan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Secara normatif hubungan antara *driver* dan aplikator disebut sebagai hubungan kemitraan yang setara, namun dalam praktiknya *driver* masih berada pada posisi yang rentan mengalami kerugian.

C. Mekanisme Penyelesaian dan Perlindungan Hukum bagi Mitra *Driver* Gojek yang Mengalami Orderan Fiktif

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan melalui wawancara dengan Riskan Mubaraq selaku mitra *driver* Gojek di Kota Banda Aceh, dapat diketahui bahwa fenomena orderan fiktif tidak hanya menimbulkan kerugian secara ekonomi, tetapi juga menimbulkan persoalan yang cukup kompleks terkait mekanisme penyelesaian sengketa serta perlindungan hukum bagi mitra *driver* sebagai pihak yang dirugikan. Dalam praktiknya, para *driver* lebih banyak mengandalkan mekanisme penyelesaian yang disediakan oleh sistem aplikasi, sementara akses terhadap perlindungan hukum yang lebih luas masih tergolong terbatas dan belum optimal.¹⁰⁹

Dalam wawancara ini menyatakan bahwa mereka pernah melaporkan

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Riskan Mubaraq, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal 18 Januari 2026 di Stok Kupa, Kota Banda Aceh.

kejadian orderan fiktif kepada pihak Gojek melalui fitur pengaduan yang tersedia dalam aplikasi. Fitur ini umumnya dapat diakses melalui menu bantuan atau pusat layanan pelanggan yang disediakan oleh aplikasi sebagai sarana komunikasi antara mitra *driver* dengan pihak perusahaan. Dalam proses pelaporan tersebut, *driver* diminta untuk melengkapi data dan bukti pendukung, seperti tangkapan layar pesanan, lokasi tujuan, serta kronologi kejadian yang dialami.¹¹⁰

berdasarkan hasil wawancara, respon yang diberikan oleh pihak Gojek terhadap laporan tersebut dinilai belum sepenuhnya memuaskan oleh para *driver*. Sebagian besar informan menyatakan bahwa laporan yang mereka ajukan sering kali hanya mendapatkan tanggapan berupa pesan otomatis atau jawaban standar tanpa adanya penyelesaian yang konkret. Dalam beberapa kasus, laporan bahkan tidak ditindaklanjuti secara serius, sehingga *driver* tetap harus menanggung kerugian yang dialami.¹¹¹

Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian melalui sistem internal aplikasi belum berjalan secara efektif dalam memberikan perlindungan kepada mitra *driver*. Meskipun secara normatif perusahaan telah menyediakan sarana pengaduan, namun dalam praktiknya mekanisme tersebut belum mampu menjawab kebutuhan *driver* secara maksimal. Hal ini diperkuat dengan adanya keluhan dari *driver* mengenai lamanya proses penanganan laporan serta tidak adanya kepastian terkait hasil dari pengaduan yang diajukan.

Selain itu, Pak Reza juga mengungkapkan bahwa mereka jarang mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak Gojek atas kerugian yang dialami akibat orderan fiktif. Kalaupun ada, jumlah kompensasi yang diberikan dinilai tidak sebanding dengan kerugian yang ditanggung. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan dalam memberikan perlindungan terhadap mitra *driver* masih belum optimal.¹¹²

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Hasil Wawancara dengan Reza, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal

Di luar mekanisme internal aplikasi, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi. Dalam sistem hukum Indonesia, mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan secara damai antara para pihak dengan bantuan pihak ketiga yang netral,¹¹³ namun dalam praktiknya, berdasarkan hasil penelitian, mekanisme mediasi antara *driver* dan pihak aplikator masih belum banyak diketahui maupun dimanfaatkan oleh para *driver*.

Pak Saiful menyatakan bahwa mereka belum pernah mengikuti proses mediasi secara formal, dan lebih banyak mengandalkan komunikasi langsung dengan pihak customer service sebagai bentuk penyelesaian sengketa. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme non-litigasi yang tersedia belum terstruktur dengan baik dan belum disosialisasikan secara maksimal kepada para *driver*.¹¹⁴ Dalam praktiknya, penyelesaian yang dilakukan melalui komunikasi dengan customer service belum dapat dikategorikan sebagai mediasi yang ideal, karena tidak melibatkan pihak ketiga yang independen serta tidak menghasilkan kesepakatan yang memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Akibatnya, penyelesaian yang dicapai sering kali bersifat sepihak dan tidak memberikan kepastian hukum bagi *driver* sebagai pihak yang dirugikan.

Berdasarkan temuan penelitian dari wawancara dengan Pak Saiful, dapat diketahui bahwa perlindungan hukum bagi mitra *driver* dalam kasus orderan fiktif masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari belum adanya kepastian mengenai ganti rugi, kurang efektifnya mekanisme pengaduan, serta lemahnya posisi tawar *driver* dalam hubungan kemitraan dengan perusahaan aplikator.¹¹⁵

Pak Saiful berpendapat bahwa perlu adanya bentuk tanggung jawab yang

22 Oktober 2025 di Caffe Locosovya, Kota Banda Aceh.

¹¹³ Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Hukum Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2009.

¹¹⁴ Hasil Wawancara Dengan Saiful Ahmat, Selaku Mitra *Driver* Gojek Online Pada Tanggal 27 Desember 2025 Di Caffe Locosovya, Kota Banda Aceh.

¹¹⁵ Hasil Wawancara Dengan Saiful Ahmat, Selaku Mitra *Driver* Gojek Online Pada Tanggal 27 Desember 2025 Di Caffe Locosovya, Kota Banda Aceh.

lebih nyata dari pihak Gojek, terutama dalam bentuk pemberian kompensasi atau ganti rugi terhadap kerugian yang dialami akibat orderan fiktif. Bentuk kompensasi yang diharapkan antara lain berupa penggantian biaya pesanan, pemberian saldo ke dalam akun *driver*, atau bentuk insentif lainnya yang dapat membantu meringankan beban kerugian.¹¹⁶

Selain itu, para *driver* juga menilai bahwa sistem keamanan dalam aplikasi masih perlu ditingkatkan. Hal ini mencakup peningkatan sistem verifikasi akun konsumen, penggunaan teknologi yang lebih canggih dalam mendeteksi aktivitas mencurigakan, serta adanya fitur khusus yang dapat membantu *driver* mengidentifikasi potensi orderan fiktif sejak awal. Upaya pencegahan ini dinilai lebih efektif dibandingkan hanya mengandalkan penyelesaian setelah kerugian terjadi. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar *driver* juga mengungkapkan bahwa mereka belum pernah mendapatkan edukasi atau sosialisasi yang memadai dari pihak Gojek terkait cara menghindari orderan fiktif. Hal ini menunjukkan bahwa upaya preventif yang dilakukan oleh perusahaan aplikator masih belum maksimal. Padahal, edukasi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum preventif yang sangat penting dalam mencegah terjadinya kerugian.¹¹⁷

Dari perspektif hukum, perlindungan terhadap mitra *driver* sebenarnya telah diatur dalam berbagai ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Dalam hukum perdata, perlindungan tersebut dapat didasarkan pada ketentuan mengenai perjanjian dan tanggung jawab atas kerugian. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan dasar hukum bagi perlindungan terhadap pihak yang dirugikan dalam suatu transaksi jasa.¹¹⁸

Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM juga menegaskan bahwa hubungan kemitraan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip

¹¹⁶ Ibit.

¹¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987.

¹¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

kesetaraan dan saling menguntungkan. Namun dalam praktiknya, berdasarkan hasil penelitian, prinsip tersebut belum sepenuhnya terwujud dalam hubungan antara *driver* dan perusahaan aplikasi,¹¹⁹ sebagian besar *driver* merasa bahwa posisi mereka tidak sepenuhnya setara dengan pihak perusahaan, karena adanya ketergantungan ekonomi terhadap aplikasi serta minimnya perlindungan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa *driver* berada pada posisi yang lemah dalam hubungan kemitraan, sehingga membutuhkan perlindungan hukum yang lebih kuat, dalam konteks ini, Pak Riskan menyatakan setuju apabila pemerintah membentuk regulasi khusus yang mengatur perlindungan hukum bagi *driver* ojek online. Regulasi tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian hukum serta menjamin adanya perlindungan yang lebih adil bagi mitra *driver* dalam menghadapi berbagai permasalahan, termasuk orderan fiktif.¹²⁰

Dalam kajian hukum, kondisi ini dapat dianalisis melalui konsep *das sollen* dan *das sein*. Secara normatif (*das sollen*), hukum Indonesia telah menyediakan berbagai instrumen yang dapat digunakan untuk melindungi mitra *driver*, baik melalui hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, maupun hukum kemitraan usaha. Ketentuan tersebut memberikan dasar hukum yang cukup kuat untuk menuntut tanggung jawab serta memperoleh ganti rugi apabila terjadi kerugian, namun dalam praktiknya (*das sein*), perlindungan tersebut belum berjalan secara efektif. *Driver* masih harus menanggung sendiri kerugian akibat orderan fiktif, tanpa adanya mekanisme perlindungan yang memadai. Selain itu, sistem penyelesaian sengketa yang tersedia juga belum mampu memberikan keadilan bagi *driver* sebagai pihak yang dirugikan.

Kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi mitra *driver* masih bersifat normatif dan belum

¹¹⁹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM.

¹²⁰ Hasil Wawancara dengan Riskan Mubaraq, Selaku mitra *driver* gojek online Pada Tanggal 18 Januari 2026 di Stok Kupa, Kota Banda Aceh.

diimplementasikan secara optimal dalam praktik. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya perbaikan yang lebih komprehensif, baik dari pihak perusahaan aplikasi maupun dari pemerintah, untuk menciptakan sistem perlindungan hukum yang lebih efektif, transparan, dan berkeadilan bagi mitra *driver*.



BAB EMPAT

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian, praktik orderan fiktif masih sering dialami oleh mitra *driver* Gojek di Kota Banda Aceh, terutama pada layanan GoFood. Modus yang umum terjadi meliputi penggunaan alamat yang tidak jelas, nomor pemesan yang tidak aktif, serta pembatalan pesanan setelah *driver* lebih dahulu mengeluarkan biaya. Kondisi ini mengakibatkan kerugian materiil maupun nonmateriil bagi *driver*. Dari perspektif hukum perdata, tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum karena konsumen tidak memenuhi kewajibannya dalam transaksi. Selain itu, hubungan kemitraan antara perusahaan aplikator dan *driver* masih menunjukkan ketidakseimbangan, sehingga perusahaan perlu memberikan perlindungan yang lebih optimal terhadap mitra *driver*.

2. Perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian orderan fiktif yang diterapkan Gojek saat ini belum sepenuhnya efektif. Penanganan masih berfokus pada pengaduan melalui aplikasi, sedangkan bentuk penggantian yang diberikan hanya mencakup kerugian tertentu dan belum mengakomodasi seluruh kerugian yang dialami *driver*, seperti biaya operasional, waktu, dan tenaga. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sistem keamanan aplikasi, penguatan tanggung jawab perusahaan aplikator, serta regulasi yang lebih jelas dari pemerintah agar perlindungan hukum bagi mitra *driver* dapat terwujud secara lebih adil dan memberikan kepastian hukum.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan aplikator Gojek diharapkan dapat meningkatkan

kualitas sistem keamanan aplikasi, khususnya dalam proses verifikasi akun pengguna serta pengawasan terhadap aktivitas transaksi yang berpotensi menimbulkan orderan fiktif. Selain itu, perusahaan juga perlu menyediakan mekanisme perlindungan yang lebih jelas bagi mitra *driver* yang mengalami kerugian akibat order palsu.

2. Perjanjian kemitraan antara perusahaan aplikator dan mitra *driver* sebaiknya dilakukan pembaruan, terutama pada klausul yang mengatur mengenai perlindungan terhadap *driver* korban orderan fiktif. Pembaruan tersebut dapat mencakup pengaturan mengenai mekanisme ganti rugi, penanganan laporan *driver* secara lebih cepat, serta perlindungan terhadap akun *driver* agar tidak secara langsung dikenakan sanksi ketika menjadi korban orderan fiktif.
3. Pemerintah daerah diharapkan dapat mempertimbangkan pembentukan regulasi khusus, seperti Peraturan Daerah (Perda), yang mengatur mengenai perlindungan pekerja ekonomi digital, khususnya mitra *driver* transportasi *online*. Keberadaan regulasi tersebut penting untuk memberikan kepastian hukum serta menciptakan hubungan kemitraan yang lebih seimbang antara perusahaan aplikator dan mitra *driver*.
4. Bagi pihak aplikator Gojek, diharapkan memperketat proses pendaftaran dan verifikasi akun konsumen, seperti melalui verifikasi KTP dan nomor telepon aktif. Hal ini diperlukan untuk mencegah penyalahgunaan aplikasi, termasuk orderan fiktif, serta memudahkan penelusuran dan pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian terhadap mitra *driver*.
5. Dalam upaya meminimalisir kerugian akibat orderan fiktif pada layanan GoFood, perusahaan aplikator sebaiknya mempertimbangkan penerapan sistem escrow atau mekanisme penahanan dana sementara sampai pesanan diterima oleh konsumen. Melalui sistem tersebut, risiko kerugian yang dialami *driver* akibat penggunaan uang pribadi untuk membeli pesanan dapat dikurangi.

6. Pemerintah pusat diharapkan dapat mempercepat pembentukan regulasi yang berkaitan dengan perlindungan pekerja *platform* digital, termasuk melalui penguatan pembahasan RUNDANG UNDANG Perlindungan Pekerja *Platform*. Kehadiran regulasi tersebut diharapkan mampu memberikan dasar hukum yang lebih jelas terhadap hubungan antara perusahaan aplikator dan mitra *driver*, sekaligus memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi pekerja transportasi berbasis aplikasi digital.



DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal. *Mediasi dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Andi Hamzah. (2021) *Teknologi Informasi dan Perkembangannya dalam Perspektif Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika).
- Fadillah. (2021). *Tinjauan yuridis terhadap hubungan kerja antara pengemudi ojek online dengan aplikator* (Skripsi, Universitas Syiah Kuala, Fakultas Hukum).
- Fentil Hikmawati. (2020). *Metodologi Penelitian* (Depok: Raja Grafindo Persada).
- Fitriani. (2023). *Analisis hukum perlindungan konsumen terhadap orderan fiktif di aplikasi transportasi online* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Hukum).
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015.
- Gojek Indonesia. “Tentang Kami.” Diakses melalui: <https://www.gojek.com/about/>
- Gojek. (2025). *Tentang kami – Gojek Indonesia*. Diakses 1 April 2025, dari <https://www.gojek.com/about/>
- GoTo Group. (2025). *Our ecosystem*. Diakses 1 April 2025, dari <https://www.goto.com/about>
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Hamzah, Andi. *Teknologi Informasi dan Perkembangannya dalam Perspektif Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Handayani. (2020). *Perlindungan hukum terhadap pengemudi Gojek dalam transaksi fiktif pada layanan GoFood* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Fakultas Hukum).
- Hartono, R. (2022). *Orderan fiktif sebagai kejahatan siber dan dampaknya terhadap mitra driver* (Jurnal, Hukum dan Teknologi Digital).

- Hartono, R. "Orderan Fiktif sebagai Kejahatan Siber dan Dampaknya terhadap Mitra Driver." *Jurnal Hukum dan Teknologi Digital*, Vol. 3, No. 2, 2022.
- Iqbal Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia IKAPI).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
- Lexy J. Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.
- Muhammad Yunus. (2012). *Kamus Arab-Indonesia* (Jakarta: Insan Multi Media).
- Rahardjo, Satjipto. (2006). *Ilmu Hukum*. (Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Rahmawati, S. (2022). *Kemitraan Digital dalam Layanan Transportasi Online: Tinjauan Yuridis dan Praktik Lapangan* *Jurnal Hukum dan Teknologi*.
- Rahmawati, S. "Kemitraan Digital dalam Layanan Transportasi Online: Tinjauan Yuridis dan Praktik Lapangan." *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 5, No. 2, 2022.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat*.

- Saleh, S. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Pengemudi Gojek dalam Tindak Pidana Order Fiktif* (Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan).
- Saleh, S. "Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Pengemudi Gojek dalam Tindak Pidana Order Fiktif." *Jurnal Hukum dan Perundang-Undangan*, Vol. 10, No. 2, 2022.
- Serambi Indonesia. "Driver Gojek Banda Aceh Dirugikan Order Fiktif." Diakses melalui: <https://aceh.tribunnews.com>
- Siahaan, H. S. (2020). *Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Akibat Order Fiktif* (Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum).
- Siahaan, H. S. "Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Akibat Order Fiktif." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol. 14, No. 1, 2020.
- Simanjuntak, P. (2021). *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia: Antara Regulasi dan Realita* (Yogyakarta: Pustaka Rakyat Press).
- Simanjuntak, P. *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia: Antara Regulasi dan Realita*. Yogyakarta: Pustaka Rakyat Press, 2021.
- Siregar, M. (2019). *Kemitraan Strategis dalam Pengembangan UMKM di Indonesia* (Jakarta: Mitra Wacana Media).
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2001.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers).
- Subekti, R. (2003). *Aneka Perjanjian* (Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Subekti, R. (2008). *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa).
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2004.
- Sutrisno, A. (2020). *Relasi Hukum antara Aplikator dan Mitra Driver dalam Perspektif Ketenagakerjaan Digital* (Tesis, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada).
- Sutrisno, A. *Relasi Hukum antara Aplikator dan Mitra Driver dalam Perspektif Ketenagakerjaan Digital*. Tesis, Universitas Gadjah Mada, 2020.
- Teguh Wahyudi. (2020). *Transformasi Digital dan Dampaknya terhadap*

- Masyarakat Modern* (Yogyakarta: Deepublish).
- Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek). (1847). (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yusnita, D. (2021). *Analisis Yuridis terhadap Status Hukum Mitra Driver dalam Aplikasi Transportasi Online* (Jurnal Hukum & Teknologi)



Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax : 0651-752921

Nomor : 2240/Un.08/FSH.I/PP.00.9/06/2026

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Banda Aceh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Syari'ah Dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 210106081

Nama : M RAIFAN RAVIZY

Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum

Alamat : Jl. bilal Ir. Ip kaca.punge blang cut jaya baru banda aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah Dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA DRIVER GOJEK ONLINE DALAM ORDERAN FIKTIF DI KOTA Banda Aceh**

Banda Aceh, 10 Juni 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Hasnul Arifin Melayu, M.A., Ph.D.

NIP. 197111251997031002

Berlaku sampai : 01 Juli 2026

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 3: Protokol Wawancara

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Skripsi :
 Waktu Wawancara : 22 Oktober 2025 - 18 Januari 2026
 Tempat : Caffe Locco Sovya dan Warkop Stok Kupu
 Narasumber :
 - Saiful Ahmat (Selaku *driver* gojek *online* di kota banda aceh)
 - Reza (Selaku *driver* gojek *online* di kota banda aceh)
 - Riskan Mubaraq (Selaku *driver* gojek *online* di kota banda aceh)

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1	Sudah berapa lama Bapak menjadi mitra <i>driver</i> Gojek di Kota Banda Aceh?
2	Layanan Gojek apa yang paling sering Bapak gunakan (GoFood, GoRide, GoSend, dan lain-lain)?
3	Menurut pengalaman Bapak, layanan apa yang paling sering menjadi sasaran orderan fiktif?
4	Bagaimana ciri-ciri orderan yang menurut Bapak merupakan orderan fiktif?
5	Apakah pernah terjadi kasus keterlambatan atau ketidaksesuaian hadiah? Bagaimana penyelesaiannya?
6	Seberapa sering orderan fiktif terjadi selama anda bermitra dengan gojek?
7	Bagaimana mekanisme penyelesaian jika terjadi perselisihan atau pelanggaran perjanjian?
8	Kerugian apa saja yang Bapak alami akibat orderan fiktif, baik kerugian materi maupun nonmateri?
9	Menurut Bapak, apa penyebab masih sering terjadinya orderan fiktif di Kota Banda Aceh?
10	Menurut Bapak, siapa yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian akibat orderan fiktif?
11	Apakah Bapak pernah mengetahui atau berhasil menghubungi pelaku orderan

	fiktif?
12	Menurut Bapak, apakah pihak Gojek juga memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami <i>driver</i> ?
13	Apakah Bapak pernah memperoleh kompensasi atau penggantian kerugian dari pihak Gojek?
14	Menurut Bapak, apakah perlindungan yang diberikan Gojek kepada <i>driver</i> saat ini sudah memadai? Mengapa?
15	Apakah Bapak pernah melaporkan kasus tersebut melalui aplikasi Gojek atau Customer Service?
16	Bagaimana proses penanganan laporan yang dilakukan oleh pihak Gojek?
17	Apakah penyelesaian yang diberikan Gojek sudah memberikan rasa keadilan bagi Bapak?
18	Kendala apa yang paling sering Bapak hadapi ketika ingin memperoleh penyelesaian atas kerugian tersebut?
19	Menurut Bapak, apakah diperlukan aturan hukum yang lebih jelas untuk melindungi mitra <i>driver</i> dari orderan fiktif?
20	Upaya apa yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Gojek agar kasus orderan fiktif dapat diminimalkan?
21	Apakah pernah terjadi kendala atau keluhan dari peserta terkait ketidaksesuaian hadiah dengan informasi awal?

Lampiran 4: Dokumentasi Wawancara



Wawancara Dengan Pak Reza Ahmat selaku *driver gojek online* di Kota Banda
Aceh



Wawancara Dengan Pak Reza selaku *driver* gojek *online* di Kota Banda Aceh





Wawancara Dengan Pak Rizkan Mubaraq selaku *driver* gojek *online* di Kota Banda Aceh

