

Perlindungan Hukum bagi Pengemudi Gocar atas Pesanan Semu oleh Penumpang

Shafaa Istiana Nadzary¹, Retno Wulansari²

Abstract

This research examines the legal protection provided for Gocar drivers against fake orders made by passengers and to identify possible legal remedies when losses occur. The main issues examined are the effectiveness of legal rules and partnership agreements in ensuring certainty and justice for drivers. The research employs a normative juridical method using statutory, contractual, and case study approaches, with data collected through literature review and analyzed qualitatively. The findings reveal that legal protection is actually regulated under the Indonesian Civil Code, the Consumer Protection Law, and the partnership agreement with PT Gojek Indonesia. However, in practice, such protection has not been effective since fake orders remain widespread, passengers often act in bad faith, and compensation mechanisms provided by PT Gojek are inadequate, leaving drivers to bear most of the losses. Steps that can be taken include settlement through PT Gojek's internal system, dispute resolution via the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), and civil lawsuits based on unlawful acts. The study concludes that existing legal protection remains weak, thus strengthening company policies and improving access to dispute resolution mechanisms are necessary to ensure more effective protection of drivers' rights.

Keywords: Legal Protection, Gocar Driver, Fake Order, Passenger

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum bagi pengemudi Gocar terhadap pesanan semu oleh penumpang serta upaya hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi kerugian. Permasalahan yang dikaji berfokus pada efektivitas aturan hukum dan perjanjian kemitraan dalam memberikan kepastian serta keadilan bagi pengemudi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus, dengan data yang diperoleh melalui kajian literatur dan dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum sebenarnya telah tersedia dalam KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta perjanjian kemitraan PT Gojek Indonesia. Namun dalam praktik, perlindungan tersebut belum efektif karena pesanan semu masih marak, konsumen kerap bertindak tanpa itikad baik, dan mekanisme kompensasi dari PT Gojek dinilai belum memadai sehingga beban kerugian lebih banyak ditanggung pengemudi. Upaya hukum yang dapat ditempuh antara lain melalui penyelesaian di internal PT Gojek, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hingga gugatan perdata atas dasar perbuatan melawan hukum. Kesimpulannya, perlindungan hukum yang ada masih lemah, sehingga diperlukan penguatan kebijakan internal perusahaan dan aksesibilitas penyelesaian sengketa agar hak-hak pengemudi lebih terlindungi secara efektif.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pengemudi Gocar, Pesanan Semu, Penumpang

Pendahuluan

Perkembangan teknologi memicu munculnya berbagai inovasi dalam transportasi di Indonesia, termasuk layanan transportasi darat berbasis *online*. Transportasi *online* merupakan salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi yang disambut cukup baik oleh masyarakat pada awal kemunculannya karena dianggap salah satu inovasi terbaik saat ini.³ Menurut Pasal 258 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, mengatur bahwa, masyarakat wajib terlibat dalam menjaga dan merawat fasilitas jalan, serta meningkatkan kedisiplinan berlalu lintas. Selain itu, masyarakat juga harus

¹ Shafaa Istiana Nadzary, Mahasiswi Program Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

² Retno Wulansari, Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Email: 094100410@uii.ac.id

³ Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, "Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)," *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, Edisi No. 2 Vol. 18, 2018, hlm.152 <<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4117>> Diakses Tanggal 13 Maret 2025 Pada Pukul 19.59 WIB

berpartisipasi dalam menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas serta angkutan jalan.⁴

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan transportasi online adalah PT Gojek Indonesia.⁵ Gojek adalah perusahaan yang menyediakan layanan ojek online yang selalu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan harga yang cukup bersaing dengan penyedia jasa transportasi lain.⁶ Antara pengemudi Gojek dan PT Gojek terdapat hubungan kontraktual dimana pengemudi bekerja sama dengan PT Gojek, untuk mengoperasikan platform Gojek.⁷ Hubungan hukum antara PT Gojek dengan pengemudi selaku mitra berdasarkan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerja sama kemitraan. Untuk mengetahui tentang hubungan hukum antara keduanya, dapat dilihat dari perjanjian elektronik (*e-contract*) kerja sama kemitraan.⁸

PT Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas dan yang diatur sebagaimana Pasal 1 ayat 1 Perseroan Terbatas adalah badan hukum yang dibentuk sebagai persekutuan modal dan didirikan melalui perjanjian, menjalankan kegiatan usaha dengan modal dasar yang terbagi dalam saham, dan wajib memenuhi ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku. Perusahaan ini menjalankan usahanya dengan menghubungkan konsumen dengan mitra pengemudi yang menawarkan jasa transportasi untuk dipergunakan masyarakat sebagai alat transportasi sehingga masyarakat yang menggunakan aplikasi Gojek dikatakan sebagai konsumen yang akan tunduk pada Hukum Perlindungan Konsumen.⁹

Gojek memiliki beberapa fitur seperti pesanan ojek motor yaitu GoRide, pesanan taksi online yaitu GoCar, dan layanan-layanan lainnya. PT Gojek memiliki kenaikan pelanggan yang signifikan setiap tahunnya, tetapi adanya kenaikan pelanggan juga memberikan dampak yang buruk bagi pengemudi karena adanya kejahatan yang dilakukan oleh konsumen terhadap pengemudi. Seperti adanya pesanan semu. Pesanan semu adalah pesanan palsu dari pengguna ojek *online* yang tidak bertanggung jawab.

⁴ *Ibid*

⁵ Dian Aditya Arif, Rahmatul Hidayati dan Hisbul Luthfi Ashsyarofi, "Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Pengemudi Gojek Dalam Transaksi Online Orderan fiktif." Edisi No. 14 Vol. 28, 2022, hlm. 5713 <<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/download/16810/13155>> Diakses Tanggal 13 Maret 2025 Pada Pukul 20.21 WIB

⁶ Yunita, Vicky Brama, dan Ronni Andri, "Analisis Strategi Pemasaran Pada PT Gojek Indonesia," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Edisi No. 6 Vol. 1, 2020, hlm. 578 <<https://dinastirev.org/JIMT/article/view/198>> Diakses Tanggal 14 Maret 2025 Pada Pukul 13.32 WIB

⁷ Sebastian Edward Mardianto dan Gunardi Lie, "Hubungan Hukum Kemitraan Antara Pengemudi Gojek dan PT. Gojek Indonesia Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia," *Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, Edisi No. 2 Vol. 1, 2023, hlm. 672 <<https://rayanjurnal.com/index.php/jerumi/article/view/1469>> Diakses Tanggal 13 Maret 2025 Pada Pukul 21.29 WIB

⁸ Vanda Widyawati dan Sunarjo, "Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food," *Jurnal Cakrawala Hukum*, Edisi No. 1 Vol 9, 2018, hlm. 91 <<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jch/article/view/2119>> Diakses Tanggal 14 Maret 2025 Pada Pukul 11.29 WIB

⁹ Resky Pradhana Romli, "Hubungan Hukum Antara Pengemudi Dengan Perusahaan Berbasis Aplikasi Studi Perbandingan Negara Indonesia Dengan Negara Bagian California Amerika Serikat," *Jurnal Perspektif Hukum*, No. 2 Vol. 4, 2022, hlm. 137 <<https://jurnal.harapan.ac.id/index.php/JPH/article/view/604>> Diakses Tanggal 14 Maret 2025 Pada Pukul 12.01 WIB

Pesanan semu dibuat dengan metode pembayaran tunai atau pembayaran ditempat yang nantinya akan muncul nominal harga yang harus dibayar, sehingga pengemudi harus benar-benar bertemu agar bisa mendapatkan pembayaran tunai. Motif pelaku melakukan ini sangat beragam, mulai dari sekadar iseng hingga alasan-alasan pribadi lainnya. Terlepas dari motifnya, praktik pesanan semu menimbulkan dampak negatif yang signifikan, khususnya terhadap pengemudi yang dirugikan baik secara materiil maupun non materiil.¹⁰

Pesanan semu menyebabkan kerugian dari sisi pengemudi. Seperti mengalami kerugian dari segi waktu. Hal ini disebabkan oleh lamanya proses pengaduan yang harus dilakukan kepada pihak layanan pelanggan dari aplikasi ojek online. Selama proses penyelesaian tersebut berlangsung, pengemudi tidak dapat menerima pesanan lain hingga permasalahan benar-benar diselesaikan.¹¹ Kerugian yang diderita oleh mitra atau pengemudi Gojek ini terjadi bukan dari kesalahan yang dilakukannya sendiri tetapi akibat dari perbuatan yang merugikan dari konsumen. Maka dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab adalah PT Gojek Indonesia sebagai pengelola kerja sama baik mitra maupun konsumen. Tanggung jawab ini nantinya akan berkaitan dengan ganti rugi.¹²

Kasus pesanan semu di Klaten terjadi pada 18 Mei 2024. Peristiwa ini bermula ketika pria inisial MDS selaku manajer *maxim* area Klaten membuat sebelas pesanan semu layanan taksi *online* (Gocar) melalui aplikasi Gojek, dengan titik penjemputan di Stasiun Klaten. Namun, setelah pengemudi tiba di titik penjemputan, ternyata pemesan tidak ada di Stasiun Klaten. Kondisi ini menyebabkan pengemudi mengalami kerugian secara finansial karena pengemudi telah menempuh perjalanan cukup jauh untuk menjemput di titik penjemputan, ternyata setelah tiba di titik penjemputan pesanan tersebut merupakan pesanan semu.¹³ Hal menunjukkan bahwa pengemudi Gocar yang menjadi korban pesanan semu tersebut tidak mendapatkan hak sebagai pelaku usaha sebagaimana mestinya. Terbukti saat pengemudi sudah sampai di titik penjemputan tetapi konsumen yang memesan tidak ada di lokasi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen, bahwa :

1. Konsumen berhak atas kenyamanan dan keamanan;
2. Konsumen berhak memilih barang atau jasa dan mendapatkan sesuai janji;
3. Konsumen berhak atas informasi yang jelas;
4. Konsumen berhak menyampaikan pendapat dan keluhan;
5. Konsumen berhak mendapat perlindungan dan penyelesaian sengketa;

¹⁰ Kumparan, *Apa Itu Orderan Fiktif di Ojek Online? Ini Penjelasan dan Pasalnya*, terdapat dalam <https://kumparan.com/berita-hari-ini/apa-itu-order-fiktif-di-ojek-online-ini-penjelasan-dan-pasalnya-224cRhONXQZ/3> Diakses pada 16 April 2025

¹¹ *Ibid*.

¹² *Ibid*

¹³ Detik.com, “Modus Manajer Area Ojol di Klaten Orderan Fiktif ke Kompetitor” (11 November 2024), (2024), <<https://www.detik.com/jateng/hukum-dan-kriminal/d-7633709/modus-manajer-area-ojol-di-klaten-order-fiktif-ke-kompetitor>> diakses pada 21 Desember 2024, pada pukul 10.41 WIB

6. Konsumen berhak mendapat pembinaan dan pendidikan mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen;
7. Konsumen berhak diperlakukan adil;
8. Konsumen berhak atas ganti rugi;
9. Konsumen juga memiliki hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴

PT Gojek telah memperkuat teknologi keamanannya sampai saat ini, akan tetapi masih banyak pengemudi yang terkena pesanan semu. Pesanan semu yang telah dilakukan konsumen tidak bertanggung jawab tersebut merupakan suatu Tindakan yang tidak dapat dibenarkan. Kejadian seperti itulah yang menimbulkan kerugian bagi pihak pengemudi. Hal ini semakin parah karena PT. Gojek belum memberikan bentuk ganti rugi dan Solusi yang pasti.

Permasalahan

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengemudi Gocar dalam kasus pesanan semu oleh penumpang?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan bagi pengemudi Gojek yang dirugikan akibat pesanan semu?

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum secara normatif dengan mengkaji pada analisis teks peraturan perundang-undangan, doktrin hukum dan sumber hukum lainnya. Data yang diperoleh merupakan data sekunder yang didapatkan melalui penelusuran bahan hukum atau dari referensi yang berkaitan dan relevan dengan pembahasan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statue Approach*), pendekatan kasus (*case approach*) yang bertujuan untuk membangun argumentasi hukum dari sudut pandang kasus yang telah terjadi di dunia nyata, melalui studi kasus atau peristiwa hukum, dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu jenis pendekatan yang memberikan sudut pandang Analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum yang melatar belakangnya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Gocar Dalam Kasus Pesanan Semu Oleh Penumpang

Perjanjian pengangkutan dianggap sah apabila memenuhi empat syarat esensial, yang terdiri dari dua syarat subjektif dan dua syarat objektif. Syarat subjektif, yaitu kesepakatan dan kecakapan para pihak untuk bertindak serta harus terpenuhi oleh pengangkut dan pengirim, apabila tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan. Sementara itu syarat objektif yang meliputi adanya suatu hal tertentu dan sebab yang halal. Suatu hal tertentu artinya bahwa barang yang diangkut harus jelas jenis barang, jumlah,

¹⁴ Abdul Halim, Hak-Hak Konsumen, Hikam Media Utama, Bandung, 2019, Hlm 25

dan tujuannya. Sebab yang halal berarti bahwa isi dalam perjanjian pengangkutan tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, maupun ketertiban umum. Apabila syarat objektif ini tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut secara otomatis batal demi hukum.¹⁵

Para pihak dalam perjanjian pengangkutan yaitu pihak pengangkut dan pihak penumpang, serta bisa juga pengirim apabila ada seseorang yang bertindak atas nama penumpang untuk melakukan perjalanan dan membayar ongkos angkutan. Dalam hal ini pengemudi Gocar merupakan pihak pengangkut dan pihak penumpangnya adalah pengguna jasa angkutan yang memesan layanan Gocar untuk mengantarkan ke tempat tujuan. Pengemudi Gocar sebagai pihak pengangkut berkewajiban untuk memberikan pelayanan jasa angkutan bagi penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Begitu juga pihak penumpang (pengguna jasa angkutan) yaitu pihak yang berhak mendapatkan pelayanan jasa angkutan penumpang dan memiliki kewajiban untuk membayar tarif (ongkos) angkutan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.¹⁶

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) suatu perjanjian pengangkutan dianggap sah apabila telah dibuat dalam bentuk dokumen tertulis. Hal ini berbeda dengan prinsip perjanjian pada umumnya yang bersifat konsensual (cukup dengan kesepakatan). Pasal 90 KUHD memperjelas bahwa dokumen pengangkutan harus memuat syarat-syarat penting yang disepakati seperti jadwal atau jangka waktu pengangkutan dan ketentuan tentang ganti rugi jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang atau jasa. Pasal ini menekankan bahwa sahnya perjanjian pengangkutan tidak hanya didasarkan pada kesepakatan lisan melainkan pada adanya dokumen resmi yang mengatur hak dan kewajiban para pihak.

Para pihak dalam hubungan ini juga dapat disebut sebagai pengemudi dan penumpang, sesuai ketentuan dalam Pasal 1 angka 23 Undang-Undang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa "Pengemudi merupakan individu yang mengoperasikan kendaraan bermotor di jalan umum dan memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sah". Maka dari itu dalam hal ini Mitra Gojek dalam hal ini dapat disebut sebagai pengemudi karena ia telah mengoperasikan kendaraan bermotor di jalan umum.

Sementara itu, penumpang dalam Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa "Penumpang adalah setiap individu yang berada di dalam kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan". Dalam hal ini individu yang memesan taxi *online* (Gocar) dapat disebut sebagai penumpang karena ia yang nantinya akan berada di dalam kendaraan. Penumpang juga dapat disebut sebagai pengguna jasa,

¹⁵ Joni Saputra, Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengangkutan Darat terhadap Kerusakan Barang Penumpang, *Indragiri Law Review*, No. 3 Vol 2, 2024, Hlm. 21 <https://ejournalpasca.unisi.ac.id/index.php/ilr/article/view/58/46> Diakses Tanggal 20 Agustus 2025 Pada Pukul 12.59 WIB

¹⁶ Putra Halomoan, "Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian" *Jurnal Ahwal Al-Syakhsyah*, (2017) Edisi No. 1 Vol 9, Hlm. 157 <<https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/alihkam/article/view/1159/604>> Diakses Tanggal 20 Agustus 2025 Pada Pukul 15.21 WIB

sesuai ketentuan Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa “Pengguna jasa merupakan individu atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum”.

Pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk melindungi konsumen dari kerugian. Hal ini disebabkan posisi konsumen sering kali lebih lemah dibanding pelaku usaha. Konsumen harus mengikuti aturan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha untuk mendapatkan barang atau jasa. Tetapi dalam transaksi *online* tidak hanya konsumen yang bisa mengalami kerugian. Pelaku usaha juga sering mengalami kerugian karena tindakan konsumen. Dalam hukum kerugian dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Kerugian material yaitu kerugian yang dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal. Dalam kasus pesanan semu, kerugian ini mencakup biaya bensin yang terbuang dan potensi pendapatan yang hilang karena waktu yang terbuang.
2. Kerugian immaterial yaitu kerugian yang tidak dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal, kerugian ini biasanya terjadi dalam kasus Perbuatan Melawan Hukum. Dalam kasus pesanan semu kerugian ini mencakup kerugian waktu, tenaga, dan penurunan performa atau penilaian aplikasi yang berdampak pada kesempatan mendapatkan pesanan di masa mendatang.¹⁷

Penumpang sebagai konsumen telah melakukan pelanggaran terhadap hak pelaku usaha atas tindakan tidak beritikad baik yang telah dilakukannya. Sebagai pihak pengguna jasa, penumpang memiliki kewajiban untuk melaksanakan kesepakatan yang telah terjadi antara penumpang dan pengemudi. Konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam berinteraksi yakni konsumen harus memiliki itikad baik dalam setiap transaksi pembelian barang atau jasa. Namun, dalam kasus ini konsumen tidak memenuhi hak pelaku usaha yang akhirnya membuat pengemudi Gocar mengalami kerugian immaterial.¹⁸

Pengemudi Gocar telah mengalami kerugian waktu, tenaga, dan finansial atas perbuatan tidak beritikad baik yang telah dilakukan oleh konsumen. Hal ini disebabkan pada saat pengemudi Gocar telah berada di titik penjemputan, konsumen yang telah memesan jasa Gocar tersebut tidak dapat di hubungi sehingga pengemudi tidak memiliki pilihan lain selain membatalkan pesanan tersebut. Hal itu berpengaruh buruk pada penilaian performanya sebagai pengemudi taxi *online* di PT Gojek. Dari pembatalan pesanan yang dilakukan oleh pengemudi nantinya akan menurunkan nilai performa pengemudi. Semakin kecil penilaian performa seorang pengemudi Gocar, semakin kecil pula kesempatan ia mendapatkan pesanan di kemudian hari. Oleh sebab itu pesanan semu Gocar akan sangat merugikan pengemudi dan menjadikan pengemudi menjadi korban.¹⁹

¹⁷ Moh Aditya, Mutia Cherawaty, Dan Dolot Alhasni, Tindakan Hukum Yang Di Lakukan Oleh Pelaku Usaha Terkait Kerugian Yang Di Akibatkan Oleh Orderan Fiktif, *Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, No. 2 Vol 1, 2024, Hlm. 5 <https://journal.lpkd.or.id/index.php/Progres/article/view/131> Diakses Tanggal 21 Agustus 2025 Pada Pukul 11.09 WIB

¹⁸*Ibid.*

¹⁹ Sheila Eldi, Tarsisius Murwadji, Dan Holyness N., Akibat Hukum Pesanan Fiktif Oleh Konsumen Terhadap Pengemudi Ojek Online Ditinjau Dari Kuherperdata, *Adil: Jurnal Hukum*, No. 1 Vol 13, 2022, Hlm. 10 <https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/Jurnal-ADIL/article/view/2824> Diakses Tanggal 9 Agustus 2025 Pada Pukul 12.34 WIB

Perbuatan tidak beritikad baik yang dilakukan oleh konsumen telah merugikan pengemudi Gocar. Hal ini dapat dikategorikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu setiap perbuatan yang menyebabkan kerugian pada pihak lain mewajibkan pelaku untuk membayar ganti rugi. Seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa setiap perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam konteks ini itikad baik dimaknai sebagai kejujuran dari para pihak yang terlibat. Pihak yang beritikad baik akan sepenuhnya mempercayai pihak lain untuk bersikap jujur dan tidak menyembunyikan informasi yang dapat menimbulkan masalah di kemudian hari.²⁰

Hubungan hukum antara pengemudi dan penumpang tidak ada dalam bentuk perjanjian tertulis. Terbentuknya ikatan hukum terjadi ketika penumpang memesan layanan lewat aplikasi. Pada saat itulah penumpang setuju untuk terikat dengan aplikasi dan siapa pun pengemudi yang akan menjemputnya. Sementara itu pengemudi juga setuju untuk menerima pesanan yang masuk lewat aplikasi tanpa bisa memilih-milih penumpang. Apabila pengemudi menolak atau menghindari pesanan mereka akan mendapatkan sanksi berupa tambahan poin beban.²¹

Contoh kasus pada saat konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi Gojek dengan memesan layanan taxi online (Gocar) pada tanggal 18 Mei 2024. Dalam kasus tersebut terdapat hubungan hukum yang mengikat antara kedua belah pihak dan tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen. Hubungan hukum ini dapat dikategorikan sebagai hubungan antara subjek hukum yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Para pihak dalam hubungan hukum ini dapat dikategorikan sebagai konsumen dan pelaku usaha sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena konsumen termasuk dalam definisi yang terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. pasal tersebut menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan produk atau layanan yang ada di masyarakat baik untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya dan bukan untuk diperjual belikan lagi”.²² Oleh karena itu, konsumen adalah individu yang menggunakan produk atau layanan (seperti taxi *online*) yang ada di lingkungan masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau orang lain. Mitra Gojek dalam hal ini dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha sesuai ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menyatakan bahwa “Pelaku Usaha merupakan individu atau badan usaha, baik yang berbadan hukum ataupun tidak, yang didirikan dan beroperasi di wilayah Indonesia. Mereka dapat menjalankan usahanya secara mandiri atau bersama-sama dengan pihak lain, melalui kesepakatan untuk menyelenggarakan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi”. Dengan demikian, Mitra Gojek merupakan individu yang menjalankan kegiatan usaha di Indonesia.

²⁰ Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, Hlm. 17

²¹ <https://eprints.ums.ac.id/97279/1/Naskah%20Publikasi%20%282%29.pdf> Diakses Tanggal 9 agustus 2025 pada pukul 21.16 WIB

²² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 24

2. Pasal 1365 KUHPPerdata menyatakan bahwa “Setiap tindakan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian pada pihak lain mengharuskan pihak yang bersalah untuk bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut”. Dalam kasus ini penumpang telah memenuhi Pasal 1365 KUHPPerdata yaitu Perbuatan Melawan Hukum karena penumpang tidak dapat dihubungi saat pengemudi Gocar sudah berada di titik penjemputan. Hal ini telah memberikan kerugian kepada pihak pengemudi Gocar secara waktu, tenaga, dan finansial.
3. Konsumen tidak menunjukkan itikad baik pada tahap pra-kontraktual. Hal ini disebabkan konsumen telah melakukan pesanan semu terhadap pengemudi Gocar. Hal ini dapat dilihat pada saat pengemudi sudah berada di Stasiun Klaten yang merupakan titik penjemputan tetapi penumpang tersebut tidak dapat dihubungi dengan waktu yang cukup lama yang pada akhirnya mau tidak mau pengemudi Gocar harus membatalkan pesannya dan mengakibatkan penurunan poin pada aplikasi. Dapat disimpulkan bahwa pesanan semu ini telah merugikan pihak pengemudi Gocar karena ulah penumpang yang awalnya iseng tetapi berdampak besar bagi pengemudi-pengemudi Gocar.
4. Konsumen telah melanggar kewajibannya sesuai dengan ketentuan Pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa harus beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian jasa. Dengan konsumen atau penumpang tidak dapat dihubungi saat proses penjemputan telah menunjukkan bahwa ia tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian jasa padahal saat pemesanan sudah ada perjanjian secara tidak langsung dengan pengemudi untuk membayar jasa yang telah di sepakati pada saat pemesanan dan seharusnya konsumen juga harus mengikuti prosedur dengan baik dari awal pemesanan hingga sampai di titik tujuan dengan baik.
5. Pasal 6 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Pelaku Usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang tidak didasari oleh itikad baik”.²³ Hal ini berarti pengemudi Gocar berhak menerima perlindungan hukum terhadap pesanan semu yang dilakukan oleh penumpang karena penumpang selaku konsumen telah melakukan itikad tidak baik. Hal ini membuat pengemudi dirugikan dan tidak dapat menyelesaikan pemesannya.

Berdasarkan perjanjian kerja sama maka mitra Gojek bertanggung jawab untuk melaksanakan pesanan yang diterima melalui aplikasi dengan sebaik-baiknya. Apabila mitra lalai dalam menjalankan kewajibannya maka ia harus bertanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Namun, dalam kasus dimana mitra telah melaksanakan kewajibannya dengan baik tetapi konsumen membatalkan pesanan secara sepihak atau tidak dapat dihubungi maka konsumen tersebut telah dianggap tidak beritikad baik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 5 yang berbunyi kewajiban konsumen adalah:

1. Mematuhi petunjuk penggunaan barang atau jasa untuk menjamin keamanan.
2. Beritikad baik atau jujur dalam setiap transaksi.

²³ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, Hlm. 78

3. Membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati.
4. Mengikuti prosedur hukum yang berlaku untuk menyelesaikan sengketa.

Pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menegaskan bahwa konsumen wajib beritikad baik dalam bertransaksi termasuk saat membuat pesanan. Namun dalam kasus dimana konsumen membatalkan sepihak atau tidak dapat dihubungi setelah mitra sampai di lokasi penjemputan maka terjadi ketidakadilan. Hal ini bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Huruf (a) Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Pengemudi sebagai mitra Gojek telah melaksanakan kewajibannya dengan itikad baik, yaitu melayani konsumen secara jujur dan benar dengan menjemput konsumen di titik penjemputan sesuai yang tertera di aplikasi. Dengan demikian pengemudi berhak menerima pembayaran sesuai dengan Pasal 6 huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan nilai jasa yang telah diperdagangkan. Tetapi dalam hal ini tidak ada tindakan yang baik dari penumpang selaku konsumen untuk membayarkan pesanan Gocar yang sudah dipesan, akibatnya pengemudi harus menanggung kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen padahal masalah tersebut bukan suatu kesalahan yang diperbuat oleh pengemudi.

Berdasarkan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yakni seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan tidak hanya oleh perbuatannya tetapi juga oleh kelalaian atau kecerobohannya. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap individu berkewajiban untuk bertindak hati-hati supaya tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain. Diperjelas dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa seseorang juga harus menanggung kerugian yang diakibatkan oleh orang-orang yang menjadi tanggungannya tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatan yang disebabkan perbuatannya sendiri.

Berdasarkan Pasal 1366 dan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, seseorang atau badan hukum tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatan atau kelalaiannya sendiri tetapi juga atas perbuatan orang lain yang berada di bawah pengawasannya. Kerugian menjadi unsur penting dalam kasus ini karena dialami langsung oleh pengemudi Gocar. Pesanan semu pada layanan Gocar ini telah menyebabkan kerugian non-finansial. Karena pada layanan Gocar ini pengemudi tidak hanya kehilangan waktu dan biaya bahan bakar, tetapi juga mengalami penurunan performa atau penilaian aplikasi. Penurunan ini sangat merugikan karena akan menyulitkan pengemudi untuk mendapatkan pesanan di masa mendatang, yang secara langsung mempengaruhi penghasilan mereka.²⁴

Berdasarkan perjanjian kemitraan yang ada, hubungan hukum antara PT Gojek Indonesia dan mitra pengemudi didasarkan pada kesepakatan elektronik dimana mitra setuju untuk terikat pada syarat dan ketentuan yang dapat berubah. Dalam hal ini PT Gojek berperan sebagai penyedia dan pelaksana jasa layanan transportasi bagi konsumen. Meskipun bersifat kemitraan, PT Gojek Indonesia tetap memiliki kewajiban untuk

²⁴ *Opcit*, Hlm. 16

melindungi mitra pengemudinya dari kerugian akibat pesanan semu. Kewajiban ini sejalan dengan Pasal 24 ayat (1) dan Pasal 31 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem Dan Transaksi Elektronik, yang menuntut penyedia *platform* digital untuk menyediakan sistem keamanan guna mencegah kerugian dan menjamin perlindungan bagi para penggunanya.²⁵

Berdasarkan kasus pesanan semu ini, PT Gojek Indonesia wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami mitra pengemudi. Meskipun pada perjanjian kontrak telah diatur tentang suatu pengalihan kerugian semua kepada pihak mitra, perusahaan tetap memiliki tanggung jawab hukum. Hal ini karena perusahaan sebagai penyelenggara aplikasi memiliki tugas untuk memantau, memeriksa, dan mengevaluasi sistem demi mencegah kerugian seperti pesanan semu. Tanggung jawab ini sesuai dengan tugas utama penyelenggara aplikasi Gojek.²⁶

Apabila dilihat dari segi hukum perdata perlindungan hukum dalam kasus ini masih belum sepenuhnya melindungi pihak pengemudi Gocar karena pihak konsumen tidak menunjukkan tanggung jawabnya terhadap kerugian yang dialami oleh pelaku usaha. Meskipun konsumen yang lebih dilindungi pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat dipungkiri bahwa pelaku usaha juga banyak yang mengalami kerugian atas perbuatan tidak beritikad baik yang dilakukan oleh konsumen. Dalam kasus ini pelaku usaha dapat dilindungi dengan Pasal 1365 KUHPerdata atas perbuatan melawan hukum yang telah dilakukan oleh konsumen.

Walaupun dalam kasus ini pengemudi Gocar dapat dilindungi secara hukum, akan tetapi terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pengemudi Gocar. Keterbatasan bukti hukum menjadi salah satu kendala dalam pembuktian karena pesanan semu biasanya tidak menimbulkan kerugian materiil yang besar pada setiap insiden, hal ini membuat pengemudi enggan melapor ke polisi karena dianggap tidak mengalami kerugian berat dan pengemudi tidak memiliki bukti yang kuat untuk mendukung laporan mereka.

Prosedur hukum yang berbelit juga membuat beberapa pengemudi Gocar enggan melaporkan kepada pihak berwajib karena prosesnya bisa memakan waktu dan biaya. Pengemudi yang sibuk mencari nafkah sehari-hari tidak memiliki waktu untuk mengikuti prosedur hukum yang panjang. Perlindungan utama bagi pengemudi Gocar yang mengalami pesanan semu sangat bergantung pada kebijakan internal PT Gojek. Apabila perusahaan tidak memiliki kebijakan yang tegas dalam penerapannya maka perlindungan hukum yang ada akan menjadi tumpul.

Sejumlah pengemudi Gojek dan Gocar mengalami pesanan semu secara masal pada Minggu malam (17/08/2025) di Cipulir, Jakarta Selatan. Bermula ketika puluhan pengemudi berdatangan ke sebuah lokasi untuk menjemput penumpang dengan nama palsu. Semua pesanan semu ini menggunakan pembayaran tunai dan memiliki tujuan

²⁵ Windy Juli Dan Miko Aditya, Upaya Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan Gofood Dan Gomart, *Journal Of Social Community*, No. 1 Vol 9, 2024, Hlm. 121 <<https://www.ejournal.iainata.ac.id/index.php/kabilah/article/view/333>> Diakses Tanggal 15 Agustus 2025 Pada Pukul 19.12 WIB

²⁶ Erwin Setiawan, Perlindungan Konsumen Terhadap Driver Ojek Online Dalam Mendapatkan Orderan Fiktif Aplikasi Go-Jek Atas Pesanan Go-Food Di Kota Surabaya, *Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya*, Hlm. 3 <<http://eprints.ubhara.ac.id/976/2/jurnal.pdf>> Diakses Tanggal 15 Agustus 2025 Pada Pukul 21.46 WIB

yang sama yaitu Stasiun Kebayoran untuk motor dan Bandara Soekarno-Hatta untuk mobil, hal ini memperkuat dugaan adanya modus kejahatan terorganisir. Meskipun warga sudah melaporkan ke aplikator Gojek, akan tetapi belum mendapatkan solusi yang memuaskan dan meminta agar pihak aplikator segera melacak dan memblokir akun pelaku untuk mencegah kerugian materiil lebih lanjut bagi para pengemudi.²⁷

Minggu, 27 Juli 2025 secara beruntun tiga media di Kepulauan Riau mengalami teror serangan pesanan semu layanan pengiriman barang *online*. Tiga media seperti Batam News, Ulasan Network, dan Tribun Batam. Sebanyak puluhan bahkan ratusan pengemudi *online* di Batam tiba-tiba mendapat pesanan layanan pengiriman barang yang dipusatkan di tiga kantor media tersebut. Pesanan ini tidak hanya menyasar pada satu pengemudi melainkan mencapai ratusan pengemudi. Sehingga menciptakan penumpukan di masing-masing kantor media. Pesanan tersebut berasal dari akun yang terdaftar di aplikasi Gojek, akan tetapi pihak Gojek tidak bisa melacak keberadaan akun tersebut.²⁸

Berdasarkan data diatas telah membuktikan bahwa pesanan semu adalah masalah yang nyata dan terjadi secara berulang dan dapat menimbulkan kerugian secara materiil dan immateriil baik bagi pengemudi maupun perusahaan. Kasus-Kasus diatas menunjukkan bahwa meskipun ada dasar hukum namun implementasinya masih belum efektif. Sering kali kasus yang di proses adalah yang kerugiannya besar dan terorganisir, bukan kerugian kecil yang sering dialami pengemudi individu. Data kasus yang kerugiannya mencapai miliaran rupiah juga menunjukkan bahwa sistem internal aplikator seperti Gojek, meskipun memiliki mekanisme perlindungan masih dapat dibobol oleh pelaku kejahatan. Hal ini menekankan perlunya perbaikan sistem dan kolaborasi yang lebih kuat dengan penegak hukum.

Konsep Maqasid Syariah memiliki lima tujuan utama yaitu melindungi agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.²⁹ Dalam kasus pesanan semu ini telah melanggar prinsip *Hifz Al-Mal* (Melindungi Harta) karena pengemudi Gocar telah mengeluarkan modal pribadi untuk membeli bensin, akan tetapi modal yang telah dikeluarkan ini menjadi hilang karena penumpang tidak menyelesaikan pesannya yang mengakibatkan tidak ada pembayaran bagi pengemudi Gocar. Tindakan ini merupakan perbuatan merugikan dan mengambil harga orang lain dengan cara tidak sah (batil). Hukum Islam melarang tindakan yang merugikan finansial orang lain. Prinsip keadilan dalam Muamalah (Transaksi) juga telah dilanggar pada kasus ini karena hubungan antara pengemudi Gocar dan penumpang merupakan transaksi ekonomi (Muamalah).³⁰

²⁷ <https://megapolitan.kompas.com/read/2025/08/20/08044321/misteri-order-fiktif-di-cipulir-puluhan-ojol-dikelabui-sosok-hendro> diakses pada 31 Agustus 2025 pada pukul 20.21 WIB

²⁸ <https://www.tempo.co/hukum/gojek-serahkan-data-ke-polisi-terkait-kasus-teror-order-fiktif-ke-media-di-batam-2053186> diakses pada 31 Agustus 2025 pada pukul 20.54 WIB

²⁹ Paryadi, Maqashid Syariah : Definisi Dan Pendapat Para Ulama, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, No. 2 Vol 4, 2021, Hlm. 206 <<https://journal.iainsambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/742>> Diakses Tanggal 23 Agustus 2025 Pada Pukul 12.38 WIB

³⁰ Idris Siregar, Ucok Kurnia, Dan Hazriyah, Prinsip Prinsip Dasar Muamalah Dalam Islam, *Jurnal Ilmu Pendidikan, Bahasa, Sastra Dan Budaya (MORFOLOGI)*, No. 4 Vol 2, 2024, Hlm. 117 <<https://journal.aspirasi.or.id/index.php/morfologi/article/view/808>> Diakses Tanggal 23 Agustus 2025 Pada Pukul 17.34 WIB

Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Pengemudi Gocar Yang Dirugikan Akibat Pesanan Semu

Hubungan hukum antara PT Gojek Indonesia dan pengemudi Gocar terikat dalam perjanjian kemitraan. Perjanjian ini merupakan kesepakatan yang tertulis yang mengikat kedua belah pihak. Dalam konteks ini, perusahaan aplikasi berperan sebagai perantara yang memfasilitasi transaksi antara pengemudi sebagai penyedia jasa angkut dengan konsumen yang membutuhkan transportasi. Perjanjian kemitraan ini secara otomatis menciptakan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Telah disebutkan dalam hak mitra pengemudi bahwa pengemudi berhak untuk menyampaikan laporan, mendapatkan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah. Disebutkan juga bahwa kewajiban PT Gojek Indonesia Memastikan bahwa mitra mendapatkan fasilitas untuk menyampaikan laporan, mendapatkan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah.³¹ Dapat disimpulkan bahwa PT Gojek Indonesia yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh mitra pengemudi. Walaupun terdapat perjanjian kontrak bahwa suatu pengalihan kerugian semua kepada pihak mitra, PT Gojek Indonesia tetap memiliki tanggung jawab hukum. Hal ini karena PT Gojek Indonesia merupakan perusahaan sebagai penyelenggara aplikasi.

Terlepas dari kenyataan bahwa perjanjian kemitraan sering kali mengalihkan risiko kerugian kepada mitra, PT Gojek sebagai perusahaan penyelenggara aplikasi memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan keamanan dan keadilan dalam *platformnya*. Prinsip tanggung jawab ini dapat didasarkan pada tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*Liability Based On Fault*). Prinsip tanggung jawab ini dapat diterima secara umum karena didasarkan pada keadilan, dimana pihak yang bersalah harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan kepada korban.

Sebaliknya, tidak adil apabila kerugian tersebut harus ditanggung oleh pihak yang tidak bersalah.³² Maka dari itu tidak adil apabila pihak mitra pengemudi yang harus menanggung kerugian yang disebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab. Sebagai perusahaan besar, PT Gojek memiliki tanggung jawab sosial untuk melindungi kesejahteraan mitranya terutama dari praktik-praktik yang merugikan seperti pesanan semu serta menyediakan *platform* yang seharusnya aman dan berfungsi baik untuk melindungi mitra pengemudinya.

Telah disebutkan pada Pasal 1365 KUHPerdara bahwa apabila seseorang melakukan sesuatu yang melanggar hukum dan perbuatannya itu merugikan orang lain maka seseorang yang berbuat salah tersebut wajib mengganti rugi. Dalam kasus ini penumpang telah memenuhi Pasal tersebut bahwa melakukan perbuatan melawan hukum karena penumpang telah membuat pengemudi Gocar mengalami kerugian. Baik kerugian materiil maupun immateriil dapat dimintakan pertanggungjawaban.

³¹ <https://www.gojek.com/en-id/app/driver-contract> diakses pada 13 Agustus 2025 pada pukul 21.01 WIB

³² Noviyanti Wulandari, Analisa Perlindungan Konsumen Sebagai Pengguna Information Technology And Communication, *Jurnal Ius Civile*, No.2 Vol 4, 2020, Hlm. 122 <<https://jurnal.utu.ac.id/jcivile/article/download/2693/1703>> Diakses Tanggal 27 Agustus 2025 Pada Pukul 20.51 WIB

Kerugian materiil mungkin kecil dalam insiden pesanan semu, akan tetapi akumulasi kerugian ini dapat signifikan. Pesanan semu yang dilakukan oleh penumpang telah menimbulkan kerugian secara immateriil terhadap pengemudi Gocar. Kerugian immateriil yang telah dialami oleh pengemudi Gocar berupa waktu, tenaga, biaya bensin, dan potensi pendapatan yang hilang saat mengalami pesanan semu. Pengemudi Gocar dapat mengajukan gugatan atas kerugian immateriil atas pesanan semu yang disebabkan oleh penumpang. Dalam hal ini pengemudi Gocar tidak dapat mengajukan gugatan secara materiil karena tidak ada bukti nyata adanya kerugian secara nominal terhadap pengemudi Gocar.

Apabila pengemudi Gocar mendapatkan perlakuan tidak baik dari penumpang, pengemudi dapat melaporkan ke pihak PT Gojek atas apa yang terjadi untuk mendapatkan keadilan karena pengemudi Gocar memiliki hak untuk menyampaikan laporan, mendapatkan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah. PT Gojek berkewajiban Memastikan bahwa mitra mendapatkan fasilitas untuk menyampaikan laporan, mendapatkan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah.

Dalam praktiknya gugatan ganti rugi secara immateriil akibat perbuatan melawan hukum sering diajukan. Namun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak mengatur secara khusus mengenai hal ini, Pasal 1234 KUHPerdata hanya membuat ketentuan tentang ganti kerugian karena wanprestasi. Karena tidak ada regulasi yang jelas maka hakim memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah akan mengabulkan atau menolak ganti rugi immateriil.³³ Maka dari itu ada dua pilihan bagi seseorang yang ingin menyelesaikan sengketa yaitu melalui litigasi (melalui pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan).

Penyelesaian sengketa melalui litigasi yaitu dengan cara mengajukan gugatan perdata atas dasar Perbuatan Melawan Hukum terhadap penumpang yang melakukan pesanan semu. Gugatan ini dapat mencakup tuntutan ganti rugi materiil dan immateriil. Tetapi jalur litigasi ini memiliki beberapa kendala seperti keterbatasan bukti hukum karena kerugian materiil tidak terlalu besar yang mengakibatkan beberapa pengemudi enggan untuk melapor ke polisi dan prosedur hukum yang berbelit.³⁴

Maka dari itu mitra pengemudi yang dirugikan oleh pemesanan semu dapat menyelesaikan masalah ini melalui jalur non-litigasi. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam kasus ini pengemudi dapat menyelesaikannya di luar pengadilan seperti yang diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa penyelesaian di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan damai. Kesepakatan ini mencakup besaran ganti rugi dan langkah-langkah pencegahan agar kejadian serupa tidak terulang.

³³ Rai Mantili, Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia Dan Belanda, *Jurnal Ilmiah Hukum De Jure*, No. 2 Vol4 4, 2019, Hlm. 306 <<https://journal.unsika.ac.id/index.php/jurnalilmiahhukumdejure/article/view/6460/3229>> Diakses Tanggal 29 Agustus 2025 Pada Pukul 12.34 WIB

³⁴ Annisa Aulia, Calvin Philip, Lia Agustina, Dan Rika Afifah, Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi Perbandingan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Antara Jalur Litigasi Dengan Penyelesaian Melalui Jalur Non Litigasi, *Jurnal Ilmu Hukum*, No. 2 Vol 2, 2025, Hlm. 48 <<https://JurnalistiQomah.Org/Index.Php/Syariah/Article/View/2949/2156>> Diakses Tanggal 20 Agustus 2025 Pada Pukul 13.11 WIB

Apabila upaya damai gagal, misalnya karena salah satu pihak menolak atau tidak menggubris maka penyelesaiannya dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini sesuai dengan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁵

Penyelesaian non-litigasi dalam kasus pemesanan semu yang merugikan pengemudi Gocar dapat dilakukan dengan melaporkan kejadian tersebut kepada PT Gojek Indonesia. Laporan ini bertujuan supaya PT Gojek Indonesia membekukan akun konsumen yang terbukti melakukan pemesanan semu. Meskipun hubungan hukum antara mitra pengemudi dan PT Gojek adalah kemitraan independen, mitra pengemudi tidak seharusnya menanggung kerugian sendirian. Dalam hal ini pengemudi telah melaksanakan tugasnya sesuai perjanjian. Oleh karena itu, tidak adil apabila pengemudi Gocar harus menanggung kerugian yang disebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.³⁶

KUHPerduta tidak mengatur secara rinci mengenai jumlah ganti rugi terhadap Perbuatan Melawan Hukum, akan tetapi pada Pasal 1371 Ayat (2) KUHPerduta terdapat petunjuk bahwa penentuan ganti rugi harus mempertimbangkan posisi sosial dan kemampuan finansial kedua belah pihak, serta situasi kasusnya. Secara umum ada tiga jenis ganti rugi terhadap Perbuatan Melawan Hukum, yaitu:

1. Ganti Rugi Nominal, yaitu diberikan pada kasus Perbuatan Melawan Hukum yang disengaja, meskipun tidak ada kerugian materiil bagi korban. Jumlahnya tidak didasarkan pada hitungan kerugian, melainkan pada rasa keadilan.
2. Ganti Rugi Kompensasi, yaitu mengganti semua kerugian nyata yang diderita korban, baik kerugian secara materiil maupun non-materiil.
3. Ganti Rugi Penghukuman, yaitu ganti rugi jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian yang sebenarnya. Tujuannya untuk menghukum pelaku atas tindakan yang sangat kejam atau sadis.³⁷

Ganti rugi penghukuman pada kasus ini telah terlaksanakan. Berdasarkan pernyataan Wakasat Reskrim Polresta Solo, AKP Sudarmianto penumpang yang melakukan pesanan semu terhadap pengemudi Gocar berhasil ditangkap pada akhir Oktober 2024 di rumahnya. Setelah ditelusuri, motif penumpang melakukan pesanan semu tersebut hanya sekedar iseng. Akan tetapi pengemudi Gocar seharusnya juga mendapatkan Ganti Rugi Nominal karena telah mengalami kerugian secara non-materiil akibat ulah penumpang yang tidak beritikad baik.

PT Gojek Indonesia telah mengeluarkan serangkaian teknologi keamanan terancangih yang dinamai Gojek Shield. Fitur Gojek Shield ini nantinya akan memastikan keamanan dari sebelum memulai perjalanan, selama perjalanan, dan pada saat keadaan darurat.

³⁵ Windy Juli Dan Miko Aditya, Upaya Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan Gofood Dan Gomart, *Journal Of Social Community*, No. 1 Vol 9, 2024, Hlm. 119 <<https://www.ejournal.iainata.ac.id/index.php/kabilah/article/view/333>> Diakses Tanggal 29 Agustus 2025 Pada Pukul 15.13 WIB

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Titin Apriani, Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata, *Jurnal Ganec Suara*, No. 1 Vol. 15, 2021, Hlm. 931 <<https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/13999/3/BAB%20II.pdf>> Diakses Tanggal 29 Agustus 2025 Pada Pukul 15.57 WIB

Gojek Shield merupakan fitur keamanan Gojek yang dirancang untuk melindungi pengguna dan mitra pengemudi. Salah satu fitur utamanya yaitu tombol darurat yang nantinya akan terhubung langsung dengan tim *Customer Care* dan unit darurat Gojek yang siap siaga dengan fokus pada perspektif korban. Untuk mendeteksi dan mencegah perilaku mencurigakan, sistem keamanan ini memanfaatkan *machine learning* yang secara otomatis menganalisis dan menindaklanjuti setiap potensi ancaman pada *platform* Gojek.³⁸

Walaupun PT Gojek Indonesia telah menambah fitur keamanan pada aplikasi Gojek tidak dapat dipungkiri bahwa pesanan semu yang dilakukan oleh penumpang masih marak dialami oleh mitra pengemudi. Terkait dengan kasus ini, konsumen belum memenuhi tanggung jawab hukum secara perdata sebagaimana diatur dalam prinsip-prinsip yang telah disebutkan sebelumnya karena telah melakukan itikad tidak baik yang mengakibatkan kerugian bagi pengemudi Gocar. Hal ini telah menunjukkan bahwa pelaku usaha belum mendapatkan hak yang seharusnya dipenuhi untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Perspektif hukum Islam memiliki prinsip dasar dalam bermuamalah (berinteraksi ekonomi) adalah kejujuran, keadilan, dan itikad baik (*husn al-niyyah*). Konsumen tidak beritikad baik dalam konteks hukum islam adalah mereka yang melakukan tindakan merugikan atau curang terhadap penjual atau penyedia jasa. Sementara itu, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan dalam Pasal 2 bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.³⁹

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi pengemudi Gocar dalam kasus pesanan semu oleh penumpang telah diatur dalam berbagai peraturan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Pasal 1365, 1366, dan 1367), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1990 Tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan perjanjian kemitraan dengan PT Gojek Indonesia. Akan tetapi dalam praktiknya perlindungan tersebut belum sepenuhnya efektif karena konsumen kerap tidak beritikad baik. Di sisi lain, meskipun PT Gojek memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada mitra pengemudi namun implementasinya masih belum optimal sehingga dalam banyak kasus pengemudi tetap harus menanggung kerugian sendiri. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang ada masih kurang melindungi secara nyata untuk pengemudi.
2. Terkait upaya hukum yang dapat dilakukan, pengemudi memiliki hak untuk menyampaikan laporan, layanan pengaduan, dan penyelesaian masalah melalui

³⁸ https://www.tempo.co/arsip/cara-kerja-gojek-shield-demi-keamanan-mitra-dan-penumpang--643292#goog_rewarded diakses pada 14 Agustus 2025 pada pukul 19.55 WIB

³⁹ Amanda Tikha Santriati, Dwi Runjani Juwita, Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, *Opinia De Journal*, Vol. 2 No. 2 Desember 2022 <<https://ejournal.stainumadiun.ac.id/index.php/opinia/article/view/30>> Diakses Tanggal 16 Agustus 2025 Pada Pukul 18.34 WIB

mekanisme internal PT Gojek, serta dapat menempuh jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata atas Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata untuk menuntut ganti rugi baik materiil maupun immateriil. Namun, jalur ini sering kali sulit ditempuh karena kendala bukti yang minim, prosedur hukum yang panjang, dan biaya perkara yang tinggi. Oleh sebab itu jalur non-litigasi lebih banyak digunakan, yaitu dengan melaporkan kepada PT Gojek Indonesia agar akun konsumen yang melakukan pesanan semu dibekukan, atau menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 45 dan 47 UUPK.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap pengemudi Gocar perlu diperkuat melalui kebijakan yang lebih tegas dari PT Gojek. Perusahaan aplikasi seharusnya tidak hanya mengalihkan risiko kerugian kepada pengemudi, tetapi juga memberikan kompensasi yang layak melalui sistem perlindungan internal seperti kompensasi otomatis terhadap kerugian yang ditimbulkan akibat pesanan semu serta memperkuat fitur keamanan aplikasi guna mendeteksi tindakan tidak beritikad baik dari konsumen.
2. Perlu adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan tidak memberatkan baik melalui internal perusahaan maupun lembaga resmi seperti BPSK. PT Gojek perlu meningkatkan layanan pengaduan yang responsif dan memberikan kepastian penyelesaian yang adil kepada mitranya. Serta sosialisasi kepada pengemudi mengenai hak-haknya juga perlu diperluas agar mereka tidak ragu menggunakan jalur hukum yang tersedia. Dengan demikian diharapkan perlindungan hukum dapat berjalan efektif dan memberikan rasa keadilan bagi para pengemudi Gocar yang dirugikan akibat pesanan semu.

Daftar Pusaka

- Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Hikam Media Utama, Bandung, 2019.
- Annisa Aulia, Calvin Philip, Lia Agustina, Dan Rika Afifah, Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi Perbandingan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Antara Jalur Litigasi Dengan Penyelesaian Melalui Jalur Non Litigasi, *Jurnal Ilmu Hukum*, No. 2 Vol 2, 2025.
<https://JurnalistiQomah.Org/Index.Php/Syariah/Article/View/2949/2156>
- Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, "Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)," *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, Edisi No. 2 Vol. 18, 2018.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4117>
- Cahya Nafisa, Sonhaji, Dan Suhartoyo, Pertanggung Jawaban Pt Go-Jek Indonesia Terhadap Kesetaraan Hak Dan Kewajiban Pihak Pengguna Aplikasi Gojek Di

- Kota Semarang, *Diponegoro Law Journal*, No. 1 Vol 10, 2021.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/30218/25873>
- Dian Aditya Arif, Rahmatul Hidayati dan Hisbul Luthfi Ashsyarofi, "Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Pengemudi Gojek Dalam Transaksi Online Orderan fiktif." Edisi No. 14 Vol. 28, 2022.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/download/16810/13155>
- Erwin Setiawan, Perlindungan Konsumen Terhadap Driver Ojek Online Dalam Mendapatkan Orderan Fiktif Aplikasi Go-Jek Atas Pesanan Go-Food Di Kota Surabaya, *Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya*. 2020.
<http://eprints.ubhara.ac.id/976/2/jurnal.pdf>
<https://eprints.ums.ac.id/97279/1/Naskah%20Publikasi%20%282%29.pdf>
<https://eprints.ums.ac.id/97279/1/Naskah%20Publikasi%20%282%29.pdf>
<https://kumparan.com/berita-hari-ini/apa-itu-order-fiktif-di-ojek-online-ini-penjelasan-dan-pasalnya-224cRhONXQZ/3>
<https://megapolitan.kompas.com/read/2025/08/20/08044321/misteri-order-fiktif-dicipulir-puluhan-ojol-dikelabui-sosok-hendro>
<https://www.detik.com/jateng/hukum-dan-kriminal/d-7633709/modus-manajer-area-ojol-di-klaten-order-fiktif-ke-kompetitor>
<https://www.gojek.com/en-id/app/driver-contract>
https://www.tempo.co/arsip/cara-kerja-gojek-shield-demi-keamanan-mitra-dan-penumpang--643292#goog_rewarded
<https://www.tempo.co/hukum/gojek-serahkan-data-ke-polisi-terkait-kasus-teror-order-fiktif-ke-media-di-batam-2053186>
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.
- Joni Saputra, Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengangkutan Darat terhadap Kerusakan Barang Penumpang, *Indragiri Law Review*, No. 3 Vol 2, 2024.
<https://ejournalpasca.unisi.ac.id/index.php/ilr/article/view/58/46>
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Moh Aditya, Mutia Cherawaty, Dan Dolot Alhasni, Tindakan Hukum Yang Di Lakukan Oleh Pelaku Usaha Terkait Kerugian Yang Di Akibatkan Oleh Orderan Fiktif, *Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, No. 2 Vol 1, 2024.
<https://journal.lpkd.or.id/index.php/Progres/article/view/131>
- Noviyanti Wulandari, Analisa Perlindungan Konsumen Sebagai Pengguna Information Technology And Communiccation, *Jurnal Ius Civile*, No.2 Vol 4, 2020.
<https://Jurnal.Utu.Ac.Id/Jcivile/Article/Download/2693/1703>
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem Dan Transaksi Elektronik
- Putra Halomoan, "Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian" *Jurnal Ahwal Al-Syakhshiyah*, Edisi No. 1 Vol 9, 2017.
<<https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/alihkam/article/view/1159/604>>
- Rai Mantili, Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia Dan Belanda, *Jurnal Ilmiah Hukum De Jure*, No. 2 Vol 4,

- 2019.<https://journal.unsika.ac.id/index.php/jurnalilmiah hukumdejure/article/view/6460/3229>
- Resky Pradhana Romli, "Hubungan Hukum Antara Pengemudi Dengan Perusahaan Berbasis Aplikasi Studi Perbandingan Negara Indonesia Dengan Negara Bagian California Amerika Serikat," *Jurnal Perspektif Hukum*, No. 2 Vol. 4, 2022. <https://jurnal.harapan.ac.id/index.php/JPH/article/view/604>
- Sebastian Edward Mardianto dan Gunardi Lie, "Hubungan Hukum Kemitraan Antara Pengemudi Gojek dan PT. Gojek Indonesia Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia," *Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, Edisi No. 2 Vol. 1, 2023. <https://rayyanjournal.com/index.php/jerumi/article/view/1469>
- Sebastian Edward Mardianto dan Gunardi Lie, "Hubungan Hukum Kemitraan Antara Pengemudi Gojek dan PT. Gojek Indonesia Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia" (2023), Vol. 1, No. 2. <https://rayyanjournal.com/index.php/jerumi/article/viewFile/1469/pdf>
- Sheila Eldi, Tarsisius Murwadi, Dan Holyness N., Akibat Hukum Pesanan Fiktif Oleh Konsumen Terhadap Pengemudi Ojek Online Ditinjau Dari Kuhperdata, *Adil: Jurnal Hukum*, No. 1 Vol 13, 2022. <https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/Jurnal-ADIL/article/view/2824>
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2004.
- Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Titin Apriani, Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata, *Jurnal Ganec Suara*, No. 1 Vol. 15, 2021. <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/13999/3/BAB%20II.pdf>
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Vanda Widyawati dan Sunarjo, "Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food," *Jurnal Cakrawala Hukum*, Edisi No. 1 Vol 9, 2018. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jch/article/view/2119>
- Windy Juli Dan Miko Aditya, Upaya Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan Gofood Dan Gomart, *Journal Of Social Community*, No. 1 Vol 9, 2024. <https://www.ejournal.iainata.ac.id/index.php/kabilah/article/view/333>
- Windy Juli Dan Miko Aditya, Upaya Perlindungan Bagi Mitra Driver Gojek Yang Dirugikan Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan Gofood Dan Gomart, *Journal Of Social Community*, No. 1 Vol 9, 2024. <https://www.ejournal.iainata.ac.id/index.php/kabilah/article/view/333>
- Yunita, Vicky Brama, dan Ronni Andri, "Analisis Strategi Pemasaran Pada PT Gojek Indonesia," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Edisi No. 6 Vol. 1, 2020. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/198>