

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER ONLINE YANG  
MENDAPAT ORDERAN FIKTIF**

**JURNAL ILMIAH**



**OLEH:**

**I MADE ARYA WIGUNA**

**D1A020223**

**FAKULTAS HUKUM, ILMU SOSIAL, DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MATARAM**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER ONLINE YANG**  
**MENDAPAT ORDERAN FIKTIF**

**JURNAL ILMIAH**



**OLEH:**

**I MADE ARYA WIGUNA**

**D1A020223**

**FAKULTAS HUKUM, ILMU SOSIAL, DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MATARAM**

**2023**

**Menyetujui**  
**Pembimbing Pertama,**



**Prof. Dr. H. Sudiarto, SH., M.Hum.**

**NIP . 19580101198703 1 004**

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER ONLINE YANG MENDAPAT ORDERAN FIKTIF

*I Made Arya Wiguna  
H.Sudiarto  
I Gusti Agung Wisudawan  
Email: aryawigunaa732002@gmail.com*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pertanggungjawaban perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik terhadap kerugian yang dialami oleh driver online akibat dari orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik untuk meminimalisir orderan fiktif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif dengan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh Gojek kepada driver yang mengalami orderan fiktif yaitu menginvestigasi, menyediakan fitur keamanan serta menanggapi keluhan para driver, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk melindungi mitra drivernya, hal ini mencakup pengembalian uang kepada driver jika terbukti bahwa orderan tersebut merupakan orderan fiktif. Jumlah uang yang digantikan oleh Gojek tidak termasuk ongkos kirim, sehingga uang yang digantikan oleh Gojek kepada driver hanya jumlah nominal orderan yang tidak dibayarkan oleh konsumen. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik untuk meminimalisir orderan fiktif yaitu dengan memberikan pelatihan kepada driver online, memberikan sanksi kepada konsumen yang melakukan orderan fiktif, memberikan fitur batas nominal penggunaan uang tunai pada aplikasi Gopartner, memberikan fitur rating kepada konsumen, memberikan layanan *call center* dan laporan secara online.

Kata Kunci: Orderan Fiktif, Driver online, Perusahaan Teknologi Penyelenggara Sistem Elektronik, Perlindungan Hukum

## ABSTRACT

*This research aims to assess the legal responsibility of technology companies offering electronic systems for losses incurred by online drivers due to fictitious orders placed by consumers. The study utilizes normative legal research with a statutory and conceptual approach. Gojek, as a case study, is examined in terms of the measures taken to minimize fictitious orders and the legal protection*

*provided to affected drivers. Responsibilities assigned by Gojek to address fictitious orders involve investigation, implementation of security features, responsive handling of driver complaints, and appropriate actions to safeguard its driver partners. This includes monetary reimbursement if evidence supports the claim of a fictitious order, with the refunded amount covering the nominal value of the order excluding shipping costs. Technology companies' efforts to minimize fictitious orders encompass driver training, sanctions against consumers engaging in such activities, implementing a nominal limit feature for cash usage within the Gopartner application, introducing a consumer rating system, and establishing call center services for reporting and assistance.*

*Keywords: Fictitious orders, online drivers, technology companies providing electronic systems, legal protection.*

## A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, Perkembangan teknologi menjadi sangat maju di mana dengan teknologi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari, contohnya seperti memesan makanan secara online, memesan atau bertransaksi secara online disebut juga dengan *e-commerce (electronic commerce)*.<sup>1</sup> dengan bermodalkan *smartphone*, kita dapat memesan makanan secara online tanpa perlu repot-repot keluar rumah atau kantor. Ada banyak perusahaan *e-commerce* yang menyediakan layanan pesan antar makanan secara online salah satunya adalah Gojek. Gojek menyediakan berbagai fitur layanan yang menarik minat konsumen. Salah satunya adalah fitur layanan Gofood.

Dalam melakukan pesan antar makanan atau minuman, Gojek memberikan 2 jenis metode pembayaran yang dapat konsumen pilih yaitu dengan menggunakan metode pembayaran tunai dan Gopay, metode pembayaran secara tunai merupakan metode pembayaran dengan menggunakan uang cash, Sedangkan metode pembayaran Gopay merupakan metode pembayaran dengan memotong saldo Gopay yang dimiliki oleh konsumen secara otomatis sehingga konsumen tidak perlu menggunakan uang cash dalam melakukan pelunasan makanan atau minuman yang di pesan. Metode pembayaran menggunakan Gopay jauh lebih praktis dan aman dibandingkan dengan metode pembayaran tunai karena dapat meminimalisir terjadinya orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen tidak bertanggung jawab. Orderan fiktif merupakan praktik yang dilakukan oleh

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*, Cet. III, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010, Hlm.142

individu tidak bertanggung jawab yang sengaja membuat order palsu dengan alasan dan tujuan tertentu.<sup>2</sup>

Masalah yang timbul dari orderan fiktif di atas adalah driver Gojek tidak mendapat haknya sebagai pelaku usaha yang independen untuk mendapatkan pembayaran sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan, di mana driver telah beritikad baik dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha. Sebaliknya konsumen tidak memenuhi tanggung jawabnya (wanprestasi) sebagai konsumen untuk membayar makanan atau minuman sesuai dengan harga yang telah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penyusun tertarik untuk meneliti mengenai perlindungan hukum terhadap driver online yang mendapat orderan fiktif.

Permasalahan yang kemudian muncul berdasarkan latar belakang di atas adalah bagaimana pertanggungjawaban perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik terhadap kerugian yang dialami oleh driver online akibat dari orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen, dan upaya apa yang dilakukan oleh perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik untuk meminimalisir orderan fiktif tersebut.

Adapun tujuan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pertanggungjawaban perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik terhadap kerugian yang dialami oleh driver online akibat dari orderan

---

<sup>2</sup> Onebrick, 5 Cara Mengatasi Order Fiktif Dengan Tepat Dan Efektif - Brick, diakses dari <https://www.onebrick.io/blog/order-fiktif>, diakses pada 5 September 2023, pada pukul 09.50 WITA

fiktif yang dilakukan oleh konsumen, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik untuk meminimalisir orderan fiktif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para akademisi dan mahasiswa dalam meneliti topik yang sejenis kedepannya dan menambah wawasan di bidang ilmu hukum khususnya dibidang hukum bisnis mengenai perlindungan hukum bagi driver online yang mendapat orderan fiktif, serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan menambah wawasan driver online tentang orderan fiktif sehingga meminimalisir jumlah kerugian yang didapat dari orderan fiktif tersebut.

Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis Penelitian Hukum yaitu Penelitian Hukum Normatif. Dalam konteks penelitian ini, penyusun akan memeriksa berbagai sumber hukum dan literatur yang relevan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang isu hukum yang sedang diteliti. Metode pendekatan yang digunakan oleh penyusun dalam menganalisis masalah perlindungan hukum terhadap driver online yang mendapat orderan fiktif yaitu pendekatan perundang-undangan (Statute Approach) dan pendekatan konseptual (Conceptual Approach), Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan ini dilakukan dengan mencari bahan-bahan hukum yang sesuai dengan topik penelitian, termasuk bahan hukum primer, sekunder, dan bahan non hukum. Dalam penelitian ini, analisis bahan hukum dilakukan dengan menggunakan teknik analisis Deskriptif Kualitatif. Metode ini berfokus pada penyimpulan

secara Deduktif, yang artinya proses penyimpulan dimulai dari informasi umum menuju ke informasi yang lebih spesifik.

## **B. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pertanggungjawaban Perusahaan Teknologi Penyelenggara Sistem Elektronik Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Driver Online Akibat Dari Orderan Fiktif Yang Dilakukan Oleh Konsumen**

#### **a. Hubungan Hukum Antara Perusahaan Teknologi Penyelenggara Sistem Elektronik Dengan Driver Online**

Gojek adalah perusahaan di bidang teknologi yang menyelenggarakan sistem elektronik, dengan menyediakan platform yang memfasilitasi koneksi antara driver sebagai penyedia layanan dengan konsumen. Hubungan hukum antara Gojek dengan driver terbentuk melalui adanya sebuah perjanjian. Gojek dengan driver memiliki hubungan hukum yang berasal dari sebuah perjanjian berupa perjanjian kemitraan yang berbentuk elektronik, perjanjian elektronik merupakan perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik. Driver melakukan perjanjian kemitraan dengan Gojek pada saat driver telah dinyatakan bergabung dengan Gojek sebagai mitranya dan mencentang kolom pada dokumen elektronik bahwa driver setuju untuk menjadi mitra dan mengikuti peraturan yang berlaku pada saat *Log-in* pertama kali di aplikasi Gopartner.

Substansi dari perjanjian kemitraan antara Gojek dengan driver yakni sebagai berikut:



### 1) Identitas para pihak

Dalam kesepakatan kemitraan antara Gojek dan para driver, dapat dilihat bahwa Gojek berperan sebagai perusahaan teknologi yang menyediakan sistem elektronik untuk menghubungkan driver yang independen dengan konsumen. Gojek bukanlah penyedia jasa transportasi, kurir, pos, atau pengiriman, dan tidak berfungsi sebagai agen untuk pihak lain. Para driver, yang menggunakan aplikasi Gojek, menyediakan sebagian besar layanan ini dan bertindak sebagai penyedia layanan pihak ketiga yang bekerja secara mandiri dalam menjalankan bisnisnya.

### 2) Kontribusi masing-masing pihak

Dari perjanjian kemitraan Gojek dengan driver dapat di analisis bahwa kontribusi dari masing-masing pihak yaitu driver yang bermitra dengan Gojek mendapatkan akses ke aplikasi Gopartner untuk menghubungkan konsumen dengan driver, sedangkan Gojek mendapatkan keuntungan dari layanan yang disediakan oleh driver serta memperluas jangkauan layanannya dan meningkatkan efisiensi ketersediaan layanan kepada pelanggan.

### 3) Pembagian keuntungan

Sistem komisi biasanya digunakan untuk membagi keuntungan antara Gojek dan drivernya. Driver menerima pembayaran dari konsumen berdasarkan tarif perjalanan atau pesanan yang ditetapkan oleh Gojek. Tarif ini biasanya dihitung berdasarkan jarak dan waktu perjalanan, dengan penyesuaian yang dilakukan sesuai dengan jenis layanan yang ditawarkan oleh Gojek, seperti Goride,

Gocar, atau Gofood. Gojek mengambil bagian tertentu dari setiap transaksi sebagai komisi. Persentase komisi ini bervariasi tergantung pada kebijakan Gojek dan dapat berubah setiap saat, untuk saat ini persentase komisi yang dikenakan oleh Gojek kepada drivernya yakni 10%. Setelah mengurangi komisi Gojek dari tarif, driver menghasilkan pendapatan bersih. Ini adalah jumlah uang yang driver terima sebelum mempertimbangkan biaya operasi seperti bahan bakar, perawatan kendaraan, dan biaya lainnya. contohnya seperti jika driver mendapatkan tarif sebesar Rp. 10.000 maka setelah dikurangi dengan komisi sebesar 10%, driver akan mendapatkan pendapatan bersih sebesar Rp. 9.000. Gojek juga memberikan insentif berupa uang jika driver telah mencapai target transaksi tertentu untuk meningkatkan kinerja dari driver.

#### 4) Durasi waktu kemitraan

Periode kemitraan antara Gojek dan driver berlangsung selama satu tahun, dimulai dari saat driver menyetujui perjanjian elektronik yang muncul saat pertama kali masuk ke aplikasi Gopartner. Perjanjian ini akan diperbarui secara otomatis setiap tahun selama satu tahun berikutnya, dengan syarat dan ketentuan yang ada dalam perjanjian kemitraan tersebut.

#### 5) Ketentuan pengakhiran kemitraan

Pengakhiran kemitraan antara Gojek dengan driver telah diatur dalam perjanjian kemitraan, Gojek dapat mengakhiri kemitraan dengan driver jika driver:

- a) Melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dalam perjanjian kemitraan;

- b) Membuat pelanggaran dalam perjanjian lainnya dengan afiliasi atau partner bisnis Gojek;
- c) Mengalami situasi yang membuat driver tidak mampu beroperasi untuk periode waktu yang panjang;
- d) Terlibat dalam tindak pidana yang telah diputuskan oleh pengadilan yang berwenang.

Driver juga memiliki hak diskresi mutlak untuk tetap menjalin kemitraan dengan Gojek atau tidak. Jika driver tidak ingin menjalin kemitraan dengan Gojek, driver dapat menghapus aplikasi Gopartner pada perangkat seluler sehingga secara otomatis driver akan putus mitra dengan Gojek.

#### 6) Penyelesaian sengketa

Setiap konflik yang muncul dari perjanjian kemitraan antara Gojek dan driver akan diupayakan untuk diselesaikan melalui musyawarah. Jika dalam 30 hari masalah tersebut tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka Gojek dan driver setuju untuk menyelesaikan masalah tersebut melalui proses hukum di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

### **b. Sanksi Terhadap Konsumen Yang Melakukan Orderan Fiktif Kepada Driver Online**

Perbuatan yang dilakukan oleh oknum konsumen yang tidak bertanggung jawab ini jelas sangat merugikan berbagai pihak seperti driver yang mengalami kerugian sejumlah uang yang tidak dibayarkan oleh konsumen, lalu konsumen lain yang dirugikan karena terganggu dan mengalami kerugian sejumlah uang

yang dibayarkan kepada driver online akibat dari orderan fiktif yang tertuju pada alamat korban, dan perusahaan Gojek sendiri yang mengalami kerugian akibat harus mengganti uang dari para drivernya yang mendapat orderan fiktif. Oleh sebab itu Gojek pun mengambil langkah tegas dengan cara memperkuat sistem keamanan dari aplikasi Gojek serta memberikan sanksi bagi akun yang terindikasi atau telah melakukan orderan fiktif. Sanksi yang dikenakan kepada akun yang melakukan orderan fiktif tersebut adalah dengan memblokir akun dari sistem Gojek sehingga akun tersebut tidak dapat digunakan lagi untuk melakukan orderan fiktif, dan pihak Gojek pun bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk menangkap oknum-oknum yang melakukan orderan fiktif sehingga diharapkan dapat meminimalisir terjadinya orderan fiktif yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab dikemudian hari.

**c. Pertanggungjawaban Perusahaan Teknologi Penyelenggara Sistem Elektronik Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Driver online Yang Mendapat Orderan Fiktif**

Hubungan hukum antara driver online Gojek dengan perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik Gojek merupakan hubungan kemitraan. Dalam diskusi online pada hari Selasa 13 Oktober 2020, Kelvin Timotius yang menjabat sebagai Head of Driver Operation Trust and Safety di Gojek, menyatakan bahwa “Setiap mitra driver yang terbukti menjadi korban dari orderan fiktif akan mendapatkan uang kembali atau reimbursement total dari Gojek”. Alasan Gojek mau bertanggung jawab jika terjadi orderan fiktif kepada drivernya adalah ini merupakan sebuah komitmen dari Gojek dalam menjaga kepercayaan para mitra

drivernya kepada perusahaannya, tanggung jawab Gojek meliputi menginvestigasi, menyediakan fitur keamanan serta menanggapi keluhan para driver, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk melindungi mitra drivernya, hal ini mencakup pengembalian dana kepada driver jika terbukti bahwa orderan tersebut merupakan orderan fiktif. Jika Gojek tidak mau bertanggung jawab kepada driver yang mendapatkan orderan fiktif maka yang akan terjadi adalah driver merasa tidak percaya lagi dengan Gojek, hal tersebut akan merugikan Gojek karena para driver akan berpindah ke perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik lain yang memiliki sistem lebih baik dan tidak menelantarkan drivernya jika terjadi orderan fiktif, hal tersebut akan berdampak pada berkurangnya pemasukan Gojek itu sendiri dimana Gojek memiliki perusahaan pesaing lain yang bergerak dibidang yang sama seperti Grab, Maxim, Shopeefood, dan lain-lain. Gojek harus serius menangani kasus orderan fiktif ini untuk menjaga nama baik perusahaan. Kegagalan dalam menangani masalah ini dapat membahayakan reputasi perusahaan dan berpotensi mengurangi jumlah driver dan konsumen yang menggunakan platform Gojek. Dengan mengambil tindakan yang tepat, menjaga kepuasan driver serta bertanggung jawab dalam kasus orderan fiktif, Gojek dapat memastikan bahwa pengguna dan driver akan terus menggunakan platformnya dalam memenuhi kehidupan sehari-hari.

Gojek selaku perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik yang menghubungkan konsumen dengan driver wajib bertanggung jawab atas kendala dan driver memiliki hak atas penyelesaian masalah yang terjadi kepada Gojek saat menjalankan orderan. Hal tersebut tercantum dalam perjanjian kemitraan antara

perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik Gojek dengan mitra driver Gojek pasal 15 ayat 1 point G pada bagian hak dan kewajiban para pihak yang berbunyi: “Hak untuk menyampaikan laporan, mendapatkan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah.” Serta terdapat pada pasal 15 ayat 4 point G yang berbunyi: “Memastikan bahwa mitra mendapatkan fasilitas untuk menyampaikan laporan, mendapatkan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah”.

Pertanggung jawaban yang diberikan oleh Gojek kepada driver yang mengalami orderan fiktif yaitu dengan memberikan ganti rugi berupa uang yang tidak dibayarkan kepada driver online. Jumlah uang yang digantikan oleh Gojek tidak termasuk ongkos kirim, sehingga uang yang digantikan oleh Gojek kepada driver hanya jumlah nominal orderan yang tidak dibayarkan oleh konsumen. Mengutip dari aplikasi Gopartner,

## **2. Upaya Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Teknologi Penyelenggara Sistem Elektronik Untuk Meminimalisir Orderan Fiktif**

Kasus orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat merugikan driver, orang lain, bahkan perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik itu sendiri. Sehingga untuk meminimalisir terjadinya orderan fiktif kembali, perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir terjadinya orderan fiktif serta kerugian yang didapatkan oleh driver, orang lain, dan perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik akibat dari orderan fiktif itu sendiri. Adapun upaya yang dilakukan yakni sebagai berikut:

### **a. Memberikan Pelatihan Kepada Driver online**

Salah satu upaya yang dapat perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik lakukan untuk meminimalisir kerugian dari kasus orderan fiktif yaitu dengan memberikan pelatihan kepada drivernya. Salah satu contohnya seperti yang dilakukan oleh Gojek kepada driver onlinenya. Gojek memberikan materi pelatihan kepada driver yang baru bergabung menjadi mitra secara online melalui aplikasi Gopartner. Driver baru yang belum mengetahui cara menjalankan orderan maupun hal yang perlu dilakukan saat mendapatkan orderan fiktif tersedia dengan lengkap pada pelatihan tersebut. Pelatihan yang disediakan oleh Gojek kepada drivernya dibagi menjadi beberapa bagian materi yang dimana setiap bagian materi memiliki beberapa modul pelatihan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, isi dari pelatihan tersebut terdiri dari video materi yang berdurasi 5 sampai dengan 10 menit, materi dalam bentuk bacaan, dan soal seputar modul latihan yang sudah dijelaskan kepada driver dan dijawab dengan benar sesuai dengan materi yang sudah dijelaskan.

### **b. Memberikan Sanksi Kepada Konsumen Yang Melakukan Orderan Fiktif**

Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik seperti Gojek dalam meminimalisir terjadinya orderan fiktif yaitu dengan cara memberikan sanksi kepada akun yang terbukti melakukan orderan fiktif. Gojek akan melakukan pemeriksaan terlebih dahulu terhadap laporan yang driver laporkan berupa orderan fiktif dari akun yang digunakan oleh konsumen untuk melakukan orderan fiktif. Jika terbukti benar melakukan orderan

fiktif maka Gojek akan segera melakukan tindakan dengan memberikan sanksi kepada akun konsumen tersebut. Sanksi yang diberikan oleh Gojek yaitu berupa pemblokiran akun. Akun konsumen yang telah diblokir tidak dapat digunakan lagi untuk memesan layanan pada Gojek seperti Gofood, Goride, Gosend, dan lain sebagainya. Akun yang terblokir bersifat permanen yang artinya akun tersebut akan terblokir selamanya dan tidak dapat digunakan kembali.

### **c. Memberikan Fitur Batas Nominal Penggunaan Uang Tunai Pada Aplikasi Gopartner**

Salah satu kerugian yang didapatkan oleh para driver online dari konsumen yang melakukan orderan fiktif kepada driver yaitu uang tunai dengan nominal besar yang tidak dibayarkan oleh konsumen yang melakukan orderan fiktif. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik Gojek memberikan fitur batas nominal penggunaan uang tunai pada aplikasi Gopartner. Driver Gojek dapat memilih nominal terendah yaitu Rp.50.000 agar meminimalisir mendapatkan orderan jumlah besar dengan uang tunai yang berpotensi untuk mendapatkan orderan fiktif. Namun perlu diperhatikan bahwa batas nominal yang ditentukan oleh driver akan mempengaruhi jumlah orderan yang masuk pada akun driver. Memilih batas nominal yang lebih besar akan memberikan peluang lebih besar kepada driver untuk mendapatkan orderan lebih banyak sehingga dapat meningkatkan penghasilan para driver itu sendiri. Namun akan memberikan resiko yang lebih besar untuk mendapatkan orderan fiktif.



#### **d. Memberikan Fitur Rating Kepada Konsumen**

Untuk meningkatkan kewaspadaan driver Gojek terhadap dugaan terjadinya orderan fiktif. Gojek memberikan fitur rating kepada konsumen yang diberikan oleh driver saat driver telah menyelesaikan orderan yang telah ia jalankan, fungsi utama dari rating kepada konsumen ini yaitu untuk memberikan tanda kepada driver lain bahwa konsumen tersebut pernah melakukan tindakan yang melanggar peraturan dan etika kepada driver sebelumnya sehingga driver selanjutnya yang mendapatkan orderan dari konsumen yang sama dapat lebih waspada. Salah satu indikator bahwa akun dari konsumen tersebut memiliki potensi melakukan orderan fiktif yaitu memiliki rating dibawah bintang 4 seperti rating bintang 2,0 hingga 3,9. Jika driver mendapatkan konsumen dengan rating bintang yang sangat rendah, driver patut lebih waspada. Segera untuk mengkonfirmasi orderan atau menelepon konsumen tersebut, jika konsumen tersebut tidak bisa dihubungi atau nomor telepon konsumen tidak aktif, driver dapat membatalkan orderan tersebut dengan alasan orderan fiktif atau konsumen tidak dapat dihubungi. Para driver diwajibkan untuk memberikan rating kepada konsumen dengan jujur untuk membantu driver lain yang mendapatka orderan pada konsumen yang sama agar lebih waspada.

#### **e. Memberikan Layanan Call Center dan Laporan Secara Online**

Untuk memudahkan para driver jika dalam menjalankan orderan mendapatkan orderan fiktif, Gojek memberikan layanan call center dan melaporkan terjadinya orderan fiktif serta klaim secara online. Nomor call center

yang dapat dihubungi oleh driver saat mendapatkan orderan fiktif yang disediakan oleh Gojek yaitu 021-50849022 untuk Goride atau 021-50849044 untuk Gocar. Setelah driver menelepon nomor yang tertera maka driver akan dihubungkan kepada Customer service yang akan membantu driver dalam menyelesaikan masalah yang mereka alami. Selain menghubungi pihak Gojek, driver dapat memanfaatkan fitur laporkan orderan fiktif yang disediakan oleh Gojek. Dengan fitur tersebut driver tidak perlu menggunakan pulsa pribadi untuk melaporkan orderan fiktif dengan menelepon call center Gojek dan pembatalan orderan dapat dilakukan dengan cepat sehingga driver dapat melanjutkan menerima orderan.

### **C. KESIMPULAN**

Pertanggungjawaban yang diberikan oleh Gojek kepada driver yang mengalami orderan fiktif yaitu menginvestigasi, menyediakan fitur keamanan serta menanggapi keluhan para driver, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk melindungi mitra drivernya, hal ini mencakup pengembalian uang kepada driver jika terbukti bahwa orderan tersebut merupakan orderan fiktif. Jumlah uang yang digantikan oleh Gojek tidak termasuk ongkos kirim, sehingga uang yang digantikan oleh Gojek kepada driver hanya jumlah nominal orderan yang tidak dibayarkan oleh konsumen. Setelah proses klaim diterima dan dikonfirmasi oleh pihak Gojek, maka selanjutnya dana akan di transfer oleh pihak Gojek kepada driver melalui dompet driver pada aplikasi Gopartner. Setelah dana tersebut masuk ke dalam dompet driver, driver dapat memindahkan dana dari dompet menuju rekening pribadi driver.

Perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir terjadinya orderan fiktif serta kerugian yang didapatkan oleh driver, orang lain, dan perusahaan teknologi penyelenggara sistem elektronik akibat dari orderan fiktif itu sendiri. Adapun upaya yang dilakukan yakni sebagai berikut:

1. Memberikan pelatihan kepada driver online;
2. Memberikan sanksi kepada konsumen yang melakukan orderan fiktif;
3. Memberikan fitur batas nominal penggunaan uang tunai pada aplikasi Gopartner;
4. Memberikan fitur rating kepada konsumen;
5. Memberikan layanan call center dan laporan secara online;

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak, Cet. III, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010, Hlm.142
- Onebrick, 5 Cara Mengatasi Order Fiktif Dengan Tepat Dan Efektif - Brick, diakses dari <https://www.onebrick.io/blog/order-fiktif>, diakses pada 5 September 2023, pada pukul 09.50 WITA