

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat terhadap transportasi sepadan dengan tingkat pertumbuhan serta kepadatan penduduk di suatu daerah. Tetapi kesetaraan banyaknya jumlah kendaraan transportasi yang tersedia di jalan tidak seimbang dengan pertumbuhan masyarakat yang semakin banyak, Transportasi umum menjadi faktor yang dipertimbangkan masyarakat. Fasilitas jasa ojek berbasis teknologi *online* sukses memberikan berbagai macam pilihan serta kelebihan dibandingkan moda transportasi umum yang lain. Di tahun 2019 saja, Perusahaan ojek online sukses menjangkau sekitar 800-an kerja di Kota Banjarmasin untuk menjadi mitra pengemudi ojek (*driver*)¹.

Teknologi yang berkembang pada saat ini diciptakan untuk meringankan segala aktivitas-aktivitas serta mobilisasi manusia yang dilakukan sehari-hari. Pemanfaatan kemajuan sistem teknologi serta informasi membuat kemajuan jasa angkutan lebih praktis dan mudah untuk digunakan. Untuk mengakses layanan pelanggan cukup

¹ Didi G. Sanusi, "Ada sekitar 800 ojol di Kota Banjarmasin", *Jejak Rekam*, <https://jejakrekam.com/2019/11/18/ada-sekitar-800-ojol-beredar-di-banjarmasin.com>, (diakses pada 27 Agustus 2024).

melakukan pemesanan melalui *handphone*. Transportasi berbasis *online* merupakan transportasi yang mengikuti kemajuan zaman.

Dalam hal ini, gojek datang sebagai sarana jasa angkutan *online* yang berbasis teknologi. Tidak hanya itu saja gojek menawarkan layanan pemesanan *online* selain angkutan yang dapat mempermudah penggunaannya.²

Gojek adalah Perusahaan membuka layanan digital yang berdiri sejak 2010. Pada awalnya Perusahaan ini penawaran gojek melalui *call center*. Diawal tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah mengembangkan aplikasi untuk 3 layanan: GoRide, GoSend, dan GoMart.³

Driver Gojek digolongkan sebagai pelaku usaha. Perusahaan menganggap pengemudi (*Driver*) Gojek sebagai mitra. Tertuang dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 memberikan arti bahwa pelaku usaha merupakan setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum ataupun bukan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri ataupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan melakukan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

² Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung Penerbit Alumni, 2010), hlm. 2.

³ PT AKAB, "Tentang layanan gojek", 9 Agustus 2023.

Sampai saat ini Gojek mengeluarkan berbagai macam kebutuhan bagi masyarakat, seperti, Go Ride, GoSend, GoCar, GoBox, ada juga kebutuhan makanan dan FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*) yaitu GoFood, GoShop, GoMart, serta dalam kebutuhan pembayaran seperti, GoPay, GoBills, dan GoPulsa.

Dari sekian banyaknya layanan Gojek, GoFood menjadi salah satu yang sangat disukai pelanggan. Gojek sangat mudah untuk dalam melakukan pemesanan makanan secara langsung. GoFood ini merupakan layanan yang menyediakan serta menawarkan pesan antar makanan yang memiliki banyak pilihan dan berkerjasama dengan partner outlet yaitu UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) hingga restoran diseluruh Kota Banjarmasin yang telah terdaftar pada layanan GoFood di aplikasi Gojek. Konsumen dapat memilih menu yang menjadi favorit atau yang di inginkan. Kebanyakan konsumen memesan makanan melalui layanan GoFood ini karena praktis, mudah, efisien dan yang pasti harga serta menu dapat dilihat sampai tarif pengiriman juga bisa dapat dilihat, melalui *handphone*. Biaya pengirimannya tergantung jarak lokasi makanan yang dipikih dengan tujuan yang ditetapkan pemesan. Gojek juga memberikan promosi *free delivery* atau biaya antar secara gratis (Gratis Ongkir).

Dalam menjalankan usahanya, pengemudi gojek dapat menghadapi resiko kerugian. Misalnya, saat ada pesanan melalui GoFood yang tidak dibayar oleh pemesannya dengan berbagai alasan, terutama sekali ketika

pengemudi Gojek mengantarkan pesanan yang masuk kepadanya namun ketika sampai di tujuan tidak ada orang yang mengaku memesan makanan tersebut. Yang merugikan bagi *driver* adalah ketika makanan tersebut belum dibayar saat pemesanan, sehingga dia yang menanggung harga makanan tersebut.⁴ Pesanan fiktif sangat meresahkan *driver* Gojek ketika ada pesanan makanan harga yang mahal banyak *driver* yang waswas mereka khawatir jika pesanan tersebut tidak dibayar oleh pemesannya.

Dalam melakukan pemesanan GoFood terdapat dua metode pembayaran yaitu dengan menggunakan Go-Pay (non tunai), atau dengan menggunakan tunai (*cash*). Go-Pay merupakan uang elektronik yang dipakai untuk pembayaran melalui aplikasi Gojek, salah satunya yaitu dalam pemesanan GoFood, sedangkan pembayaran tunai (*cash*) merupakan pembayaran yang dilakukan secara langsung atau pembayaran setelah sampai di lokasi alamat yang si konsumen pesan. Konsumen yang tidak bertanggung jawab biasanya memilih pembayaran tunai, yang baru akan dilakukan saat penyerah pesanan.⁵

Kerugian yang didapat oleh *driver* Gojek antara lain:

- a. Tidak mendapatkan bayaran karena orderan tersebut fiktif/palsu.

⁴ Mukhlis, *Driver Gojek, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 5 Agustus 2023.

⁵ Madi, *Driver Gojek, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 7 Agustus 2023.

- b. Tidak mendapatkan poin dari sistem aplikasi karena orderan tersebut fiktif.
- c. Mengurangi performa *driver* Gojek.
- d. Jika terlalu sering membatalkan orderan maka akan mendapatkan sanksi dari perusahaan Gojek.⁶

Sebagai muslim kita dilarang melakukan pesanan fiktif hal ini dapat didasarkan pada surat An-Nahl/16: 105

إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكٰذِبَ الَّذِيْنَ لَا يُؤْمِنُوْنَ بِآيٰتِ اللّٰهِ وَاُوْلٰئِكَ هُمُ الْكٰذِبُوْنَ

“Sesungguhnya yang mengada-adakan kebohongan, hanyalah orang-orang yang tidak beriman kepada ayat ayat Allah, dan mereka itu itulah pembohong”.⁷

Tindakan berbohong dengan maksud untuk menipu atau hal yang lainnya tetap saja pada dasarnya hukumnya haram dan juga telah dilarang dalam agama Islam dikarenakan berbohong merupakan tindakan menipu orang lain dan hal itu dapat merugikan orang lain. Dalam Penelitian ini, Penulis bermaksud mempelajari perlindungan hukum dari negara bagi *driver* GOJEK yang mendapat kerugian akibat orderan fiktif. Adanya produk hukum yang mengatur angkutan berbasis daring, yakni peraturan Menteri perhubungan no 118 tahun 2018. Selain

⁶ Galih, *Driver Gojek, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 7 Agustus 2023.

⁷ Kementerian Agama RI, “QS An-Nahl/16:105”, *Qur'an Kemenag Online*, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/16?from=1&to=105> (diakses pada 11 Agustus 2023).

itu penulis juga ingin mencari tahu perlindungan dari Perusahaan Gojek bagi *drivernya* yang menerima orderan fiktif.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti terdorong untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam penulisan dengan judul “***DRIVER* GOJEK DAN PESANAN FIKTIF KAJIAN DI KOTA BANJARMASIN ATAS PERLINDUNGAN HUKUM DARI NEGARA DAN PERUSAHAAN**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah pokok yang di teliti adalah:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum dari Negara dan Perusahaan terhadap *driver* Gojek yang mendapatkan pesanan fiktif?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum dari Negara dan Perusahaan terhadap *driver* Gojek yang mendapatkan pesanan fiktif.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara teoritis penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan sebagai peneliti selanjutnya yang meneliti topik sejenis serta dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang hukum.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi *driver* Gojek atas permasalahan orderan fiktif yang dialami serta meningkatkan kesadaran *driver* Gojek agar dapat meminimalisir menjadi korban orderan fiktif.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang luas, serta untuk memahami dari judul yang akan penulis teliti maka adanya batasan-batasan istilah sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum ialah pemberian suatu tindakan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada warga agar dapat merasakan semua hak-hak yang seharusnya diberikan hukum.⁸

2. Ojek *Online*

⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung. PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

Ojek *Online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai suatu sarana pengangkutan. Namun ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah menggunakan kemajuan teknologi pada zaman sekarang. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *handphone* yang memudahkan pengguna untuk memesan suatu layanan yang tersedia di aplikasi ojek *online* tersebut. Ojek *online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan menggunakan teknologi yang semakin canggih.⁹

3. Pemesanan Fiktif

Pesanan fiktif adalah pesanan yang masuk dan diantarkan ke titik tujuan, namun *driver* tidak mendapat pembayaran atas pesanan tersebut. Dimungkinkan terjadi karena *driver* tidak bertemu dengan si pemesan karena titik tujuannya ternyata berada di tanah kosong atau lapangan terbuka yang tidak ada penghuninya. Bisa pula *driver* telah menemukan Alamat pemesan, tetapi di rumah atau hunian tersebut tidak ada yang mengaku telah melakukan pemesanan. Alhasil, pesanan itu dibawa pulang oleh *driver* tanpa ada bayaran yang di terima nya.¹⁰

⁹ Sovia Hasanah, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Belanja *Online*” <https://search.hukumonline.com/search/all?p=0&q=perlindungan+hukum+terhadap+konsumen+belanja+online&l=10&o=desc&s=relevancy&language=&year=&input=perlindungan+hukum+terhadap+konsumen+belanja+online&pos=0&recoms=0> (diakses 9 Oktober 2024).

¹⁰ Firdaus, *Driver Gojek, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 12 Agustus 2023.

4. Go Food

Go Food adalah sebuah layanan *food delivery* seperti order di restoran. Lewat *smartphone* dan membuka fitur Go Food di dalam aplikasi Gojek, masyarakat bisa memesan makanan atau minuman dari usaha kuliner yang bekerja sama dengan gojek, makanan yang dipesan akan dipesanan dan diantar langsung oleh *driver* Gojek.¹¹

F. Kajian Pustaka

Penulis menemukan beberapa judul skripsi dan beberapa jurnal yang berkaitan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis, berdasarkan kajian penulis terhadap hasil penelitian terdahulu agar kiranya memperjelas permasalahan yang ditulis peneliti dan membedakan penulisan ini dengan penulisan terdahulu, antara lain:

1. Erwin Setiawan, dari Skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen terhadap Mendapatkan Orderan Fiktif Aplikasi GOJEK atas Pesanan GO-FOOD Di Kota Surabaya”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengemudi Gojek yang mendapatkan orderan fiktif dan untuk mengetahui pertanggungjawaban Gojek terhadap kerugian yang

¹¹ Rajata, “Penjelasan Go Food di aplikasi Gojek” <https://bantuan.gobiz.co.id/s/article/Apa-itu-fitur-GoFood.id> (diakses 8 September 2023).

dialami oleh pengemudi Gojek terhadap orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen.¹²

2. Fahmi Samsul M, dari skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap *Driver* atas Praktek Pesanan Fiktif dalam Transaksi Jual Beli pada Aplikasi GOJEK (Studi Kasus GOJEK Kota Tasikmalaya)”** Penelitian ini bertujuan dapat menjadi suatu bentuk kontribusi positif dalam perkembangan pemikiran hukum dalam arti memperkuat dan menyempurnakan penelitian lain yang sudah ada terutama mengenai tinjauan hukum islam dan hukum perlindungan konsumen terhadap perilaku pesanan fiktif pada aplikasi Gojek di Tasikmalaya. Menjadi manfaat bagi masyarakat luas khususnya para pengguna aplikasi Gojek baik mitra maupun konsumen.¹³
3. Putu Mahendra Wijaya, dari jurnal skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Mitra Gojek atas Tindakan konsumen Yang Melakukan Orderan Fiktif GO-SHOP”** Penelitian ini bertujuan untuk perlindungan hukum atau pertanggungjawaban terhadap mitra Gojek yang mengalami orderan fiktif atas Tindakan konsumen, pemerintah diharapkan segera

¹² Erwin Setiawan, “Perlindungan konsumen terhadap *driver* ojek *online* dalam mendapatkan Orderan Fiktif Aplikasi Gojek Atas Pesanan Go-Food” (Skripsi, Universitas Bhayangkara Surabaya Fakultas Hukum, 2021).

¹³ Fahmi Samsul M, “Perlindungan Hukum terhadap *driver* atas Praktek Pesanan Fiktif dalam Transaksi Jual Beli pada Aplikasi Gojek” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Syariah dan Hukum, 2022).

menyediakan payung hukum untuk mitra Gojek tersebut karena mitra Gojek hanya menjalankan orderan atau pesanan yang sudah disesuaikan oleh aplikasi Gojek.¹⁴

4. Nurul Zakinah, dari skripsi yang berjudul **“Efisiensi dan Dampak Ojek Online terhadap Kesejahteraan *Driver* Kota Makassar”** Penelitian ini adalah Perbandingan efisiensi ojek online dan angkutan umum dapat diketahui bahwa, dari segi pelayanan lebih efisien menggunakan ojek online. Dibanding dengan angkutan umum, namun dari segi harga ojek online dan angkutan umum sama-sama efisien digunakan masyarakat, dan dari segi kepuasan lebih efisien menggunakan ojek *online* dibandingkan angkutan umum karena pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.¹⁵
5. Wong Agung Waliyullah, dari skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi GOJEK atas Pesanan Fiktif Di Kota Yogyakarta”** Penelitian ini bertujuan Menelaah sejauh apa perlindungan hukum atas pesanan fiktif terhadap pengemudi Gojek

¹⁴ Putu Mahendra Wijaya, “Perlindungan Hukum terhadap Mitra Gojek atas Tindakan Konsumen yang Melakukan Orderan Fiktif GoShop” (Jurnal Skripsi, Universitas Udayana Bali Fakultas Hukum, 2021).

¹⁵ Nurul Zakinah, “Efisiensi dan Dampak Ojek *Online* terhadap Kesejahteraan *Driver*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2019).

di kota Yogyakarta. Pertimbangan hukum secara teknis bagi setiap pengemudi ojek *online* yang terkena pesanan fiktif.¹⁶

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari empat bab yang di susun secara sistematis, dimana masing-masing bab akan membahas persoalan sendiri-sendiri namun pembahasan keseluruhan saling berkaitan dan tiap-tiap bab akan terdiri dari beberapa sub bab, secara garis besar dirincikan sebagai berikut:

BAB I, merupakan Pendahuluan yang didalamnya berisikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, peneliti juga membuat kajian Pustaka yang mana untuk melihat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada, selanjutnya yaitu metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, yang berisi landasan teori, memuat teori-teori hal yang mendukung dan berkenaan dengan perlindungan hukum terhadap *driver* Gojek yang mendapatkan orderan fiktif.

BAB III, merupakan pembahasan atas jawaban pertanyaan yang disebutkan kedalam rumusan masalah yaitu pertanggungjawaban Gojek

¹⁶ Wong Agung Waliyullah, "Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi Gojek ata Pesanan Fiktif" (Skripsi, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Syariah dan Hukum, 2020).

terhadap kerugian yang dialami oleh *driver* terhadap orderan fiktif Go-Food yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi Gojek di Kota Banjarmasin.

BAB IV, merupakan penutup, yang didalamnya berisikan kesimpulan dan hasil pembahasan tentang rumusan masalah yang dilakukan dengan koperhensif serta dilengkapi dengan saran dari hasil penelitian. Daftar Pustaka berisi sumber buku, internet, jurnal dan Undang-Undang.

BAB V, berisi kesimpulan dan saran.