

AKIBAT HUKUM PESANAN FIKTIF OLEH KONSUMEN TERHADAP PENGEMUDI OJEK *ONLINE* DITINJAU DARI KUHPERDATA

Sheila Eldi Azzahra, Tarsisius Murwadji, Holyness N. Singadimedja

Program Studi S-1 Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran
E-mail: sheila18007@mail.unpad.ac.id

ABSTRAK

Saat ini telah tercipta berbagai aplikasi penyedia jasa transportasi *online* yang memudahkan transportasi, salah satunya adalah aplikasi GoJek yang dibuat oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Aplikasi tersebut memudahkan manusia dalam menggunakan transportasi, akan tetapi muncul permasalahan hukum berupa pesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen. Hal tersebut menyebabkan adanya kerugian yang dialami oleh pengemudi ojek *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akibat hukum pesanan fiktif ditinjau dari KUHPERDATA. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif, yang fokusnya terletak pada pengkajian penerapan kaidah atau norma dalam hukum yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, akibat hukum dari pesanan fiktif adalah timbulnya kewajiban dari konsumen sebagai pelaku pesanan fiktif untuk membayar ganti rugi terhadap pengemudi ojek *online*, karena perbuatan memesan secara fiktif telah memenuhi seluruh unsur dari perbuatan melawan hukum.

Kata Kunci: Akibat Hukum, Pesanan Fiktif, Pengemudi Ojek *Online*.

ABSTRACT

Currently, various online transportation service provider applications have been created to facilitate transportation, one of which is the GoJek application created by PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. That application makes it easier for humans in terms of transportation. However, legal problems arise in the form of fictitious orders made by consumers. This causes losses experienced by online drivers. This study aims to analyze the legal consequences of fictitious orders reviewed by the Indonesian Civil Code. This study uses a normative juridical approach. That method is a method which focuses on assessing the application of the rules or norms in the applicable law. Based on the results of the study, the legal consequence of fictitious orders is the emergence of obligation for consumers as perpetrators of fictitious orders to compensate online drivers because the act of ordering fictitiously fulfills all of the elements of an unlawful act.

Key Words: *Legal Consequences, Fictitious Order, Online Drivers.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi didefinisikan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Manusia tidak dapat terlepas dari transportasi, sehingga perkembangan di bidang transportasi membuat manusia menjadi secara tidak langsung dituntut untuk dapat mengikutinya. Teknologi membuat transportasi menjadi semakin lebih maju. Peningkatan mobilitas dalam transportasi tersebut dilakukan demi kepentingan umum, yaitu untuk mengurangi dampak negatif transportasi terhadap aspek ekonomi, sosial, maupun lingkungan.¹

Ojek merupakan sepeda motor yang diperuntukkan menjadi kendaraan umum yang fungsinya adalah memboncengi penumpang agar dapat mencapai tempat tujuannya.² Menurut KBBI, daring berarti dalam jaringan, terhubung melalui jaringan komputer, internet, dan lain hal sebagainya.³ Oleh karena itu, apabila arti dari istilah “ojek” dan “*online*” digabungkan, maka definisi ojek *online* adalah sepeda motor yang berada dalam jaringan internet yang dijadikan kendaraan umum agar dapat mengantar penumpang hingga ke tempat tujuannya dengan cara membonceng penumpangnya. Internet menjadi media yang dapat menghubungkan pihak dari berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal yang dahulu tidak mungkin terjadi menjadi memungkinkan untuk terjadi sebagai akibat adanya internet.

Saat ini telah tercipta aplikasi-aplikasi penyedia jasa transportasi *online* yang salah satunya adalah aplikasi GoJek, di mana aplikasi tersebut dapat diunduh dalam *smartphone*. GoJek tergolong ke dalam jenis *e-commerce* B2C yang cara pemesanannya dilakukan melalui aplikasi secara daring.⁴ Konsumen dapat memilih

¹ Caroline Sutandi, “Pentingnya Transportasi Umum untuk Kepentingan Publik”, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 12 Nomor 1, April 2015, hal. 4.

² J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Integraphic, 1994), hal. 48.

³ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, “Daring”, <<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/daring>>, diakses 28 Desember 2021.

⁴ Muhammad Ali (*et.al*), “Faktor-Faktor yang Menjadi Pertimbangan dalam Penggunaan Jasa Ojek *Online* (Go-Jek) di Kota Mataram”, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 2, September 2018, hal. 78.

berbagai metode pembayaran, beberapa di antaranya adalah pembayaran secara tunai dan GoPay. GoPay merupakan dompet elektronik dalam proses transaksi pembayaran pada aplikasi GoJek.⁵ GoPay termasuk ke dalam *financial technology* (selanjutnya disingkat menjadi *fintech*),⁶ yaitu *fintech* berjenis *payment* yang berarti *fintech* yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan metode pembayaran berbasis digital.

Suatu pihak dapat bertukar informasi dengan pihak lainnya tanpa harus bertatap muka. Hal tersebut dapat memudahkan profesi-profesi tertentu. Salah satunya adalah profesi pengemudi ojek. Ia dapat mengetahui informasi mengenai lokasi pihak konsumen dalam hitungan detik dengan adanya bantuan internet. Pada zaman dahulu, seseorang yang membutuhkan jasa pengemudi ojek harus mendatangi tempat pangkalan ojek terlebih dahulu untuk menemukan pihak yang menawarkan jasa ojek, berbeda dengan zaman sekarang, dimana seseorang tidak perlu lagi mencari pangkalan ojek untuk dapat menggunakan jasa ojek. Dalam penggunaan jasa ojek tersebut, timbul hubungan hukum antara konsumen dengan pihak pengemudi. Sulit bagi manusia untuk terlepas dari hubungan hukum saat menjalankan aktivitas kesehariannya. Hal tersebut dikarenakan manusia membutuhkan manusia lainnya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Dengan hadirnya berbagai kemudahan bagi pengguna aplikasi berbasis teknologi, bermunculan pula permasalahan-permasalahan yang merugikan pihak tertentu dalam hubungan hukum yang ada. Salah satunya adalah munculnya pesanan fiktif akibat ulah konsumen. Salah satu kasus pesanan fiktif yang terjadi adalah seorang pengemudi ojek *online* di Bandung dirugikan oleh seorang konsumen yang telah melakukan pesanan fiktif berupa makanan, yaitu 14 (empat belas) porsi *crispy sirloin steak* dengan total harga sejumlah Rp.490.000,00. Pemesanan dilakukan dengan pembayaran secara tunai. Kejadian tersebut terjadi pada tanggal 1 September 2021 dan diunggah oleh akun Instagram @infobandungraya beserta bukti transaksi yang telah dilakukan oleh pengemudi yang bersangkutan.⁷ Kasus pesanan fiktif

⁵ Adnan Fauzi Suwardana dan Shofwan, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Go-Pay (*Mobile Payment*) pada Pelanggan Go-Jek", *Jurnal Ilmiah FEB Universitas Brawijaya*, Volume 8 Nomor 1, 2020.

⁶ Friti Anifa (*et.al*), "Tingkat Kemudahan dan Manfaat pada Penggunaan Layanan Go-Pay bagi Minat Pengguna di Indonesia", *Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi*, Volume 3 Nomor 1, 2020, hal. 40.

⁷ Info Bandung Raya, <https://www.instagram.com/infobandungraya/channel/?hl=en>, diakses 17 Desember 2021.

selanjutnya terjadi di Yogyakarta pada tanggal 31 Mei 2021. Peristiwa tersebut diunggah oleh akun TikTok @infojoljogja. Dalam kejadian tersebut, konsumen memesan menu makanan di McDonald's hingga total harganya mencapai Rp.1.077.000,00 dengan pilihan pembayaran secara tunai. Setelah seluruh pesanan siap untuk diantar, pihak pengemudi tidak kunjung menemukan konsumen yang memesan sejumlah makanan tersebut.⁸ Di sini hukum berperan dalam melindungi hak-hak pengemudi ojek *online* yang mengalami kerugian akibat ulah konsumen yang melakukan pesanan fiktif.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disingkat menjadi "KBBI") mengartikan istilah 'pesanan' sebagai "permintaan hendak membeli agar hal yang dipesan tersebut dikirimkan, dibuatkan, dan lain sebagainya",⁹ sedangkan 'fiktif' diartikan sebagai "bersifat fiksi atau hanya terdapat dalam khayalan".¹⁰ Apabila digabungkan definisi 'pesanan' dan 'fiktif' menurut KBBI, maka definisi pesanan fiktif adalah permintaan hendak membeli agar hal yang dipesan tersebut dikirimkan, dibuatkan, dan lain sebagainya, yang sifatnya adalah fiksi atau hanya terdapat dalam khayalan. Berdasarkan definisi pesanan fiktif tersebut, dapat disimpulkan bahwa batasan pesanan fiktif adalah sifatnya yang tidak nyata atau fiksi. Ruang lingkup pesanan fiktif tidak hanya fitur GoFood, tetapi juga dapat terjadi melalui fitur-fitur lainnya, termasuk GRide. Selama pesanan bersifat tidak nyata atau fiksi, pesanan tersebut tergolong ke dalam pesanan fiktif. Terkait praktik pesanan fiktif yang dilakukan melalui aplikasi penyedia jasa transportasi online, konsumen sebagai pelaku pesanan fiktif memesan melalui metode pembayaran secara tunai. Di sini, pihak yang dirugikan oleh konsumen adalah pihak pengemudi ojek *online*.

Menurut Tarsisius Murwadji, mutu hukum merupakan kesesuaian antara *das sollen* dengan *das sein*. *Das sollen* merupakan apa yang seharusnya terjadi, dengan kata lain regulasi yang mengaturnya, yaitu peraturan perundang-undangan, sedangkan *das sein* merupakan apa yang terjadi sebagai kenyataan dalam masyarakat

⁸ Nur Fitriatus Shalihah, "Viral, Order Fiktif Makanan Rp.1 Juta, Ini Kronologi dan Tanggapan Gojek", <https://www.kompas.com/tren/read/2021/06/04/200000665/viral-order-fiktif-makanan-rp-1-juta-ini-kronologi-dan-tanggapan-gojek?page=all#page2>, diakses 17 Desember 2021.

⁹ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, "Pesanan", <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pesanan>, diakses 14 Desember 2021.

¹⁰ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, "Fiktif", <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fiktif>, diakses 14 Desember 2021.

atau standarisasi mutu hukum. Efektifitas hukum adalah tingkat kesesuaian antara *das sein* dengan *das sollen* tersebut.¹¹ Dengan terjadinya pesanan fiktif, dapat dilihat bahwa terdapat ketidaksesuaian antara *das sollen* dengan *das sein*. Perbuatan memesan secara fiktif melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (selanjutnya disingkat menjadi “Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik”). Pengemudi ojek *online* sebagai pelaku usaha mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 6 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada pihak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari adanya perbuatan konsumen yang beriktikad tidak baik.

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana akibat hukum dari pesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen terhadap pengemudi ojek *online* ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Metode pendekatan yuridis normatif merupakan sebuah metode dengan memfokuskan penelitian pada pengkajian penerapan kaidah atau norma dalam hukum yang berlaku.¹² Penelitian dilakukan dengan meneliti data sekunder. Bahan-bahan tersebut berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan tersebut dijadikan sebagai sumber utama dalam

¹¹ Tarsisius Murwadji, “Integrasi Ilmu Mutu ke Dalam Audit Mutu Hukum di Indonesia”, *Jurnal Hukum POSITUM*, Volume 1 Nomor 2, Juni 2017, hal. 152.

¹² Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hal. 295.

penelitian ini,¹³ yaitu bahan-bahan yang berkaitan dengan praktik pesanan fiktif oleh konsumen yang merugikan pengemudi ojek *online*.

PEMBAHASAN

Ojek *online* dapat dipesan oleh konsumen melalui aplikasi berbasis teknologi, sehingga konsumen menjadi sangat dipermudah dalam menggunakan transportasi ojek. Pengemudi ojek *online* tidak hanya dapat mengantar manusia, melainkan juga dapat membeli makanan yang telah dipesan oleh konsumen untuk diantarkannya sesuai dengan tempat tujuan yang tercantum dalam aplikasi. Selain itu, pengemudi ojek *online* juga dapat mengantar barang yang diambil di suatu tempat untuk diantarkannya ke tempat tujuan tertentu. Kehadiran transportasi ojek *online* sangat memudahkan manusia dalam melaksanakan dan memenuhi berbagai aktivitas sehari-harinya. Landasan hukum beroperasinya ojek *online* di Indonesia adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.

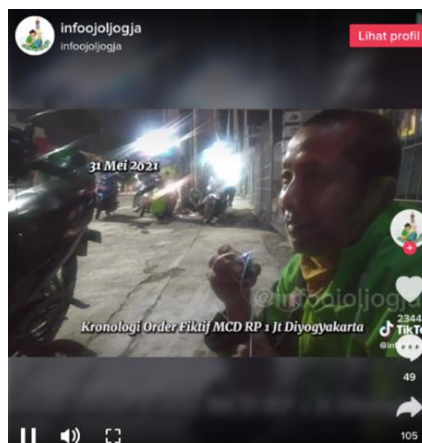
Peraturan menteri tersebut lahir dari kewenangan pejabat pemerintahan dalam menggunakan diskresi, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2) butir e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan bahwa hak pejabat pemerintahan yang dicantumkan dalam Pasal 6 ayat (1) nya dapat digunakan salah satunya untuk menggunakan diskresi sesuai dengan tujuannya. Hingga saat ini, terkait ojek *online* di Indonesia, ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan hanya mengenai angkutan orang dan/atau barang yang dapat menggunakan kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 137 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur bahwa angkutan orang dan/atau barang dapat menggunakan kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor.

Saat ini sering terjadi kasus pesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna aplikasi penyedia jasa transportasi *online*, di mana pengemudi ojek *online* yang menjadi korban dari kasus tersebut. Berikut beberapa praktik pesanan

¹³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 27-28.

fiktif yang pernah terjadi di Indonesia. Pada tanggal 31 Mei 2021, terjadi pemesanan secara fiktif pada Pukul 10.00 WIB di Yogyakarta yang mengakibatkan kerugian pada pengemudi ojek *online* yang bernama Mukhoini. Pesanan fiktif tersebut berupa makanan dari restoran McDonald's. Kerugian yang dialami oleh Mukhoini mencapai total Rp.1.077.000,00. Penipuan tersebut diunggah oleh akun TikTok dengan username @infojoljogja. Di dalam video tersebut, pengemudi ojek *online* yang menjadi korban penipuan menceritakan kronologi kejadian yang dialaminya. Ia menceritakan bahwa dikarenakan banyaknya jumlah pesanan McDonald's yang dipesan, ia sampai memerlukan kardus besar untuk membawanya. Ia menyatakan bahwa ia menerima pesanan tersebut karena pesanan tersebut dekat dengan lokasinya pada saat itu. Pada saat sampai di restoran, Mukhoini baru mengetahui bahwa harga pesanan mencapai hingga Rp.1.077.000,00. Setelah pesanan siap diantar, pengemudi tersebut menuju lokasi alamat yang tertera dalam Aplikasi GoJek, akan tetapi, ia tidak dapat menemukan konsumen yang memesan sejumlah makanan tersebut. Berkenaan dengan kasus pesanan fiktif yang dialami oleh Mukhoini, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GoJek) mengganti kerugian yang dialami oleh pengemudi ojek *online* tersebut dengan mengembalikan saldo akun pengemudi ojek *online* yang bersangkutan, yaitu Mukhoini.¹⁴

Gambar 1: Tangkapan Layar Video Penjelasan dari Mukhoini



Sumber: <https://www.kompas.com/tren/read/2021/06/04/200000665/viral-order-fiktif-makanan-rp-1-juta-ini-kronologi-dan-tanggapan-gojek?page=all#page2>

¹⁴ Nur Fitriatus Shalihah, "Viral, *Order* Fiktif Makanan Rp.1 Juta, Ini Kronologi dan Tanggapan Gojek", <https://www.kompas.com/tren/read/2021/06/04/200000665/viral-order-fiktif-makanan-rp-1-juta-ini-kronologi-dan-tanggapan-gojek?page=all#page2>, diakses 17 Desember 2021.

Kasus pesanan fiktif juga terjadi di Palembang, yaitu pada tanggal 15 Juli 2020, tepatnya pada Pukul 18.45 WIB. Korban pesanan fiktif bernama Jefry. Ia menerima pesanan masuk berupa seporisi satai kambing, seporisi satai sapi, seporisi satai ayam, seporisi gulai biasa, seporisi gulai kompli, dan sebungkus emping. Dikarenakan adanya pesanan fiktif tersebut, Jefry mengalami kerugian sebesar Rp.391.400,00.¹⁵ Selain itu, pesanan fiktif juga terjadi di Bandung, yaitu pada tanggal 17 September 2021. Total korban pengemudi ojek *online* mencapai 20 orang, mulai dari pengemudi ojek *online* dari GoFood, GrabFood, hingga ShopeeFood. Seluruh pengemudi ojek *online* tersebut mendapatkan pesanan fiktif dengan tujuan yang sama. Pesanan fiktif dimulai dari Pukul 01.00 WIB hingga Pukul 11.30 WIB.¹⁶

Gambar 2: Para Pengemudi Ojek Online yang Menjadi Korban Pesanan Fiktif pada Tanggal 17 September 2021 di Bandung



Sumber: <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/citizen-report/pr-132619851/20-ojol-jadi-korban-order-fiktif-di-cikaso-bandung-pesanan-pertama-datang-jam-1-subuh?page=2>

Kasus pesanan fiktif juga terjadi di Balikpapan. Kejadian tersebut diunggah oleh akun Instagram @lintas.balikpapan pada tanggal 5 September 2021. Dalam kasus tersebut, pengemudi ojek *online* menerima pesanan Pizza Hut hingga total harganya mencapai Rp.957.003,00. Setelah pesanan siap dan hendak diantarkan ke tempat tujuan yang dicantumkan oleh pelaku, pengemudi ojek *online* yang bersangkutan menerima pesan yang menyatakan secara terang-terangan bahwa ia

¹⁵ Dendi Romi, "Order Fiktif, Ini Penjelasan GoJek", <https://sumeks.co/order-fiktif-ini-penjelasan-gojek/>, diakses 17 Desember 2021.

¹⁶ Indra Kurniawan, "20 Ojol Jadi Korban Order Fiktif di Cikaso Bandung, Pesanan Pertama Datang Jam 1 Subuh", <<https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/citizen-report/pr-132619851/20-ojol-jadi-korban-order-fiktif-di-cikaso-bandung-pesanan-pertama-datang-jam-1-subuh?page=2>>, diakses 17 Desember 2021.

hanya berniat ingin menipu. Lalu, pesanan tersebut diberikan oleh pengemudi ojek *online* tersebut ke salah satu panti asuhan yang terletak di Kawasan Gunung Guntur.¹⁷

Gambar 3: Pengemudi Ojek Online yang Memberikan Pesanan Pizza Hut yang Dipesan oleh Pelaku Pesanan Fiktif kepada Panti Asuhan



Sumber: https://instagram.com/lintas.balikipapan?utm_medium=copy_link

Gambar 4: Bukti Pembayaran yang Dilakukan oleh Pengemudi Ojek Online sebagai Korban Pesanan Fiktif berupa Pizza Hut



Sumber: <https://m.merdeka.com/trending/keterlalu-an-ojol-dapat-orderan-fiktif-pizza-rp957-ribu-pengakuan-pelaku-bikin-emosi.html?page=2>

Selain berkenaan dengan pesanan makanan, pesanan fiktif juga terjadi dalam bentuk pesanan GoRide. Salah satu pesanan fiktif dalam layanan GoRide dialami

¹⁷ Mutia Anggraini, “Keterlalu-an! Ojol Dapat *Orderan* Fiktif Pizza Rp.957 Ribu, Pengakuan Pelaku Bikin Emosi”, <<https://m.merdeka.com/trending/keterlalu-an-ojol-dapat-orderan-fiktif-pizza-rp957-ribu-pengakuan-pelaku-bikin-emosi.html?page=2>>, diakses 17 Desember 2021.

oleh pengemudi ojek *online* di Bali yang bernama Bayu. Ia mengalami kejadian tersebut pada November 2021. Pada saat ia mendatangi lokasi penjemputan konsumen yang memesan GoRide, ia tidak dapat menemukan konsumen tersebut. Nomor ponsel konsumen yang memesan juga tidak dapat dihubungi, sehingga ia tidak memiliki pilihan lain selain membatalkan pesanan. Hal tersebut berpengaruh buruk pada penilaian performanya sebagai pengemudi ojek *online* di PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GoJek). Pembatalan pesanan oleh pengemudi akan menurunkan nilai performa pengemudi. Semakin kecil penilaian performa seorang pengemudi ojek *online* GoJek, semakin kecil pula kesempatan ia mendapatkan untuk mendapatkan pesanan. Oleh karena itu, pesanan fiktif GoRide tersebut sangat merugikan pengemudi ojek GoJek yang menjadi korban. Tidak ada tindakan dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GoJek) terkait kejadian tersebut.¹⁸

Pesanan fiktif yang terjadi di Bali tidak hanya dialami oleh Bayu, melainkan juga dialami oleh pengemudi ojek *online* lainnya, yaitu Lian. Ia mengalami kejadian yang sama dengan Bayu. Di saat ia tiba di lokasi penjemputan yang dicantumkan oleh konsumen, Lian tidak dapat menemukan konsumen tersebut dan nomor ponsel konsumen tersebut pun tidak aktif. Sama dengan yang dilakukan oleh Bayu, Lian tidak memiliki pilihan selain membatalkan pesanan, sehingga nilai performanya sebagai pengemudi ojek *online* yang tercantum dalam Aplikasi GoJek menurun. Seperti halnya yang dialami oleh Bayu di atas, terkait kejadian yang dialami oleh Lian, tidak ada tindakan dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GoJek).¹⁹

Beroperasinya aplikasi GoJek didasarkan pada perjanjian kemitraan antara perusahaan pembuat aplikasi penyedia jasa transportasi *online* dengan pengemudi ojek *online*. Dengan didasarkan pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak perusahaan dan pihak pengemudi ojek *online* dikategorikan sebagai pelaku usaha. Hal tersebut dikarenakan pihak perusahaan dan pihak pengemudi ojek *online* melakukan usaha di bidang ekonomi. Kemitraan usaha memberikan arti bahwa tidak terdapat penguasaan dari suatu pihak terhadap pihak lainnya, melainkan adanya kesetaraan dari para pihak

¹⁸ Wawancara secara *online* dengan Bayu, seorang pengemudi GoJek, pada tanggal 18 Desember 2021 Pukul 15.36 WIB.

¹⁹ Wawancara secara *online* dengan Lian, seorang pengemudi GoJek, pada tanggal 18 Desember 2021 Pukul 10.34 WIB.

yang bermitra.²⁰ Oleh karena itu, kedudukan yang dimiliki oleh pihak perusahaan sama dengan kedudukan yang dimiliki oleh pihak pengemudi ojek *online*.

Pihak perusahaan pembuat aplikasi penyedia jasa transportasi *online* dan pihak pengemudi ojek *online* terikat pada perjanjian bagi hasil dengan mekanisme 20:80, di mana 20% (dua puluh persen) dari pendapatan yang diterima dari sebuah pesanan menjadi milik pihak perusahaan dan 80% (delapan puluh persen) dari pendapatan tersebut menjadi milik pihak pengemudi ojek *online*.²¹ Perjanjian tersebut disepakati melalui perjanjian akta di bawah tangan.²² Objek dalam perjanjian antara perusahaan pembuat aplikasi penyedia jasa transportasi *online* dengan pengemudi ojek *online* adalah jasa yang diberikan oleh pengemudi ojek *online* dalam hal memenuhi fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi GoJek. Contohnya adalah pengemudi ojek *online* akan menjemput dan mengantarkan penumpang ke tempat tujuan melalui fitur GoRide, pengemudi ojek *online* akan mengantarkan makanan dan/atau minuman yang dipesan oleh konsumen melalui fitur GoFood, dan berbagai fitur lainnya yang ditawarkan dalam aplikasi GoJek.

Selanjutnya, terdapat perjanjian antara perusahaan pembuat aplikasi penyedia jasa transportasi *online* dengan pengguna aplikasi tersebut, yaitu perjanjian penggunaan aplikasi. Dalam perjanjian ini, pihak perusahaan berkedudukan sebagai pelaku usaha, sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya. Bagi pengguna aplikasi penyedia jasa transportasi *online*, kedudukannya adalah konsumen. Hal tersebut dikarenakan apabila didasarkan pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa konsumen merupakan 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, maka pengguna aplikasi menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut, sehingga ia dikategorikan sebagai konsumen. Sebagai pengguna aplikasi penyedia jasa transportasi *online*, konsumen mempunyai kewajiban untuk mematuhi segala ketentuan-ketentuan penggunaan,

²⁰ Anak Agung Ngurah Deva Ekada Saputra dan I Nyoman Bagiastra, "Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum antara *Driver* GoJek dengan PT. GoJek Indonesia", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, hal. 8.

²¹ P.K. Benedictus, "Gambaran Umum PT. GoJek Indonesia", http://eprints.undip.ac.id/69802/3/BAB_II.pdf, diakses 16 Desember 2021.

²² Anak Agung Ngurah Deva Ekada Saputra dan I Nyoman Bagiastra, *Loc. Cit.*

termasuk mendaftarkan identitas secara benar dan memperlakukan pihak-pihak yang berkaitan dengan baik.

Apabila diperlukan tindakan yang lebih jauh berkenaan dengan permasalahan-permasalahan yang mungkin dialami oleh pengguna aplikasi, termasuk tindakan hukum yang dianggap perlu, maka PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa telah menegaskan dalam perjanjian penggunaan aplikasi bahwa perusahaan tersebut tidak bertanggungjawab atas hal tersebut, sehingga permasalahan tersebut hanya melibatkan para pihak yang bersangkutan. Di sisi lain, apabila melihat perjanjian kemitraan antara pihak perusahaan dengan pihak pengemudi ojek *online*, maka terdapat pengaturan bahwa kedua belah pihak akan menyelesaikan secara musyawarah apabila terjadi sengketa di antara keduanya. Namun, apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak akan menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Keberadaan perlindungan yang diberikan oleh hukum ditujukan agar tercapainya keadilan. Terbentuknya keadilan didasarkan pada pemikiran yang benar, kejujuran, serta adanya pertanggungjawaban atas perbuatan yang dilakukan. Keadilan dan hukum ditegakkan dengan didasarkan pada hukum yang berlaku agar dapat tercapai keamanan dan kedamaian dalam masyarakat. Keadilan dibangun dengan disesuaikan pada cita hukum dalam negara hukum. Unsur-unsur dalam perlindungan hukum adalah adanya kepastian hukum, kemanfaatan hukum, keadilan hukum, dan jaminan hukum.²³ Perlindungan hukum ada untuk menuntut hukum agar memberikan fungsi dalam rangka melindungi kepentingan manusia. Dengan dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum, kepentingan manusia akan terlindungi. Agar tujuan dari hukum itu sendiri dapat terwujud, maka diperlukan proses pembentukan dan pelaksanaan hukum, serta politik hukum sebagai kebijakan dasar dan sarana dalam rangka mewujudkan pembinaan hukum nasional.²⁴ Terdapat dua kemungkinan dalam rangka melaksanakan hukum, yaitu pelaksanaan hukum tersebut berlangsung secara damai atau pelaksanaan hukum tersebut berlangsung karena adanya pelanggaran hukum. Pelanggaran hukum terjadi ketika subjek hukum tertentu

²³ Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 43.

²⁴ Holyness N. Singadimedja, "Analisis Yuridis terhadap Politik Hukum Kewenangan Pengawas Ketenagakerjaan: Desentralisasi atau Resentralisasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah", *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, Volume 2 Nomor 2, 2017, hal. 254.

melanggar hak yang dimiliki subjek hukum lainnya atau tidak melaksanakan kewajiban yang seharusnya dilakukan olehnya. Perlindungan hukum ini diberikan pada subjek hukum yang hak-haknya dilanggar.²⁵

Hukum mempunyai fungsi sebagai instrumen perlindungan kepentingan manusia agar kepentingan-kepentingan yang dimiliki oleh manusia dapat terlindungi, sehingga hukum harus dapat ditegakkan dengan seadil-adilnya. Proses penegakan hukum dapat berlangsung secara damai sesuai dengan apa yang dicita-citakan, akan tetapi kadangkali terdapat pelanggaran-pelanggaran hukum dalam penegakan hukum itu sendiri. Dalam penegakan hukum terdapat unsur kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan.²⁶ Perbuatan memesan secara fiktif yang dilakukan oleh konsumen dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat menjadi 'KUHPerdata'). Pasal tersebut mengatur bahwa perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang melanggar ketentuan hukum, membawa kerugian, dan menimbulkan kewajiban bagi pelaku untuk mengganti kerugian tersebut. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum adalah terdapat suatu perbuatan, perbuatan tersebut melanggar ketentuan hukum, terdapat kesalahan, terdapat kerugian, dan terdapat hubungan sebab-akibat antara perbuatan dengan kerugian.²⁷

Apabila dikaitkan antara unsur-unsur perbuatan melawan hukum dengan perbuatan memesan secara fiktif yang dilakukan oleh konsumen, maka unsur yang pertama adalah terdapat suatu perbuatan yang dilakukan oleh konsumen. Perbuatan melawan hukum terkait pesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen diawali dengan tindakan memesan melalui aplikasi penyedia jasa transportasi *online*. Perbuatan ini dilakukan dengan membutuhkan jaringan internet dan akun pengguna aplikasi penyedia jasa transportasi *online*. Setelah itu, pelaku memilih salah satu produk yang ditawarkan di dalam aplikasi tersebut. Pada umumnya, pesanan fiktif terjadi melalui fitur GoFood dan GoRide. Misalnya, seperti yang terjadi pada salah satu pengemudi ojek *online* pada tanggal 31 Mei 2021 Pukul 10.00 WIB di Yogyakarta, Mukhoini, yang mengalami pesanan fiktif berupa sejumlah makanan dari restoran McDonald's

²⁵ Mukhti Fadjar, *Tipe Negara Hukum*, (Malang: Banyumedia, 2004), hal. 28-29.

²⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, (Yogyakarta: Liberty, 1999), hal. 145.

²⁷ Indah Sari, "Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 Nomor 1, September 2020, hal. 65-67.

hingga harganya mencapai Rp.1.077.000,00.²⁸ Selain itu, pesanan fiktif juga pada umumnya terjadi melalui fitur GoRide. Salah satu pengemudi ojek *online* yang mengalami pesanan fiktif melalui fitur GoRide adalah Bayu. Ia mengalami pesanan fiktif tersebut pada November 2021 di Bali.²⁹

Unsur yang kedua adalah perbuatan yang dilakukan oleh konsumen tersebut melanggar ketentuan-ketentuan hukum, yaitu Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata yang mewajibkan para pihak dalam suatu perjanjian untuk melaksanakan perjanjian tersebut dengan iktikad baik. Ketentuan serupa diatur dalam Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbuatan memesan secara fiktif dapat dikatakan melanggar asas iktikad baik. Hal ini dikarenakan konsumen dianggap secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum, sehingga perbuatannya tersebut dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut. Apabila melihat asas-asas yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka terdapat asas kepastian hukum, asas manfaat, asas kehati-hatian, asas iktikad baik, dan asas kebebasan memilih teknologi.

Selain melanggar asas iktikad baik, perbuatan memesan secara fiktif oleh konsumen juga melanggar asas manfaat dan asas kehati-hatian. Pemesanan secara fiktif melanggar asas manfaat, karena konsumen tidak mendukung proses berinformasi yang dilakukannya untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut tidak sesuai dengan arti dari asas manfaat itu sendiri. Contohnya adalah pesanan fiktif yang terjadi pada tanggal 17 September 2021 di Bandung. Pengemudi ojek *online* yang menjadi korban mencapai total hingga 20 orang. Hal tersebut dikarenakan pesanan fiktif tersebut terjadi sejak Pukul 01.00 WIB hingga Pukul 11.30 WIB, mulai dari pengemudi ojek *online* yang tergabung dalam GoJek, Grab, hingga Shopee. Perbuatan pelaku pesanan fiktif tersebut tidak sesuai dengan asas manfaat, karena mendatangkan kerugian bagi pihak-pihak lain.³⁰

²⁸ Dendi Romi, "Order Fiktif, Ini Penjelasan GoJek", <https://sumeks.co/order-fiktif-ini-penjelasan-gojek/>, diakses 17 Desember 2021.

²⁹ Wawancara secara *online* dengan Bayu, seorang pengemudi GoJek, pada tanggal 18 Desember 2021 Pukul 15.36 WIB.

³⁰ Indra Kurniawan, "20 Ojol Jadi Korban Order Fiktif di Cikaso Bandung, Pesanan Pertama Datang Jam 1 Subuh", <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/citizen-report/pr-132619851/20-ojol-jadi-korban-order-fiktif-di-cikaso-bandung-pesanan-pertama-datang-jam-1-subuh?page=2>, diakses 17 Desember 2021.

Selain itu, pemesanan secara fiktif juga melanggar asas kehati-hatian, karena konsumen tidak memperhatikan segenap aspek yang berpotensi mendatangkan kerugian bagi pengemudi ojek *online* yang menerima pesanan fiktif tersebut. Sebaliknya, konsumen dengan sengaja menyatakan secara terang-terangan bahwa ia mempunyai niat untuk menipu pengemudi ojek *online* dengan melakukan pemesanan secara fiktif, seperti yang terjadi pada salah satu pengemudi ojek *online* di Balikpapan pada tanggal 5 September 2021 yang mengalami pesanan fiktif sejumlah menu Pizza Hut hingga total harganya mencapai Rp.957.003,00. Pada saat itu, konsumen sebagai pelaku pemesanan secara fiktif mengirim pesan yang menyatakan bahwa ia hanya berniat untuk menipu. Pesan tersebut dikirim melalui fitur *chat* antara pengemudi dengan konsumen.³¹ Dapat dilihat bahwa konsumen telah mengetahui bahwa perbuatannya mendatangkan kerugian bagi pengemudi ojek *online* yang bersangkutan. Hal tersebut sangat tidak sesuai dengan tujuan dari asas kehati-hatian, yaitu menghindari adanya kerugian yang dialami oleh para pihak yang melakukan transaksi elektronik.

Perbuatan memesan secara fiktif juga tidak sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi dilakukan untuk memberikan rasa aman dan keadilan bagi para pengguna. Sebaliknya, perbuatan memesan secara fiktif tidak mendukung kesejahteraan masyarakat dan tidak memberikan rasa aman serta keadilan bagi pengemudi ojek *online*. Apabila pengemudi ojek *online* menerima pesanan yang dipesan melalui metode pembayaran secara tunai, pengemudi tersebut dibayangi rasa takut akan mendapatkan pesanan fiktif. Bayu, sebagai salah satu korban yang pernah mengalami pesanan fiktif melalui fitur GoRide, menjadi terbayangi oleh rasa takut ketika mendapatkan pesanan yang dipesan oleh konsumen melalui metode pembayaran secara tunai.³² Dengan kerugian yang dialami oleh pengemudi ojek *online*, keadilan bagi pengemudi ojek *online* tidak tercapai.

Unsur yang ketiga adalah terdapat kesalahan dari konsumen sebagai pelaku perbuatan memesan secara fiktif. Perbuatan memesan secara fiktif oleh konsumen

³¹ Mutia Anggraini, "Keterlalaan! Ojol Dapat *Orderan* Fiktif Pizza Rp.957 Ribu, Pengakuan Pelaku Bikin Emosi", <https://m.merdeka.com/trending/keterlalaan-ojol-dapat-orderan-fiktif-pizza-rp957-ribu-pengakuan-pelaku-bikin-emosi.html?page=2>, diakses 17 Desember 2021.

³² Wawancara secara *online* dengan Bayu, seorang pengemudi GoJek, pada tanggal 18 Desember 2021 Pukul 15.36 WIB.

mengandung unsur kesalahan dan unsur melawan hukum di dalamnya. Unsur kesalahannya dapat terlihat secara jelas dengan nomor ponselnya yang tidak dapat dihubungi setelah pihak pengemudi ojek *online* melakukan permintaan konsumen. Bagi konsumen tertentu, ia secara terang-terangan menyatakan bahwa ia hanya berniat ingin menipu, seperti yang dialami oleh pengemudi ojek *online* di Balikpapan pada tanggal 5 September 2021, di mana pelaku pesanan fiktif menyatakan keinginannya untuk menipu melalui fitur *chat* yang tersedia antara pengemudi dengan konsumen.³³ Unsur melawan hukum juga terdapat dalam perbuatan konsumen tersebut, sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya.

Unsur yang keempat adalah adanya kerugian yang dialami oleh pengemudi ojek *online*. Dengan perbuatan memesan secara fiktif yang dilakukan oleh konsumen, hal tersebut dapat merugikan pengemudi ojek *online*. Misalnya, perbuatan memesan secara fiktif melalui fitur GoFood dapat mendatangkan kerugian bagi pengemudi ojek *online* sejumlah harga pesanan yang dipesan oleh pihak konsumen dan perbuatan memesan secara fiktif melalui fitur GoRide akan mendatangkan kerugian bagi pengemudi ojek *online* berupa turunnya penilaian performanya dalam aplikasi penyedia jasa transportasi *online* tersebut dan kerugian biaya bahan bakar kendaraan yang telah terbuang sia-sia. Penurunan performa pengemudi ojek *online* juga akan berpengaruh pada kesempatan pengemudi ojek *online* tersebut untuk mendapatkan pesanan-pesanan selanjutnya. Semakin buruknya penilaian performa seorang pengemudi ojek *online*, semakin sulit pula pengemudi ojek *online* tersebut untuk mendapatkan pesanan di masa yang akan datang. Kerugian-kerugian tersebut adalah kerugian yang dialami oleh Lian sebagai pengemudi ojek *online* di Bali yang menjadi korban dari pesanan fiktif melalui fitur GoRide,³⁴ di mana hal serupa juga dialami oleh Bayu sebagai pengemudi ojek *online* di wilayah yang sama, yaitu Bali.³⁵

Unsur yang terakhir adalah terdapat hubungan sebab-akibat antara perbuatan yang dilakukan oleh konsumen dengan kerugian yang diderita oleh pengemudi ojek

³³ Mutia Anggraini, "Keterlalaan! Ojol Dapat *Orderan* Fiktif Pizza Rp.957 Ribu, Pengakuan Pelaku Bikin Emosi", <https://m.merdeka.com/trending/keterlalaan-ojol-dapat-orderan-fiktif-pizza-rp957-ribu-pengakuan-pelaku-bikin-emosi.html?page=2>, diakses 17 Desember 2021.

³⁴ Wawancara secara *online* dengan Lian, seorang pengemudi GoJek, pada tanggal 18 Desember 2021 Pukul 10.34 WIB.

³⁵ Wawancara secara *online* dengan Bayu, seorang pengemudi GoJek, pada tanggal 18 Desember 2021 Pukul 15.36 WIB.

online. Berkenaan dengan pemesanan secara fiktif yang dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna aplikasi penyedia jasa transportasi *online*, hal tersebut berkaitan dengan kerugian yang diderita oleh pihak pengemudi ojek *online*, yaitu perbuatan memesan fiktif oleh konsumen sebagai penyebabnya dan kerugian yang dialami oleh pengemudi ojek *online* sebagai akibatnya. Misalnya, akibat perbuatan pelaku pemesanan fiktif melalui fitur GoRide di Bali pada November 2020, Bayu mengalami penurunan performa pada aplikasi GoJek dan kerugian biaya bahan bakar yang terbuang sia-sia. Hal tersebut juga berdampak pada sulitnya Bayu dalam mendapatkan pesanan-pesanan selanjutnya karena penilaian performanya yang menurun.³⁶

Agar suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, maka perbuatan tersebut harus memenuhi seluruh unsur perbuatan melawan hukum.³⁷ Berdasarkan penjelasan di atas, maka perbuatan memesan secara fiktif yang dilakukan oleh konsumen dapat dikatakan telah memenuhi seluruh unsur perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, akibat hukum dari perbuatan memesan secara fiktif oleh konsumen sebagai pengguna aplikasi penyedia jasa transportasi *online* adalah timbulnya kewajiban bagi konsumen sebagai pelaku pemesanan fiktif untuk membayar ganti rugi terhadap pengemudi ojek *online* atas kerugian yang dialami oleh pengemudi ojek *online*. Pihak pengemudi ojek *online* yang mengalami kerugian akibat adanya pesanan fiktif tersebut memiliki hak untuk mengajukan ganti rugi kepada pihak pelaku, yaitu konsumen. Hal tersebut didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdara yang mengkategorikan perbuatan memesan secara fiktif sebagai perbuatan melawan hukum.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Fitrah Rizqy dan Syahrizal, "Tinjauan Yuridis terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Sanksinya", *Jurnal Ar-Raniry*, 2019, hal. 244.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Akibat hukum dari pesanan fiktif adalah timbulnya tanggung jawab bagi konsumen sebagai pelaku pesanan fiktif untuk membayar ganti rugi terhadap pengemudi ojek *online* sebagai pihak yang dirugikan atas perbuatan konsumen tersebut. Hal tersebut dikarenakan perbuatan memesan secara fiktif memenuhi seluruh unsur dari perbuatan melawan hukum, sehingga perbuatan memesan secara fiktif dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum.

B. Saran

Seharusnya pemerintah lebih giat mensosialisasikan terhadap pengemudi ojek *online* mengenai tahapan-tahapan yang dapat ditempuh pengemudi ojek *online* yang mengalami kerugian akibat adanya pesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen, sehingga pengemudi ojek *online* yang dirugikan lebih memahami hak-haknya dalam mengajukan ganti rugi kepada konsumen sebagai pelaku pemesanan fiktif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).
- Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).
- J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Integraphic, 1994).
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006).
- Mukhti Fadjar, *Tipe Negara Hukum*, (Malang: Banyumedia, 2004).
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, (Yogyakarta: Liberty, 1999).

ARTIKEL

- Adnan Fauzi Suwardana dan Shofwan, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Go-Pay (*Mobile Payment*) pada Pelanggan Go-Jek”, *Jurnal Ilmiah FEB Universitas Brawijaya*, Volume 8 Nomor 1, 2020.
- Anak Agung Ngurah Deva Ekada Saputra dan I Nyoman Bagiastra, “Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum antara *Driver* GoJek dengan PT. GoJek Indonesia”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*.
- Caroline Sutandi, “Pentingnya Transportasi Umum untuk Kepentingan Publik”, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 12 Nomor 1, April 2015.
- Fitrah Rizqy dan Syahrizal, “Tinjauan Yuridis terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Sanksinya”, *Jurnal Ar-Raniry*, 2019.
- Friti Anifa (*et.al*), “Tingkat Kemudahan dan Manfaat pada Penggunaan Layanan Go-Pay bagi Minat Pengguna di Indonesia”, *Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi*, Volume 3 Nomor 1, 2020.
- Holyness N. Singadimedja, “Analisis Yuridis terhadap Politik Hukum Kewenangan Pengawas Ketenagakerjaan: Desentralisasi atau Resentralisasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah”, *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, Volume 2 Nomor 2, 2017.

Indah Sari, “Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 Nomor 1, September 2020.

Muhammad Ali (*et.al*), “Faktor-Faktor yang Menjadi Pertimbangan dalam Penggunaan Jasa Ojek *Online* (Go-Jek) di Kota Mataram”, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Volume 6 Nomor 2, September 2018.

Tarsisius Murwadji, “Integrasi Ilmu Mutu ke Dalam Audit Mutu Hukum di Indonesia”, *Jurnal Hukum POSITUM*, Volume 1 Nomor 2, Juni 2017.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang Diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

INTERNET

Dendi Romi, “*Order* Fiktif, Ini Penjelasan GoJek”, <https://sumeks.co/order-fiktif-ini-penjelasan-gojek/>, diakses 17 Desember 2021.

Indra Kurniawan, “20 Ojol Jadi Korban *Order* Fiktif di Cikaso Bandung, Pesanan Pertama Datang Jam 1 Subuh”, <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/citizen-report/pr-132619851/20-ojol-jadi-korban-order-fiktif-di-cikaso-bandung-pesanan-pertama-datang-jam-1-subuh?page=2>, diakses 17 Desember 2021.

Info Bandung Raya, <https://www.instagram.com/infobandungraya/channel/?hl=en>, diakses 17 Desember 2021.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, “Daring”, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/daring>, diakses 28 Desember 2021.

_____ , “Fiktif”,
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fiktif>, diakses 14 Desember 2021.

_____ , “Pesanan”,
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pesanan>, diakses 14 Desember 2021.

Mutia Anggraini, “Keterlaluan! Ojol Dapat *Orderan* Fiktif Pizza Rp.957 Ribu, Pengakuan Pelaku Bikin Emosi”,
<https://m.merdeka.com/trending/keterlaluan-ojol-dapat-orderan-fiktif-pizza-rp957-ribu-pengakuan-pelaku-bikin-emosi.html?page=2>, diakses 17 Desember 2021.

Nur Fitriatus Shalihah, “Viral, *Order* Fiktif Makanan Rp.1 Juta, Ini Kronologi dan Tanggapan Gojek”,
<https://www.kompas.com/tren/read/2021/06/04/200000665/viral-order-fiktif-makanan-rp-1-juta-ini-kronologi-dan-tanggapan-gojek?page=all#page2>, diakses 17 Desember 2021.

P.K. Benedictus, “Gambaran Umum PT. GoJek Indonesia”,
http://eprints.undip.ac.id/69802/3/BAB_II.pdf, diakses 16 Desember 2021.