

Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi *Online* Yang Mengalami Kerugian Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan *GrabFood*

Faldi Rumasoreng¹, Theresia Louize Pesulima², Ronald Fadly Sopamena³

^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : faldirumasoreng@gmail.com

ABSTRACT: *PT. Grab Indonesian collaborates with partners or drivers to enter into partnership agreements known in Law Number 20 of 2008 concerning Micro, Small and Medium Enterprises. In accordance with Article 1 Number 13 of Law Number 20 of 2008 concerning Micro, Small and Medium Enterprises confirms that the legal relationship between the two parties becomes a partnership relationship. But in this perspective, it cannot be said that the regulation can protect partners or drivers. This can be seen in fact there are still people who abuse the Grab application by making bookings that can harm partners or drivers if the booker does not pay in full for the ordered order using the COD (Cash On Delivery) transaction pattern or cash payment. This study used normative juridical research motede. This research is carried out by examining library materials or secondary data with conceptual and legislative approaches then the data is analyzed qualitatively and conclusions are drawn deductively, which is based on basic principles. The results of this study show that: 1) The legal consequences of fictitious order actions can be seen in two forms; First, from the form of unlawful acts. Where the perpetrator acts differently than required in terms of carrying out fictitious ordering actions by ordering food on GrabFood services. Second, from the form of default, where the perpetrator has committed acts of negligence and deliberate acts of fictitious ordering on GrabFood services. 2). The form of protection carried out by PT. Grab Indonesia one of them is providing forms of responsibility between the parties in the content of the partnership agreement in accordance with applicable laws and regulations. Then the responsibility of PT. Grab Indonesia as a business actor adheres to the principle of responsibility based on the element of error, where there is a fictitious order on the GrabFood service resulting in losses for the driver or drivers. So in order to compensate, the driver only gives.*

Keywords : *Legal Protection; Loss; Fictitious Orders.*

ABSTRAK: *PT. Grab Indonesia bekerja sama dengan para mitra atau pengemudi untuk melakukan perjanjian kemitraan yang dikenal dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Sesuai Pasal 1 Angka 13 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menegaskan bahwa hubungan hukum antara kedua belah pihak menjadi hubungan kemitraan. Namun dalam perspektif ini tidak bisa dikatakan peraturan tersebut dapat melindungi mitra atau pengemudi. Hal ini bisa dilihat kenyataannya masih ada oknum-oknum yang menyalahgunakan aplikasi *Grab* dengan melakukan pemesanan yang dapat merugikan mitra atau pengemudi apabila pemesan tidak membayar lunas pesanan yang dipesan dengan menggunakan pola transaksi COD (*Cash On Delivery*) atau pembayaran secara tunai. Penelitian ini menggunakan motede penelitian yuridis normatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan kemudian data dianalisis secara kualitatif dan ditarik kesimpulan secara deduktif yakni berpangkal pada prinsip-prinsip dasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Akibat hukum atas tindakan orderan fiktif dapat dilihat dalam dua bentuk; pertama, dari bentuk perbuatan melawan hukum. Yang mana pelaku bertindak secara lain daripada yang diharuskan dalam hal melakukan tindakan orderan fiktif dengan modus memesan makanan pada layanan *GrabFood*. Kedua, dari bentuk wanprestasi, yang mana pelaku telah melakukan tindakan kelalaian dan kesengajaan atas perbuatan pemesan fiktif pada layanan *GrabFood*. 2). Bentuk perlindungan yang dilakukan PT. *Grab* Indonesia salah satunya yakni memberikan bentuk-bentuk tanggung jawab antara para pihak di dalam isi perjanjian kemitraan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka tanggung jawab PT. *Grab* Indonesia selaku pelaku usaha menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, dimana adanya perbuatan orderan fiktif pada layanan *GrabFood* sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengemudi atau *driver*. Jadi untuk memberikan ganti kerugian, pengemudi*

hanya memberikan bukti-bukti atas tindakan orderan fiktif serta jumlah kerugian yang diterima melalui fitur pusat bantuan pada aplikasi *GrabDriver*.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Kerugian; Orderan Fiktif.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi ini telah menyebabkan dunia tanpa batas, yaitu seseorang dapat mengakses dan mengirim informasi kepada orang lain secara cepat dengan jarak jauh. Teknologi dan komunikasi saat ini cenderung memberikan kemudahan bagi manusia, salah satunya dapat dilihat dari pengguna internet. Peran internet sangat penting bagi masyarakat, melalui internet inilah kita dapat mengetahui dan melakukan berbagai hal. Salah satunya yakni pada bidang transportasi.¹

Menurut Kotler & Armstrong² “Perkembangan pesat teknologi telah menciptakan cara baru yang menarik untuk mempelajari dan melacak konsumen dan menciptakan produk dan jasa yang diperuntukkan bagi pendistribusian dari perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien”. Salah satu contoh perkembangan teknologi pada bidang teknologi pada bidang transportasi saat ini yakni hadirnya jasa transportasi yang berbasis *online*. Kemajuan teknologi sekarang dan kemungkinannya di masa akan datang, tidak lepas dari dorongan yang dilakukan oleh perkembangan teknologi komunikasi dan teknologi komputer.³

Perkembangan transportasi berbasis *online* yang semakin pesat, apalagi mitra atau pengemudi seperti kendaraan bermotor telah menjadi pilihan angkutan dan pengantaran barang bagi sebagian masyarakat karena efisien dalam kegiatannya.⁴ Namun di sisi lain, penggunaan sistem teknologi pada transportasi berbasis *online* menjadi jasa angkutan lebih efisien untuk digunakan. Maka untuk memudahkan dalam mengakses hal tersebut maka pemesanan secara *online* dapat diakses melalui ponsel pintar atau *smartphone*. Salah satu layanan transportasi berbasis *online* yang sudah dikenal di kalangan masyarakat yakni *Grab*.

Grab ini didirikan di Malaysia oleh Antony Tan dan rekannya Tan Hoi. Dari tahun 2011 sampai saat ini *Grab* berkembang pesat dan menjadi salah satu penyedia aplikasi transportasi *online* di Indonesia. *Grab* juga banyak membantu kebutuhan masyarakat, ditunjukkan dengan adanya beberapa layanan seperti: *GrabBike* / *GrabCar*, *GrabFood*, *GrabFood*, *GrabExpress*, dan lain-lain.⁵ Dari sekian banyak layanan yang ditawarkan oleh *Grab*, ada satu layanan yang menjadi perhatian bagi pengguna jasa aplikasi *Grab* yakni layanan pesan antar makanan atau biasa disebut juga layanan *GrabFood*.

Layanan *GrabFood* merupakan salah satu layanan *delivery* makanan ataupun minuman yang memudahkan pemesan untuk mendapatkan makanan dan minuman yang diinginkan tanpa harus pergi ke rumah makan atau restoran untuk lama menunggu antrian yang membuat pemesan menjadi jenuh dan bosan. Dalam hal ini layanan *GrabFood* menyediakan dan menawarkan jasa pesan antar makanan kepada pemesan atau pengguna pada aplikasi *Grab*. Menjalankan usahanya, PT. *Grab* Indonesia yang selaku aplikator bekerja sama dengan para mitra atau pengemudi untuk melakukan perjanjian kemitraan dimana satu sama lain memiliki hubungan hukum yaitu berhubungan dengan hubungan kemitraan

¹ R. A. Nugraha & Dewi Hinearti, “Analisis Orderan Fiktif Terhadap Ojek Online Dikaji Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5 No. 2, April 2019, h. 2.

² Kotler & Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Bob Sabaran) Edisi ke dua belas, Erlangga, Jakarta, 2008, h. 5

³ Agus Rahardjo, *Pemahaman & Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2002, h. 1.

⁴ Suwardjo. P. Warpani, *Pengelolaan Lalu lintas & Angkutan Jalan*, Penerbit ITB, Bandung, 2002, h. 45

⁵ “Money Kompas” <https://money.kompas.com/read/2020/20/06/151730026/Grab-punya-5-fitur-baru-dipakai-untuk-apa-saja?page=all>, Diakses pada 19 Maret 2020.

antara satu pihak dan pihak yang lainnya, dalam hal ini perjanjian kemitraan merupakan perjanjian yang dikenal dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menegaskan bahwa hubungan hukum antara mitra atau pengemudi dengan PT. *Grab* Indonesia hanya memiliki perjanjian kemitraan yaitu dimana hubungan hukum tersebut antara kedua belah pihak mendasari hubungan kemitraan, maka dalam perspektif ini tidak bisa dikatakan peraturan tersebut dapat melindungi para mitra atau pengemudi. Hal ini bisa dilihat kenyataannya masih ada oknum-oknum yang menyalahgunakan aplikasi dengan melakukan pemesanan yang merugikan mitra atau pengemudi apabila pemesan tidak membayar lunas pesanan yang dipesan dengan menggunakan pola transaksi COD (*Cash On Delivery*) atau pembayaran secara tunai. Perbuatan yang dilakukan oleh oknum tersebut tentu menjadi permasalahan baru bagi mitra atau pengemudi yang mengakibatkan kerugian atas orderan fiktif pada layanan *GrabFood*.

Kerugian yang dialami pengemudi ini berupa uang, tenaga, bahkan akun mitra atau pengemudi bisa terkena *suspend* (Akun pengemudi dinonaktifkan sementara) serta mendapatkan sanksi yang paling berat yakni putus mitra (mitra tidak bisa kembali berkendara bersama *Grab*)⁶. Orderan fiktif yang terjadi pada mitra atau pengemudi merupakan salah satu bentuk perbuatan melawan hukum. Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa; "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut".

Kerugian yang diderita oleh mitra atau pengemudi ini terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri atau disengajakan melainkan perbuatan hukum yang disebabkan karena orderan fiktif. Permasalahan tersebut kenyataannya memang belum ada pertanggungjawaban dari PT. *Grab* Indonesia dan solusi yang konkret untuk menyelesaikan peristiwa yang mengakibatkan kerugian bagi mitra atau pengemudi disebabkan karena orderan fiktif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan kemudian data dianalisis secara kualitatif dan ditarik kesimpulan secara deduktif yakni berpangkal pada prinsip-prinsip dasar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Akibat Hukum Pesanan Fiktif Pada Layanan *GrabFood* Terhadap Mitra Atau Pengemudi *Online Grab*

Akibat hukum adalah akibat suatu tindakan yang dilakukan guna memperoleh suatu akibat sesuai keinginan pelaku dan tindakan tersebut hasil yang diinginkan yang dikehendaki menurut hukum.⁷ Lebih jelas lagi bahwa akibat hukum adalah segala akibat yang timbul dari subjek hukum terhadap objek hukum, atau akibat lain yang disebabkan

⁶ Wawancara Dengan Beberapa Mitra Atau Pengemudi *Grab* Ambon, 13 Januari 2023.

⁷ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, h. 295.

atas peristiwa yang ditetapkan oleh hukum yang berlaku dan dianggap sebagai akibat hukum.⁸

Tindakan yang dilakukan oleh pelaku pemesan fiktif ada bermacam akibat hukum yang dapat diterapkan diantaranya adalah akibat hukum atas perbuatan melawan hukum dan akibat hukum atas tindakan wanprestasi. Maka terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang hak dan kewajiban berdasarkan kelalaian dari pelaku pemesan fiktif yang mana harus membayar ganti rugi kepada koban yakni pengemudi akibat tindakan pemesan fiktif yang menyebabkan timbulnya kerugian bagi mitra atau pengemudi.⁹

a. Perbuatan melawan hukum atas tindakan orderan fiktif

Tindakan orderan fiktif yang dimaksud dalam permasalahan ini yakni salah satu kecurangan yang dilakukan oleh konsumen atau orang yang tidak bertanggungjawab terhadap mitra atau pengemudi *Grab* pada layanan *GrabFood*. Tindakan tersebut merupakan salah satu bentuk perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk perikatan yang lahir dari undang-undang sebagai akibat perbuatan manusia yang melanggar hukum, yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerduta.¹⁰

Perbuatan melawan hukum terjadi, apabila seseorang bertindak secara lain daripada yang diharuskan dalam pergaulan terkait seseorang atau benda lain dalam hal ini perbuatan tersebut juga bertentangan dengan hak atas orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, bertentangan dengan kesusilaan, dan bertentangan dengan kewajiban hukum sesuai pergaulan masyarakat. Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPerduta menyatakan bahwa; "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut".

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 kesalahan, terdapat kerugian, dan terdapat sebab akibat antara perbuatan dengan kerugian.¹¹

Perbuatan melawan hukum disebabkan sebagai perbuatan yang bertentangan dan tidak sejalan dengan apa yang dijadikan cita-cita hukum. Dalam perilaku atau tindakannya yang dianggap berbahaya mengakibatkan para oknum atau subyek yang melakukan perbuatan melawan hukum harus bertanggung jawab atas apa yang sudah dilakukan terhadap korban dengan alasan demi hukum.

Pengaturannya sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerduta menegaskan bahwa siapapun orang yang melakukan perbuatan melawan hukum harus dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang telah diperbuat kepada orang lain, dan tanggung jawabnya itu bersifat wajib. Oleh karena itu, akibat hukum dari perbuatan pemesan fiktif oleh pelaku sebagai pengguna jasa aplikasi adalah timbulnya kewajiban bagi pelaku pemesan fiktif untuk membayar ganti rugi kepada pengemudi atas perbuatannya. Pihak pengemudi yang mengalami kerugian akibat adanya pesanan fiktif tersebut berhak untuk

⁸ Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pustaka Setia, Jakarta, 2011, h. 71.

⁹ Rismawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Media Prenada, Depok, 2018, h. 91.

¹⁰ Gunawan Widjaya & Kartini Mulyadi, *Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, h. 81.

¹¹ Indah Sari, *Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata*, Jurnal Ilmu Hukum Dirgantara, Vol. 11, No. 11, 1 September 2020, h. 65-67.

mengajukan ganti rugi kepada pelaku (pemesan fiktif). Hal tersebut didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata yang mengkategorikan perbuatan melawan hukum. Bentuk ganti rugi terhadap perbuatan melawan hukum yang dikenal oleh hukum adalah sebagai berikut:

1) Ganti rugi nominal

Jika adanya perbuatan melawan hukum yang serius, seperti perbuatan yang mengandung unsur kesengajaan, tetapi tidak menimbulkan kerugian yang nyata bagi korban, maka kepada korban dapat digantikan sejumlah uang tertentu sesuai dengan rasa keadilan tanpa menghitung berapa besarnya kerugian tersebut.¹²

2) Ganti rugi kompensasi

Ganti rugi kompensasi merupakan pembayaran kepada korban atas kerugian yang pernah dialami oleh korban dengan apa yang sebenarnya terjadi sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum.¹³

3) Ganti rugi penghukuman

Ganti rugi penghukuman merupakan suatu ganti rugi dengan nominal yang cukup besar melebihi dari jumlah kerugian yang sebenarnya. Biasanya jumlah ganti rugi tersebut dimaksudkan sebagai hukuman bagi si pelaku. Ganti rugi penghukuman ini berlaku untuk diterapkan pada kasus-kasus kesengajaan yang berat atau sadis.¹⁴

b. Wanprestasi atas tindakan orderan fiktif.

Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat pada waktunya, atau dilakukan tidak semestinya, dan atau tidak diselesaikan sama sekali.¹⁵ Dasar hukum wanprestasi diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: "Seluruh persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.

Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak gagal memenuhi apa yang sudah menjadi kewajibannya berdasarkan perikatan, baik itu yang timbul sebab perjanjian maupun karena undang-undang. Pada tahap pelaksanaan perjanjian, para pihak harus melakukan apa yang telah dijanjikan atau apa yang telah menjadi kewajibannya dalam perjanjian tersebut.¹⁶ Wanprestasi dapat terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Wanprestasi ini terjadi dengan alasan pihak yang disengaja tidak mampu atau terpaksa untuk memenuhi prestasi tersebut.¹⁷

Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak gagal memenuhi apa yang sudah menjadi kewajibannya berdasarkan perikatan, baik itu yang timbul sebab perjanjian maupun karena undang-undang. Wanprestasi dapat terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Wanprestasi ini terjadi dengan alasan pihak yang disengaja tidak mampu atau terpaksa untuk memenuhi prestasi tersebut,¹⁸ dengan adanya wanprestasi akan berakibat pihak yang lalai bertanggung jawab atas biaya, kerugian, dan bunga. Hukuman bahwa sesuatu harus diselesaikan dengan penggantian biaya, kerugian, dan bunga jika debitur tidak memenuhi kewajibannya. Maka penggantian biaya menggantikan biaya atau uang yang diberikan kepada konsumen yang merupakan pemesan fiktif.

¹² *Ibid.* h. 134.

¹³ *Ibid.* h. 135.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982, h. 60.

¹⁶ Ronald. F. Sopamena, Kekuatan Hukum MoU Dari Segi Hukum Perjanjian, *Batulis Civil Law Review*, Vol. 2 No. 1. 2021.

¹⁷ Ahmad Miru, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, h. 74.

¹⁸ *Ibid.* h. 74.

Ganti rugi yang dimaksud disini adalah tindakan kelalaian dan kesengajaan atas pihak wanprestasi yang merupakan perbuatan akibat pemesan fiktif pada layanan *GrabFood*. Terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku atau pemesan fiktif ini mengakibatkan kerugian bagi mitra atau pengemudi. Maka pihak yang telah melakukan wanprestasi (pemesan fiktif) harus menanggung akibat terhadap tuntutan dari pengemudi berupa:

1) Penggantian biaya, rugi, dan bunga

Penggantian biaya, rugi, dan bunga disebabkan karena tidak terpenuhinya suatu perjanjian. Dengan demikian pada dasarnya, ganti kerugian tersebut adalah ganti kerugian yang timbul karena debitur (pemesan fiktif) melakukan wanprestasi.

2) Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian

Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian bertujuan untuk membawa kedua belah pihak kembali pada keadaan semula artinya sebelum adanya perjanjian tersebut.

3) Peralihan resiko

Peralihan resiko adalah kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak yang menimpa barang dan menjadi objek perjanjian sesuai dengan Pasal 1237 KUHPerdota.

Tuntutan mitra atau pengemudi yang mengalami wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku atas tindakan orderan fiktif sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdota yang menyatakan bahwa; "Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak terpenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan tersebut atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dalam waktu yang melampaui waktu telah ditentukan." Selain itu, pemesan yang melakukan tindakan orderan fiktif pada layanan *GrabFood* ini juga mendapatkan akibat hukum atas perbuatannya dari penyedia layanan aplikasi *Grab* berupa sanksi yaitu; 1) Pelaku (pemesan fiktif) mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang nantinya akan masuk ke dalam saldo mitra atau pengemudi *Grab*; 2) Akun aplikasi *Grab* dari pelaku atas tindakan orderan fiktif akan diblokir oleh PT. *Grab* Indonesia.

B. Perlindungan Hukum Dari Pihak PT. *Grab* Indonesia Bagi Pengemudi Online Yang Mengalami Kerugian Orderan Fiktif Pada Layanan *GrabFood*

Secara etimologi perlindungan hukum terbagi menjadi dua suku kata yakni "perlindungan" dan "hukum". Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perlindungan dapat diartikan sebagai tempat untuk proses, cara, dan perbuatan melindungi. Sedangkan hukum menurut Satjipto Rahardjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan memperdayakan kekuasaan kepada mereka untuk bertindak atas kepentingan tersebut. Memberdayakan atau pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, yang artinya ditentukan keluasan dan kedalamannya.¹⁹ Perlindungan hukum merupakan suatu perbuatan untuk menjaga dan melindungi subyek hukum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah suatu kegiatan untuk melindungi seseorang dengan menghubungkan antar nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan untuk menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup sesama manusia. Sehingga dapat diartikan bahwa perlindungan merupakan suatu hal yang

¹⁹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, h. 18.

melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan kegiatannya dengan suatu sanksi bagi para pelanggarnya.²⁰

Selanjutnya menurut Soerjono Soekanto menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya untuk pelaksanaan hak dan memberikan bantuan guna menjamin rasa aman bagi saksi dan/ atau korban. Perlindungan hukum terhadap korban kejahatan dalam bagian dari perlindungan masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti, melalui ketentuan untuk restusi, restorasi, dan bantuan hukum.²¹ Pemberian bantuan hukum dimaksud dilakukan oleh aparatur negara yang memiliki kewenangan untuk perlakuan penegakan atas suatu perlindungan yaitu melalui perlindungan saksi dan/ atau korban.

Perlindungan hukum memiliki keterkaitan dengan perolehan hak serta kewajiban dari subyek hukum itu sendiri. Subyek hukum yang dimaksud adalah manusia yang mempunyai hak serta kewajiban yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan atau tindakan hukum yang dilakukan. Pemberian perlindungan yang diberikan oleh PT. *Grab* Indonesia kepada para mitra atau pengemudi harus berdasarkan pada pekerjaan yang dilakukan. Perlindungan perbuatan orderan fiktif dapat diperoleh bagi mitra atau pengemudi jika sedang melakukan *order* pengantaran makanan pada layanan *GrabFood*. Menurut Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum dapat diberikan kepada pengemudi *online Grab* yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif ini dapat dilakukan 2 (dua) teori perlindungan hukum.²² Teori tersebut adalah:

1) Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif memberikan subyek hukum terhadap kesempatan dalam mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan yang definitif. Tujuannya untuk mencegah terjadinya persoalan atau sengketa. Di Indonesia belum ada aturan khusus yang mengatur tentang perlindungan hukum preventif. Untuk itu para pengemudi *Grab* dalam menjalankan *orderan* pada layanan *GrabFood* ini hendaknya tetap waspada dan bersikap hati-hati dalam aktivitasnya, agar tidak terjadi hal-hal yang diinginkan seperti adanya perbuatan orderan fiktif yang dilakukan oleh pelaku pemesan fiktif.

2) Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan menjatuhkan sanksi kepada pelanggarnya untuk mengembalikan hukum kepada keadaan sebenarnya, dan jenis pemulihan ini biasanya dilakukan melalui pengadilan. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan persoalan atau sengketa yang timbul, perlindungan hukum yang sumbernya dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia.²³ Perlindungan represif yang dilakukan PT. *Grab* Indonesia salah satunya yakni memberikan bentuk-bentuk tanggung jawab antara para pihak di dalam isi perjanjian kemitraan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

²⁰ Muchsin, "Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia", Magister Ilmu Hukum Program Prasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, h. 14.

²¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta, 1984, h. 133.

²² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, h. 4.

²³ *Ibid*, h. 205.

Hubungan hukum antara PT. *Grab* Indonesia selaku aplikator dan pengemudi selaku pemilik kendaraan sekaligus pelaksanaan operasional maka hubungan antara kedua belah pihak adalah hubungan kemitraan. Oleh karena itu perlindungan hukum terhadap pengemudi *grab* bukanlah perlindungan bagi pekerja seperti halnya perjanjian kerja, melainkan perlindungan sebagai pihak dalam sebuah perjanjian kemitraan. Perjanjian kemitraan dilaksanakan dalam dua bentuk kontrak yaitu perjanjian kemitraan melalui *website* perusahaan (e-kontrak) pada saat awal pendaftaran dan perjanjian tertulis yang dilaksanakan pasca verifikasi pengemudi di kantor perusahaan aplikasi.

Perjanjian kemitraan antara PT. *Grab* Indonesia dengan pengemudi *Grab* memiliki asas kebebasan berkontrak dimana dapat mengacu pada Pasal 1338 KUHPerdara yaitu dalam sebuah perjanjian yang dibuat sesuai kesepakatan berlaku pada undang-undang bagi kedua belah pihak. Perjanjian kerjasama kemitraan melalui sistem *online* (e-kontrak) berlangsung dalam format aplikasi yang telah diunduh pada ponsel pintar milik mitra atau pengemudi. Dalam dokumen elektronik perjanjian kemitraan penyediaan jasa transportasi, kesepakatan kedua belah pihak atas sejumlah syarat dan ketentuan yang diterapkan oleh perusahaan selaku aplikator pada sistem aplikasi menimbulkan hubungan dan konsekuensi hukum.

Adanya perlindungan hukum dapat menjadi solusi efektif untuk menangani kasus perbuatan orderan fiktif yang dialami oleh pengemudi *Grab* atas orang yang tidak bertanggung jawab. PT. *Grab* Indonesia seharusnya dengan cepat membuat peraturan perlindungan hukum yang melindungi dan juga mengevaluasi layanan *GrabFood* yang digunakan untuk perbuatan orderan fiktif oleh pelaku yang juga sebagai penyedia dan pengguna jasa aplikasi *Grab*.

Perjanjian antara PT. *Grab* Indonesia dan pengemudi *Grab* atas kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan ini memang tidak ditemukan adanya klausul yang menjelaskan tentang tanggung jawab para pihak dalam penggunaan layanan *GrabFood* apabila kesalahan dilakukan oleh konsumen (pemesan) yang tidak bertanggungjawab kepada mitra atau pengemudi *Grab*. Tetapi realita yang terjadi di lapangan, kerugian yang dialami oleh pengemudi *Grab* terkait perbuatan orderan fiktif yang dilakukan oleh orang tidak bertanggungjawab pada layanan *GrabFood*.

Kerugian yang diderita oleh mitra atau pengemudi ini terjadi bukan karena faktor kesalahan atau kesengajaan yang dilakukan oleh pengemudi melainkan perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dari orderan fiktif. Maka dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab adalah PT. *Grab* Indonesia selaku pihak pengelola aplikasi. Berikut ini adalah prinsip-prinsip tanggung jawab²⁴:

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan merupakan prinsip dimana setiap pelaku usaha yang melakukan kesalahan dalam proses penyelenggaraan usahanya harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya tersebut.²⁵ Pada prinsip ini beban pembuktian ada pihak yang dirugikan, bukan pada pelaku usaha.

2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

²⁴ Celine T.S. Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, h. 92.

²⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, h. 112.

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab merupakan prinsip dimana pelaku usaha selalu bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul terkait dengan usaha yang dibuatnya, tetapi jika pelaku usaha terbukti tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi tersebut.²⁶ Beban pembuktian menurut prinsip ini terletak pada pelaku dan bukan pada pihak yang dirugikan.

3) Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip yang menjadi tanggung jawab utama pelaku usaha untuk segala kerugian yang timbul dari usaha yang dibuatnya, tanpa harus membuktikan apakah ada kesalahan dari pelaku usaha. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan serta tak perlu dipersoalkan.²⁷ Pelaku usaha harus bertanggung jawab secara langsung, bukan menuntut pada unsur kesalahan melainkan atas dasar kerugian yang ditimbulkan sekalipun tidak diharuskan, tetapi karena sulit untuk dibuktikan, maka pelaku usaha segera membayar ganti rugi tersebut.²⁸

Berdasarkan dengan prinsip tersebut, maka tanggung jawab PT. *Grab* Indonesia selaku pelaku usaha menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, dimana adanya perbuatan orderan fiktif pada layanan *GrabFood* sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengemudi atau *driver*. Jadi untuk memberikan ganti kerugian, pengemudi hanya memberikan bukti-bukti atas tindakan orderan fiktif serta jumlah kerugian yang diterima. Oleh karena itu, PT. *Grab* Indonesia selaku pihak pengelola ternyata sudah mengadakan fitur untuk menggantikan uang pengemudi pada aplikasi *GrabDriver*. Aplikasi *GrabDriver* merupakan aplikasi khusus bagi pengemudi angkutan ojek online *Grab* yang sudah terdaftar menjadi mitra di Perusahaan *Grab*.

Pengemudi yang mengalami kejadian atas pemesanan fiktif pada layanan *GrabFood* ini untuk kemudian melaporkan permasalahan tersebut pada fitur yang telah tersedia pada aplikasi *GrabDriver*. Berikut ini adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh pengemudi untuk mengajukan penggantian uang / *Reimbursement* pada aplikasi *GrabDriver*, yakni sebagai berikut:

- 1) Pengemudi terlebih dahulu menyelesaikan orderan tersebut dengan cara mengantarkan makanan pada lokasi yang tertera di aplikasi.
- 2) Selanjutnya pengemudi melaporkan permasalahan tersebut kepada fitur pusat bantuan yang tertera di aplikasi *GrabDriver*.
- 3) Sebelum mengajukan pengembalian uang / *reimbursement* pada fitur pusat bantuan, pengemudi diwajibkan menyiapkan beberapa syarat-syarat agar uang yang sebelumnya dipakai untuk membeli makanan itu bisa dikembalikan oleh Perusahaan *Grab*. Syarat-syarat tersebut diantaranya yaitu²⁹:
 - a). Struk atau nota pembelian
 - b). Bukti *screenshot chat* atau telepon antara pengemudi dan pemesan fiktif
 - c). Bukti tanda terima makanan dan foto bersama pengurus panti asuhan terdekat.
- 4) Langkah selanjutnya adalah kirim ketiga syarat tersebut pada fitur pusat bantuan.
- 5) Pengemudi diminta untuk menunggu proses pengajuan pengembalian uang kurang lebih 3 sampai 5 jam bahkan bisa lebih.

²⁶ *Ibid*, h. 54

²⁷ *Ibid*, h. 56.

²⁸ Rezky Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2014, h. 125.

²⁹ *Ibid*.

6) Pengembalian uang diberikan oleh perusahaan *Grab* masuk melalui dompet tunai pada *driver* atau pengemudi.

Adanya fitur pusat bantuan agar pengemudi bisa mengajukan penggantian uang atau *reimbursement* dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Fitur ini membantu pengemudi jika terjadi tindakan orderan fiktif pada layanan *GrabFood*. Proses mengajukan penggantian uang atau *reimbursement* memiliki persyaratan operasional prosedur *Grab* sebagaimana yang sudah dipaparkan sebelumnya.

KESIMPULAN

Akibat hukum atas tindakan orderan fiktif dapat dilihat dalam dua bentuk; pertama, dari bentuk perbuatan melawan hukum. Yang mana pelaku bertindak secara lain daripada yang diharuskan dalam hal melakukan tindakan orderan fiktif dengan modus memesan makanan pada layanan *GrabFood*. Jelas tindakan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Kedua, dari bentuk wanprestasi, yang mana pelaku telah melakukan tindakan kelalaian dan kesengajaan atas perbuatan pemesan fiktif pada layanan *GrabFood* sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara. Maka dengan adanya wanprestasi akan berakibat pihak yang lalai bertanggung jawab atas biaya, kerugian, dan bunga sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara. Bentuk perlindungan yang dilakukan PT. *Grab* Indonesia salah satunya yakni memberikan tanggung jawab antara para pihak di dalam isi perjanjian kemitraan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka tanggung jawab PT. *Grab* Indonesia selaku pelaku usaha menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, dimana adanya perbuatan orderan fiktif pada layanan *GrabFood* sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengemudi atau *driver*. Jadi untuk memberikan ganti kerugian, pengemudi hanya memberikan bukti-bukti atas tindakan orderan fiktif serta jumlah kerugian yang diterima melalui fitur pusat bantuan pada aplikasi *GrabDriver*.

REFERENSI

Jurnal

- Indah Sari, 2020, Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata, *Jurnal Ilmu Hukum Dirgantara*, Vol. 11, No. 11.
- R. A. Nugraha & Dewi Hinearti, 2019, "Analisis Orderan Fiktif Terhadap Ojek Online Dikaji Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5 No. 2.
- Ronald. F. Sopamena, 2021, Kekuatan Hukum MoU Dari Segi Hukum Perjanjian, *Batulis Civil Law Review*, Vol. 2 No. 1.

Buku

- Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Agus Rahardjo, 2002, *Pemahaman & Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Ahmad Miru, 2007, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*, Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Celine T. S. Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta.

Gunawan Widjaya & Kartini Mulyadi, 2003, *Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kotler & Amstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Bob Sabaran) Edisi ke dua belas, Erlangga, Jakarta.

Philipus M. hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.

Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, 2011, Pustaka Setia, Jakarta.

R. Subekti dan Rtjitrosudibio, 2013, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

Rismawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Media Prenada, Depok.

Satjipto Rahardjo, 2006, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta.

Suwardjo. P. Warpani, 2002, *Pengelolaan Lalu lintas & Angkutan Jalan*, Penerbit ITB, Bandung.

Rezky Wulandari, 2014, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Yahya Harahap, 1982, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.

Lain-Lain

Money Kompas, <https://money.kompas.com/read/2020/20/06/151730026/Grab-punya-5-fitur-baru-dipakai-untuk-apa-saja?page=all>, Diakses pada 19 Maret 2020.

Muchsin, 2003, "*Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia*", Magister Ilmu Hukum Program Prasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.