Urgensi Perlindungan Hukum Bagi Mitra Ojol (Maxim) Sebagai Korban Tindakan Orderan Fiktif Yang Dilakukan Konsumen dalam Layanan Food & Shop

Leliana A.TS Nggoli
Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo
E-mail: lelianannggoli726@gmail.com

Article History:
Received: 18 November 2024
Revised: 02 Desember 2024
Accepted: 04 Desember 2024

Keywords: *Ojek Online, Orderan Fiktif, Perlindungan Hukum*

Abstract: *Penelitian ini dilatarbelakangi sering terjadinya pesanan atau orderan fiktif yang dialami oleh Pengemudi ojek online yang berperan sebagai pelaku usaha, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 6 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini memberikan hak kepada pelaku usaha untuk memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang tidak beritikad baik. Namun faktanya masih terdapat mitra Ojol Maxim yang ketika terkena orderan fiktif. Adapun tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana urgensi perlindungan hukum bagi mitra ojol Maxim terhadap orderan fiktif di kota Gorontalo dan mengetahui bagaimana pertanggung jawaban PT Maxim gorontalo terhadap mitra Maxim sebagai korban dari orderan fiktif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum Pendekatan penelitian ini menggabungkan metode yuridis normatif dan yuridis empiris, menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach) serta pendekatan kasus (case approach). Penelitian ini juga memanfaatkan penalaran deduktif dan induktif untuk mencapai dan menemukan kebenaran yang objektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun peraturan yang berlaku memberikan hak kepada pelaku usaha untuk memperoleh perlindungan hukum, pada kenyataannya, mitra Maxim sering kali tidak mendapatkan kompensasi atas kerugian yang mereka alami. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah yang lebih konkret dari PT Maxim dalam memberikan perlindungan hukum bagi mitra Ojol.*

PENDAHULUAN

Bekerja adalah hak setiap individu demi memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Hak ini telah diatur dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945, yang menyebutkan bahwa "Setiap Setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiaan." Hal ini dipertegas kembali dalam pasal 28 D ayat (2), yang menyebutkan bahwa "Setiap orang berhak untuk bekerja dan memperoleh imbalan serta perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja" (Mawanda & Muhshi, 2019). Saat ini, pemerintah belum dapat menyediakan lapangan pekerjaan yang memadai untuk menampung seluruh tenaga kerja. Jumlah orang yang mencari pekerjaan jauh melebihi kebutuhan tenaga kerja yang ada. Dengan demikian, sektor swasta mengambil peran penting dalam menciptakan peluang kerja dan menyerap tenaga kerja dengan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kondisi ini juga mendorong perkembangan berbagai usaha di dunia bisnis, terutama yang berbasis teknologi, seperti jual beli online, layanan jasa digital, dan lainnya. Salah satu sektor yang banyak menarik perhatian publik adalah layanan transportasi online. (Mawanda & Muhshi, 2019).

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 (Azzahra et al., 2022). Transportasi dimanfaatkan untuk membantu manusia dalam menjalankan kegiatan sehari-hari dengan lebih efisien (Tanjaya et al., 2019). Seiring dengan kemajuan zaman dan perkembangan teknologi, layanan transportasi yang awalnya beroperasi secara offline dari satu pangkalan ke pangkalan lainnya kini telah berubah menjadi sistem pemesanan online. Pemesanan ini dapat dilakukan melalui aplikasi dari platform perusahaan tertentu. Transportasi online adalah layanan transportasi yang seluruh proses transaksinya terhubung dengan internet, mulai dari pemesanan, pembayaran, hingga pemantauan selama pelaksanaan layanan tersebut. Perusahaan transportasi berbasis aplikasi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia transportasi tradisional. Beberapa contoh yang dikenal luas adalah Gojek, Grab, Uber (yang operasionalnya di Asia Tenggara kemudian diambil alih oleh Grab), serta Maxim dari Rusia. Selain itu, masih banyak lagi perusahaan aplikasi lain yang turut bersaing di sektor transportasi online (Halilintrasyah, 2014). Di gorontalo contohnya selain dari empat nama perusahaan transportasi berbasis aplikasi itu ada juga perusahaan transportasi lain diantaranya ada N-Jek (Nusantara Ojek) dan Fiajek.

Kehadiran transportasi online memudahkan masyarakat atau penumpang untuk tidak lagi repot mencari ojek di pangkalan atau menunggu di tepi jalan. Selain itu, penumpang tidak perlu lagi terlibat dalam negosiasi harga, karena tarif sudah ditetapkan berdasarkan jarak yang ditempuh. Di daerah gorontalo sendiri tidak bisa kita pungkiri bahwa sebagian masyarakatnya banyak yang bergantungan dengan transportasi online dalam hal ini Maxim. Perkembangan perusahaan transportasi online yang berbasis aplikasi telah mendorong peningkatan jumlah “Mitra” yang diajak untuk bekerjasama. Para mitra ini dikenal dengan sebutan OJOL (Ojek Online). Driver Maxim dapat dianggap sebagai pelaku usaha yang menyediakan layanan jasa, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang tersebut, dijelaskan bahwa jasa adalah segala bentuk pelayanan atau kinerja yang ditawarkan kepada masyarakat untuk digunakan oleh konsumen (Ibrahim, 2021).

Pelaku usaha merujuk pada individu atau entitas, baik yang berbadan hukum atau non-hukum, yang didirikan dan beroperasi di bawah yurisdiksi Republik Indonesia. Mereka dapat menjalankan usaha sendiri atau kolaboratif melalui perjanjian dalam berbagai sektor ekonomi (Yetni, 2021). Driver Maxim yang tergolong sebagai pelaku usaha diberikan kebebasan, terutama dalam hal penentuan jam kerja. Mereka dapat memilih kapan saja untuk bekerja, sehingga bisa

menganggap pekerjaan ini sebagai pekerjaan freelance atau pekerjaan tetap. Banyaknya layanan yang ditawarkan oleh platform ini sehingga banyak digemari oleh masyarakat termasuk masyarakat gorontalo. Misalnya untuk layanan transportasi dari roda dua (Sepeda Motor) bisa di pesan melalui layanan "Bike", untuk transportasi tiga roda (Bentor) bisa di pesan melalui layanan "Trike" dan untuk transportasi roda empat (Mobil) bisa dipilih melalui layanan "Car". Selain untuk kegiatan transportasi ada juga layanan jasa pengiriman barang melalui layanan "Delivery". Untuk layanan pemesanan makanan secara online bisa dipesan melalui layanan "Food & Shop". Dan terakhir ada juga layanan service jasa tenaga yang bisa di order melalui layanan "Helper". Untuk pengguna layanan ini cukup bisa mendownload aplikasinya melalui Play Store.

Berbagai kemudahan telah ditawarkan platform Maxim ini sehingga banyak menarik peminat dan pelanggannya termasuk di daerah Gorontalo sendiri. Pelanggan merupakan pihak yang berlawanan dengan produsen, yaitu setiap individu yang memanfaatkan produk dan layanan. (Rosmawati, 2018). Namun di balik kemudahan itu disisi lain juga platform ini punya sisi dampak negatif bagi driver maxim. Sehingga muncullah berbagai masalah di antaranya adalah munculnya orderan fiktif yang dilakukan oleh pelanggan melalui layanan Food & Shop. Hal ini tentunya sangat merugikan Driver Maxim karena sering kali pelanggan atau Customer melakukan pemesanan makanan atau barang secara online yang dimana biaya ditalangi terlebih dahulu oleh driver maxim dan ternyata orderan itu adalah orderan fiktif yang kerugiannya tentu ditanggung oleh Mitra Maxim tersebut. Orderan fiktif ini banyak terjadi pada layanan Food & Shop. Dimana yang pada awalnya customer atau pelanggan melakukan pemesanan makanan atau barang pada suatu toko yang harganya akan ditalangi terlebih dahulu oleh driver ojol. Kemudian setelahnya itu driver akan mendapatkan penggantian harga dari konsumen setelah mengantarkan makanan atau barang yang telah di pesan dan akan mendapatkan tambahan dengan biaya ongkir (Ongkos Kirim) sesuai dengan harga yang ada di aplikasi. Namun ketika orderan itu adalah orderan fiktif maka ketika driver tadi sampai di lokasi pengantaran sering kali konsumen tidak berada di tempat. Selain itu konsumen tidak bisa dihubungi (Loss Contact). Orderan seperti inilah yang disebutkan sebagai orderan fiktif.

Perlindungan bukan hanya tanggung jawab individu, tetapi juga merupakan masalah kolektif. Sebagai makhluk sosial, masyarakat memerlukan perlindungan dari berbagai pihak untuk bisa menjalani kehidupan yang layak sesuai dengan nilai-nilai dan martabat kemanusiaan (Hatu et al., 2023). Perlindungan hukum adalah suatu bentuk pengamanan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) ketika individu atau masyarakat mengalami kerugian akibat tindakan orang lain. Dalam hal ini, aparat hukum bertugas memberikan perlindungan kepada mereka yang dirugikan, sehingga mereka dapat merasa aman dari ancaman pihak mana pun (Wijaya & Setiawan, 2021). Pesanan atau orderan fiktif dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai pelaku usaha, pengemudi ojek online seharusnya mendapatkan perlindungan hukum, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 6 huruf b Undang-Undang tersebut, yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan dari perilaku konsumen yang beritikad buruk. Namun, pada kenyataannya, masih ada mitra Ojol Maxim yang tidak menerima perlindungan hukum ketika menghadapi orderan fiktif, yang jelas melanggar prinsip itikad baik.

Oleh karena itulah yang membuat penulis untuk tertarik mengkaji lebih lanjut lagi Bagaimana Urgensi Perlindungan Hukum bagi Mitra Ojol (Maxim) Sebagai Korban Tindakan Orderan Fiktif yang dilakukan Konsumen dalam Layanan Food & Shop di Kota Gorontalo. Bagaimana Pertanggung Jawaban PT Maxim Gorontalo Terhadap Mitra Maxim Sebagai Korban dari Orderan Fiktif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji urgensi perlindungan

hukum bagi mitra ojol (Maxim) yang menjadi korban tindakan orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen dalam layanan Food&Shop di Kota Gorontalo. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab PT Maxim Gorontalo terhadap mitra Maxim yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode yuridis normatif yang dikombinasikan dengan yuridis empiris melalui pendekatan undang-undang (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach). Dalam prosesnya, digunakan penalaran deduktif maupun induktif untuk mencapai dan menemukan kebenaran yang objektif (Kuba, 2022). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji sejauh mana konsistensi dan eksistensi undang-undang perlindungan konsumen dalam penerapannya, agar dapat memenuhi kebutuhan perlindungan konsumen serta rasa keadilan bagi para driver. Sementara itu, pendekatan kasus diterapkan dengan meneliti berbagai keluhan dari para driver terkait adanya orderan fiktif. Penelitian dilakukan di Kota Gorontalo. Data yang digunakan dalam penelitian terbagi menjadi dua jenis. Pertama, data primer, yaitu data empiris yang dikumpulkan langsung dari sumber utama (responden) di lokasi penelitian. Kedua, data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen atau sumber tertulis lain, seperti peraturan perundang-undangan, buku, dan literatur yang relevan dengan topik penelitian ini (Mangarengi, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Mitra Ojol (Maxim) Sebagai Korban Tindakan Orderan Fiktif Yang Dilakukan Oleh Konsumen Dalam Layanan Food & Shop

Fenomena orderan fiktif atau "fake orders" menjadi salah satu tantangan serius yang dihadapi oleh mitra pengemudi ojek online (ojol), termasuk mitra Maxim, dalam menjalankan tugas mereka. Orderan fiktif merujuk pada tindakan konsumen yang sengaja memesan layanan, baik berupa makanan, barang, maupun jasa, tanpa niat untuk menyelesaikan transaksi. Dalam konteks layanan Food & Shop, mitra ojol sering kali dirugikan secara finansial karena mereka harus menanggung biaya pembelian makanan atau barang yang dipesan, yang pada akhirnya tidak diterima oleh konsumen. Dampak dari orderan fiktif tidak hanya berujung pada kerugian ekonomi tetapi juga berdampak pada aspek psikologis dan moral mitra ojol. Mereka kerap merasa kecewa, frustasi, dan kehilangan motivasi akibat perlakuan konsumen yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi mitra ojol yang menjadi korban orderan fiktif menjadi isu yang sangat penting untuk dibahas. Dari perspektif hukum, tindakan orderan fiktif dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hukum yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Salah satu pasal yang relevan adalah Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah oleh UU No. 19 Tahun 2016. Pasal ini melarang penyebaran informasi palsu yang merugikan individu atau pihak lain, yang dapat menjadi dasar hukum untuk menuntut pelaku orderan fiktif. Selain itu, tindakan ini juga dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap Pasal 372 KUHP tentang penggelapan dan Pasal 378 KUHP tentang penipuan.

Namun, penerapan perlindungan hukum ini masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu kendala utama adalah proses pembuktian, di mana mitra ojol sering kali kesulitan untuk membuktikan niat buruk konsumen dalam membuat orderan fiktif. Sistem aplikasi yang belum sepenuhnya mendukung pelacakan transaksi juga menjadi hambatan lain dalam mengidentifikasi

pelaku. Perusahaan seperti Maxim memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk menyediakan mekanisme perlindungan yang efektif bagi mitra mereka. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan memperkuat sistem verifikasi dan autentikasi identitas pengguna pada aplikasi. Selain itu, Maxim juga dapat menyediakan layanan pengaduan khusus untuk menangani kasus-kasus orderan fiktif, termasuk mendukung mitra dalam proses hukum jika diperlukan. Pada sisi lain, pemerintah juga memiliki peran strategis dalam menciptakan regulasi yang lebih spesifik untuk melindungi pekerja sektor informal seperti mitra ojol. Regulasi ini dapat mencakup pengaturan mengenai kewajiban platform untuk melindungi mitra dari risiko keuangan yang timbul akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab. Layanan aplikasi Maxim Saat ini telah tersedia di beberapa kota besar di Indonesia, termasuk di Daerah Gorontalo. Kehadiran jasa transportasi online seperti Maxim tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat Gorontalo dalam bepergian. Detail layanan Maxim bisa diperhatikan dalam gambar berikut (Soedrio, 2024).



Gambar 1. Layanan Pada Aplikasi Maxim

Maxim saat ini menyediakan berbagai layanan yang bermanfaat. Namun, selain menawarkan banyak manfaat, layanan Maxim juga dapat merugikan pengguna melalui adanya orderan fiktif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata 'orderan' atau 'pesanan' diartikan sebagai "permintaan untuk membeli sesuatu agar dikirimkan, dibuatkan, dan sebagainya". Sementara itu, kata 'fiktif' berarti "bersifat fiksi atau hanya ada dalam imajinasi". Jika kedua istilah ini digabungkan, maka 'orderan fiktif' dapat diartikan sebagai permintaan untuk membeli sesuatu yang hanya ada dalam khayalan atau tidak nyata (Azzahra et al., 2022). Berdasarkan pengertian pesanan fiktif, dapat disimpulkan bahwa ciri utama dari orderan fiktif adalah sifatnya yang tidak benar-benar ada atau bersifat fiktif. Orderan fiktif bukan hanya terbatas pada layanan Food & Shop, tetapi juga bisa terjadi melalui layanan lain seperti Bike, Trike, dan layanan lainnya. Sepanjang orderan tersebut tidak benar-benar ada atau fiktif, maka orderan tersebut termasuk dalam kategori orderan fiktif.

Pembatalan sepihak atau tindakan melakukan pesanan fiktif dianggap tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen wajib bertindak dengan itikad baik dalam melaksanakan transaksi, baik pembelian barang maupun jasa, serta membayar sesuai dengan kesepakatan. Apabila konsumen tidak memenuhi kewajiban ini, mereka dianggap melanggar hukum. Selain itu,

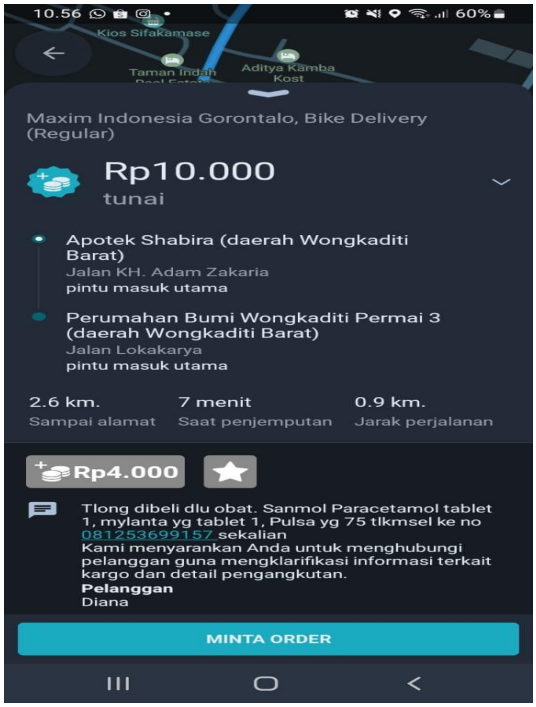
Undang-Undang ini juga melindungi hak-hak pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 6, yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk memperoleh perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik, termasuk dalam hal pesanan fiktif, yang masuk dalam kategori itikad buruk (Renandani & Suliantoro, 2020).

Order fiktif didefinisikan sebagai tindakan penipuan pada layanan transportasi online. Orderan fiktif adalah pesanan palsu yang dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi, seperti Maxim, dengan tujuan disalahgunakan sehingga merugikan driver. Order fiktif juga dapat diartikan sebagai booking palsu atau pesanan dengan indikasi kejanggalan, yang sifatnya menipu dan berdampak negatif bagi banyak driver, terutama dalam hal performa mereka sehingga tidak memperoleh bonus. Tindakan order fiktif yang dilakukan oleh pengguna layanan online ini dapat dianggap sebagai bentuk penipuan.

Orderan Fiktif dikelompokkan menjadi beberapa kategori:

1. Tidak dapat dihubungi sejak awal pemesanan untuk mengonfirmasi kelanjutan pesanan. Misalnya, nomor ponsel tidak aktif saat dihubungi atau tidak membalas pesan di aplikasi. biasanya Pengemudi akan menghubungi melalui chat dalam aplikasi dengan pesan "sesuai aplikasi ya pak/bu." Jika tidak ada respon melalui chat, pengemudi akan menghubungi melalui nomor telepon.
2. Menggunakan alamat fiktif untuk memesan layanan Food & Shop yang tertera dalam aplikasi. Pada saat pemesanan, respon dan tanggapan dari pengguna melalui chat di aplikasi sangat baik, dan mereka meminta pengemudi untuk melanjutkan pesanan. Namun, ketika pengemudi tiba di alamat yang tercantum, tidak ada penerima untuk pesanan tersebut. Pengemudi mengalami kesulitan untuk menghubungi penerima, atau tidak ada bentuk rumah yang jelas; meskipun rumah dan alamat ada, pemiliknya tidak mengakui telah memesan atau mengaku sebagai pemilik yang salah.

Orderan fiktif tidak hanya merugikan pemilik alamat yang menjadi tujuan, tetapi juga berdampak buruk pada driver yang menerima pesanan. Driver tidak mendapatkan kompensasi atas jasa pengantaran dan pemesanan makanan, meskipun sudah mengeluarkan bensin, tenaga, serta masa yang diperlukan untuk pergi ke restoran, menunggu pesanan, dan mengantarkan ke tempat yang dituju (Arif et al., 2022). Sehingga hal ini memerlukan perhatian lebih lanjut lagi dalam memberikan perlindungan hukum bagi driver ojol yang terkena orderan fiktif.



Gambar 2. Kasus Orderan Fiktif Pada Aplikasi Driver Maxim

Kasus orderan fiktif sering terjadi pada layanan Food & Shop. Seperti contoh kasus yang dialami oleh salah satu driver Maxim di Gorontalo berinisial Y.O. bermula ketika Y.O. menerima sebuah pesanan fiktif berupa pesanan Obat-Obatan seharga Rp. 20.000 dan transaksi pengisian pulsa senilai Rp 75.000, di mana biaya tersebut harus ditanggung terlebih dahulu oleh Y.O. Setelah transaksi pengisian pulsa selesai, Y.O. kemudian menuju alamat yang diberikan oleh konsumen. Namun, sesampainya di lokasi, Y.O. mendapati bahwa alamat tersebut palsu, dan upayanya untuk menghubungi konsumen tidak berhasil. Selain Y.O. salah satu Driver Maxim yang pernah mengalami orderan fiktif yaitu Driver yang berinisial M.R. M.R. mengantarkan pesanan berupa 2 paket ayam goreng dengan total harga Rp 50.000 ke alamat konsumen. Namun, sesampainya di alamat tersebut, M.R. tidak dapat menghubungi konsumen. M.R. kemudian bertanya kepada pemilik alamat yang sesuai dengan alamat pada pesanan, tetapi pemilik alamat tersebut tidak mengenali konsumen yang dimaksud. Karena merasa iba, pemilik alamat akhirnya memutuskan untuk menanggung biaya pesanan makanan tersebut, meskipun makanan itu tidak dipesan olehnya. Dari contoh kasus tersebut sangat diperlukan sebuah aturan yang mengatur tentang orderan fiktif dalam memberikan perlindungan hukum bagi korban terhadap orderan fiktif.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah bentuk tindakan untuk menjaga hak dasar setiap individu yang dilanggar oleh pihak lain, sehingga masyarakat dapat merasakan hak-hak yang telah diatur dalam hukum. Perlindungan ini mencakup upaya hukum yang bertujuan untuk memberikan keamanan bagi masyarakat, melindungi mereka dari gangguan atau ancaman yang tidak sah, dan memastikan bahwa aparat penegak hukum turut berperan dalam mewujudkannya (Ramadhany & Nuroni, 2023). Perlindungan hukum harus menjamin hak dasar setiap individu yang dirugikan oleh pihak lain dan memberikan perlindungan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati seluruh hak yang diatur oleh hukum. Dengan kata lain, perlindungan hukum mencakup berbagai langkah hukum yang perlu diambil oleh para aparat

penegak hukum untuk menciptakan rasa aman dan bebas dari ancaman, gangguan, ketakutan, atau kekhawatiran dari pihak manapun.

Akibat hukum dari pelanggaran menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tercantum dalam Pasal 1365, yang menyatakan bahwa setiap tindakan yang melanggar hukum dan mengakibatkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan pihak yang bersalah untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan (Renandani & Suliantoro, 2020). Dalam konteks ini, kerugian yang dimaksud adalah kerugian materiil yang dialami oleh pengemudi karena mereka tidak dapat memperoleh kompensasi atas uang yang telah dikeluarkan untuk memenuhi pesanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan terkait itikad buruk oleh pengemudi Maxim yang terkena pesanan fiktif mencakup peringatan kepada pihak yang melakukan itikad buruk (pesanan fiktif) dan kompensasi kepada pihak yang dirugikan, dengan penggantian yang layak dan adil. Kompensasi atas kerugian harus dihitung dalam bentuk uang dan dibayarkan dalam bentuk tunai, sehingga besaran kerugian akibat wanprestasi hanya dapat dihitung berdasarkan nilai uang. Namun, penegakan tanggung jawab menjadi sulit karena konsumen yang melakukan pemesanan fiktif tidak dapat dilacak, mengingat mereka telah menghapus jejak pemesanan dan data terkait di aplikasi. Langkah terakhir yang bisa diambil oleh pengemudi Maxim untuk mengatasi kerugian yang disebabkan oleh konsumen adalah dengan menghubungi layanan pelanggan dan melaporkan masalah tersebut kepada pihak Maxim untuk ditindaklanjuti. Mereka juga mengharapkan agar akun yang melakukan pemesanan fiktif segera diblokir, serta memberikan peringatan kepada semua pengemudi agar tidak menerima pesanan yang mencurigakan.

Pertanggung Jawaban PT Maxim Gorontalo Terhadap Mitra Maxim Sebagai Korban Dari Orderan Fiktif

Orderan fiktif yang marak terjadi dilapangan tentu menjadi salah satu penghambat bagi driver ojek online yang merupakan sumber nafkah untuk mencapai pemenuhan kebutuhan sehari-harinya. Oleh karena itu pihak PT Maxim seharusnya mempunyai perhatian lebih khusus lagi terhadap driver ojek online agar dapat terhindar dari kegiatan orderan fiktif yang diperbuat oleh pelanggan yang beritikad tidak baik sebagai wujud perlindungan hukum dari PT Maxim terhadap driver ojek online.

Hadjon menyatakan perlindungan hukum bagi masyarakat mencakup dua aspek, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif, yang merujuk pada perlindungan hukum yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah menjadi definitif.
b. Perlindungan Hukum Represif, yang merupakan perlindungan hukum yang lebih diarahkan pada penyelesaian sengketa. (Marpaung, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama pihak PT Maxim di cabang Moodu, Kota Gorontalo, mereka menyatakan bahwa jika seorang driver mendapatkan kerugian berupa uang dampak dari orderan fiktif, perusahaan tidak menanggung tanggung jawab atas kerugian tersebut, sehingga driver harus menanggungnya sendiri. Namun demikian, PT Maxim di Kota Gorontalo telah memberikan perlindungan kepada driver jika terjadi pesanan fiktif, sebagai bagian dari upaya menjaga kesejahteraan para mitra drivernya.

PT Maxim memberi perlindungan kepada para drivernya saat ini melalui berbagai penjelasan dan edukasi, yang disampaikan dalam bentuk pengumuman atau pemberitahuan di aplikasi tertentu untuk driver. Pengumuman tersebut mengingatkan para driver untuk selalu berhati-hati dan memperhatikan. informasi terkait orderan fiktif, serta menghindari mengambil

orderan yang dicurigai sebagai pesanan palsu. Langkah ini diambil sebagai upaya pencegahan terhadap penipuan yang bisa menimbulkan kerugian para driver, terutama bagi mereka yang masih pemula.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji urgensi perlindungan hukum bagi mitra ojek online (Maxim) di Gorontalo terkait kasus orderan fiktif dalam layanan Food & Shop. Meskipun regulasi melindungi pelaku usaha, mitra Maxim sering tidak mendapat kompensasi atas kerugian. Penelitian ini mengusulkan langkah konkret seperti edukasi, verifikasi pelanggan, validasi pembayaran, dan kebijakan ganti rugi dari PT Maxim. Dengan metode yuridis normatif dan empiris, penelitian ini menyoroti perlunya perlindungan hukum yang lebih efektif bagi mitra Maxim dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik

DAFTAR REFERENSI

Arif, D. A., Hidayati, R., & Ashsyarofi, H. L. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Driver Gojek Dalam Transaksi Online Orderan Fiktif. *Dinamika*, *28*(17), 5713–5725.

Azzahra, S. E., Murwadji, T., & Singadimedja, H. N. (2022). AKIBAT HUKUM PESANAN FIKTIF OLEH KONSUMEN TERHADAP PENGEMUDI OJEK ONLINE DITINJAU DARI KUHPERDATA. *ADIL: Jurnal Hukum*, *13*(112), 1–21.

Halilintrasyah, O. (2014). Persaingan Usaha. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, *7*(2), 107–115.

Hatu, M. A. R., Dunnga, W. A., & Mustika, W. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Makanan Dan Minuman Dalam Kemasan Kadaluarsa. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni (JISHS)*, *1*(2), 359. https://doi.org/10.46930/jurnalrectum.v5i1.2592

Ibrahim, N. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, *2*(1), 1060–1067. http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/art%0Aicle/view/8439%0Ahttp://jurnal.umsu.ac.i%0Ad/index.php/snk/article/viewFile/8439/62%0A20

Kuba, S. (2022). Optimalisasi Perlindungan Saksi dan Korban Dalam Rangka Memantapkan Penegakan Hukum Di Indonesia. *Jurnal Kajian Ilmiah*, *22*(1), 89–100. https://doi.org/10.31599/jki.v22i1.1020

Mangarengi, A. A. (2019). Efektifiktas Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pornografi di Kota Makassar. *Uu Ri Nomor 44 Tahun 2008*, *2*(44), 61–64.

Marpaung, Y. A. (2021). Pertanggung Jawaban Pt . Grab Indonesia Terhadap Pengemudi Yang Mendapat Order Fiktif. *Era Hukum:Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, *19*, 221–237. https://rechtsvinding.bphn.go.id

Mawanda, M. K., & Muhshi, A. (2019). Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia. *Lentera Hukum*, *6*(1), 35–54. https://doi.org/10.19184/ejlh.v6i1.9203

Ramadhany, A. S. P., & Nuroni, I. (2023). Tinjauan Hukum Terhadap Karakteristik Perjanjian Antara Driver Gojek Dengan Konsumen. *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, *12*(08), 64–78.

Renandani, I., & Suliantoro, A. (2020). Order Fiktif Terhadap Driver Gojek Dan Upaya Perlindungannya. *Dinamika Hukum*, *21*(1), 29–35.

Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (P. Group (ed.); Pertama).

Soedrio, B. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Driver Maxim Akibat Pemesanan Orderan Fiktif / Penipuan Food and Goods and Delivery dengan Pembayaran COD pada Minimarket

Kepada Costumer di Wilayah Kota Kupang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, *3*(3).

Tanjaya, W., Giawa, A. H., & Andri, B. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PERUSAHAAN TRANSPORTASI ONLINE DALAM TINDAK PIDANA PENIPUAN ORDER FIKTIF. *Jurnal Hukum Prima*, *2*(1), 70–86.

Wijaya, H. A., & Setiawan, D. A. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Korban Orderan Fiktif Ojek Online Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transakisi Elektronik. *Prosiding Ilmu Hukum*, *7*(2), 752–757.

Yetni. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ATAS PEMBATALAN PESANAN OLEH KONSUMEN DI KOTA PEKANBAR. *Mizan : Jurnal Ilmu Hukum*, *10*(1), 10–25.