



PERTANGGUNG JAWABAN PT. GRAB INDONESIA TERHADAP PENGEMUDI YANG MENDAPAT ORDER FIKTIF

Yenni Aurelia Marpaung

(Mahasiswi S1 Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta)

(E-mail : yennitbam@gmail.com)

Abstract

Currently in Indonesia, one of the businesses is a rapidly growing business that is using the utilization of technology as a container. Entrepreneurs began to develop as well as compete to improve their business in innovation and creativity by the way of the utilization of technology as a means of business in accordance with the increasing needs of the community and ease in daily activities. One of the businesses that uses the utilization of technology is the application Grab, Grab is one of the platform services on demand, which is headquartered in Singapore. This app offers many choices of transport services ranging from taxis, private cars, motorcycles, food ordering, to delivery packages to meet the needs of passengers.

But with financing through the cash there is one of the consequences of the transaction GrabFood where the occurrence order is fictitious. The author using a case study approach which includes accountability for the PT. Grab Indonesia against the driver Grab that become victims to orders fictitious according to the law of consumer protection and the law a civil contract and using the theory of accountability

Keywords : *utilization of technology, order fictitious, legal protection, grab*

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Di Indonesia belakangan ini terjadi marak dan berpesatnya bisnis, salah satu bisnis yang sedang berkembang dengan cepat yaitu bisnis yang menggunakan pemanfaatan teknologi sebagai wadahnya. Para pengusaha di Indonesia mulai mengembangkan serta juga bersaing dalam meningkatkan usahanya dengan cara kreatif juga inovatif yaitu dengan cara pemanfaatan teknologi yang dimana sebagai wadah usaha sesuai dengan semakin tinggi kebutuhan dan keinginan masyarakat dan kemudahan dalam kegiatan keseharian. Para pelaku usaha ini memanfaatkan teknologi diantara maraknya kecanggihan pemrograman yaitu aplikasi berbasis online



melalui android¹ maupun iOS² dimana menggunakannya dengan menggunakan internet dan dapat dilihat juga hal ini dengan maraknya muncul aplikasi-aplikasi berbasis online seperti aplikasi untuk membeli tiket transportasi melalui online, aplikasi penjualan barang dan lainnya yang dapat diunduh melalui google play³ dan app store⁴ pada setiap smartphone yang berbasis sistem android dan ios.

Salah satu dari berbagai macam bisnis yang menggunakan pemanfaatan teknologi adalah aplikasi Grab, **Grab** (yang sebelumnya dikenal atau disebut sebagai **GrabTaxi**⁵) merupakan salah satu platform layanan on demand yang bermarkas di Singapura. Aplikasi ini memberikan ragam macam pilihan layanan penyediaan transportasi mulai dari memesan taksi, kendaraan pribadi yang dipakai untuk mengantar orang lain seperti mobil,

¹ Android adalah adalah sistem operasi berbasis Bahasa pemograman Linux yang dirancang untuk perangkat bergerak layar sentuh seperti telepon pintar dan komputer tablet. <http://www.wikipedia.org>

² iOS merupakan singkatan dari Iphone Operating System yang memiliki arti sistem operasi perangkat bergerak yang dikembangkan dan didistribusikan oleh Apple Inc. <http://www.wikipedia.org>.

³ Google Play adalah layanan konten digital milik google yang melingkupi took untuk produk-produk seperti musik/lagu, buku, aplikasi, permainan, ataupun pemutar media berbasis awan. <http://www.wikipedia.org>

⁴ App Store platform distribusi aplikasi untuk iOS yang dikembangkan dan dikelola Apple Inc untuk pengguna agar dapat menjelajah dan mengunduh aplikasi. <http://www.wikipedia.org>

⁵ GrabTaxi Rebranding Menjadi Grab, Perbarui Aplikasi dan Luncurkan Dashboard Buat Pengguna <https://id.techinasia.com/grabtaxi-berubah-menjadi-grab>



sepeda motor, dan penyediaan untuk pemesanan makanan, hingga pengiriman barang atau paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang.⁶

Dalam perekrutan para pengemudi PT. Grab Indonesia melakukan perjanjian kemitraan dimana satu sama lain memiliki hubungan hukum yaitu hubungan kemitraan antara satu pihak dengan pihak yang lainnya. Ketentuan umum yang digunakan pada perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 KUHPerdara dan Pasal 1320 KUHPerdara. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku 7) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya⁷. Apabila salah satu pihak melanggar terhadap klausul dari perjanjian tersebut, maka dikenakan sanksi sebagaimana pelanggarannya terhadap undang-undang⁸. Selanjutnya terjadi perjanjian kemitraan atau pengemudi dengan PT Grab Indonesia dalam perjanjian kemitraan. Apabila tercapai kesepakatan yang sah antara driver dengan PT Gojek Indonesia, maka harus terpenuhi syarat sahnya perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHP, sebagai berikut::

1. Adanya kesepakatan bagi mereka yang mengikatkan diri;
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;

⁶ Yudhi Satria, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi Uber dan Grabcar Sebagai Angkutan Berbasis Aplikasi Online”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin*, (2016), Hal. 55

⁷ Rendy Saputra, “Kedudukan Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) dalam Hukum Perjanjian Indonesia”, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016), hal. 19-20

⁸ Gunawan, Johannes, “Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 22, No. 6. (2003), hal. 48.

4. Sebab yang halal.

Syarat subjektif dicantumkan dalam syarat 1 dan 2 sebab menyangkut orang-orang yang membuat perjanjian, syarat objektif tercantum dalam syarat 3 dan 4 karena mengenai perjanjian itu sendiri⁹.

Salah satu fitur yang dimiliki Grab yaitu GrabFood, Grabfood adalah salah satu layanan dalam aplikasi Grab untuk memesan serta mengantar makanan. Cara untuk memesan makanan dalam Grabfood adalah dengan cara memilih nama toko, cafe ataupun restaurant yang ingin dipesan dalam Grabfood, lalu memilih menu makanan yang diinginkan yang sudah tertera pada aplikasi dan kemudian akan muncul total harga yang harus dibayarkan. Dari informasi yang kemudian menjadi pesanan tersebut selanjutnya akan dikirim ke server Grab dan sistem informasi Grab selanjutnya akan meneruskan informasi tersebut kepada pengemudi Grab yang berada di lokasi terdekat dari toko atau restoran yang dipesan. Driver menerima pesanan atau *orderan*, memesan makanan yang sudah di pesan melalui aplikasi dan memesannya dari restoran.

Untuk cara pembiayaan GrabFood bisa dilakukan dengan dua cara pembiayaan yaitu pembiayaan online dengan menggunakan OVO¹⁰ dimana pembeli mengisi saldo OVO lewat ATM atau mengisi saldo OVO melalui pengemudi Grab, dan pembiayaan dengan uang tunai.

Namun dengan pembiayaan melalui uang tunai terdapat salah satu konsekuensi dari transaksi GrabFood dimana terjadinya *order* fiktif. *Order* fiktif adalah tindakan wanprestasi, Menurut J Satrio (Satrio : 1999, hal 122), wanprestasi merupakan suatu tindakan di mana terdapat debitur atau bisa disebut

⁹ Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Cetakan Ke-1, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009), hal. 69

¹⁰ OVO merupakan layanan keuangan digital asal Indonesia yang mempermudah pengguna untuk bertransaksi di merchant. <https://id.wikipedia.org>



konsumen yang memesan grabfood tidak melakukan yang sesuai dalam perjanjian atau tidak melakukan hal yang harus dipenuhinya dan itu semua dapat dipersalahkan kepadanya. Selanjutnya bisa dilihat isi dari Wanprestasi yang diatur di dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), yang berbunyi:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.

Karena di dalam unsur prestasi disebutkan bahwa

1. Terjadinya perjanjian yang dibuat oleh para pihak;
2. Adanya pihak yang melanggar atau tidak melakukan isi dari perjanjian yang telah disepakati;
3. Sudah dinyatakan lalai tapi tetap juga tidak mau melaksanakan isi perjanjian.

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *das sollen* dengan *das sein*.

Das Sollen dan Das Sein memiliki perbedaan dan selisih¹¹

Sabian mencontohkan *das sollen* dan *das sein* sebagai berikut:

Seharusnya (*Das Sollen*) = Order fiktif melanggar perjanjian

Senyatanya (*Das Sein*) = Order fiktif masih banyak ditemukan

Di kasus order fiktif terdapat unsur wanprestasi yang dilakukan yaitu ada pihak yang tidak melaksanakan ini perjanjian yang sudah disepakati dimana seseorang

¹¹ Sabian Utsman, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), Hal 18

konsumen tersebut memesan makanan lewat GrabFood namun tidak bertanggung jawab akan apa yang sudah dipesannya contohnya:

1. Tidak menerima pesanan
2. Tidak membayar pesanan
3. Tidak bisa dihubungi setelah melakukan pemesanan
4. Menggunakan alamat serta profil orang lain untuk melakukan pesanan

Salah satu contoh kasus order fiktif yang terjadi belakangan ini, di Ciledug, Kota Tangerang, bukan hanya satu pengemudi ojol, melainkan sampai 11 orang pengemudi ojol yang kena tipu orderan fiktif mengantarkan makanan. Kesebelas pengemudi Grabfood ini, menerima orderan dari satu nama akun, yakni 'Alohot' dan menyerbu ke rumah Wilandini atau Mayang. Ke semua orderan pun harus dibayar cash bukan melalui aplikasi. Wilandini pun menceritakan kisahnya yang terjadi pada Selasa, 7/4/2020 sore. Sekitar jam 16.00 wib, datang seorang pengemudi Grab mengantarkan pesanan KFC senilai Rp.250.000.- (dua ratus lima puluh ribu rupiah). "Abis ashar itu datang satu grab nganter KFC dia bilang ke Alohot, orang rumah masih mikir orang kos-kosan yang salah save alamat nomer," katanya. Lalu, dia membayar pesanan tersebut senilai Rp 250.000 karena pemesan makanan itu mencantumkan nomor alamat sesuai dengan alamat tempat tinggalnya. Pada antaran pertama tidak ada kecurigaan akan ada orderan lainnya. Namun berselang beberapa menit, Grabfood yang mengantarkan sebuah pesanan burger kembali datang. "Tiba-tiba ada kakak saya bilang, ada lagi Burger King, sama dipesan jam 15 dengan jumlah (harga) segitu sama-sama (menggunakan akun Alohot)," katanya. Saat pesanan kedua tersebut, mulai timbul kecurigaan dia sedang ditipu oleh entah siapa namun masih belum melapor ke pihak Grab. Berselang 1,5 jam, kembali datang dua orang rider Grabfood dengan membawa pesanan makanan Hokben "Tiba-tiba datang 17.30 itu Hokben, langsung mikir kita dikerjain orang," katanya. Setelah itu Wilandini langsung melapor ke

Grabfood untuk ditindak. Namun karena prosedur yang dinilai cukup memakan waktu, Mayang akhirnya menunda dan memilih untuk mengunggah kejadian tersebut di sosial media. Bukannya malah terhenti, pesanan fiktif tersebut terus-menerus berulang hingga pukul 23.00 WIB dengan total 11 pesanan makanan. Hingga tanpa disadari, total sudah Rp 2.4 juta keluar untuk membayar orderan fiktif itu.

B. Perumusan Masalah

Dari permasalahan dalam penelitian yang penulis ajukan dalam proposal jurnal ini permasalahan tersebut bisa diidentifikasi dalam :

1. Pertanggung jawaban dari PT. Grab Indonesia terkait dengan pengemudi Grab yang mendapat *order* fiktif yang dirugikan secara material apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku

C. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan cara melakukan suatu hal dengan penggunaan pikiran dengan seksama demi mencapai sebuah tujuan dengan cara proses pencarian, pencatatan, perumusan, dan analisis hingga penyusun laporan¹². Penelitian dalam ilmu hukum adalah seluruh bentuk aktivitas yang didasarkan pada disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisis, dan menginterpretasi fakta dan juga

Penelitian dalam hukum normatif dapat juga dilakukan melalui penelitian perpustakaan dengan cara mengkaji dari dokumen, yaitu menggunakan beberapa data-data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, putusan dari pengadilan, teori hukum, peraturan perundang-undangan dan juga dapat berupa pendapat dari sarjana.

¹² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003)hal. 1



Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus yang meliputi pertanggung jawaban PT. Grab Indonesia terhadap pengemudi Grab yang menjadi korban atas order fiktif di dalam undang-undang perlindungan konsumen juga hukum perjanjian perdata dan menggunakan teori pertanggung jawaban.

II. PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban PT. Grab Indonesia terhadap pengemudi Grab yang mendapat *order* fiktif dan dirugikan secara material

Pada aplikasi Grab terdapat fitur grabfood dimana konsumen dapat melakukan pesanan makanan sesuai dengan keinginan konsumen, cara untuk memesan grabfood adalah memilih restoran yang dituju, restoran harus terdaftar terlebih dahulu dan sudah bekerjasama dengan PT. Grab Indonesia selanjutnya konsumen dapat memilih menu yang ingin dibeli di restoran tersebut.

Pengemudi Grab yang mendapat pesanan grabfood wajib melakukan tugasnya dengan benar dan restoran yang menerima pesanan wajib memberikan mutu dan rasa yang merupakan tanggung jawab restoran. Dalam beberapa bulan kebelakang, terjadi beberapa kasus terkait dengan aplikasi Grab khususnya Grabfood yaitu order fiktif, yang dimana konsumen yang memesan Grabfood tidak bertanggung jawab atas apa yang dipesannya, seperti tidak membayar, tidak bisa dihubungi setelah melakukan pemesanan hingga memesan atas nama orang lain tapi tanpa seijin orang yang memesannya.

Maka untuk menyelesaikan permasalahan tersebut PT. Grab Indonesia selaku perusahaan perlu memiliki tanggung jawab jika terjadi suatu hal terhadap pengemudi Grab Tanggung jawab, biasanya lebih sering



digunakan menyangkut hal yang ada kaitannya dengan permasalahan keuangan, dalam hukum berikut adalah prinsip-prinsip tanggung jawab¹³ :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability based on fault*)

Prinsip ini merupakan yang cukup umum berlaku di hukum perdata khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPdata. Secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, ada ketidakadilan apabila seseorang yang dinyatakan tidak bersalah diminta mengganti kerugian yang diderita orang lain¹⁴.

1. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap bertanggung jawab hingga tergugat dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Apabila pihak tergugat tidak dapat membuktikan kesalahan pengangkut, maka ganti rugi tidak akan diberikan¹⁵.

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan konsumen*, (Jakarta :PT. Sinar Grafika, 2008), hlm 92

¹⁴ *Ibid*, hlm 93

¹⁵ E Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan* (Himpunan Makalah 1961-1995), (Bandung : Mandar Maju, 2000), hlm 37.



Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Ada yang mengatakan tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Sebaliknya tanggung jawab absolut adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya¹⁶.

Asas tanggung jawab mutlak merupakan salah satu jenis pertanggungjawaban Perdata (*Civil Liability*). Tanggung jawab perdata merupakan suatu instrumen hukum perdata dalam konteks penegakan hukum untuk mendapatkan ganti kerugian pada kasus tersebut.

PT. Grab Indonesia dalam melakukan pertanggung jawaban menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak dimana dalam terjadinya order fiktif maka jawab perdata merupakan suatu instrumen hukum perdata dalam konteks penegakan hukum untuk mendapatkan ganti kerugian pada kasus tersebut. Jadi untuk memberikan ganti rugi, pengemudi hanya memberikan bukti-bukti atas tindakan order fiktif dan jumlah kerugian yang diterima

Salah satu kasus order fiktif yang terjadi adalah kasus yang dialami oleh Wilandini dimana terdapat 11 pengemudi Grab yang mendapat order fiktif yang ditujukan ke alamat rumah Wilandini.

Terdapat beberapa indikasi yang terkait dengan terjadinya order fiktif yaitu order yang dilakukan oleh orang lain yang melakukan hal jail seperti berpura-pura menjadi korban dan order fiktif yang dilakukan oleh sesama pengemudi Grab. Beberapa kerugian yang dialami oleh pengemudi grab yang mendapat order fiktif adalah kerugian waktu karena sudah menghabiskan waktu untuk memesan dan mengantar lalu kerugian berupa materiil dimana terdapat

¹⁶ *Ibid*, hlm 96



pengeluaran berupa uang untuk membayar makanan tersebut dan biaya bensin yang digunakan untuk mengantar makanan tersebut.

Menurut Rocky Marbun ganti rugi ditujukan untuk memenuhi sejumlah uang¹⁷. Kerugian yang dialami oleh para pengemudi Grab bukan merupakan kesalahan mereka sendiri namun kesalahan dari orang yang memesan order grabfood namun tidak bertanggung jawab atas pesannya. Maka dalam hal ini pengelola yaitu PT. Grab Indonesia juga harus bertanggung jawab dalam mengganti kerugian yang dialami oleh para pengemudi. Pertanggung jawaban yang dapat dilakukan oleh PT. Grab Indonesia adalah ganti rugi. Ganti rugi diperoleh akibat terjadinya wanprestasi yang merupakan akibat dari tidak terpenuhinya suatu kewajiban dalam perjanjian. Membayar ganti rugi menjadi suatu kewajiban dikarenakan akibat dari penerapan ketentuan dalam penerapan suatu perjanjian yang menjadi ketentuan hukum yang untuk kedua belah pihak secara sukarela tunduk kepada perjanjian yang sudah ada. Dengan demikian bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti rugi

B. Perlindungan hukum untuk pengemudi Grab yang mendapat kerugian yang terjadi dikarenakan *order* fiktif

Philipus M. Hadjon mengatakan bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁸ Sedangkan Satjipto Raharjo berpendapat

¹⁷ Rocky Marbun, et.al, *Kamus Hukum Lengkap, Mencangkup Istilah Hukum dan Perundang-Undangan Terbaru*, (Jakarta: Visi Media, 2012), h. 109.

¹⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya : PT.Bina Ilmu, Surabaya) ,h. 1-2. 4 Setiono, Rule



bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan¹⁹.

Perlindungan hanya bisa disebut menjadi perlindungan hukum apabila di dalamnya mengandung unsur-unsur berikut ini:²⁰

1. Adanya perlindungan dari pemerintah terhadap warganya;
2. Jaminan kepastian hukum;
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negara;
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Maka dari itu perlindungan hukum pun harus selalu hadir di dalam setiap hubungan hukum yang terjadi. Termasuk dalam hal order fiktif yang terjadi kepada para pengemudi grab.

Selanjutnya PT. Grab Indonesia memiliki hubungan hukum dengan mitra/driver yaitu hubungan kemitraan, jadi bukan melalui unsur upah maupun perintah melainkan adanya kesetaraan. Lalu, hubungan hukum pengemudi Grab dengan para konsumen Grab yaitu sebagai penyedia layanan juga pelaksana dan konsumen sebagai pengguna layanan tersebut²¹ Sementara itu Hadjon mengatakan bahwa perlindungan hukum untuk rakyat meliputi dua hal, yaitu:²²

- a. Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : Ui Press. 1984), hlm 133.

²⁰) Andi Hamzah dan Simanjuntak, "Soal Perlindungan Hukum", www.merdeka.com, 24 April 2016.

²¹ Vanda Widyawati Putri Augustti dan Sunarjo, "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food", *Jurnal Cakrawala Hukum*, Volume 9 No. 1 (Juni 2018), hal. 92.

²² Philipus M.Hadjon, *op.cit.*, hal. 4.



pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif²³

b. Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditunjukan dalam penyelesaian sengketa.²⁴

Marak kali terjadi di lapangan kasus order fiktif berkaitan dengan permasalahan ini, konsumen masih ada yang tidak bertanggung jawab dalam menggunakan aplikasi Grab. Para pengguna aplikasi Grab wajib menjalankan hak dan kewajiban serta mencapai kesepakatan, tentunya ia harus melakukan transaksi dengan itikad baik sesuai ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Berdasarkan permasalahan Wilandini, orang yang telah memesan orderan fiktif untuknya melanggar Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang mengatur bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, dan konsumen juga telah melanggar Pasal 5 huruf b UUPK. Dalam klausul tersebut diatur bahwa konsumen wajib melakukan transaksi. pembayaran. Maka yang terjadi, *pengemudi* telah mengalami kerugian akibat konsumen yang tidak beritikad baik. Akibatnya pada Pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak *pengemudi* untuk mendapatkan sejumlah pembayaran tidak terpenuhi, dikarenakan pelaku order fiktif tidak dapat dihubungi dan alamat yang dituju adalah alamat fiktif atau alamat orang lain.

Perlindungan Hukum Represif yang dilakukan PT. Grab Indonesia salah satunya membabarkan bentuk-bentuk tanggung jawab antara para pihak di dalam isi perjanjian kemitraan dan dalam isi ketentuan pengguna aplikasi Grab

²³ Ibid.

²⁴ Philipus M.Hadjon, op.cit., hal. 5.



PT. Grab Indonesia dalam hal perlindungan hukum preventif membuat opsi lain untuk melakukan pembayaran yaitu melalui pembayaran *cashless* melalui ovo dan memberikan opsi untuk menelpon dan mengirim pesan pada saat memesan grab. Lalu untuk perlindungan hukum belum ada yang dilakukan oleh PT. Grab Indonesia untuk menghindari terjadinya order fiktif namun jika pengemudi mendapat order fiktif maka PT. Grab Indonesia sudah mengadakan layanan untuk mengganti uang pengemudi yang sudah digunakan untuk membayar pesanan order fiktif.

Adanya perlindungan hukum dapat menjadi solusi efektif untuk menangani kasus order fiktif yang dialami pengemudi Grab akibat pelanggaran konsumen yang tidak bertanggung jawab. PT. Grab Indonesia seharusnya dengan cepat membuat peraturan perlindungan hukum yang melindungi dan mengontrol juga mengevaluasi layanan yang digunakan oleh konsumen sebagai penyedia layanan dan pengelola aplikasi Grab.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas kesimpulan yang dapat diberikan peneliti bahwa :

1. Pertanggungjawaban antara PT Grab Indonesia dan pengemudi yaitu dengan cara memberikan ganti rugi secara penuh terhadap para pengemudi Grab yang mendapat order fiktif yaitu dengan cara mengganti kerugian uang yang dikeluarkan oleh pengemudi Grab dengan cara pengemudi Grab memberikan bukti berupa jika ternyata pesanan Grabfood tersebut merupakan order fiktif dari pesan dari pengemudi Grab yang tidak dibalasan,tidak bisa dihubungi dan tidak mendapat pembayaran semestinya. Selain



mendapat ganti rugi, pengemudi Grab juga dapat memberikan hasil pesanan Grabfood yang menjadi order fiktif kepada panti asuhan atau panti jompo terdekat di posisi pengemudi berada. Selain mendapat ganti rugi, pengemudi Grab juga dapat memberikan hasil pesanan Grabfood yang menjadi order fiktif kepada panti asuhan atau panti jompo terdekat di posisi pengemudi berada.

2. Sebagai perusahaan besar PT. Grab Indonesia sampai saat ini belum mempunyai perlindungan hukum represif terhadap terjadinya order fiktif yang selanjutnya bisa dijadikan tindakan untuk memberi perlindungan hukum secara sah kepada pengemudi yang mendapat order fiktif.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan Peneliti adalah :

Sebaiknya bentuk tanggung jawab PT. Grab Indonesia terhadap para pengemudi diatur secara jelas di dalam perjanjian kemitraan antara terkait bentuk pertanggungjawaban dan perlindungan hukum yang didapatkan driver dalam melaksanakan tugasnya pada layanan Grabfood yang mendapat order fiktif. Selain itu untuk mengurangi terjadinya order fiktif yang marak terjadi pada pengemudi Grab, PT. Grab Indonesia dapat menggunakan sistem layanan dari sisi konsumen untuk jika pesanan Grabfood sudah dibuat maka konsumen tidak bisa membatalkan pesanan, juga memberikan kebijakan kepada konsumen Grabfood jika pesanan dalam jumlah besar hanya bisa melakukan membayar dengan menggunakan non-tunai atau Ovo dan sejenisnya



DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Book Chapter

Aloysius, Uwiyono et al. *Asas – Asas Hukum Perburuhan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.

Cholid, Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008

Handri, Raharjo. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009

J. Satrio. *Hukum Perikatan, Perikatan Pada Umumnya*. Bandung: Alumni, 1993

Marbun, Rocky et.al. *Kamus Hukum Lengkap; Mencakup Istilah Hukum dan Perundang-undangan Terbaru*, Jakarta: Visimedia, 2012

Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011

Philipus, M. Hadjon. *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987

Sabian, Utsman. *Metode Penelitian Hukum Progresif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014

Soerjono, Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI Press), 2014



Peraturang Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) penerjemah R. Subekti dan R. Tjitrosudibio

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Artikel Jurnal Online

Johanes, Gunawan. "Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia". *Jurnal Hukum Bisnis*. Volume 22. Edisi No.6.

Kutipan Makalah/Paper/Orasi Ilmiah

Widyawati, Vanda et al.

"Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food", *Jurnal Cakrawala Hukum*. Volume 9. Eidi No. 1. Tahun 2018.

Website

<https://www.grabinaja.com/cara-mengajukan-penggantian-uang-grabfood/>,

diakses tanggal 22 Januari 2021

<https://id.techinasia.com/grabtaxi-berubah-menjadi-grab>, diakses tanggal 22 Januari 2021

<https://www.liputan6.com/news/read/4222917/viral-cerita-wilandini-diserbu-orderan-fiktif-ojek-online-hingga-rp-24-juta>, diakses tanggal 22 Januari 2021