

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP PEKERJA OJEK  
ONLINE YANG MENERIMA PESANAN MAKANAN FIKTIF SECARA  
TUNAI (SUATU PENELITIAN DI WILAYAH HUKUM KOTA BANDA  
ACEH)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum



Oleh:

**Nama** : **Fadhlan**  
**NPM** : **1901110055**  
**Program Studi** : **Ilmu Hukum**  
**Bagian** : **Hukum Perdata**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**  
**BANDA ACEH**  
**2026**

## ABSTRAK

**FADHLAN  
2026**

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP  
PEKERJA OJEK ONLINE YANG MENERIMA  
PESANAN MAKANAN FIKTIF SECARA TUNAI  
(SUATU PENELITIAN DI WILAYAH HUKUM  
KOTA BANDA ACEH)**

Fakultas Hukum, Universitas, Muhammadiyah Aceh  
(iv, 62) pp, tabl, bibl, app

**TRIO YUSANDY, S. H., M. K.n**

Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.” Namun dalam kenyataannya perusahaan yang mempekerjakan ojek online yang menerima pesanan fiktif tidak diberikan pengaturan kompensasi ganti rugi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan tanggung jawab perusahaan terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif, faktor penyebab pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif belum terlindung dan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa tanggung jawab Grab adalah dengan membuat laporan kepada platform Grab terkait pesanan fiktif yang dialami sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Grab juga memberikan tanggung jawab kepada driver dengan cara menyediakan layanan penggantian uang atau reimbursement pada masing-masing akun driver yang mengalami pesanan fiktif. Faktor yang menyebabkan pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif belum terlindung adalah proses pengembalian uang atau ganti rugi pun tidak diberikan secara langsung pada hari yang sama pada saat melaporkan, masih menunggu maksimal 3-7 hari bahkan bisa lebih. Upaya yang dapat dilakukan oleh driver adalah dengan mengadukan hal ini pada grab, setelahnya grab akan mengusahakan untuk melacak orang tersebut dan menonaktifkan akunnya, akan tetapi apabila tidak ditemukan hasil maka driver dapat melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

Disarankan agar pihak platform Grab meningkatkan efektivitas perlindungan hukum terhadap driver yang mengalami pesanan fiktif. Hal ini dapat dilakukan dengan memperjelas mekanisme pelaporan, mempercepat proses verifikasi, serta memberikan kepastian waktu dalam pemberian penggantian kerugian kepada driver.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayahnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat dan salam dilimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhai oleh Allah SWT.

Karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pekerja Ojek Online Yang Menerima Pesanan Makanan Fiktif Secara Tunai (Suatu Penelitian Di Wilayah Hukum Kota Banda Aceh)” diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Bapak Trio Yusandy, S.H., M. Kn selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulisan dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H. Kes selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Dr. Haikal Daudy, S.H., M. H selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses pembelajaran.
4. Dosen-dosen dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2019 program studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan.
6. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sangat spesial kepada Ibu dan ayah tercinta yaitu Rostina. Spd dan alm. Yusman Aksa, SE yang telah mendoakan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, serta memberikan motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi ini diselesaikan dengan baik meskipun terdapat kekurangan di dalam skripsi ini.

Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya kepada Allah Swt, dimohonkan taufiq dan hidayah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya dalam hukum Perdata.

Banda Aceh, 30 Januari 2026

Penulis

**Fadhlan**

**Npm: 1901110055**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian .....	7
C. Metode Penelitian .....	7
D. Sistematika Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Akibat Hukum.....	12
B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	15
C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha dan Perusahaan .....	23
D. Tinjauan Umum Wanprestasi .....	31
E. Ganti Rugi.....	34
F. Teori Penyelesaian Sengketa .....	36
<b>BAB III TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP PEKERJA OJEK ONLINE YANG MENERIMA PESANAN MAKANAN FIKTIF SECARA TUNAI</b>	
A. Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pekerja Ojek Online yang Menerima pesanan fiktif.....	40
B. Faktor Penyebab Pekerja Ojek Online yang Menerima Pesanan Fiktif Belum Terlindung.....	44
C. Upaya yang Dapat Ditempuh Untuk Menyelesaikan Masalah Terhadap Pekerja Ojek Online Yang Menerima Pesanan Fiktif.....	47
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN**

Salah satu bentuk teknologi informasi yang memiliki perkembangan cukup signifikan pada abad ini adalah teknologi informasi yang dikenal dengan internet. Perkembangan internet saat ini dipengaruhi oleh semakin banyaknya sekolah dan instansi pendidikan yang mewajibkan para siswa untuk mengenal internet, selain itu terdapat berbagai jaringan sosial yang dapat diakses oleh masyarakat dan banyak dari mereka yang menjadikan internet sebagai suatu kebutuhan. Hal ini menandakan bahwa internet menjadi alat yang sangat digemari oleh masyarakat, apalagi dengan adanya smartphone/gadget yang dapat memudahkan semua orang mengakses internet hanya dalam genggamannya. Kemudahan dalam mengakses internet karena adanya teknologi yang semakin canggih tentu saja mampu mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam berkomunikasi dan berinteraksi.<sup>1</sup>

Semakin banyaknya pengguna aplikasi jual beli online atau sering disebut e-commerce merupakan dampak dari kebutuhan masyarakat akan aktivitas jual beli yang cepat dan praktis. Jual beli yang awalnya hanya bisa dilakukan secara langsung di tempat, kini bisa hanya dengan menggunakan smartphone dan internet di rumah bahkan dimana saja. Praktek jual beli secara daring telah diatur dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No.19 tahun 2016 perubahan atas Undang-undang No. 8 tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa

---

<sup>1</sup> Nasikhah, *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi*, Karya Bakti, Jakarta, 2019, hlm 14.

transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>2</sup>

Transportasi ojek online dianggap sebagai terobosan dan inovasi kemajuan zaman dan teknologi di bidang transportasi darat. Transportasi ojek online didefinisikan sebagai transportasi sepeda motor yang memanfaatkan teknologi terkini berupa aplikasi yang tertera pada ponsel, dengan maksud untuk dapat mempermudah proses mendapatkan persetujuan antara pengemudi dan pengguna. Tidak hanya itu, juga bisa digunakan untuk mengangkut benda, seperti obat-obatan, makanan, minuman, dan lain sebagainya.<sup>3</sup>

Munculnya berbagai platform transportasi berbasis teknologi menandakan pergeseran dalam cara kerja di sektor ini. Pada sektor transportasi, pola ini terlihat jelas pada Go-Jek dan Grab, yang merupakan platform transportasi besar di Indonesia. Lima aplikasi *ride hailing* terbesar di Indonesia adalah Grab (52% pengguna), Gojek (43% pengguna), Blue Bird (2% pengguna), Maxim (2% pengguna), dan InDriver (1% pengguna), menurut statista Adanya pergeseran tersebut dapat diamati dalam kerja sama di platform digital khususnya Grab, di mana pekerja tidak lagi terikat pada pola hubungan kerja tradisional. Kehadiran Grab telah memberikan alternatif pekerjaan bagi banyak individu Driver yang bekerja di

---

<sup>2</sup> Sapriandi Tanjung, "Tinjauan Yuridis Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Kota Bengkulu", *Panji Keadilan : Jurnal Ilmiah Nasional Mahasiswa Hukum*, Vol. 1, No. 1, 2019, hlm.10

<sup>3</sup> Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Litera Lintas Media, 2009, Jakarta, hlm. 25

platform tersebut biasanya bekerja dengan kontrak kerja yang tidak jelas, proses kerja yang tidak terorganisir, dan tawar menawar upah yang tidak jelas.<sup>4</sup>

Hubungan antara pekerja dan platform digital seperti Grab menunjukkan karakteristik unik yang berbeda dari hubungan kerja standar. Pola ini mencerminkan pergeseran dari hubungan kerja yang sebelumnya bersifat tetap dan terstruktur menuju bentuk hubungan kerja non-standar. Transformasi ini telah mengubah pola pikir, cara kerja, dan gaya hidup manusia di berbagai negara, sekaligus melahirkan istilah *Gig economy*. *Gig economy* menggambarkan pasar tenaga kerja dengan ciri utama berupa hubungan kerja berbasis kontrak atau lepas, yang meninggalkan konsep hubungan kerja tetap. Pada model bisnis ini, platform seperti Grab tidak mengakui driver ojek online sebagai pekerja, melainkan sebagai self-employed atau yang di Indonesia dikenal sebagai "mitra".<sup>5</sup>

Namun, di balik fleksibilitas dan kemandiriannya, status hukum pengemudi ojol menimbulkan permasalahan serius. Mereka dikategorikan sebagai mitra pada perusahaan platform, bukan sebagai pekerja.<sup>6</sup> Hubungan antara pengemudi dan perusahaan platform ini hanya diikat oleh perjanjian perdata sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para

---

<sup>4</sup> Ani Linta Sari, Ardhia Pramesty Regita Cahyani, & Yolanda Naomi Martdina, "Peran Teknologi Terhadap Transformasi Sosial Dari Ojek Konvensional Ke Ojek Online", *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, (2024), hlm.164

<sup>5</sup> Ery Charmelita Raska dan Susilo Wardani, "Perlindungan Hukum Bagi Driver Grab Yang Mengalami Pesanan Fiktif Pada Era Gig Economy Di Kabupaten Banyumas", *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 7 No. 2, Desember 2024, hlm. 454

<sup>6</sup> Gemilang Adi Perdana and Agus Satory, "Analisis Yuridis Kedudukan Pengemudi Ojek Dan Kurir Online: Antara Mitra Atau Pekerja Harian Lepas," *Jurnal Pendidikan Indonesia* 6, No. 5 (2025), hlm. 2661

pihak yang membuatnya. Dalam praktiknya, posisi pengemudi ojol sebagai pihak yang lemah menyebabkan perjanjian kemitraan sering bersifat sepihak dan tidak mencerminkan prinsip keadilan kontraktual.

Ketiadaan perlindungan hukum bagi pekerja *gig* ini tampak jelas terutama dalam kasus penipuan dan orderan fiktif yang merugikan pengemudi. Situasi tersebut menunjukkan lemahnya posisi hukum pengemudi *gig* yang tidak memiliki mekanisme hukum untuk menuntut ganti rugi atau perlindungan atas kerugian yang dialami. Dalam perspektif teori hukum, hal ini menimbulkan benturan antara teori perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo yang menekankan bahwa hukum harus berpihak kepada pihak yang lemah, dengan praktik hukum positif yang justru menempatkan pekerja *gig* di posisi tanpa perlindungan.<sup>7</sup>

Pesanan fiktif adalah tindakan wanprestasi, menurut J Satrio merupakan suatu tindakan dimana terdapat debitur atau bisa disebut konsumen yang memesan Grabfood tidak melakukan yang sesuai dalam perjanjian atau tidak melakukan hal yang harus dipenuhinya dan itu semua dapat dipersalahkan kepadanya. Selanjutnya isi dari Wanprestasi bisa dilihat di dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), 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

---

<sup>7</sup>Ummu Nur Kholifahdan Irma Mangar ,” Orderan Fiktif Dalam Ekosistem Gig Economy: Analisis Status Hukum Ojek Online dan Perbandingan Hukum Indonesia-Inggris “, *JURNAL RECHTENS*, Vol. 14, No. 2, Desember 2025 hlm. 311-312

harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”<sup>8</sup>

Sedangkan jika kita melihat pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen terkait dengan kewajiban pengusaha yaitu dijelaskan bahwa pelaku usaha:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Ketiadaan regulasi yang secara khusus mengatur hubungan kerja antara pengemudi dan perusahaan platform menimbulkan persoalan hukum yang kompleks. Dalam praktiknya, pengemudi dikategorikan sebagai mitra dan bukan pekerja, sehingga hak-hak dasar ketenagakerjaan seperti jaminan sosial, perlindungan keselamatan kerja, dan kompensasi atas kerugian tidak otomatis berlaku. Status hukum yang ambigu ini berdampak langsung pada perlindungan bagi pengemudi ketika menghadapi persoalan seperti orderan fiktif di mana mereka menanggung seluruh kerugian sendiri tanpa kompensasi dari perusahaan. Situasi tersebut

---

<sup>8</sup> Audi Mardiyah kahar1 , Sahban dan Dinaryati Rahim, “Perlindungan Hukum Bagi Kurir GRAB Makanan (GRABFOOD) Terhadap Pesanan Fiktif Ditinjau dari Hukum Perdata Sebagai Tindakan Wanprestasi”, *Legal Dialogica*, Volume 1 Issue 1, 2024, hlm. 4

memperlihatkan adanya ketimpangan relasi antara pengemudi dan platform digital, di mana tanggung jawab hukum dan finansial sepenuhnya dialihkan kepada pengemudi. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan orderan fiktif tidak semata-mata berkaitan dengan teknis dalam sistem aplikasi, tetapi juga konsekuensi dari hubungan kerja yang tidak seimbang antara platform dan pengemudi.<sup>9</sup>

Berikut ini merupakan tabel terjadinya pesanan fiktif di Kota Banda Aceh diperoleh data sebagai berikut ini:

Tabel

No	Tahun	Kasus
1	2023	10 Kasus
2	2024	8 Kasus
3	2025	9 Kasus

Sumber : Kantor Grab Cabang Banda Aceh

Dengan demikian maka patut untuk dilakukan penelitian dengan judul penelitian “Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pekerja Ojek Online Yang Menerima Pesanan Makanan Secara Tunai Fiktif (Suatu Penelitian Di Wilayah Hukum Kota Banda Aceh)” dengan rumusan masalah sebagai berikut ini :

1. Bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif?

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 319

2. Apa faktor penyebab pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif belum terlindungi?
3. Apa upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif?

## **B. RUANG LINGKUP DAN TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu Hukum Perdata, tentang Tanggung Jawab Perusahaan hal ini sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pekerja Ojek Online Yang Menerima Pesanan Makanan Fiktif Secara Tunai (Suatu Penelitian Di Wilayah Hukum Kota Banda Aceh)”

Dalam hal ini tujuan penelitian seperti yang penulis maksudkan adalah antara lain sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan tanggung jawab perusahaan terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif.
2. Untuk menjelaskan faktor penyebab pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif belum terlindung
3. Untuk menjelaskan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif.

## **C. METODE PENELITIAN**

Berdasarkan metode penelitian dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah

pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

### **1. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

1. Tanggung jawab adalah Kewajiban untuk menanggung, memikul, atau menjawab segala sesuatu yang telah menjadi tugas atau amanah seseorang, serta untuk menanggung akibatnya, baik bagi diri sendiri, orang lain, lingkungan, maupun negara.
2. Perusahaan adalah organisasi atau entitas yang beroperasi secara tetap dan terus menerus untuk menghasilkan keuntungan.
3. Pekerja adalah orang yang melakukan pekerjaan.
4. Ojek Online adalah layanan transportasi sepeda motor yang dipesan melalui handphone.
5. Pesanan Fiktif pesanan palsu yang dibuat tanpa niay untuk membayar, yang bertujuan merugikan penjual.

### **2. Lokasi dan Populasi Penelitian**

#### **a. Lokasi**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Banda Aceh

#### **b. Populasi**

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu Grab Aceh.

### 3. Cara Pengambilan Sampel

Untuk memperoleh data yang lengkap, penelitian dilakukan secara profesional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberikan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang masalah yang diteliti secara *purposive sampling*. *purposive sampling* yaitu memilih beberapa responden beserta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili seluruh populasi.

Keseluruhan sampel yang akan diambil terdiri dari :

#### **Responden**

Responden atau bisa juga disebut subjek penelitian, merupakan pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam sebuah penelitian. Responden memiliki karakteristik subyek yang diperlukan. Subyek penelitian/responden berperan untuk memberikan informasi atau tanggapan terkait data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah

1. Supervisor grab 1 orang
2. Pengemudi Ojek online 3 orang

#### **Informan :**

Informan adalah seseorang yang memberi informasi dalam penelitian melalui wawancara. Dikutip dari *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, informan merupakan orang atau yang memberi informasi. Bisa juga diartikan bahwa informan adalah orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau narasumber. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Banda Aceh 1 orang

#### **4. Cara pengumpulan data**

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun sekunder, maka penulis menggunakan dua jenis data sebagai berikut :

- a. Penelitian Keperpustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal ilmiah, yang berhubungan dengan penelitian ini.

- b. Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan, penulis menggunakan cara, antara lain : Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan responden dan informan untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan.

#### **5. Cara menganalisis data**

Adapun cara menganalisis data dilakukan dengan cara pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan antara data lapangan dan data data teoritis dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis, lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik

## **SISTEMATIKA PENELITIAN**

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari, Latar Belakang, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen yang terdiri dari Akibat Hukum, Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi, Tinjauan Umum Pelaku Usaha dan Perusahaan, Ganti Rugi dan Teori Penyelesaian Sengketa.

BAB III merupakan Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pekerja Ojek Online Yang Menerima Pesanan Makanan Fiktif Secara Tunai yang terdiri dari Tanggung jawab perusahaan terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif, faktor penyebab pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif belum terlindung dan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah terhadap pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif.

BAB IV Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### 1. Tinjauan Umum Akibat Hukum

Manusia sebagai makhluk sosial, dalam masyarakat senantiasa terdorong untuk berbuat sesuatu demi kelangsungan pergaulan antara individu dengan individu yang lainnya, menjaga kehormatan serta keharmonisan hubungan-hubungan tersebut maka diperlukan kaidah-kaidah yang mengatur kelangsungan perbuatan-perbuatan itu agar tidak merugikan pihak satu sama lainnya.<sup>10</sup>

Pada prinsipnya, setiap orang berhak atas perlindungan hukum. Hampir semua hubungan hukum harus dilindungi undang-undang. Perlindungan hukum harus melihat pada langkah-langkahnya, yaitu perlindungan hukum yang bersumber dari peraturan-peraturan dan segala peraturan yang dibuat oleh masyarakat, yang pada hakekatnya merupakan kesepakatan masyarakat yang mengatur hubungan tingkah laku antara anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap sebagai wakil, komunitas, dan kepentingan masyarakat.<sup>11</sup>

SF Marbun dan Mahfud MD menjelaskan tentang perbuatan atau tindakan hukum pemerintah pada ranah publik dalam bentuk keputusan, dengan berdasar pada perbuatan hukum secara perdata sebagai konsep dasar, SF Marbun dan Mahfud MD menyetujui perbuatan hukum pemerintah sebagai

---

<sup>10</sup> Dermida Dsalimunthe, “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW)”, *Jurnal Al-Maqasid*, Volume 3 Nomor 1 Edisi Januari – Juni (2017), hlm. 12

<sup>11</sup> Tarida Sondang, Wira Franciska, dan Doni Martien, “Perlindungan Hukum Bagi Badan Hukum Dalam Proses Online Single Submission Terhadap Syarat Operasional Badan Hukum”, *Jurnal Syntax Idea*, Volume. 5, No. 2, Februari (2023), hlm. 232

perbuatan hukum publik bersegi satu atau perbuatan sepihak dari pemerintah dan bukan merupakan hasil persetujuan dua pihak. Perbuatan hukum yang dilakukan pemerintah menimbulkan perubahan-perubahan di lapangan hukum sebagai akibat hukum dari tindakan atau perbuatan tersebut. Perbuatan hukum pemerintah jenis ini disebut dengan keputusan atau *beschikking*.<sup>12</sup>

Akibat hukum adalah akibat yang diberikan oleh hukum atas suatu peristiwa hukum atau perbuatan dari subjek hukum.<sup>13</sup> Menurut Jazim Hamidi. Kata dampak hukum / akibat hukum mengandung maksud dampak atau akibat hukum secara langsung, kuat, atau eksplisit.<sup>14</sup> Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang diatur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.<sup>15</sup>

R. Soeroso menjelaskan tentang perbuatan yang dilarang oleh hukum yaitu perbuatan melawan hukum yang lazimnya disebut "*onrechtmatige daad*" adalah sesuatu perbuatan yang menimbulkan kerugian kepada orang lain dan mewajibkan si pelaku/pembuat yang bersalah untuk mengganti kerugian yang ditimbulkannya (Pasal 1365 KUHPerdara). Perbuatan melawan hukum tersebut diatur dalam Pasal 1365-1380 KUHPerdara. Perbuatan tersebut dikatakan

---

<sup>12</sup> SF. Marbun dan Moh. Mahfud MD, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Liberty, Jogjakarta, 2011, hlm. 75

<sup>13</sup> Marwan Mas, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2003, hlm.39

<sup>14</sup> Jazim Hamidi, *Revolusi Hukum Indonesia: Makna, Kedudukan, dan Implikasi Hukum Naskah Proklamasi 17 Agustus 1945 dalam Sistem Ketatanegaraan RI*, : Konstitusi Press & Citra Media, Yogyakarta, 2006, hlm. 200.

<sup>15</sup> Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 1993, hlm. 28

melawan hukum, apabila perbuatan itu bertentangan dengan hukum pada umumnya. Yang dimaksud dengan hukum bukan hanya berupa undang-undang saja, melainkan termasuk juga hukum tak tertulis, yang harus ditaati oleh masyarakat.<sup>16</sup>

Berbicara tentang akibat hukum dimulai dengan adanya hubungan hukum, peristiwa hukum, dan objek hukum. Menurut Soedjono Dirdjosisworo, yaitu akibat hukum timbul karena adanya hubungan hukum dimana di dalam hubungan hukum ada hak dan kewajiban.<sup>17</sup> Peristiwa atau kejadian yang dapat menimbulkan akibat hukum antara pihak-pihak yang mempunyai hubungan hukum, peristiwa hukum ini ada dalam berbagai segi hukum, baik hukum publik ataupun privat.<sup>18</sup>

Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa peristiwa hukum itu gunanya untuk menggerakkan hukum, hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu maka disebut hubungan hukum. Peraturan hukum contohnya, karena ada peraturan hukum dan yang menggerakkannya disebut peristiwa hukum dan rumusan tingkah laku yang ada dalam peraturan hukum harus benar-benar terjadi sehingga menimbulkan akibat hukum. Agar timbul suatu akibat hukum Satjipto rahardjo, merumuskan bahwa ada 2 tahap yaitu adanya syarat tertentu berupa terjadinya suatu peristiwa dalam kenyataan yang memenuhi rumusan dalam peraturan hukum yang disebut sebagai dasar hukum

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm.294

<sup>17</sup> Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Raja Grafindo Tinggi, Jakarta, 2010, hlm.131

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 130

dan disarankan untuk membedakan antara dasar hukum dan dasar peraturan yaitu dengan menunjuk pada peraturan hukum yang dipakai sebagai kerangka acuannya.<sup>19</sup>

## **2. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum**

### **a) Pengertian Perlindungan Hukum**

Keberadaan hukum dalam masyarakat merupakan anjuran untuk menegakkan ketertiban dalam masyarakat agar kepentingan anggota masyarakat dapat terjaga dalam relasinya. Hukum tidak lebih dari perlindungan kepentingan manusia melalui norma atau aturan.

Menurut Sudikno Mertokusumo, Undang-Undang bertujuan untuk mewujudkan ketertiban masyarakat, dengan demikian diharapkan dapat melindungi kepentingan manusia untuk mencapai tujuannya, serta berbagai hak dan kewajiban antara individu dalam masyarakat, berbagi kekuasaan, dan mengutamakan penyelesaian masalah hukum serta menjaga kepastian hukum.<sup>20</sup>

Sedangkan menurut pendapat Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah sikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan

---

<sup>19</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006, hlm.40

<sup>20</sup> Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum(suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 2019, hlm.57

perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan di lembaga peradilan.<sup>21</sup>

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.<sup>22</sup> Perundang-undangan di Indonesia pada umumnya menjamin ketertiban, keadilan dan kepastian hukum serta perlindungan hukum didalam masyarakat.<sup>23</sup>

Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur untuk memperbaiki aspek penegakan hukum di suatu negara. Tentunya perlindungan hukum diberikan oleh negara kepada masyarakatnya demi mewujudkan stabilitas dalam hal apapun, termasuk di dalamnya dalam hal ekonomi dan hukum. Menurut terminologi perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum dapat dipisahkan menjadi dua kata yaitu perlindungan dan hukum.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011, Hlm. 2

<sup>22</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980, hlm 102.

<sup>23</sup> Widya Marthauli Handayani, 'Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta', *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16.2 (2019), hlm. 214–24.

<sup>24</sup> Hilda Hilmiah Dimiyati, "Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal" *Jurnal Cita Hukum*, VOL. II NO. 2 Desember 2014, hlm. 342

Secara tersirat, perlindungan hukum secara perdata dapat diberikan kepada pihak yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum, yaitu berupa ganti rugi. Perbuatan melawan hukum yang tercantum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata hanya mengatur bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan bukan karena adanya perjanjian.<sup>25</sup>

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Rahardjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>26</sup>

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh

---

<sup>25</sup> Salim, H.S., *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 100.

<sup>26</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada perangkat individu maupun struktural.<sup>27</sup>

Philipus M. Hadjon dengan menitikberatkan pada “tindakan pemerintah” (*bestuurshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam, yaitu :<sup>28</sup>

- a. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapat sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi.
- b. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa dalam arti luas termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Rahardjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal

---

<sup>27</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 2

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 2-3

dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>29</sup>

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.<sup>30</sup>

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian- pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan

---

<sup>29</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Cet-IV, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 53

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm.54

hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.<sup>31</sup>

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang- Undang. Pembenaannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.<sup>32</sup>

Perlindungan hukum sangat penting untuk dilakukan karena dapat mewujudkan tegaknya supremasi hukum, tegaknya keadilan, dan perdamaian dalam kehidupan di masyarakat. Supremasi hukum bermakna bahwa hukum mempunyai kekuasaan mutlak dalam mengatur pergaulan manusia dalam berbagai macam kehidupan, sehingga semua tindakan warga negara maupun pemerintahan selalu berlandaskan pada hukum yang berlaku. Tegaknya

---

<sup>31</sup> Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm. 38

<sup>32</sup> *Ibid*, hlm.39

supremasi hukum tidak akan terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku tidak ditegakkan baik oleh masyarakat. Tegaknya keadilan sebagai tujuan utama hukum, dimana setiap warga negara dapat menikmati haknya dan melaksanakan kewajibannya, hal tersebut merupakan wujud dari keadilan. Perdamaian dalam kehidupan di masyarakat merupakan harapan setiap orang. Perdamaian akan terwujud apabila setiap orang merasa dilindungi dalam segala bidang kehidupan. Hal ini dapat terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku dilaksanakan.<sup>33</sup>

#### **b) Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum**

Philipus M. Hadjon membagi bentuk perlindungan hukum menjadi 2 (dua), yaitu :

##### **a. Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan hukum semacam ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menentang pendapatnya sebelum diambil keputusan oleh pemerintah, oleh karena itu perlindungan hukum mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan terkait prinsip-prinsip Emerson Liberal Party, dan masyarakat dapat menolak atau berkonsultasi dengan keputusan yang direncanakan tersebut.

##### **b. Perlindungan hukum yang *represif***

---

<sup>33</sup> Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018, hlm. 37.

Perlindungan hukum ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Saat ini di Indonesia terdapat berbagai lembaga yang sebagian memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat, lembaga tersebut terbagi menjadi dua (dua) lembaga yaitu :

1. Pengadilan dalam yurisdiksi pengadilan biasa Saat ini, dalam praktiknya, pihak berwenang telah mengadopsi metode tertentu untuk mengajukan suatu kasus tertentu ke pengadilan biasa. Ini adalah tindakan para pihak yang melakukan pelanggaran hukum.
2. Instansi Pemerintah sebagai lembaga pembeding administratif memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat melalui lembaga pemerintah sebagai lembaga banding administratif, yaitu himbauan terhadap tindakan pemerintah oleh pihak-pihak yang tidak puas dengan tindakan pemerintah. Instansi pemerintah yang berwenang melakukan perubahan bahkan dapat membatalkan tindakan pemerintah tersebut, yaitu Badan-badan khusus merupakan badan yang terkait dan berwenang untuk menyelesaikan suatu sengketa. Badan-badan khusus tersebut antara lain adalah Kantor Urusan Perumahan, Pengadilan Kepegawaian, Badan Sensor Film, Panitia Urusan Piutang Negara, serta Peradilan Administrasi Negara.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Murni Tukiman, *Perlindungan Anak terhadap segala bentuk ketelantaran kekerasan dan eksploitasi. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Anak dilihat dari segi Pembinaan terhadap generasi muda*, PT.Binakerja, Jakarta, 2010, hlm.53

### **3. Tinjauan Umum Pelaku Usaha dan Perusahaan**

#### **a. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

#### **b. Pengertian Perseroan Terbatas**

Perseroan Terbatas yang disingkat dengan PT, dimasa lalu bernama dengan *Naamloze Vennootschap* yang disingkat *NV*, dan diatur dalam K.U.H. Dagang Pasal 36 sampai dengan Pasal 56. Sebutan *Namloos* dalam arti tanpa nama ini disebabkan karena *NV*, itu tidak mempunyai nama seperti firma dan pada umumnya juga tidak mempergunakan salah satu nama dari anggota peseronya. Adapun identifikasinya terletak dalam objek perusahaan yang menjadi tujuan usahanya, seperti PT. Perusahaan Dagang Beras.<sup>35</sup>

Konsep perseroan terbatas dirumuskan dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 40 Tahun 2007 yang memberikan pengertian bahwa perseroan terbatas, yang selanjutnya disebut perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan

---

<sup>35</sup> Martha Eri Safira. *Hukum Dagang Dalam Sejarah Dan Perkembangannya Di Indonesia*. CV. Na ta Karya, Ponorogo, 2017, hlm.54

memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya. Istilah “perseroan” menunjuk pada cara menentukan modal, yaitu terbagi dalam saham, sedangkan istilah “terbatas” menunjuk pada batas tanggung jawab pemegang saham, yaitu hanya sebatas jumlah nominal saham yang dimiliki.<sup>36</sup>

Selain itu dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Modal Dasar Perseroan Serta Pendaftaran Pendirian, Perubahan, dan Pembubaran Perseroan yang Memenuhi Kriteria Untuk Usaha Mikro dan Kecil menjelaskan bahwa Perseroan Terbatas, yang selanjutnya disebut Perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya dibagi dalam saham atau badan hukum perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro dan kecil sebagaimana diatur dalam peraturan Perundang-Undangan mengenai usaha mikro dan kecil.

c. Kewenangan PT

Berdasarkan Pasal 1 angka (5) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas menjelaskan bahwa “Direksi adalah organ perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai ketentuan Anggaran Dasar”.

---

<sup>36</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia Cetakan Keempat Revisi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm.109

Sebagaimana dimaksud diatas maka wewenang direksi adalah :

1. Salah satu organ perseroan yang memiliki kewenangan penuh atas pengurusan dan hal-hal terkait kepentingan penuh atas pengurusan perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan.
2. Mewekili perseroan untuk melakukan perbuatan hukum baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang PT dan Anggaran Dasar.<sup>37</sup>
3. Memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan;

#### c. **Organ dalam PT**

Perseroan memiliki struktur organisasi yang memiliki kewenangan masing- masing, sebagaimana disebutkan Pasal 1 angka 2 UU No. 40 Tahun 2007 bahwa organ perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (selanjutnya disingkat RUPS), Direksi dan Dewan Komisaris.

##### a. Rapat Umum Pemegang Saham

Pasal 1 angka 4 UU No. 40 Tahun 2007 memberikan pengertian bahwa RUPS adalah organ perusahaan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada direksi atau dewan komisaris dalam batas yang ditentukan dalam undang- undang ini dan atau anggaran dasar.

Pada dasarnya RUPS merupakan suatu forum yang dimiliki pemegang saham untuk membahas segala hal yang berkaitan dengan

---

<sup>37</sup> <https://www.hukumperseroanterbatas.com/direksi-perusahaan/kewenangan-tugas-dan-tanggung-jawab-direksi-dalam-perseroan-terbatas/>

kegiatan perseroan, karena dalam RUPS, pemegang saham sebagai pemilik perseroan memiliki fungsi pengawasan atas jalannya kepengurusan perseroan yang dilakukan direksi. Melalui RUPS, pemegang saham berhak memperoleh keterangan yang berkaitan dengan perseroan dari direksi dan atau dewan komisaris, sepanjang berhubungan dengan mata acara rapat dan tidak bertentangan dengan kepentingan perseroan, RUPS dalam mata acara lain-lain tidak berhak mengambil keputusan, kecuali semua pemegang saham hadir dan atau diwakili dalam RUPS dan menyetujui penambahan mata acara rapat, keputusan mata acara rapat yang ditambahkan harus disetujui dengan suara bulat dalam RUPS sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 75 UU No. 40 Tahun 2007.

RUPS mempunyai wewenang yang tidak diberikan direksi atau dewan komisaris, namun bukan berarti RUPS merupakan organ tertinggi dalam perseroan. Kedudukan RUPS sebagai salah satu organ perseroan adalah sama dengan organ perusahaan yang lain seperti direksi dan dewan komisaris. RUPS, direksi dan dewan komisaris adalah sederajat.<sup>6</sup>

Dengan demikian, tidak dapat dikatakan RUPS lebih tinggi dari direksi dan dewan komisaris. Masing-masing mempunyai posisi dan kewenangan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab yang mereka miliki.<sup>38</sup>

b. Direksi

---

<sup>38</sup> M. Yahya Harahap, *Hukum Perseroan Terbatas*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm.307

Pengertian direksi dalam Pasal 1 angka 5 UU No. 40 Tahun 2007 adalah organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar. Menjalankan kepengurusan perseroan merupakan tugas utama direksi, dimana direksi berwenang menjalankan pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan. Direksi berwenang menjalankan pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan dengan kebijakan yang dipandang tepat, dalam batas yang ditentukan dalam UU No. 40 Tahun 2007 dan anggaran dasar sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 92 Ayat 1 dan 2 UU No. 40 Tahun 2007.

Kewenangan menjalankan pengurusan harus dilakukan semata-mata untuk “kepentingan” perseroan. Tidak boleh untuk kepentingan pribadi. Kewenangan pengurusan yang dijalankan, tidak mengandung benturan kepentingan (*conflict of interest*). Tidak mempergunakan kekayaan, milik atau uang perseroan untuk kepentingan pribadi. Tidak boleh mempergunakan posisi jabatan direksi yang dipangkunya untuk memperoleh keuntungan pribadi. Tidak menahan atau mengambil sebagian keuntungan perseroan untuk kepentingan pribadi. Tindakan yang bertentangan dengan kepentingan perseroan, dapat dikategorikan melanggar batas kewenangan atau kapasitas pengurusan perseroan. Perbuatan itu dapat

dikualifikasi menyalahgunakan kewenangan (*abuse of authority*), atau mengandung *ultra vires*.<sup>39</sup>

Dengan demikian, direksi mempunyai batas-batas kewenangan dalam menjalankan pengurusan perseroan sesuai dengan kebijakan yang dipandang tepat. Penjelasan Pasal 92 Ayat (2) UU No. 40 Tahun 2007 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan “kebijakan yang dipandang tepat” adalah kebijakan yang antara lain didasarkan pada keahlian, peluang yang tersedia, dan kelaziman dalam dunia usaha sejenis.

c. Dewan Komisaris

Pengertian dewan komisaris dalam Pasal 1 angka 6 UU No. 40 Tahun 2007 adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada direksi. Tugas dewan komisaris berdasarkan Pasal 108 Ayat (1) dan (2) UU No. 40 Tahun 2007 adalah melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai perseroan maupun usaha perseroan, dan memberi nasihat kepada direksi.

Pengawasan dan pemberian nasihat kepada direksi dilakukan untuk kepentingan perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan. Selanjutnya penjelasan Pasal 108 Ayat (2) UU No. 40 Tahun 2007 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “untuk kepentingan dan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan” adalah bahwa pengawasan dan

---

<sup>39</sup> *Ibid.* hlm.307

pemberian nasihat yang dilakukan oleh dewan komisaris tidak untuk kepentingan pihak atau golongan tertentu, tetapi untuk kepentingan perseroan secara menyeluruh dan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan. Tugas pengawasan tersebut, dapat juga dilakukan dewan komisaris terhadap sasaran atau objek tertentu, antara lain sebagai berikut:<sup>40</sup>

- (1) Melakukan audit keuangan;
- (2) Pengawasan atas organisasi perseroan;
- (3) Pengawasan terhadap personalia.

Dewan komisaris terdiri atas satu orang anggota atau lebih. Dewan komisaris yang terdiri atas lebih dari satu orang anggota merupakan majelis dan setiap anggota dewan komisaris tidak dapat bertindak sendiri-sendiri, tetapi bertindak berdasar pada keputusan dewan komisaris sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 108 Ayat (3) dan (4) UU No. 40 Tahun 2007. Berbeda dari direksi yang memungkinkan setiap anggota direksi bertindak sendiri-sendiri dalam menjalankan tugas direksi. Perseroan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan menghimpun dan atau mengelola dana masyarakat, perseroan yang menerbitkan surat pengakuan utang kepada masyarakat atau perseroan terbuka wajib mempunyai paling sedikit dua orang anggota dewan komisaris.<sup>41</sup>

#### **4. Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi**

---

<sup>40</sup> M. Yahya Harahap, *Op. Cit.* hlm. 439.

<sup>41</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hlm. 134.

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.<sup>42</sup>

Menurut Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, debitur dinyatakan wanprestasi apabila memenuhi 3 (tiga) unsur, yaitu:<sup>43</sup>

1. Perbuatan yang dilakukan debitur tersebut dalam disesalkan.
2. Akibatnya dapat diduga lebih dahulu baik dalam arti yang objektif yaitu orang yang normal dapat menduga bahwa keadaan itu akan timbul. Maupun dalam arti yang subjektif, yaitu sebagai orang yang ahli dapat menduga keadaan demikian akan timbul.
3. Dapat diminta untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya, artinya bukan orang gila atau lemah ingatan

Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa: “penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya”.

---

<sup>42</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, hlm. 74

<sup>43</sup> Sri Soedewi Masyohen Sofwan, *Hukum Acara Perdata Indonesia dalam Teori dan Praktek*, Liberty, Yogyakarta, 1985, hlm.15

Mengenai pengertian dari wanprestasi, menurut Ahmadi Miru wanprestasi itu dapat berupa perbuatan :

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi.
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna.
3. Terlambat memenuhi prestasi.
4. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan

Sedangkan menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa:<sup>44</sup>

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali Sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya. Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi.
3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali

Menurut pendapat yang paling banyak dianut, bukanlah kelalaian debitur yang menyebabkan batal, tetapi putusan hakim yang membatalkan perjanjian, sehingga putusan itu bersifat “*constitutief*” dan tidak “*declaratoir*”.

---

<sup>44</sup> A. Qirom Syamsuddin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Liberty, Yogyakarta, 1985, hlm.26

Malahan hakim itu mempunyai suatu kekuasaan “*discretionair*” artinya ia berwenang menilai wanprestasi debitur. Apabila kelalaian itu dianggapnya terlalu kecil hakim berwenang untuk menolak pembatalan perjanjian, meskipun ganti rugi yang diminta harus diluluskan.

Untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi, Subekti berpendapat, bahwa perlu ditentukan dalam keadaan seseorang debitur itu dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi, ada tiga keadaan, yaitu:<sup>45</sup>

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, artinya pihak debitur tidak memenuhi kewajibannya yang telah disanggupinya untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian, atau tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan Undang-Undang dalam perikatan yang timbul karena Undang-Undang.
2. Debitur memenuhi prestasi sama sekali, tetapi tidak baik atau keliru. Disini debitur melaksanakan/memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang ditentukan oleh Undang-Undang tetapi tidak sebagaimana mestinya menurut kualitas yang ditetapkan Undang-Undang.
3. Debitur memenuhi prestasi sama sekali, tetapi tidak tepat waktunya. Disini debitur memenuhi prestasi tetapi terlambat. Jadi waktu yang ditetapkan dalam perjanjian tidak dipenuhi.
4. Debitur melakukan “sesuatu” yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

---

<sup>45</sup> Marta Eri Safira, *Hukum Perdata*, CV. Nata karya, Ponorogo, 2017, hlm.109

Pada beberapa kondisi tertentu, seseorang yang telah tidak melaksanakan prestasinya sesuai dengan ketentuan yang dinyatakan dalam kontrak, maka pada umumnya (dengan beberapa pengecualian) tidak dengan sendirinya dia dianggap telah melakukan wanprestasi.

Apabila tidak ditentukan dalam kontrak atau Undang-Undang maka wanprestasinya debitur resmi terjadi setelah debitur dinyatakan lalai oleh kreditur, yaitu dikeluarkannya “akta lalai” oleh pihak kreditur. Hal ini diatur dalam Pasal 1238 KUH Perdata “ si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan”.

## **5. Ganti Rugi**

Ganti rugi adalah cara pemenuhan atau kompensasi hak oleh pengadilan yang diberikan kepada satu pihak yang menderita kerugian oleh pihak lain yang melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga menyebabkan kerugian tersebut.

Ada dua hal yang menyebabkan timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUHPerduta, yang dimulai dari Pasal 1240 KUH Perdata sampai dengan Pasal 1252 KUH Perdata. Sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi

yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian.<sup>46</sup>

Di dalam Pasal 1249 KUHPerdara ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Namun, dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu ganti rugi materil, dan ganti rugi immaterial. Kerugian materil adalah suatu kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang/ kekayaan. Sedangkan kerugian immaterial adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditur yang tidak bernilai uang, seperti rasa sakit, dan sebagainya.<sup>47</sup>

Menurut Munir Fuady, praktek dari aplikasi ganti rugi akibat adanya *wanprestasi* dari suatu kontrak dilaksanakan dalam berbagai kemungkinan, dimana yang dimintakan oleh pihak yang dirugikan adalah hal-hal sebagai berikut:<sup>48</sup>

1. Ganti rugi saja;
2. Pelaksanaan kontrak tanpa ganti rugi;
3. Pelaksanaan kontrak dengan ganti rugi;
4. Pembatalan kontrak tanpa ganti rugi;
5. Pembatalan kontrak dengan ganti rugi.

---

<sup>46</sup> Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 100

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 101

<sup>48</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2005, hlm. 30

Dalam pasal 1246 KUHPerdota menyebutkan bahwa “biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan penggantiannya, terdiri pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya, dengan tak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang akan disebut dibawah ini.”

## 6. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa juga merupakan sesuatu yang bisa terjadi apabila terdapat benturan antara dua kepentingan yang tidak mampu disatukan, namun disini tidak semua sengketa perlu diakhiri melalui jalur pengadilan.<sup>49</sup> Dikatakan, jika disini sengketa berada dalam cakupan tatanan hukum, sehingga dapat dikategorikan sebagai sengketa hukum. Sengketa hukum ini memiliki kemungkinan untuk diajukan ke pengadilan, tetapi tidak semua sengketa hukum dapat dibawa ke pengadilan. Oleh karena itu, penting untuk memahami dengan baik mengenai pemangku kepentingan yang terlibat dalam konflik tersebut. Dalam konteks sengketa tanah, terdapat subjek dan objek, di mana subjek merujuk pada pelaku-pelaku yang terlibat dalam konflik terkait kepemilikan tanah, baik sebagai pihak yang memengaruhi maupun yang terpengaruh. Hal ini bisa bersifat individu, komunitas, kelompok sosial ataupun institusi yang menyatakan memiliki kendali atas satu atau lebih objek tanah, hutan, dan sumber daya alam. Sedangkan objek diartikan sebagai suatu benda berupa tanah atau sumber daya alam lainnya diantaranya pohon-pohon, yang

---

<sup>49</sup> A. Mukti Arto, *Mencari Keadilan, Kritik, dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia*, Pustaka Pelajar, 2021, Yogyakarta, hlm. 28-32.

digunakan sehingga menjadi objek persaingan di antara pihak-pihak yang terlibat.<sup>50</sup>

Dalam melakukan penyelesaian sengketa bisa diselesaikan menggunakan 2 (dua) cara, yaitu sebagai berikut :

a. Penyelesaian melalui jalur litigasi

Penyelesaian menggunakan jalur peradilan atau litigasi kerap disebut sebagai *ultimum remedium*, yang berarti bahwa litigasi dianggap sebagai langkah terakhir dalam penyelesaian sengketa.<sup>51</sup> Artinya, litigasi menjadi sarana terakhir yang digunakan dalam upaya menyelesaikan konflik. Keputusan akhir yang dihasilkan dari penyelesaian ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak dalam sengketa. Penyelesaian ini terjadi ketika diantara para pihak terlibat menyuarkan tuntutan ke Pengadilan Tata Usaha Negara.<sup>52</sup>

b. Penyelesaian Melalui Jalur Non-Litigasi

Penyelesaian ini dijalankan melalui pendekatan para pihak terlibat, sehingga dalam konflik saling setuju untuk menyelesaikan perbedaan melalui

---

<sup>50</sup> Satyo, B. K. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)" *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023, hlm.

<sup>51</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 1- 2.

<sup>52</sup> Winarta, F. H, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hlm. 88

musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama.<sup>53</sup> Penyelesaian ini bisa dijalankan dengan beberapa cara, diantaranya:

a. Negosiasi

Negosiasi merupakan metode yang mencapai penyelesaian menggunakan diskusi atau musyawarah dengan semua pihak yang terlibat dalam pertentangan, agar hasilnya diterima oleh semua pihak yang bersangkutan. Kemudian, negosiasi juga diartikan sebagai sarana bagi pihak-pihak yang berkonflik guna menuntaskan permasalahan tanpa melibatkan orang ketiga. Dalam praktik, negosiasi dilakukan guna mencari hal baru yang tidak bisa dilakukan sendiri serta guna menyelesaikan perbedaan kepentingan yang muncul pada para pihak.<sup>54</sup>

b. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam suasana kekeluargaan.<sup>55</sup> Pada prinsipnya, konsiliasi mirip dengan mediasi karena sama-sama melibatkan pihak ke-3 yang netral, yaitu konsiliator guna membantu para pihaknya saat melangsungkan upaya penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, umumnya wewenang konsiliator lebih besar dibanding mediator, karena konsiliator mampu mendorong dan memaksa para pihak yang terlibat untuk bekerja sama

---

<sup>53</sup> Wiguna, M. O. C. "Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya" *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 2018, hlm. 506

<sup>54</sup> R.F. Saragih, "Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup" Yogyakarta, *Jurnal Hukum*, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000, hlm. 140.

<sup>55</sup> Muhammad Marwan dan Jimmy, *Kuasa Hukum*, S Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm. 376

dalam menyelesaikan sengketa. Konsiliator juga dapat mengajukan berbagai alternatif penyelesaian yang dapat dipertimbangkan oleh para pihak dalam membuat keputusan.<sup>56</sup>

c. Mediasi

Mediasi disini melibatkan keterlibatan pihak ketiga, yang disebut dengan mediator. Dalam tugasnya untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat. Disini mediator berkontribusi sebagai pihak adil yang tidak mempunyai wewenang mengambil keputusan tetapi berperan memberikan bantuan kepada semua pihak berselisih guna meraih tujuan yang dapat diterima semua pihak.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Senjaya, M., "Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat", *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023, hlm. 5468.

<sup>57</sup> R.F. Saragih, *Op.cit.* hlm. 140-142

### **BAB III**

#### **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP PEKERJA OJEK ONLINE YANG MENERIMA PESANAN MAKANAN FIKTIF SECARA TUNAI**

##### **A. Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pekerja Ojek Online yang Menerima Pesanan Fiktif.**

Pasal 109 angka 1 Undang-Undang Nomor Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang menjelaskan bahwa “perseroan terbatas (perseroan/“PT”) sebagai badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham atau badan hukum perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro dan kecil sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai usaha mikro dan kecil.”

Adanya kemajuan teknologi di berbagai bidang, mempengaruhi salah satunya di bidang ekonomi, yang memungkinkan koneksi lebih mudah antara penyedia jasa dan pelanggan serta kecenderungan gaya hidup yang mengutamakan kemandirian dan fleksibilitas, sehingga semakin banyak orang yang tertarik untuk menjadi bagian dari *Gig economy*. Jika dilihat secara umum, *Gig economy* adalah suatu proses ekonomi berbasis platform yang memanfaatkan internet yang memungkinkan orang untuk mendapatkan uang sambil memiliki otonomi dan kemandirian untuk menentukan kapan dan di mana orang tersebut akan bekerja.

Salah satu fitur layanan yang sering digunakan oleh konsumen pada aplikasi Grab adalah GrabFood. Hal ini dapat dilihat dari segi kepraktisan dan keefektifan waktu dalam membeli makanan yang diinginkan konsumen tanpa harus datang ke restoran. Konsumen dengan mudah dapat memilih menu makanan yang diinginkan pada restoran yang bekerjasama dengan PT Grab Indonesia melalui aplikasi Grab.<sup>58</sup>

Salah satu yang menjadi masalah adalah apabila order pada fitur GrabFood itu dilakukan dengan pembayaran tunai. Secara tidak langsung apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat merugikan pihak Mitra tersebut. Contoh nyata yang sering dijumpai dalam pelaksanaan hal ini adalah orderan fiktif.

Adanya tindakan pesanan yang dilakukan konsumen kepada driver secara tidak langsung menimbulkan suatu perjanjian jasa yang mana isi dari perjanjian tersebut terkait pesanan/barang yang dipesan, harga dan biaya pengantaran. Pesanan yang muncul pada layanan Grabfood di akun driver dianggap sebagai kesepakatan setelah konsumen mengklik tulisan "pesan".

Hubungan hukum yang timbul karena adanya perjanjian kemitraan antara platform Grab dan driver Grab menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Platform Grab memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa driver mendapatkan pembayaran yang sah sesuai dengan layanan yang diberikan, sementara driver juga berkewajiban untuk mengantarkan pesanan sesuai dari layanan Grabfood dengan ketentuan yang berlaku. Pesanan fiktif yang dilakukan

---

<sup>58</sup> Satria, Driver Grab, *wawancara* dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 28 Januari 2026

oleh konsumen menyebabkan kerugian finansial bagi driver yang telah melaksanakan kewajibannya mengantarkan pesanan kepada konsumen.<sup>59</sup>

Menurut wawancara yang dilakukan dengan driver Grab 2 diantaranya pernah mengalami pesanan fiktif. Pesanan fiktif yang dialami oleh driver dengan nominal Rp 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah). Hal tersebut menyebabkan kerugian bagi para driver yang mengalami orderan fiktif seperti penurunan pendapatan, dan kerugian dalam hal tenaga, biaya, dan bahkan berisiko untuk driver Grab Food. Tentu saja hal ini sangat berisiko dan ulah jahat yang dilakukan oleh konsumen tanpa memikirkan kondisi kami.<sup>60</sup>

Jika seandainya konsumen melakukan tindakan yang merugikan, seperti membuat pesanan fiktif, driver Grab umumnya tidak dapat menuntut platform Grab. Namun, sebagai pihak yang dirugikan, driver Grab dapat membuat laporan kepada platform Grab terkait pesanan fiktif yang dialami sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Pihak platform dapat memberikan tindakan tegas atau sanksi kepada akun konsumen.<sup>61</sup>

Platform Grab telah menerapkan perlindungan hukum represif kepada driver dengan cara merincikan tanggung jawab para pihak dalam perjanjian kemitraan dan ketentuan penggunaan aplikasi. Sebagai upaya preventif, Grab menyediakan opsi pembayaran non-tunai dan fitur komunikasi untuk meminimalisir risiko penipuan.

---

<sup>59</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

<sup>60</sup> Maulana, Driver Grab, *wawancara* dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 28 Januari 2026

<sup>61</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

Akan tetapi, platform Grab belum memiliki mekanisme pencegahan yang spesifik untuk mencegah terjadinya pesanan fiktif.<sup>62</sup>

Dalam hal ini pihak platform Grab memberikan tanggung jawab kepada driver dengan cara menyediakan layanan penggantian uang atau reimbursement pada masing-masing akun driver yang mengalami pesanan fiktif. Hal tersebut tercantum dalam perjanjian yang dibuat oleh platform Grab, dan makanan yang dibeli juga dapat dimakan oleh driver.<sup>63</sup>

Menurut Satria Grab perlu melakukan evaluasi terhadap layanan yang tersedia terutama pada layanan GrabFood yang kerap dimanfaatkan untuk tindakan pesanan fiktif oleh pelaku yang sekaligus berperan sebagai penyedia dan pengguna jasa aplikasi Grab. seperti penguatan sistem pembayaran nontunai dan mekanisme deteksi penipuan, dapat menjadi solusi efektif untuk mengurangi risiko kerugian bagi driver.<sup>64</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka tanggung jawab Grab adalah dengan driver Grab dapat membuat laporan kepada platform Grab terkait pesanan fiktif yang dialami sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Pihak platform dapat memberikan tindakan tegas atau sanksi kepada akun konsumen menyediakan opsi pembayaran non-tunai dan fitur komunikasi untuk meminimalisir risiko penipuan. Grab juga memberikan tanggung jawab kepada driver dengan cara menyediakan

---

<sup>62</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

<sup>63</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

<sup>64</sup> Satria, Driver Grab, *wawancara* dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 28 Januari 2026

layanan penggantian uang atau reimbursement pada masing-masing akun driver yang mengalami pesanan fiktif. Hal tersebut tercantum dalam perjanjian yang dibuat oleh platform Grab, dan makanan yang dibeli juga dapat dimakan oleh driver.

## **B. Faktor Penyebab Pekerja Ojek Online yang Menerima Pesanan Fiktif Belum Terlindung**

Perjanjian merupakan persetujuan yang dibuat oleh kedua pihak atau lebih sedangkan kemitraan merupakan sebuah hubungan yang memiliki kerjasama dan sebagainya. Pengertian kemitraan terdapat pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 mengenai Usaha Mikro, Kecil, Menengah yaitu kemitraan dapat dipahami sebagai kerjasama dalam hal usaha yang mendasari suatu prinsip mempercayai, memperkuat, saling menguntungkan dan memerlukan.

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. Perlindungan hukum adalah suatu bentuk pengamanan terhadap Hak Asasi Manusia 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 manapun.

Order fiktif didefinisikan sebagai tindakan penipuan pada layanan transportasi online. Orderan fiktif adalah pesanan palsu yang dilakukan oleh

konsumen melalui aplikasi dengan tujuan disalahgunakan sehingga merugikan driver. Kerugian yang diderita oleh Mitra/ pengemudi Grab ini terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri melainkan perbuatan wanprestasi dari konsumen.<sup>65</sup>

Orderan Fiktif dikelompokkan menjadi beberapa kategori:<sup>66</sup>

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.

---

<sup>65</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

<sup>66</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

Penerapan perlindungan hukum ini masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu kendala utama adalah proses pembuktian, di mana mitra ojol seringkali 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.<sup>67</sup>

Bagi pengemudi yang mengalami salah satu kecurangan orderan fiktif diharuskan untuk menghubungi call center Grab lalu melaporkan hal tersebut. Setelah menghubungi, pengemudi (driver) Grab akan diarahkan ke kantor operasional Grab setempat untuk menulis kronologi dan wajib menunjukkan beberapa bukti, seperti screenshot pesanan/ orderan tersebut, nomor id konsumen, nota/ struk pembelian makanan, dan produk makanan yang telah dibeli.<sup>68</sup>

Akan tetapi dalam proses pengembalian uang atau ganti rugi pun tidak diberikan secara langsung pada hari yang sama pada saat melaporkan, masih menunggu maksimal 3-7 hari bahkan bisa lebih. Waktu pengembalian uang ini yang terkadang sulit untuk ditunggu, sehingga para driver lebih memilih untuk membiarkan saja, karena proses pengembalian yang tergolong agak lama dan juga ribet.<sup>69</sup>

Perlindungan hukum maupun pertanggungjawaban terhadap mitra Grab yang mengalami orderan fiktif atas tindakan konsumen, pemerintah diharapkan segera menyediakan payung hukum untuk mitra Graab tersebut karena mitra Grab

---

<sup>67</sup> Satria, Driver Grab, *wawancara* dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 28 Januari 2026

<sup>68</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

<sup>69</sup> Maulana, Driver Grab, *wawancara* dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 28 Januari 2026

hanya menjalankan orderan atau pemesanan yang sudah disesuaikan oleh aplikasi Grab. Selain itu, perusahaan PT. Grab Indonesia seyogyanya membuat rekonstruksi klausula-klausula perjanjian elektronik mengingatkan bahwa saat ini banyak terjadi konsumen melakukan orderan fiktif sehingga dapat merugikan mitra Grab baik itu secara materiil maupun immateriil.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka faktor yang menyebabkan pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif belum terlindung adalah proses pengembalian uang atau ganti rugi pun tidak diberikan secara langsung pada hari yang sama pada saat melaporkan, masih menunggu maksimal 3-7 hari bahkan bisa lebih. Waktu pengembalian uang ini yang terkadang sulit untuk ditunggu, sehingga para driver lebih memilih untuk membiarkan saja, karena proses pengembalian yang tergolong agak lama dan juga ribet. Selain itu kendala lagi terdapat pada proses pembuktian, di mana mitra ojol seringkali 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.

### **C. Upaya yang Dapat Ditempuh Untuk Menyelesaikan Masalah Terhadap Pekerja Ojek Online Yang Menerima Pesanan Fiktif.**

Upaya hukum adalah sebuah cara yang dilakukan berkaitan dengan hukum atau Undang-Undang. Dalam melakukan upaya hukum bisa dilakukan secara membuat gugatan ke Pengadilan atau dengan mediasi terlebih dahulu.

Pada kasus pemesanan fiktif yang merugikan mitra driver, upaya non-litigasi yang dapat ditempuh adalah dengan melaporkan kasus tersebut kepada Grab untuk dapat dilakukan pembekuan akun konsumen yang terbukti melakukan pemesanan fiktif. Meskipun hubungan hukum antara mitra driver dan Grab adalah kemitraan yang independen sebagaimana yang dijelaskan dalam perjanjian kemitraan, mitra driver tidak harus menanggung kerugian sendirian akibat pemesanan fiktif. Mitra driver telah menyelesaikan tugas mereka sesuai ketentuan, sehingga tidak adil jika mereka harus menanggung kerugian yang timbul karena tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab.<sup>70</sup>

Dalam proses pembekuan akun konsumen yang terlibat dalam praktik pemesanan fiktif, Grab memiliki mekanisme untuk mendeteksi pesanan fiktif melalui sistem. Jika pesanan fiktif terdeteksi, sistem akan secara otomatis melakukan pembekuan akun konsumen tersebut. Selain itu, mitra driver juga dapat melaporkan adanya pemesanan fiktif. Jika akun konsumen terindikasi melakukan pesanan fiktif berdasarkan laporan mitra driver, sistem akan otomatis melakukan pembekuan akun. Akun konsumen yang telah dibekukan tidak dapat digunakan atau mendaftar akun baru di aplikasi Grab dengan menggunakan email dan nomor telepon yang terdaftar sebelumnya.<sup>71</sup>

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa :

---

<sup>70</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

<sup>71</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Sengketa antara pelaku usaha dan konsumen timbul saat salah satu pihak melanggar kewajibannya sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, menyebabkan pihak lain tidak memperoleh hak yang seharusnya. Dalam kasus pemesanan fiktif, mitra driver telah memenuhi kewajibannya dengan memberikan pesanan dan mengantarkannya, tetapi konsumen tidak membayar, sehingga mitra driver dapat mengajukan gugatan melalui peradilan umum jika penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil menurut Pasal 45 ayat (1) dan ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Agus Salim menjelaskan bahwa dirinya pernah mendapatkan kerugian dengan total kerugian sebanyak Rp. 150.000.00 (seratus lima puluh ribu rupiah), setelahnya ia mengadakan hal ini ke layanan Grab dan uangnya di rambus dalam waktu kurang lebih 10 hari. Pada saat itu dirinya tidak pernah ingin mengadakan hal ini ke Pengadilan dikarenakan jumlah uang yang dikeluarkan tidaklah terlalu banyak.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Agus salim, Driver Grab, *wawancara* dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 28 Januari 2026

Dalam hal ini, gugatan yang dilakukan mitra driver dapat dilakukan melalui gugatan wanprestasi yang mana di dasarkan pada pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa setiap kesepakatan yang dibuat sesuai dengan undang-undang yang berlaku, memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi pihak-pihak yang membuatnya. Pada dasarnya ketika konsumen melakukan pemesanan layanan Grab Food dan mitra driver menerima, maka hal itu jelas sudah terjadi kesepakatan sama halnya dengan perjanjian konvensional sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1457 KUH Perdata bahwa dalam perjanjian jual beli para pihak mengikatkan diri satu sama lain. Sehingga timbullah hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dimana konsumen berhak atas pesannya dan mitra driver berkewajiban memberikan dan mengantar pesanan konsumen. Selain hak, konsumen juga berkewajiban untuk melakukan pembayaran atas pesannya dan mitra driver berhak untuk menerima pembayaran atas pesanan konsumen tersebut.

Driver Grab dalam situasi dimana konsumen melakukan wanprestasi dengan melakukan pemesanan fiktif pada layanan setelah mitra driver tersebut sudah memenuhi pesanan sesuai permintaan konsumen, dapat mengambil upaya hukum sesuai dengan ketentuan hukum perdata terkait wanprestasi dalam suatu perjanjian. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah somasi yang melibatkan pengiriman peringatan tertulis secara resmi dari mitra driver kepada konsumen. Selain itu, mitra driver juga dapat melakukan peringatan kepada konsumen Grab melalui gugatan pada Pengadilan Negeri, di mana mitra driver memberikan

peringatan secara langsung kepada konsumen tentang pelanggaran wanprestasi yang telah terjadi.<sup>73</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka yang menjadi upaya yang dapat dilakukan oleh driver adalah dengan mengadukan hal ini pada grab, setelahnya grab akan mengusahakan untuk melacak orang tersebut dan menonaktifkan akunnya, akan tetapi apabila tidak ditemukan hasil maka driver dapat melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

---

<sup>73</sup> Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, *wawancara* dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tanggung jawab Grab adalah dengan driver Grab dapat membuat laporan kepada platform Grab terkait pesanan fiktif yang dialami sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Pihak platform dapat memberikan tindakan tegas atau sanksi kepada akun konsumen menyediakan opsi pembayaran non-tunai dan fitur komunikasi untuk meminimalisir risiko penipuan. Grab juga memberikan tanggung jawab kepada driver dengan cara menyediakan layanan penggantian uang atau reimbursement pada masing-masing akun driver yang mengalami pesanan fiktif. Hal tersebut tercantum dalam perjanjian yang dibuat oleh platform Grab, dan makanan yang dibeli juga dapat di makan oleh driver
2. Faktor yang menyebabkan pekerja ojek online yang menerima pesanan fiktif belum terlindung adalah proses pengembalian uang atau ganti rugi pun tidak diberikan secara langsung pada hari yang sama pada saat melaporkan, masih menunggu maksimal 3-7 hari bahkan bisa lebih. Waktu pengembalian uang ini yang terkadang sulit untuk ditunggu, sehingga para driver lebih memilih untuk membiarkan saja, karena proses pengembalian yang tergolong agak lama dan juga ribet. Selain itu kendala lagi terdapat pada 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.

3. Upaya yang dapat dilakukan oleh driver adalah dengan mengadukan hal ini pada grab, setelahnya grab akan mengusahakan untuk melacak orang tersebut dan menonaktifkan akunya, akan tetapi apabila tidak ditemukan hasil maka driver dapat melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

## **B. Saran**

1. Disarankan agar pihak platform Grab meningkatkan efektivitas perlindungan hukum terhadap driver yang mengalami pesanan fiktif. Hal ini dapat dilakukan dengan memperjelas mekanisme pelaporan, mempercepat proses verifikasi, serta memberikan kepastian waktu dalam pemberian penggantian kerugian kepada driver. Selain itu untuk platform juga disarankan untuk memperketat sistem verifikasi akun konsumen guna mencegah penyalahgunaan layanan yang merugikan driver. Pemberian sanksi kepada akun yang terbukti melakukan pesanan fiktif perlu diterapkan secara konsisten agar menimbulkan efek jera.
2. Disarankan agar adanya regulasi yang lebih tegas dari pemerintah terkait perlindungan hukum bagi pekerja ojek online, khususnya dalam hal jaminan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan layanan oleh konsumen. Dengan demikian, posisi driver sebagai pihak yang lemah dalam hubungan kemitraan dapat memperoleh perlindungan hukum yang lebih adil dan seimbang.
3. Disarankan agar mitra driver diberikan pemahaman dan pendampingan hukum yang lebih memadai terkait langkah-langkah yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian akibat pesanan fiktif. Platform Grab diharapkan tidak hanya menerima laporan, tetapi juga menyediakan bantuan yang jelas, responsif, dan

terstruktur dalam proses penanganan kasus hingga tuntas. Selain itu, perlu dibentuk mekanisme penyelesaian sengketa internal yang lebih efektif sebelum perkara dibawa ke jalur litigasi. Penyelesaian melalui mediasi atau fasilitas pengaduan khusus di dalam platform dapat menjadi alternatif yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan bagi driver.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia Cetakan Keempat Revisi*, PT. CitraAditya Bakti, Bandung, 2010.
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007.
- Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Litera Lintas Media, Jakarta, 2009.
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Jazim Hamidi, *Revolusi Hukum Indonesia: Makna, Kedudukan, dan Implikasi Hukum Naskah Proklamasi 17 Agustus 1945 dalam Sistem Ketatanegaraan RI*, Konstitusi Press & Citra Media, Yogyakarta, 2006.
- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980
- Marbun, SF. dan Moh. Mahfud MD, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Liberty, Jogjakarta, 2011.
- Martha Eri Safira, *Hukum Dagang Dalam Sejarah Dan Perkembangannya Di Indonesia*. CV. Na ta Karya, Ponorogo, 2017.
- , *Hukum Perdata*, CV. Nata karya, Ponorogo, 2017.
- Marwan Mas, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2003.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum (suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 2019.
- Muhammad Marwan dan Jimmy, *Kuasa Hukum*, S Reality Publisher, Surabaya, 2009.
- Mukti, A, Arto, *Mencari Keadilan, Kritik, dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2021.
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2005.
- Murni Tukiman, *Perlindungan Anak terhadap segala bentuk ketelantaran kekerasan dan eksploitasi. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Anak*

*dilihat dari segi Pembinaan terhadap generasi muda*, PT.Binakerja, Jakarta, 2010.

Nasikhah, *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi*, Karya Bakti, Jakarta, 2019.

Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011.

Qirom, A, Syamsuddin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Liberty, Yogyakarta, 1985.

Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Cet-IV, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Raja Grafindo Tinggi, Jakarta, 2010.

Sri Soedewi Masyohen Sofwan, *Hukum Acara Perdata Indonesia dalam Teori dan Praktek*, Liberty, Yogyakarta, 1985.

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.

Winarta, F. H, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022.

Yahya, M. Harahap, *Hukum Perseroan Terbatas*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.

Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 mengenai Usaha Micro, Kecil, Menengah

Undang-Undang Nomor Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang

### C. Karya Ilmiah/Jurnal

Ani Linta Sari, Ardhia Pramesty Regita Cahyani, & Yolanda Naomi Martdina, “Peran Teknologi Terhadap Transformasi Sosial Dari Ojek Konvensional Ke Ojek Online”, *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, (2024).

Audi Mardiyah kahar , Sahban dan Dinaryati Rahim, “Perlindungan Hukum Bagi Kurir GRAB Makanan (GRABFOOD) Terhadap Pesanan Fiktif Ditinjau dari Hukum Perdata Sebagai Tindakan Wanprestasi”, *Legal Dialogica*, Volume 1 Issue 1, 2024.

Dermina Dsalimunthe, “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW)”, *Jurnal Al-Maqasid*, Volume 3 Nomor 1 Edisi Januari – Juni (2017).

Ery Charmelita Raska dan Susilo Wardani, “Perlindungan Hukum Bagi Driver Grab Yang Mengalami Pesanan Fiktif Pada Era Gig Economy Di Kabupaten Banyumas”, *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 7 No. 2, Desember 2024.

Gemilang Adi Perdana and Agus Satory, “Analisis Yuridis Kedudukan Pengemudi Ojek Dan Kurir Online: Antara Mitra Atau Pekerja Harian Lepas,” *Jurnal Pendidikan Indonesia* 6, No. 5 (2025).

Hilda Hilmiyah Dimyati, “Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal” *Jurnal Cita Hukum*, VOL. II NO. 2 Desember 2014.

R.F. Saragih, “Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup” Yogyakarta, *Jurnal Hukum*, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000,

Sapriandi Tanjung, “Tinjauan Yuridis Transaksi Jual Beli Online Menurut UndangUndang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Kota Bengkulu”, *Panji Keadilan : Jurnal Ilmiah Nasional Mahasiswa Hukum*, Vol. 1, No. 1, 2019.

Satyo, B. K. “Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)” *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.

- Senjaya, M., “Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat”, *Comunity Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023.
- Tarida Sondang, Wira Franciska, dan Doni Martien, “Perlindungan Hukum Bagi Badan Hukum Dalam Proses Online Single Submission Terhadap Syarat Operasional Badan Hukum”, *Jurnal Syntax Idea*, Volume. 5, No. 2, Februari (2023).
- Ummu Nur Kholifahdan Irma Mangar ,” Orderan Fiktif Dalam Ekosistem Gig Economy: Analisis Status Hukum Ojek Online dan Perbandingan Hukum Indonesia-Inggris “, *JURNAL RECHTENS*, Vol. 14, No. 2, Desember 2025.
- Widya Marthauli Handayani, ‘Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta’, *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16.2 (2019).
- Wiguna, M. O. C. “Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya” *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 2018.

#### **D. Internet**

<https://WWW.hukumperseroanterbatas.com/direksi-perusahaan/kewenangan-tugas-dan-tanggung-jawab-direksi-dalam-perseroan-terbatas/>



Agus salim, Driver Grab, wawancara dilakukan pada hari  
Rabu, Tanggal 28 Januari 2026



Maulana, Driver Grab, wawancara dilakukan pada hari  
Rabu, Tanggal 28 Januari 2026



Satria, Driver Grab, wawancara dilakukan pada hari Rabu,  
Tanggal 28 Januari 2026



Ahmadi, Tim Sumber daya Manusia, wawancara dilakukan pada hari Kamis, Tanggal 29 Januari 2026

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP PEKERJA OJEK  
ONLINE YANG MENERIMA PESANAN MAKANAN FIKTIF SECARA  
TUNAI (SUATU PENELITIAN DI WILAYAH HUKUM KOTA BANDA  
ACEH)**

Banda Aceh, 04 Februari 2026

Pembimbing



**TRIO YUSANDY, S.H., M.Kn**

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP PEKERJA OJEK  
ONLINE YANG MENERIMA PESANAN MAKANAN FIKTIF SECARA  
TUNAI (SUATU PENELITIAN DI WILAYAH HUKUM KOTA BANDA  
ACEH)**

Oleh

Nama : Fadhlan  
No. Mahasiswa : 1901110055  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji  
Pada Tanggal 14 Februari 2026  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**DEWAN PENGUJI**

- |                         |   |                                  |
|-------------------------|---|----------------------------------|
| 1. Ketua                | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.           | ( <i>Mainita</i> )               |
| 2. Sekretaris           | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.             | ( <i>Trio Yusandy</i> )          |
| 3. Pembimbing/Penguji I | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.             | ( <i>Trio Yusandy</i> )          |
| 4. Penguji II           | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.           | ( <i>Mainita</i> )               |
| 5. Penguji III          | : Dr. Muhammad Heikal Dausy, S.H., M.H. | ( <i>Muhammad Heikal Dausy</i> ) |

Banda Aceh, 02 Maret 2026  
Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dekan Fakultas Hukum



*Mainita*  
Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.