

Perlindungan Hukum Bagi Kurir GRAB Makanan (GRABFOOD) Terhadap Pesanan Fiktif Ditinjau dari Hukum Perdata Sebagai Tindakan Wanprestasi

Audi Mardiyah kahar¹, ^ΩSahban², Dinaryati Rahim³

¹Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

³Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

^ΩSurel Koresponden: audimardiyah3006@gmail.com

Abstract:

This study aims to determine and analyze the legal protection provided to Grab food couriers (Grabfood) in dealing with fictitious order cases, as well as to examine legal solutions that can be applied to provide compensation to couriers who are harmed by fictitious orders. The method used in this study is empirical method research. Based on the results of the study, it was concluded that Legal protection for Grabfood couriers who experience fictitious orders, there is no special regulation that requires companies to provide protection for Grabfood couriers who experience fictitious orders, but Grabfood couriers can use Article 1365 of the Civil Code concerning unlawful acts and Article 1243 of the Civil Code regulating Default as a legal basis if they experience such problems. The legal solution provided to partners who experience fictitious orders, namely the government is required to issue preventive regulations by creating a special law regulating protection for online motorcycle taxi couriers who experience fictitious orders.

Keywords: Fictitious Orders, Default, Legal Solutions

Abstrak:

penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis terkait perlindungan hukum yang diberikan kepada kurir Grab makanan (Grabfood) dalam menghadapi kasus pesanan fiktif, serta mengkaji solusi hukum yang dapat diterapkan untuk memberikan ganti rugi kepada kurir yang dirugikan akibat pesanan fiktif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode empiris. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh kesimpulan bahwa Perlindungan hukum bagi kurir Grabfood yang mengalami pesanan fiktif belum ada regulasi khusus yang mewajibkan perusahaan untuk memberikan perlindungan bagi kurir Grabfood yang mengalami pesanan fiktif, namun kurir Grabfood dapat menggunakan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum dan Pasal 1243 KUHPerdata mengatur tentang Wanprestasi sebagai lamdasan hukum jika mengalami masalah tersebut. Solusi hukum yang diberikan kepada mitra yang mengalami pesanan fiktif, yaitu pemerintah wajib mengeluarkan regulasi pencegahan dengan menciptakan Undang-Undang khusus yang mengatur tentang perlindungan terhadap kurir ojek online yang mengalami pesanan fiktif.

Kata kunci: Pesanan Fiktif, Wanpretstasi, Solusi Hukum

PENDAHULUAN

Sebagai makhluk yang bersosialisasi, manusia menjalani kehidupan yang tidak luput dari hubungan yang rumit dengan manusia lain. Manusia harus berurusan dengan orang-orang yang memiliki kepribadian berbeda, oleh karena itu hubungan mereka sering kali mencakup dinamika yang tidak selalu berjalan dengan baik. Di Indonesia, negara yang kaya akan keragaman ras, etnis, dan budaya, hal ini semakin rumit, yang menyebabkan berbagai macam karakteristik, kepribadian, dan adat istiadat. Dalam hal ini, pemerintah harus mengambil peran penting dalam membuat peraturan perundang-undangan mengenai batasan demi menjaga perdamaian di antara masyarakat, pemerintah juga harus menetapkan peraturan yang dapat menjamin keadilan dan kenyamanan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian,

kerugian sosial ekonomi dihilangkan dan semua pihak dalam yurisdiksi dapat mengalami kesetaraan, bahkan di bidang pertumbuhan.¹

Saat ini, perkembangan teknologi memudahkan orang untuk bertemu dan saling menyapa. Namun hal ini dapat menyebabkan banyaknya kecurangan yang dapat dilakukan secara online dan memengaruhi kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi juga memberikan dampak negatif seperti banyaknya pihak yang tidak bertanggung jawab karena memudahkan mereka dalam mengakses untuk mencari dan menyebarkan data milik orang lain.

Menurut Kotler & Amstrong “Perkembangan pesat teknologi telah menciptakan cara baru yang menarik untuk mempelajari dan melacak konsumen dan menciptakan produk dan jasa yang diperuntukkan bagi pendistribusian dari perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien”. Salah satu contoh perkembangan teknologi pada bidang teknologi dan pada bidang transportasi saat ini yakni hadirnya jasa transportasi yang berbasis online. Kemajuan teknologi sekarang dan kemungkinannya di masa akan datang, tidak lepas dari dorongan yang dilakukan oleh perkembangan teknologi komunikasi dan teknologi komputer.²

Saat ini, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi selalu mempengaruhi industri transportasi serta aspek masyarakat lainnya, seperti bidang sosial, politik, dan ekonomi. Teknologi yang lebih canggih yang saat ini digunakan memberi orang kesempatan untuk menyederhanakan semua kegiatan sehari-hari mereka. Layanan transportasi yang ada dikembangkan sebagai hasil dari teknologi yang semakin maju. Dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, akses layanan transportasi juga lebih mudah, inilah yang telah terjadi dan telah tersebar luas dalam beberapa tahun terakhir, terutama fenomena transportasi ojek online.³

Transportasi dijelaskan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan sebagai alat yang digunakan dalam memindahkan orang

¹ Ahkam Jayadi, *Problematika Penegakan Hukum Dan Solusinya*, Jurnal Al-risalah. Vol.15, No. 2, (2015), hlm. 32.

² Agus Rahardjo. (2002). *Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Citra Aditya Bakti, Jakarta. hlm. 1.

³ Siti Azisiah Audya Rahman, (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi Gojek sebagai Angkutan Berbasis Online”. *Laporan Hasil Penelitian*. Universitas Muslim Indonesia, Makassar, hlm. 2.

dan/atau barang dari satu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.⁴

Ojek adalah sepeda motor yang dirancang untuk digunakan sebagai kendaraan angkutan umum dengan tujuan membawa orang ke tempat tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), daring adalah singkatan “dalam jaringan”, yang berarti terhubung dengan internet, jaringan komputer, dan lain hal sebagainya.⁵ Dalam hal ini, jika kata “ojek” dan “online” disatukan, maka ojek *online* didefinisikan sebagai kendaraan motor yang terhubung dengan internet dan digunakan sebagai transportasi umum agar dapat mengangkut penumpang ke tujuan dengan mengendarai ojek *online*.⁶

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.⁷

Saat ini, berbagai aplikasi penyedia layanan transportasi ojek online telah dikembangkan, salah satunya adalah Grab, yang dapat diakses melalui smartphone. Grab termasuk dalam kategori *e-commerce* B2C (*Business to Consumer*), di mana proses pemesanan dilakukan secara daring melalui aplikasi.⁸

Calon kurir Grab harus membuat perjanjian dengan perusahaan Grab sebagai penyedia layanan dalam rangka menjadi mitra kurir ojek *online* Grab.⁹ Berdasarkan Pasal 1 Nomor 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, perjanjian tersebut berbentuk kontrak elektronik,

⁴ Caroline Sutandi. (2015). “Pentingnya Transportasi Umum untuk Kepentingan Publik”. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.12. No. 1. hlm. 4.

⁵Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. “Daring”. <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/daring>. Diakses 18 November 2024.

⁶ Ibid

⁷ Elfrida Gultom. (2009). *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Litera Lintas Media. hlm. 25.

⁸ Muhammad Ali. et al. (2018). “Faktor-Faktor yang Menjadi Pertimbangan dalam Penggunaan Jasa Ojek Online di Kota Mataram”. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 6. No.2. hlm.78.

⁹ Yenni Aurelia Marpaung. (2021). Pertanggung Jawaban PT. Grab Indonesia Terhadap Pengemudi Yang Mendapat Order Fiktif. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 19(2). hlm. 223.

yang memiliki arti sebagai perjanjian antara para pihak namun dibuat dengan menggunakan sistem elektronik.

Secara khusus, kontrak elektronik antara PT. Grab dan kurir merupakan kesepakatan antara para pihak untuk membentuk kemitraan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 45 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Hubungan ini juga memiliki kaitan dengan Pasal 15 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Untuk Kepentingan Masyarakat. Dalam ketentuan tersebut bahwa hubungan antara perusahaan aplikasi dan pengemudi dikategorikan sebagai hubungan kemitraan..¹⁰

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 harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Peraturan Perundang-Undangan tentang kejahatan pesanan fiktif ditetapkan dalam Pasal 35 dan Pasal 51 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016, berisi Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi. Kasus pesanan fiktif terdapat unsur wanprestasi yang dilakukan yaitu adanya pihak yang tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati dimana pihak konsumen memesan makanan melalui GrabFood dan tidak bertanggung jawab atas apa yang telah dipesannya. Contohnya:

¹⁰ Utomo & Rizki Yadisha. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Medan yang Mengalami Kerugian Akibat Pemesanan Fiktif Makanan*.
<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/29715>. diakses 18 November 2024.

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

Pesanan fiktif juga termasuk ke dalam tindakan penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Pasal ini menjelaskan mengenai tindakan penipuan yang dilakukan dengan cara menggunakan nama palsu atau alamat tujuan yang tidak sesuai. Perlindungan hukum juga diberikan kepada pihak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 melarang pelaku usaha melakukan kebohongan atau penyesatan terkait barang/jasa yang ditawarkan. Penipuan terhadap konsumen ini dapat dikenai sanksi pidana sesuai Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari banyaknya kasus pesanan fiktif, pemerintah seharusnya memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi driver untuk menghindari kerugian akibat orderan fiktif tersebut. Perlindungan hukum sangat penting karena driver adalah pihak yang menjalankan tugas dengan mengantar pesanan dan memerlukan kepastian bahwa mereka tidak akan dirugikan oleh pelanggan yang beritikad buruk.¹¹ Perusahaan dapat memberikan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab perlindungan hukum terhadap driver yang dirugikan sebagaimana yang disebutkan di dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.12 Tahun 2012 tentang perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat.

METODE

Jenis Penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian empiris, bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang diperoleh melalui pengamatan langsung. Sesuai dengan objek dan pendekatan yang digunakan studi kepustakaan, kuisisioner, dan wawancara. Adapun Lokasi penelitian ini dilaksanakan di *Center Point Of Indoneisa*, Panambungan, Kota Makassar, Sulawesi Selatan tepatnya di Kantor Grab Makassar. Populasi mencakup Kurir Grabfood, Pegawai kantor Grab, dan Pengguna Layanan Grabfood, dengan sampel 31 orang: 4 kurir Grabfood, 1 pegawai kantor Grab, dan 26 pengguna layanan Grabfood. Adapun jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder, dan data tersier.

HASIL DAN PEMBAHASAN

¹¹ Adisubrata, I.M. (2020). *Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online terhadap Order Fiktif*. Jakarta: Ganesha Press.

A. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Kurir Grab Makanan (Grabfood)
Dalam Menghadapi Pesanan Fiktif

Grab makanan atau biasa disebut *Grabfood* adalah layanan pesan-antar makanan yang disediakan oleh Grab yang berasal dari perusahaan teknologi Asia Tenggara. Dengan *Grabfood*, pengguna dapat memesan makanan atau minuman dari berbagai restoran yang terdaftar di aplikasi Grab tersebut.

Layanan *Grabfood* diklaim sebagai pilihan yang tepat untuk diakses jika ingin memesan makanan melalui aplikasi online. Hal ini dikarenakan layanan *Grabfood* dapat dengan mudah untuk diakses dan memberikan banyak potongan harga sehingga konsumen hanya membayar setengah dari harga normal makanan yang dipesan serta memiliki pelayanan yang sangat cepat dan terpercaya untuk digunakan.

Tetapi di Indonesia, terdapat banyak konsumen yang menyalahgunakan layanan aplikasi *Grabfood* dengan melakukan pesanan fiktif, dimana dari tindakan tersebut dapat merugikan bagi pihak kurir sehingga diperlukan jaminan terhadap pihak kurir *Grabfood* jika mengalami pesanan fiktif. Jaminan yang dapat diberikan kepada pihak kurir *Grabfood* yaitu dapat berupa perlindungan hukum.

Dalam beberapa bulan terakhir banyak kurir Grab yang mengaku menerima pesanan fiktif. Tindakan ini menyebabkan kerugian pada kurir yang telah mengeluarkan biaya untuk membeli makanan yang dipesan. Salah satu isu utama seseorang melakukan pesanan fiktif ialah dikarenakan kurangnya rasa empati terhadap kurir yang akan mengalami kerugian atas tindakan tersebut juga kurangnya edukasi yang diberikan kepada pengguna platform dalam memberikan informasi tentang dampak dari pesanan fiktif yang dilakukan.

Pada penelitian ini, peneliti mengungkapkan keresahan yang dialami oleh beberapa kurir *Grabfood*. Para kurir mengungkapkan kekesalannya akibat kerugian yang diterima saat mendapat pesanan fiktif diantaranya mengalami kerugian waktu, uang, dan bahan bakar yang digunakan. Kerugian tersebut sangat menyusahkan bagi para kurir *Grabfood* karena tenaga, waktu, serta uang yang dikeluarkan merupakan tambahan untuk dijadikan modal di pesanan selanjutnya. Namun yang terjadi saat mendapat pesanan fiktif, kurir akan mengalami kerugian biaya perjalanan dan juga kehilangan saldo.

Pesanan fiktif paling sering terjadi pada tahun 2017-2019. Pada saat itu, layanan pada aplikasi Grab belum cukup baik dalam penggunaannya dan belum cukup aman terhadap kurir Grab karena banyaknya oknum yang melakukan pemesanan untuk menaikkan performa restorannya sehingga dari tindakan tersebut sangat merugikan pihak kurir *Grabfood*.

Mulai sejak tahun 2019, Grab dan platform serupa mulai meningkatkan sistem mereka untuk menangani pesanan fiktif. Berbagai langkah seperti verifikasi identitas pelanggan, penerapan sistem pembayaran di muka, dan pengawasan lebih ketat terhadap aktivitas mencurigakan, berhasil menurunkan jumlah kasus pesanan fiktif secara signifikan. Selain itu, edukasi dan sosialisai kepada masyarakat terus dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran akan pentingnya bertanggung jawab dalam menggunakan layanan berbasis aplikasi.¹²

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan 4 (empat) orang kurir *Grabfood* yang mengaku telah mendapatkan pesanan fiktif.

Tabel 4.1 Kurir *Grabfood* yang mengalami pesanan fiktif

No.	Nama driver <i>Grabfood</i>	Total Pesanan Fiktif
1.	Ramli	Rp. 200.00
2.	Ardy	Rp. 78.00
4.	Kamal	Rp. 54.000
5.	Aswar	Rp. 50.000

Sumber : Hasil Wawancara Kurir *Grabfood*

Dalam kasus yang dialami oleh Pak Ramli di Makassar, Sulawesi Selatan. Pak Ramli mengaku mengalami kerugian sebanyak Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) usai ditipu oleh pelanggan dengan modus memesan KFC. Pak Ramli awalnya menghubungi konsumen untuk menanyakan alamat apakah sudah sesuai titik, lalu Pak Ramli mengambil pesanan KFC tersebut kemudian mengantarkan pesanan tersebut ke alamat Jl. Rappocini, tetapi sesampainya di alamat tersebut, pelanggan justru tidak membalas pesan dan tidak mengangkat panggilan telfon yang dilakukan Pak Ramli. Ia mencoba bertanya kepada seseorang yang berada di sekitar alamat tersebut mengenai nama pelanggan yang tertera pada aplikasi tetapi tidak ada yang mengenali nama pengguna tersebut. Setelah melakukan

¹² Pegawai Kantor Grab (Diwawancarai pada hari Senin, 30 Desember 2024)

pengantaran pesanan fiktif tersebut, tiba-tiba di dalam *handphone* pak Ramli terdapat pesan WhatsApp yang mengatas namakan Grab bahwasanya pesanan yang diantarkan tersebut adalah pesanan fiktif dan pak Ramli mendapat pemberitahuan di akun Grabnya bahwa saldonya terancam akan hilang.¹³

Dalam wawancaranya, penulis juga menanyakan kepada beberapa kurir *Grabfood* mengenai apa saja dampak yang ditimbulkan atas tindakan pesanan fiktif oleh orang yang tidak bertanggung jawab tersebut bagi para mitra. Berikut jenis data kerugian yang penulis susun dan penulis simpulkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, yaitu :

1. Kurir mengalami kerugian waktu, tenaga serta bahan bakar kendaraan yang digunakan dalam upaya menyelesaikan pesanan.
2. Hak upah kurir *Grabfood* yang harusnya diberikan oleh konsumen jadi tidak terlaksana dan menimbulkan kerugian bagi kurir atau dapat juga merugikan pihak ketiga yang terlibat.
3. Pendapatan yang jadi tidak pasti sehingga menimbulkan kekhawatiran besar atas pesanan masuk lainnya.
4. Berkurangnya uang milik kurir *Grabfood* yang digunakan untuk mengganti jumlah pesanan.

Namun, dari kejadian yang dialami oleh kurir *Grabfood*, pihak perusahaan telah menyediakan layanan kompensasi ganti rugi terhadap kurir yang mengalami pesanan fiktif tersebut. Proses ganti rugi yang akan diterima pihak kurir tidak dapat langsung diberikan karena harus melalui beberapa proses seperti jika terjadi masalah pesanan fiktif diharuskan menghubungi *call center* Grab lalu melaporkan masalah tersebut pada pusat bantuan pada aplikasi Grab *driver* kemudian melampirkan foto tanda bukti, kode pesanan, total harga pesanan, foto makanan dan foto struk belanja yang jelas. Namun, tata cara pemberian kompensasi ganti rugi atau bisa juga disebut *reimbursement* dengan pengembalian dana tidak segera diproses setelah pelaporan, kurir harus menunggu 3x24 jam bahkan lebih lama. Penggantian tersebut nantinya akan masuk ke dompet kredit di aplikasi dengan penambahan saldo kurir tanpa ongkos kirim.

¹³ Pak Ardy. Kuri *Grabfood*. (Diwawancarai pada hari Kamis, 12 Desember 2024)

Kerugian yang dialami kurir dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak Grab dengan klaim *reimbursement* namun kurir mengeluhkan terkait sulitnya saat mengurus klaim *reimbursement* karena terlalu banyak prosedur di dalam mengajukan klaim tersebut.

Kurir bernama Pak Aswar mengungkapkan bahwa: “jika mendapat pesanan fiktif akan membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus melaporkan ke tempat dimana pesanan itu diambil dan kembali lagi ke titik alamat palsu yang digunakan lalu mengurus SOP klaim *reimbursement* dan mengirim makanan tersebut ke panti asuhan.”¹⁴ Pak Aswar juga menyatakan bahwa kompensasi yang diterima oleh kurir yang mengalami pesanan fiktif berupa maksimal uang dengan nominal Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah). Namun, berbeda dengan pernyataan yang dilontarkan oleh salah satu pegawai kantor Grab, pegawai tersebut mengungkapkan bahwa: “Pemberian kompensasi ganti rugi atau klaim *reimbursement* tidak ditentukan nominal yang akan diterima terhadap kurir *Grabfood* yang mengalami kerugian akibat pesanan fiktif tersebut. Ganti rugi tersebut diberikan berdasarkan besar kecilnya kerugian yang diterima oleh kurir *Grabfood*. Di dalam proses pemesanan yang dilakukan dengan sistem *Cash Or Debit* (COD) atau bayar di tempat juga membatasi pesanan dengan harga yang tinggi sehingga kurir yang menerima pesanan fiktif tidak akan mengalami kerugian yang besar.”¹⁵

Berbeda lagi dengan pendapat yang di diberikan oleh pak Ramli mengenai kompensasi ganti kerugian yang diterima jika mengalami pesanan fiktif, pak Ramli mengungkapkan bahwa: “Jika pihak kurir *Grabfood* mengalami pesanan fiktif, pihak kurir langsung melaporkan kejadian tersebut terhadap pusat layanann yang disediakan di dalam aplikasi. Jumlah kerugian yang diberikan kepada kurir tidak ditargetkan, pihak Grab memberikan kompensasi berdsasarkan jumlah kerugian yang dialami pihak kurir *Grabfood*.”¹⁶ Pada penelitian ini juga, peneliti mendapatkan keluhan terkait penolakan yang diterima oleh kurir *Grabfood* ketika mengajukan klaim *reimbursement*. Namun, pihak kantor mengonfirmasi jika yang menjadi faktor ditolak atau diterimanya klaim *reimbursement* yang diajukan oleh mitra kurir *Grabfood* adalah foto struk pesanan yang tidak jelas, foto item yang tidak jelas dan foto bukti belanja yang tidak jelas. Akibat dari tindakan pesanan fiktif yang diterima kurir *Grabfood* sehingga menimbulkan banyak kerugian, maka penulis dapat menggambarkan data yang diperoleh dari penelitian melalui kuesioner terhadap 26 pengguna *Grabfood*, yang

¹⁴ Pak Aswar, kurir *Grabfood* (Diwawancarai pada Senin, 9 Desember 2024)

¹⁵ Pegawai Kantor Grab (Diwawancarai pada hari Senin, 30 Desember 2024)

¹⁶ Pak Ramli, Kurir *Grabfood* (Diwawancarai pada hari Jumat, 10 Januari 2025)

memberikan pandangan mereka terkait masalah ini. Berikut data yang menggambarkan temuan tersebut secara lebih rinci.

Tabel 4.2 Pandangan Responden terhadap Kurir *Grabfood* yang Berisiko Menjadi Korban Pesanan Fiktif

Pertanyaan	Respon	Jumlah Pengguna
Dalam pandangan Anda, apakah seorang kurir <i>Grabfood</i> berisiko menjadi korban pesanan fiktif?	Ya	23 orang
	Tidak	3 orang

Sumber : Hasil Wawancara Kuesioner

Berdasarkan dari tabel di atas, keseluruhan responden beranggapan bahwa kurir *Grabfood* sangat besar memiliki risiko menjadi korban pesanan fiktif. Hal ini dikarenakan pihak *Grabfood* menerapkan sistem pembayaran *Cash on delivery* (COD) dimana sistem pembayaran itu dilakukan ketika pesanan telah diantarkan oleh kurir *Grabfood* ke tempat tujuan. Sehingga dari metode pembayaran itu dapat menimbulkan berbagai bentuk kecurangan yang berakibat terjadinya tindakan wanprestasi yang dilakukan pengguna *Grabfood*. Pengguna yang memiliki empati cenderung memahami bahwa kurir *Grabfood* adalah pihak yang paling dirugikan dalam kasus pesanan fiktif. Mereka menyadari bahwa kurir menanggung kerugian finansial, waktu, dan tenaga karena tindakan oknum yang tidak bertanggung jawab. Pengguna yang memiliki rasa empati biasanya mendukung adanya perlindungan hukum dan kompensasi bagi kurir serta menuntut platform untuk mengambil tindakan tegas terhadap pelaku pesanan fiktif.

Tabel 4.3 Bentuk Sanksi yang diberikan Kepada Pelaku Pesanan Fiktif

Pertanyaan	Kategori	Jumlah Responden
Menurut Anda, bentuk sanksi apa yang pantas diterapkan bagi pengguna yang melakukan pesanan fiktif?	Denda Finansial	8 Orang
	Pemblokiran Akun Pengguna	9 Orang
	Proses Hukum Berdasarkan KUHPer	9 Orang

Sumber : (Hasil Wawancara Kuesioner)

Penerapan sanksi terhadap pengguna yang melakukan pesanan fiktif bertujuan untuk memberikan efek jera kepada pelaku, memastikan keadilan bagi pihak yang dirugikan, dan

menegakkan prinsip keadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi elektronik (UU ITE).

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat bahwa sanksi yang dapat diberikan kepada pengguna yang melakukan pesanan fiktif berupa proses hukum berdasarkan KUHPerdara. Dalam Pasal 1365 KUHPerdara, kurir yang dirugikan dapat mengajukan gugatan perdata atas perbuatan melawan hukum.

Hal ini ditegaskan oleh Ardy selaku kurir *Grabfood* yang pernah menerima pesanan fiktif dan mengalami kerugian senilai Rp. 78.000,00 (tujuh puluh delapan ribu rupiah), menjelaskan pandangannya tentang penerapan sanksi yang baik terhadap pelaku pesanan fiktif: “Sebagai pencari nafkah yang mencari uang dengan cara menjadi kurir Grab, menerima pesanan fiktif adalah pengalaman yang sangat merugikan, baik secara finansial maupun emosional. Pesanan fiktif tidak hanya dapat merugikan kurir Grab, melainkan juga dapat merugikan pihak yang alamatnya digunakan untuk menjadi tujuan dari pesanan fiktif tersebut. Pemberian sanksi terhadap pelaku pesanan fiktif harus lebih diperketat agar oknum yang tidak bertanggung jawab lebih berhati-hati jika ingin melakukan kecurangan yang merugikan kurir Grab maupun pihak lain.”¹⁷

Namun, penting untuk menyoroti perlindungan hukum yang diberikan kepada kurir *Grabfood* agar pihak yang memberikan perlindungan hukum tersebut lebih memprioritaskan keamanan mitra yang dirugikan. Mengingat kurangnya penerapan perlindungan hukum yang diberikan kepada kurir *Grabfood* itu menjadi alasan utama bagi pengguna dalam melakukan pesana fiktif. Pentingnya penerapan sanksi yang lebih ketat terhadap pelaku pesanan fiktif untuk melindungi kurir *Grabfood*, menjaga keadilan dalam ekosistem layanan, dan meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Sanksi tegas, baik berupa ganti rugi finansial, pemblokiran akun, hingga proses hukum, dapat memastikan bahwa semua pihak bertanggung jawab atas tindakan mereka dan memberikan perlindungan yang layak bagi kurir *Grabfood* sebagai ujung tombak layanan ini.

¹⁷ Pak Ardy, kurir *GrabFood* (Diwawancarai pada hari Kamis, 12 Desember 2024)

Untuk lebih memahami pandangan pengguna *Grabfood*, berikut adalah hasil penelitian kuesioner terhadap 26 responden yang menunjukkan seberapa penting pemberian informasi dan peringatan pada layanan pemesanan *Grabfood* agar tidak terjadi pesanan fiktif.

Tabel 4.4 Pandangan terhadap pentingnya informasi sebelum pemesanan *Grabfood*

Pernyataan	Kategori	Jumlah Responden
Seberapa penting informasi dan peringatan yang harus dicantumkan sebelum melakukan pesanan <i>Grabfood</i> agar tidak terjadi pesanan fiktif yang merugikan kurir?	Sangat penting	19 orang
	Penting	6 orang
	Netral	1 orang
	Tidak penting	-

Sumber : Hasil Wawancara Kuesioner

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai informasi dan peringatan pada layanan pemesanan *Grabfood* sangat penting atau penting. Hal ini menjelaskan bahwa pentingnya informasi dan peringatan yang jelas terhadap pengguna dalam melakukan pemesanan agar pengguna lebih berhati-hati jika ingin melakukan tindakan wanprestasi yang berakibat merugikan kurir maupun pihak lain. Hal tersebut dibahas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Pak Kamal selaku kurir *Grabfood* bahwa: “Pencantuman informasi dan peringatan sebelum melakukan pemesanan *Grabfood* tidaklah wajib, karena pengguna sebenarnya sudah mengetahui akibat yang akan diterima pihak kurir dari tindakannya jika melakukan pemesanan fiktif. Meskipun dengan melakukan penelitian ini yang menunjukkan bahwa pencantuman informasi dan peringatan sebelum melakukan pemesanan sangat penting, namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelaku masih dapat melakukan tindakan pesanan fiktif. Dengan demikian, pencantuman informasi dan peringatan kurang efektif dilakukan.”¹⁸

Untuk memastikan perlindungan bagi kurir *Grabfood* yang lebih baik, pemberian aturan yang jelas tentang informasi dan peringatan dalam melakukan pesanan fiktif sangat penting. Penerapan aturan ini diharapkan dapat memastikan bahwa pengguna layanan *Grabfood* dapat mematuhi segala aturan mengenai informasi dan peringatan, sehingga pihak kurir

¹⁸ Pak Kamal, Kurir *GrabFood* (Diwawancarai pada hari Kamis, 19 Desember 2024)

Grabfood merasa terlindungi dan merasa aman dari potensi pesanan fiktif akibat kurangnya informasi dan peringatan yang jelas.

Perlindungan Hukum menurut Philipus M. Hadjon, menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah mekanisme yang dirancang untuk memberikan rasa aman kepada individu dari tindakan yang merugikan, baik oleh negara maupun entitas swasta. Dalam kasus kurir *Grabfood*, perlindungan ini harus mencakup pengaturan kontrak yang adil, asuransi kecelakaan, dan jaminan keselamatan kerja.¹⁹ Layanan pesanan *Grabfood* paling banyak dimanfaatkan dari tahun 2022–2023 dan sebanyak 19,85 juta warga Republik Indonesia yang menggunakan layanan tersebut.²⁰ Dari banyaknya penggunaan terhadap layanan ini, maka diperlukan perlindungan hukum bagi kurir agar tidak terjadi tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Kurir *Grabfood* juga termasuk pekerja lepas dan seringkali masuk ke dalam kategori pekerja *gig economy*, yang hubungannya dengan platform digital didasarkan pada kontrak kemitraan. Terdapat beberapa peraturan yang secara tidak langsung atau langsung mengatur perlindungan bagi kurir *Grabfood*. Dalam konteks hukum perdata di Indonesia, perlindungan hukum bagi kurir *Grabfood* terhadap pesanan fiktif dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) tentang perbuatan melawan hukum, menjelaskan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain mewajibkan pihak yang bersalah mengganti kerugian. Oleh karena itu, dalam kasus pesanan fiktif, pelanggan yang melakukan pemesanan tanpa itikad baik dapat dimintai pertanggung jawaban atas kerugian kurir.
2. Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengatur tentang larangan menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang merugikan pihak lain, termasuk membuat pesanan fiktif. Pasal ini menjelaskan bahwa konsumen tidak boleh memberikan informasi palsu yang mengakibatkan kerugian bagi kurir *Grabfood*.

Penelitian ini dirancang untuk meminta pendapat pengguna *GrabFood* mengenai kompensasi yang diterima pihak kurir Grab terkait pesanan fiktif.

¹⁹ Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Bina Ilmu.

²⁰Redaksi CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230216141331-37-414351/>. Diakses pada tanggal 31 Desember 2024

Tabel 4.5 Pentingnya pemberian kompensasi akibat tindakan wanprestasi yang diterima Kurir *Grabfood*

Pertanyaan	Kategori	Jumlah Responden
Apakah Anda setuju bahwa <i>Grabfood</i> harus memberikan kompensasi kepada kurir yang dirugikan akibat pesana fiktif?	Sangat setuju	15 orang
	Setuju	11 orang
	Tidak setuju	-
	Sangat tidak setuju	-

Sumber : Hasil Wawancara Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas mengungkapkan bahwa pemberian kompensasi bagi kurir *Grabfood* yang dirugikan akibat pesanan fiktif sangat penting dilakukan jika dilihat dari hasil kuesioner yang menunjukkan sebagian besar pengguna sangat setuju dengan pemberian kompensasi. Dukungan ini menunjukkan tingginya tingkat empati pengguna terhadap kurir yang sering kali menghadapi kerugian akibat dari tindakan wanprestasi seperti pesanan fiktif yang diterimanya.

Pemberian kompensasi kepada kurir *Grabfood* yang mengalami kerugian akibat pesanan fiktif sudah dilakukan sejak pertama kali layanan tersebut dijalankan. Tetapi, kompensasi yang diberikan kepada kurir *Grabfood* tidak langsung dapat diambil karena pihak platform memberikan kepastian berupa *reimbursement* 3x24 jam, informasi tersebut dijelaskan di dalam aplikasi Grab. Pemberian kompensasi tersebut juga berbeda-beda ada yang langsung mendapatkan kompensasi dan ada juga yang harus menunggu beberapa hari.²¹ Menurut Pasal 28D ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, setiap orang wajib bekerja dan memperoleh pengupahan serta perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja.

Pemenuhan hak-hak tersebut mengandung makna bahwa seluruh masyarakat Indonesia mempunyai hak untuk bekerja tanpa diskriminasi dari pihak manapun demi terciptanya lingkungan kerja yang menyenangkan. Namun dalam hal kurir *Grabfood* mendapat perlakuan yang berbeda-beda dalam proses klaim kompensasi mengakibatkan keresahan atas hal tersebut.

Tabel berikut akan menjelaskan beberapa langkah yang dianggap penting dalam memberikan perlindungan hukum tersebut.

²¹ Pak Kamal, kurir *GrabFood* (Diwawancarai pada hari Kamis, 19 Desember 2024)

Tabel 4.6 Upaya dalam Meningkatkan Perlindungan Hukum Kurir *Grabfood*

Pertanyaan	Kategori	Jumlah Responden
Langkah apa yang sebaiknya dilakukan platform untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi kurir terhadap pesanan fiktif?	Penegakan Hukum Yang Lebih Ketat	8 orang
	Edukasi Kepada Pengguna	5 orang
	Penerapan Sanksi Yang Jelas	5 orang
	Penerapan Verifikasi Data Yang Ketat	8 orang

Sumber : Hasil Wawancara Kuesioner

Berdasarkan data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa meningkatkan perlindungan hukum bagi kurir *Grabfood* memerlukan penegakan hukum yang lebih ketat, penerapan verifikasi data yang ketat, edukasi kepada pengguna, serta penerapan sanksi yang jelas terhadap penggunaan layanan pemesanan di aplikasi Grab.

Kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum bagi kurir *Grabfood* semakin meningkat. Berdasarkan temuan ini, terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan. Mayoritas responden menggarisbawahi pentingnya penegakan hukum yang lebih ketat terhadap pengguna sebagai upaya menciptakan lingkungan yang lebih aman. Selain itu, diperlukan penerapan data yang lebih jelas untuk memudahkan kurir melaporkan pengguna apabila terjadi tindakan pesanan fiktif yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu juga, edukasi kepada pengguna mengenai resiko yang akan diterima oleh oknum yang melakukan pemesanan fiktif juga resiko yang akan dialami kurir dalam menghadapi pesanan fiktif. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran mereka tentang tanggung jawab dalam menggunakan layanan, mencegah tindakan yang merugikan seperti pesanan fiktif, serta menciptakan ekosistem yang lebih aman dan adil bagi semua pihak, termasuk kurir.

Terakhir, penerapan sanksi yang jelas juga sangat penting dalam langkah memberikan keadilan terhadap kurir yang dirugikan akibat pesanan fiktif. Langkah ini bertujuan memberikan efek jera, mencegah tindakan penyalahgunaan seperti pesanan fiktif, dan memastikan tanggung jawab pengguna dalam menggunakan layanan sehingga tercipta lingkungan yang aman dan adil bagi kurir dan pengguna lainnya.

Adanya perlindungan hukum dapat menjadi solusi efektif untuk menangani kasus pesanan fiktif yang dialami kurir *Grabfood* akibat tindakan wanprestasi yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab. Grab seharusnya membuat peraturan perlindungan hukum yang melindungi dan mengontrol juga mengevaluasi layanan yang digunakan oleh konsumen sebagai penyedia layanan dan pengelolaan aplikasi Grab.

B. Solusi Hukum Yang Dapat Diterapkan Untuk Memberikan Ganti Rugi Kepada Kurir Yang Dirugikan Akibat Pesanan fiktif

Driver *Grabfood* sering menghadapi tantangan pesanan fiktif yang berujung pada kerugian, baik secara finansial maupun mental. Pesanan fiktif ini terjadi ketika seseorang sengaja memesan makanan melalui aplikasi tetapi tidak berniat menerimanya, atau memberikan alamat pengantaran palsu. Akibatnya, driver yang sudah mengeluarkan biaya operasional, seperti pembelian makanan dan bahan bakar, terpaksa menanggung kerugian tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, solusi hukum sangat penting untuk diterapkan guna melindungi hak-hak driver dan memberikan rasa keadilan. Solusi hukum adalah upaya atau cara penyelesaian masalah yang berkaitan dengan aspek hukum. Solusi ini dapat mencakup berbagai tindakan, baik melalui jalur hukum formal, seperti pengadilan, maupun jalur nonformal seperti mediasi atau negosiasi. Berikut solusi hukum yang dapat diterapkan dalam mengatasi kerugian akibat pesanan fiktif, yaitu:

1. Penyelesaian Berdasarkan Hukum Perdata

Jika terjadi wanprestasi, seperti pesanan fiktif yang dilakukan oleh pengguna platform dan identitasnya diketahui, kurir dapat langsung mengajukan gugatan atas pelanggaran perjanjian yang menyebabkan kerugian berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Sementara itu, jika pesanan fiktif dilakukan dengan sengaja dan disertai niat jahat, tindakan tersebut dapat digugat berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

2. Pengajuan Tuntutan Pidana sebagai Upaya Pencegahan

Selain hukum perdata, hukum pidana juga dapat diterapkan untuk menindak pelaku pesanan fiktif. Dalam konteks ini, Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang penipuan dapat dijadikan dasar hukum. Jika pesanan fiktif dilakukan dengan cara menipu sehingga menyebabkan kerugian bagi kurir, pelaku dapat dituntut berdasarkan pasal tersebut.

3. Perlindungan Melalui Kebijakan Internal Platform

Platform *Grabfood* sebagai penyedia layanan juga memiliki tanggung jawab dalam melindungi kurir dari kerugian akibat pesanan fiktif. Solusi yang dapat diterapkan oleh platform berupa sistem kompensasi internal, verifikasi pengguna yang ketat, pembatasan pembayaran COD (*Cash on Delivery*) bagi pengguna baru atau mencurigakan, asuransi keselamatan kerja. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat mengatur standar perlindungan dan tanggung jawab platform berbasis aplikasi terhadap mitra pengemudi, termasuk penyelesaian masalah yang merugikan kurir.

4. Penyelesaian Alternatif Sengketa atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

Metode ini merupakan cara untuk menyelesaikan konflik atau perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat tanpa melalui jalur pengadilan formal. Tujuannya adalah memberikan solusi yang lebih efisien dan fleksibel dibandingkan proses litigasi.

5. Perlindungan Hukum melalui Regulasi Pemerintah

Pemerintah dapat mengatur regulasi khusus yang mewajibkan perusahaan untuk memberikan perlindungan bagi kurir, terutama yang bekerja di sektor layanan berbasis aplikasi seperti *Grabfood*, mencakup berbagai aspek untuk memastikan hak-hak mereka terlindungi, serta menjamin keselamatan dan kesejahteraan kerja.

Hal ini merujuk pada penyalahgunaan aplikasi Grab yang memicu terjadinya pesanan fiktif yang berakibat merugikan pihak kurir. Pihak Grab seharusnya memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan mitra dalam menjalankan pekerjaannya. Pihak Grab juga memiliki kewajiban dalam memastikan bahwa mitra tidak dikenakan sanksi, seperti penurunan performa atau suspensi akibat pesanan fiktif yang berada di luar kendali mitra. Pihak Grab harus memberikan keadilan kepada mitra yang mengalami masalah tersebut dengan menindak tegas pengguna yang terbukti melakukan pesanan fiktif, termasuk memblokir akun mereka agar tidak merugikan mitra lain. Hal ini berlaku karena adanya suatu perikatan antara Grab dan mitranya. Berdasarkan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menerangkan bahwa perikatan lahir dari perjanjian atau Undang-Undang. Dalam hal ini, hubungan antara Grab dan mitranya diatur oleh perjanjian kemitraan. Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tentang perikatan berbunyi sebagai berikut: “Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.” Dalam konteks ini, Grab sebagai penyedia platform bertanggung jawab dalam memberikan kenyamanan dan keamanan

terhadap mitranya. Termasuk memberikan perlindungan hukum serta solusi hukum yang jelas agar pihak kurir *Grabfood* memiliki pegangan ketika mendapatkan masalah seperti pesanan fiktif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan hukum bagi kurir Grabfood yang mengalami pesanan fiktif saat ini belum ada regulasi khusus yang mewajibkan perusahaan untuk memberikan perlindungan bagi kurir Grabfood yang mengalami pesanan fiktif, namun kurir Grabfood dapat menggunakan Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum dan Pasal 1243 KUHPerdara mengatur tentang wanprestasi, yaitu ketika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati. Aturan hukum ini dapat digunakan sebagai landasan hukum jika mengalami masalah tersebut. Pihak Grab harus memberikan perlindungan hukum yang jelas terhadap kurir yang mengalami pesanan fiktif agar mereka merasa aman dan nyaman serta pelayanan terhadap mitra dalam memperjuangkan hak-hak mereka harus lebih baik dan adil agar mereka merasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap platform.

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Untuk kedua orang tua saya Ayahanda tercinta Bapak H. Kahar dan Ibunda tercinta Ibu Hj. Dahliah sudah menjadi Orang Tua hebat dan selalu menjadi sumber cinta dan semangat penulis. Terima Kasih Mama dan Bapak.

REFERENSI

- 1) Agus Rahardjo. (2002). *Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- 2) Ahkam Jayadi. (2015). *Problematika Penegakan Hukum Dan Solusinya, Jurnal Al-risalah. Vol.15, No. 2*
- 3) Ali. Muhammad et al. (2018). “Faktor-Faktor yang Menjadi Pertimbangan dalam Penggunaan Jasa Ojek Online di Kota Mataram”. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 6. No.2.*
- 4) Adisubrata, I.M. (2020). *Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online terhadap Order Fiktif*. Jakarta: Ganesha Press.
- 5) Caroline Sutandi. (2015). “Pentingnya Transportasi Umum untuk Kepentingan Publik”. *Jurnal Administrasi Publik. Vol.12. No. 1*
- 6) Elfrida Gultom. (2009). *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Litera Lintas Media.
- 7) Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Bina Ilmu.

- 8) Siti Azisiah Audya Rahman, (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi Gojek sebagai Angkutan Berbasis Online”. *Laporan Hasil Penelitian*. Universitas Muslim Indonesia, Makassar
- 9) Yenni Aurelia Marpaung. (2021). Pertanggung Jawaban PT. Grab Indonesia Terhadap Pengemudi Yang Mendapat Order Fiktif. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 19(2).
- 10) Redaksi CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230216141331-37-414351/>. Diakses pada tanggal 31 Desember 2024
- 11) Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. “Daring”. <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/daring>. Diakses 18 November 2024.
- 12) Utomo & Rizki Yadisha. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Medan yang Mengalami Kerugian Akibat Pemesanan Fiktif Makanan*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/29715>. diakses 18 November 2024.