

UPAYA PERLINDUNGAN BAGI MITRA DRIVER GOJEK YANG DIRUGIKAN AKIBAT ORDERAN FIKTIF PADA LAYANAN GOFOOD DAN GOMART

Windy Juli Astuti Ningtyas¹, Miko Aditiya Suharto²

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

E-mail: ¹20071010014@student.upnjatim.ac.id

²miko.aditiya.ih@upnjatim.ac.id

Abstrak:

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana perlindungan bagi mitra driver dalam menghadapi pemesanan fiktif pada layanan Gofood dan Gomart oleh PT. Gojek Indonesia serta upaya yang dapat dilakukan oleh mitra driver ketika mendapat pemesanan fiktif. Latar belakang penulisan penelitian ini diangkat dari permasalahan pemesanan fiktif yang makin mari makin meningkat sehingga merugikan bagi mitra driver. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis-empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus (case study). Bahan hukum bersumber dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, serta bahan non-hukum. Metode pengumpulan data dilaksanakan dengan studi lapangan serta studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa PT. Gojek Indonesia memberikan upaya perlindungan bagi mitra driver tetapi dalam pelaksanaannya masih belum efektif memberikan perlindungan bagi mitra driver. Praktik pemesanan fiktif merugikan bagi mitra driver sehingga ketika mendapat pemesanan fiktif mitra driver dapat melakukan upaya non-litigasi berupa upaya pembekuan akun konsumen yang terlibat pemesanan fiktif dan upaya litigasi melalui gugatan ganti rugi atas wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen dengan melakukan pemesanan fiktif.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Driver Gojek, Pemesanan Fiktif*

Abstract:

The purpose of this research is to find out how driver partners are protected when faced with fictitious orders on Gofood and Gomart services by PT. Gojek Indonesia and the efforts that driver partners can make when receiving fictitious orders. The background to writing this research is motivated by the problem of fictitious orders which are increasing day by day, to the detriment of driver partners. This research uses a juridical-empirical research method using a statute approach, a conceptual approach and a case study approach. Legal materials come from primary legal materials, secondary legal materials, and non-legal materials. Data collection methods were carried out using field studies and literature studies. The results of this research state that PT. Gojek Indonesia provides protection efforts for driver partners, but in its implementation it is still not effective in providing protection for driver partners. This practice of fictitious orders is detrimental to driver partners so that when they receive fictitious orders, driver partners can take non-litigation efforts in the form of efforts to freeze the accounts of consumers involved in fictitious orders and litigation efforts through claims for compensation. default by consumers by placing fictitious orders.

Keywords: *Legal Protection, Gojek Drivers, Fictitious Orders*

Pendahuluan

Internet telah mengubah dirinya dari sekadar alat untuk berkomunikasi menjadi *platform* yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan, yang mana telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan termasuk dalam ranah bisnis. Kemajuan ekonomi digital, seperti *e-commerce* dan layanan *online* telah menghasilkan model bisnis baru, contohnya adalah munculnya bisnis transportasi berbasis teknologi yang mengubah paradigma di industri transportasi, termasuk di Indonesia. Layanan taksi *online* dan *platform* kendaraan berbagai jenis telah memberikan solusi transportasi yang lebih efisien dan mudah diakses bagi masyarakat. Melalui aplikasi di *smartphone*, konsumen dapat dengan mudah memesan transportasi dan melacak perjalanan mereka, menawarkan tingkat fleksibilitas yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Gojek telah mengalami pertumbuhan yang pesat dan menjadi salah satu penyedia layanan transportasi *online* yang paling terkenal di Indonesia. Mereka menyediakan akses yang mudah dan berbagai pilihan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Awalnya, Gojek didirikan pada tahun 2010 dan memulai layanannya melalui telepon sebelum kemudian meluncurkan aplikasi berbasis *smartphone* pada tahun 2015.¹ Aplikasi Gojek menawarkan berbagai layanan, termasuk Gofood, Goride, Goshop, Gomart, dan Gosend, yang telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Gofood dan Gomart, di antara layanan yang disediakan, telah menjadi favorit pelanggan, mengubah ekosistem belanja *online* di Indonesia.²

Layanan Gofood memungkinkan pengguna untuk menikmati berbagai jenis makanan dari berbagai restoran dan pedagang lokal dari berbagai ragam pilihan menu baik makanan tradisional hingga internasional.³ Sedangkan layanan Gomart adalah layanan belanja *online* yang bekerja sama dengan Alfamart, memungkinkan pengguna membeli berbagai produk kebutuhan sehari-hari dengan cepat melalui aplikasi Gojek, dan barang akan diantarkan langsung ke alamat pengguna.⁴

Kedua layanan tersebut tidak hanya memberikan kenyamanan kepada konsumen, tetapi juga memberikan dukungan kepada mitra pedagang lokal, membantu mereka dalam memperluas jangkauan pasar dan mencapai lebih banyak konsumen. Hal ini memberikan peluang pertumbuhan yang signifikan bagi usaha mikro dan kecil di era digital. Selain itu, Gojek juga menyediakan berbagai metode pembayaran praktis seperti Gopay dan *Cash On Delivery* (COD) untuk meningkatkan kemudahan bagi pengguna.⁵ Meskipun demikian, terdapat potensi penyalahgunaan yang dapat dilakukan oleh konsumen, seperti praktik orderan fiktif, yang dapat merugikan penyedia layanan dan pengemudi ojek *online*. Praktik ini sering terjadi, di mana konsumen memesan dengan menggunakan lokasi palsu atau informasi kontak yang tidak valid, yang mengakibatkan kerugian bagi pengemudi ojek *online* baik dari segi waktu maupun biaya transportasi serta rugi secara finansial karena tidak mendapat pembayaran atas pesanan oleh

¹ Wahid, U., & Puspita, A. E. (2017). Upaya peningkatan brand awareness PT. Go-Jek Indonesia melalui aktivitas marketing public relations. *Jurnal Komunikasi*, 9(1), hal. 33.

² Gojek, *Jenis-Jenis Layanan Gojek*, <https://www.gojek.com/id-id/products/>, Diakses pada Oktober 2023.

³ Gojek, "Layanan Gofood", <https://www.gojek.com/gofood/>, Diakses pada Oktober 2023.

⁴ Gojek, "Layanan Gomart", <https://www.gojek.com/id-id/help/gomart/apa-itu-go-mart/>, Diakses pada Oktober 2023.

⁵ Kumparan, "Metode Pembayaran Layanan Gojek", <https://kumparan.com/berita-bisnis/cara-bayar-gojek-dengan-berbagai-metode-pembayaran-1zd4Mxizyax>, Diakses pada Oktober 2023

konsumen tersebut. Meskipun pengemudi ojek *online* telah memenuhi kewajibannya dengan baik, seperti membelikan pesanan yang diinginkan oleh konsumen, namun terkadang konsumen tidak memenuhi kewajiban mereka dengan memberikan hak yang seharusnya kepada pengemudi ojek *online*.

Orderan fiktif ini tentu bertentangan dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa serta membayar sesuai dengan kesepakatan. Menurut Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli adalah persetujuan di mana pihak satu berjanji untuk menyerahkan barang dan pihak lain berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati. Oleh karena itu, *driver* Gojek memiliki hak yang sah untuk menuntut hak-hak mereka terkait pemesanan yang telah dilakukan.⁶ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mengatur bahwa para pihak dalam perjanjian dapat diikat oleh kontrak elektronik, dengan persyaratan beritikad baik dalam melakukan transaksi elektronik.⁷ Dengan demikian, peraturan-peraturan ini memberikan kepastian hukum, memperkuat perlindungan bagi pengemudi ojek *online* dalam menghadapi orderan fiktif, dan menjadi dasar yang kuat untuk penelitian ini.

Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis lebih lanjut tentang orderan fiktif yang terjadi di layanan Gofood dan Gomart di aplikasi Gojek. Penelitian ini akan terutama berfokus pada bagaimana PT. Gojek Indonesia dalam melindungi pengemudi ojek *online* dari orderan fiktif. Selain itu, penelitian ini akan menganalisis upaya yang dapat dilakukan oleh pengemudi ojek *online* saat mendapat orderan fiktif.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris.⁸ Dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan studi kasus. Jenis data dan sumber data yang digunakan peneliti mengumpulkan data primer, data sekunder, dan data tersier.⁹ Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan di PT. Gojek Indonesia serta survei melalui angket atau kuesioner kepada *driver* Gojek di Sidoarjo yang pernah menggunakan layanan Gofood dan/atau Gomart. Sementara itu, data sekunder berupa bahan hukum primer seperti UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Elektronik, UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, PP No. 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan PP No. 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta bahan hukum sekunder yang terdiri dari literatur hukum seperti jurnal, buku, dan makalah ilmiah. Adapun data tersier merupakan data pendukung dari data sekunder yang meliputi informasi dari internet, kamus hukum, dan ensiklopedia.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan survei melalui angket atau kuesioner, dengan populasi penelitian adalah pengemudi Gojek yang pernah menggunakan layanan Gofood dan/atau Gomart di Sidoarjo. Penentuan sampel dilakukan dengan memilih 30

⁶ Riska, F. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek Akibat Pemesanan Fiktif Go-Food Dengan Pembayaran COD (Cash On Delivery) Pada Aplikasi Gojek Oleh Customer Di Wilayah Kota Jember*, (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), hal. 9.

⁷ Rahman, M. F., *Perlindungan Hukum Bagi Driver Go-Jek Pada Order Fiktif Oleh User*, (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), hal. 5.

⁸ Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020, hal.80.

⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Pertama : Sinar Grafika, Jakarta, 2021, hal. 105.

sampel sesuai dengan rekomendasi Rumus Roscoe untuk jumlah sampel dalam penelitian.¹⁰ Selain itu, data juga dikumpulkan melalui studi kepustakaan dari peraturan perundang-undangan, buku, dan karya ilmiah yang relevan dengan masalah yang diteliti.¹¹ Setelah pengumpulan data, analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi makna serta relevansi peraturan hukum terkait perlindungan bagi pengemudi Gojek yang terdampak pemesanan fiktif pada layanan Gofood dan Gomart.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Terhadap Pengemudi Gojek Yang Dirugikan Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan Gofood Dan Gomart Oleh Pihak Gojek

Dalam layanan Gofood dan Gomart, terdapat dua hubungan hukum antara pengemudi Gojek dan konsumen: hubungan jual-beli, di mana pengemudi menyediakan barang atau makanan dan konsumen membayar sesuai harga yang ditetapkan, serta hubungan pengangkutan, di mana pengemudi bertanggung jawab untuk mengantarkan pesanan. Dalam kasus orderan fiktif, pengemudi dirugikan karena telah memenuhi kewajibannya, sementara konsumen tidak bertindak dengan baik. Oleh karena itu, mitra driver perlu mengenali ciri-ciri pemesanan fiktif dengan memperhatikan pola dan karakteristik pesanan yang mencurigakan untuk mengambil langkah preventif dan melindungi diri dari kerugian.

Dengan demikian, terdapat beberapa ciri-ciri yang dapat menjadi indikasi adanya orderan fiktif yang perlu diperhatikan oleh pengemudi Gojek agar dapat menghindari praktik tersebut. Ciri-ciri tersebut antara lain:¹²

1. Alamat pengiriman yang palsu atau tidak valid;
2. Konsumen yang sulit dihubungi atau tidak merespons;
3. Penggunaan nomor telepon yang sama tetapi dengan nama dan alamat yang berbeda setiap kali;
4. Jumlah pesanan yang tidak masuk akal atau jarak tempuh yang jauh, meskipun jumlah pesanan kecil;
5. Penggunaan metode pembayaran tunai;
6. Frekuensi pemesanan yang tinggi dari akun atau lokasi yang sama dalam waktu singkat;
7. Pemesanan pada jam-jam yang tidak lazim, misalnya dini hari;
8. Lokasi pengambilan atau pengantaran yang tidak biasa, seperti di tengah jalan besar tanpa alasan yang jelas;
9. Akun baru dengan aktivitas pemesanan yang tinggi;
10. Penggunaan detail pembayaran yang bermasalah;
11. Tingkat pembatalan yang tinggi;
12. Feedback negatif yang tidak wajar;
13. Komunikasi melalui chat yang mencurigakan; dan
14. Permintaan yang tidak masuk akal.

Selain itu, terdapat beberapa bentuk pemesanan fiktif yang umum terjadi, antara lain seperti :¹³

1. Pemesanan dengan informasi palsu, seperti nama palsu, alamat palsu, atau nomor palsu.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2017, hal. 164.

¹¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram (NTB), hal. 101

¹² Wawancara, *Consumer Engagement Associate*, PT. Gojek Indonesia, Surabaya, 19 Februari 2024

¹³ Wawancara, *Consumer Engagement Associate*, PT. Gojek Indonesia, Surabaya, 19 Februari 2024

2. Pemesanan tanpa niat sebenarnya untuk membeli atau menggunakan layanan, melainkan dengan tujuan mengganggu atau menipu.
3. Pemesanan dengan niat untuk membatalkannya secara berulang-ulang guna mengganggu kinerja mitra driver atau mengacaukan operasi layanan.

Pada dasarnya penggunaan layanan Gofood dan Gomart, ketika konsumen menggunakan layanan dan mitra driver menerima pesanan layanan tersebut, terjadi transaksi elektronik antara kedua belah pihak. Hal ini sejalan dengan pengertian dari transaksi elektronik telah disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), bahwa transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya.

Sehingga dalam pelaksanaannya berdasarkan pada Pasal 17 ayat 2 UU ITE harus didasarkan dengan iktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau dalam pertukaran informasi elektronik atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 45 ayat (2) menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan transaksi elektronik wajib mengedepankan:

- a) iktikad baik,
- b) prinsip kehati-hatian,
- c) transparansi,
- d) akuntabilitas, dan
- e) kewajaran.

Sedangkan berdasarkan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyebutkan bahwa dalam melakukan transaksi jual beli melalui sistem elektronik maka harus memperhatikan beberapa prinsip, seperti :

- a) iktikad baik;
- b) kehati-hatian;
- c) transparansi;
- d) kepercayaan;
- e) akuntabilitas
- f) keseimbangan; dan
- g) adil dan sehat.

Mitra driver telah melakukan tugasnya dengan iktikad baik dengan membelikan pesanan sesuai yang dikehendaki konsumen dan mengantarkan ke alamat yang dituju oleh konsumen, sehingga dalam hal ini mitra driver telah melakukan kewajibannya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) Pasal 7 pada huruf a disebutkan bahwa pelaku usaha dalam melakukan usahanya wajib bertitikad baik. Sejalan dengan itu, jelas mitra driver telah melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha.

Mitra driver telah berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai Pasal 64 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus memastikan keamanan, kelayakan kondisi, kerahasiaan, kesesuaian, dan ketepatan waktu pengiriman barang dan/atau jasa sesuai kesepakatan. Mitra driver telah memenuhi tanggung jawab ini dengan membeli makanan atau barang sesuai pesanan konsumen dan mengantarkannya ke lokasi yang tertera dalam aplikasi dengan penuh kehati-hatian, sehingga pesanan tiba tepat waktu dan sesuai harapan konsumen. Dilain sisi saat mitra driver telah melakukan kewajibannya, mitra driver sebagai pelaku usaha

tidak mendapatkan haknya untuk menerima pembayaran yang seharusnya diberikan oleh konsumen sesuai kesepakatan dalam aplikasi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 huruf a UU Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak beritikad baik dalam memenuhi kewajibannya, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen. Dalam huruf b, disebutkan bahwa konsumen diwajibkan bertindak dengan itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian. Selain itu, huruf c menyatakan bahwa konsumen wajib membayar transaksi yang telah disepakati sesuai ketentuan dalam aplikasi. Ketika konsumen setuju menggunakan layanan Gofood atau Gomart, mereka telah menyetujui transaksi tersebut dan bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya.

Oleh karena itu, jelas dalam praktik pemesanan fiktif pada layanan Gofood atau Gomart mitra driver sangat dirugikan, mitra driver telah melakukan pekerjaan dengan baik dengan membelikan pesanan konsumen. Namun, mitra driver tidak mendapatkan haknya yaitu pembayaran sehingga mitra driver disini perlulah mendapat perlindungan. Hak ini sesuai dengan Pasal 28 D ayat (1) UUD NRI 1945, yang menjamin setiap warga negara mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, kepastian hukum yang adil, dan perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Jika melihat hubungan hukum antara mitra driver dan PT. Gojek Indonesia yang didasarkan pada perjanjian kemitraan yang didapatkan peneliti, yang menyatakan bahwa mitra driver Gojek setuju dengan syarat dan ketentuan yang dapat berubah sewaktu-waktu, menandakan kesediaan mereka untuk terikat dalam kemitraan. Mereka harus memenuhi persyaratan tertentu, termasuk memiliki SIM yang sah dan kondisi kesehatan yang baik. Hubungan hukum ini sejajar karena bersifat kemitraan, dan PT. Gojek Indonesia diakui sebagai perusahaan teknologi yang menyediakan aplikasi, bukan sebagai penyedia layanan transportasi.¹⁴

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan perjanjian kemitraan hubungan PT. Gojek Indonesia dan mitra *driver* adalah hubungan kemitraan yang diatur melalui perjanjian elektronik. PT. Gojek Indonesia berperan sebagai penyedia aplikasi Gojek yang menyediakan layanan transportasi, sementara mitra *driver* berperan sebagai penyedia jasa dan pelaksana layanan kepada konsumen. Oleh karena itu, PT. Gojek Indonesia memiliki kewajiban untuk melindungi mitra driver dari kerugian akibat pemesanan fiktif dalam aplikasi Gojek, sesuai dengan Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menuntut penyedia platform digital untuk menyediakan sistem pengamanan guna mencegah gangguan dan kerugian dalam operasi sistem elektronik. Pasal 31 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga menegaskan pentingnya penyelenggara sistem elektronik dalam memastikan perlindungan terhadap pengguna dan masyarakat dari dampak negatif yang mungkin dihasilkan oleh sistem yang mereka kelola.

Dalam hal ini, PT. Gojek Indonesia telah berupaya mencegah pesanan fiktif untuk melindungi mitra driver dari praktik ini. Upaya tersebut mencakup fitur Go Shield dan Lapor Order Fiktif (Ofik). Go Shield otomatis mendeteksi dan memblokir pesanan serta akun yang mencurigakan, termasuk penggunaan Fake GPS atau aplikasi modifikasi lainnya. Fitur Lapor Order Fiktif (Ofik) memungkinkan driver melaporkan pesanan mencurigakan yang akan ditinjau

¹⁴ Gojek, "Perjanjian Kemitraan PT. Gojek Indonesia dan Mitra *driver*", <https://www.gojek.com/en-id/app/driver-contract>, diakses pada April 2024.

dan dibatalkan oleh Gojek jika terindikasi fiktif. Selain itu, PT. Gojek Indonesia juga memberikan ganti rugi kepada mitra driver yang dirugikan oleh pesanan fiktif. Untuk mengajukan klaim, driver dapat melapor ke customer service Gojek dengan bukti yang relevan. Berikut adalah prosedur yang dapat dilakukan mitra driver ketika akan mengajukan ganti rugi atas pesanan fiktif kepada PT. Gojek Indonesia:¹⁵

1. Hubungi customer service Gojek melalui aplikasi atau saluran komunikasi yang disediakan. Jelaskan secara rinci tentang pesanan fiktif yang diterima, sertakan bukti-bukti, dan berikan informasi seperti nomor pesanan, tanggal, dan waktu pemesanan fiktif.
2. Mengembalikan makanan atau belanjaan yang telah dipesan namun merupakan hasil dari pemesanan fiktif.
3. Menunggu konfirmasi dari Gojek dalam waktu paling lama 3-7 hari kerja dan Gojek akan memproses verifikasi terhadap klaim yang diajukan.
4. Jika klaim ganti rugi diterima, mitra driver akan menerima ganti rugi sesuai dengan kerugian yang telah diajukan.

Namun, dalam pelaksanaannya, upaya PT. Gojek Indonesia melalui fitur-fitur dan klaim ganti rugi bagi mitra driver belum sepenuhnya efektif dalam memberikan perlindungan penuh. Mitra driver merasa bahwa fitur Go Shield dan Lapor Order Fiktif (Ofik) belum optimal dalam mencegah pesanan fiktif dan belum memberikan perlindungan yang memadai. Meskipun fitur tersebut tersedia dan proses pelaporannya mudah, mitra driver masih merasa rentan terhadap praktik pesanan fiktif oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab, meskipun ada klaim ganti rugi yang ditawarkan.

Hal ini tidak sesuai dengan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dengan masih adanya praktik pemesanan fiktif yang merugikan mitra driver, maka dapat disimpulkan bahwa PT. Gojek Indonesia belum memberikan sistem keamanan yang memadai untuk mencegah adanya praktik pemesanan fiktif. Sehingga hal ini berakibat pada ketidakefektifan perlindungan yang diberikan PT. Gojek Indonesia kepada mitra driver sebagaimana yang diatur dalam Pasal 31 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Sehingga, peneliti dapat menyimpulkan bahwa mitra driver khususnya pada layanan Gofood dan Gomart belum mendapatkan perlindungan secara optimal dan praktik pemesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab tetap akan menjadi ancaman bagi para mitra driver.

Upaya Yang Dapat Dilakukan Driver Ketika Mendapat Pemesanan Fiktif

Dalam menghadapi pemesanan fiktif mitra driver yang dirugikan dapat melakukan upaya non-litigasi yang dilakukan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan upaya litigasi melalui pengadilan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan bahwa dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dapat ditempuh jalur pengadilan atau alternatif penyelesaian di luar pengadilan, berdasarkan kesepakatan sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa.

Berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diadakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah ganti rugi serta tindakan tertentu yang bertujuan untuk mencegah terjadinya atau berulangnya kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain itu,

¹⁵ Wawancara, *Consumer Engagement Associate*, PT. Gojek Indonesia, Surabaya, 19 Februari 2024

menurut Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dipilih jika upaya penyelesaian secara damai di luar proses mediasi gagal. Hal ini dapat terjadi karena adanya penolakan atau ketidakresponsifan dari pihak pelaku usaha maupun konsumen, sehingga kesepakatan tidak dapat dicapai bersama.

Pada kasus pemesanan fiktif yang merugikan mitra driver, upaya non-litigasi yang dapat ditempuh adalah dengan melaporkan kasus tersebut kepada PT. Gojek Indonesia untuk dapat dilakukan pembekuan akun konsumen yang terbukti melakukan pemesanan fiktif. Meskipun hubungan hukum antara mitra driver dan PT. Gojek Indonesia 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.

Dilain sisi, jika didasarkan pada Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang telah disebutkan sebelumnya bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan pengaman sistem elektronik untuk menghindari kerugian. Karena PT. Gojek Indonesia merupakan penyedia aplikasi Gojek yang mana sebagai penyelenggara sistem sehingga PT. Gojek Indonesia bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan bagi mitra *driver* dalam menjalankan layanan Gojek untuk menghindari kerugian yang disebabkan oleh sistem.

Dengan didasarkan dengan peraturan diatas PT. Gojek Indonesia telah melakukan upaya untuk menangani praktik pemesanan fiktif dengan melakukan pembekuan akun konsumen yang terlibat dalam pemesanan fiktif. Tindakan ini didasarkan pada perjanjian elektronik antara konsumen dan PT. Gojek Indonesia yang tertuang dalam Syarat dan Ketentuan Pengguna Aplikasi Gojek yang telah disetujui oleh konsumen pada saat melakukan pendaftaran akun aplikasi Gojek. Dimana pada poin ke -13 terkait Pembekuan Sementara dan Pembekuan Permanen Akun Gojek disebutkan bahwa akun pengguna dapat dibekukan sementara atau secara permanen oleh PT. Gojek Indonesia karena alasan yang bermacam-macam, termasuk namun tidak terbatas pada, sebagai berikut:¹⁶

1. Adanya laporan tentang penggunaan atau penyalahgunaan akun oleh pihak lain;
2. Adanya laporan tentang kehilangan, pencurian, atau diretasnya telepon genggam atau tablet Anda;
3. Kami memiliki alasan yang cukup untuk percaya bahwa akun anda telah dialihkan atau digunakan oleh orang lain;
4. Kami mengetahui dengan alasan yang cukup menduga bahwa telah terjadi hal-hal yang menurut pendapat kami telah atau dapat merugikan kami, Anda, Penyedia Layanan, atau pihak lainnya;
5. Kami mengetahui atau dengan alasan yang cukup menduga bahwa Anda telah telah mendaftar atau masuk dalam lebih dari satu akun dalam satu perangkat untuk tujuan melanggar ketentuan penggunaan, pemberitahuan privasi atau hukum yang berlaku;
6. Sistem Kami mendeteksi adanya tindakan yang tidak wajar dari penggunaan Akun Anda atau adanya kewajiban berdasarkan Ketentuan Penggunaan, dan/atau Pemberitahuan Privasi yang tidak dipenuhi oleh Anda;

¹⁶ Gojek, "Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek", <https://www.gojek.com/id-id/terms-and-condition/gojek>, diakses pada tanggal 30 April 2024.

7. Anda telah meninggal dunia, ditempatkan di bawah perwalian atau pengampuan atau mengalami ketidakmampuan lainnya yang menjadikan Anda tidak cakap hukum berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;
8. Penggunaan Aplikasi atau Layanan oleh Anda atau pihak lain (yang menggunakan akun Anda) dengan cara yang bertentangan dengan Ketentuan Penggunaan ini, Pemberitahuan Privasi atau Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku; dan/atau
9. Perintah untuk pembekuan akun, baik sementara atau permanen, yang diterbitkan oleh institusi pemerintah atau moneter terkait atau berdasarkan perintah pengadilan yang diterbitkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jika dilihat dalam Syarat dan Ketentuan Pengguna Aplikasi Gojek poin ke-13 huruf d bahwa diketahui dan adanya alasan yang cukup kuat menduga adanya hal-hal yang dapat merugikan PT. Gojek Indonesia, Penyedia Layanan atau pihak lainnya. Dalam hal ini, praktik pemesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab ini tidak hanya merugikan bagi mitra *driver* sebagai Penyedia Layanan tetapi juga merugikan bagi PT. Gojek Indonesia karena mengganggu operasional layanan Gojek.

Selain itu, pada poin ke-14 juga telah disebutkan bahwa Apabila PT. Gojek Indonesia mengetahui atau mempunyai alasan yang cukup untuk menduga bahwa Anda telah melakukan tindakan asusila, pelanggaran, kejahatan atau tindakan lain yang bertentangan dengan Ketentuan Penggunaan ini dan/atau Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, baik yang dirujuk dalam ketentuan penggunaan ini atau tidak, maka kami berhak untuk dan dapat membekukan akun, baik sementara atau permanen, atau menghentikan akses Anda terhadap Aplikasi, termasuk Layanan, Konten Pihak Ketiga, Penawaran dan/atau Metode Pembayaran yang terdapat di dalamnya, melakukan pemeriksaan, menuntut ganti kerugian, melaporkan kepada pihak berwenang dan/atau mengambil tindakan lain yang kami anggap perlu, termasuk tindakan hukum pidana maupun perdata.¹⁷

Dalam proses pembekuan akun konsumen yang terlibat dalam praktik pemesanan fiktif, PT. Gojek Indonesia memiliki mekanisme untuk mendeteksi pesanan fiktif melalui sistem Go Shield. Jika pesanan fiktif terdeteksi, sistem akan secara otomatis melakukan pembekuan akun konsumen tersebut. Selain itu, mitra *driver* juga dapat melaporkan adanya pemesanan fiktif melalui fitur Lapor Ofik (Orderan 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 Gojek dengan menggunakan email dan nomor telepon yang terdaftar sebelumnya.¹⁸

Selain upaya non-litigasi, berdasarkan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa setiap konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa yang bertugas menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum. Selain itu, disebutkan juga dalam Pasal 45 ayat (4) bahwa jika telah dipilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka pengajuan gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan apabila upaya penyelesaian tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

¹⁷ Gojek, "Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek", <https://www.gojek.com/id-id/terms-and-condition/gojek>, diakses pada tanggal 30 April 2024.

¹⁸ Wawancara, Consumer Engagement Associate, PT. Gojek Indonesia di Surabaya, 19 Februari 2024.

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.

Sehingga, mitra *driver* yang dirugikan akibat pemesanan fiktif dapat melakukan upaya litigasi dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Jika didasarkan kedudukan hubungan hukum yang terjalin antara PT. Gojek Indonesia dan mitra *driver* adalah sebagai mitra yang bersendiri-sendiri secara independen. Sehingga dalam hal mitra *driver* yang dirugikan akan mengajukan gugatan maka mitra *driver* harus melakukan secara mandiri. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam perjanjian kemitraan pada Pasal 11.3 yang menyatakan bahwa PT. Gojek Indonesia tidak memiliki kewajiban apapun, termasuk dalam mengambil tindakan lebih jauh atau tindakan hukum yang dianggap perlu oleh mitra *driver* dan PT. Gojek Indonesia, terhadap setiap permasalahan atau perselisihan yang timbul antara mitra *driver* dan konsumen Gojek.

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 Gofood / Gomart dan mitra *driver* menerima, maka hal itu jelas sudah terjadi kesepakatan sama hal nya dengan perjanjian konvensional sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1457 KUH Perdata bahwa dalam perjanjian jual beli para pihak mengikatkan diri satu sama lain. Sehingga timbul-lah hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dimana konsumen berhak atas pesannya dan mitra *driver* berkewajiban membelikan dan antar pesanan konsumen. Selain hak, konsumen juga berkewajiban untuk melakukan pembayaran atas pesannya dan mitra *driver* berhak untuk menerima pembayaran atas pesanan konsumen tersebut.

Pada praktik pemesanan fiktif tentu konsumen tidak melakukan sebagaimana yang disepakati yaitu melakukan pembayaran atas pesanan yang telah dipesan melalui aplikasi Gojek. Tindakan ini juga tidak sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 huruf b menyatakan kewajiban dari konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian, serta dalam huruf c juga disebutkan bahwa konsumen wajib melakukan pembayaran sesuai dengan yang telah disepakati. Sehingga ketika konsumen melakukan tindakan pemesanan fiktif yang secara nyata telah melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Driver Gojek, dalam situasi di mana konsumen melakukan wanprestasi dengan melakukan pemesanan fiktif pada layanan Gofood dan/atau Gomart 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 *sommatie*, yang melibatkan pengiriman peringatan tertulis secara resmi dari mitra *driver* kepada konsumen Gojek melalui Pengadilan Negeri. Selain itu, mitra *driver* juga dapat melakukan peringatan kepada konsumen Gojek tanpa melalui Pengadilan Negeri, di mana

mitra *driver* memberikan peringatan secara langsung kepada konsumen tentang pelanggaran wanprestasi yang telah terjadi.

Upaya *sommatie* di atas bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memenuhi kewajibannya dan memperbaiki pelanggaran wanprestasi yang telah terjadi. Jika konsumen tidak merespons atau tidak memperbaiki pelanggaran tersebut setelah menerima peringatan, mitra *driver* dapat melanjutkan proses hukum lebih lanjut untuk menuntut pemulihan kerugian yang timbul akibat wanprestasi tersebut.

Dalam gugatan wanprestasi, mitra *driver* menuntut pemenuhan hak yang seharusnya diperoleh serta ganti kerugian. Ganti rugi dalam hal ini adalah tindakan kelalaian dan kesengajaan atas pihak wanprestasi yang merupakan perbuatan akibat pemesanan fiktif pada layanan Gofood dan/atau Gomart. Akibat dari wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen ini menyebabkan kerugian bagi mitra *driver*. Sebagai akibatnya, pihak yang telah melakukan pemesanan fiktif harus menanggung akibat terhadap tuntutan dari mitra *driver* berupa:¹⁹

1. Menuntut hal pemenuhan perjanjian;
2. Menuntut pemenuhan hak sesuai dengan perjanjian yang disepakati, bersama dengan klaim ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1246 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa kreditur berhak menuntut biaya, ganti rugi, dan bunga yang meliputi kerugian yang dialaminya dan keuntungan yang seharusnya diperolehnya.
3. Pembatalan perjanjian;
4. Pembatalan perjanjian disertai ganti rugi;
5. Meminta ganti rugi saja.

Hak-hak yang diminta oleh penggugat tercantum dalam bagian petitum dari surat gugatan. Jika konsumen yang melakukan pemesanan fiktif tidak dapat membuktikan bahwa dia tidak melakukan wanprestasi, maka semua biaya perkara akan ditanggung oleh tergugat.

Dalam kasus ini, mitra *driver* bertindak sebagai pihak penggugat sementara konsumen adalah pihak yang melakukan pemesanan fiktif pada layanan Gofood dan/atau Gomart, meskipun mitra *driver* telah menyelesaikan tugasnya dan hanya menunggu pembayaran. Tindakan pemesanan fiktif tersebut dapat dianggap sebagai wanprestasi dari konsumen terhadap mitra *driver*. Akibatnya, konsumen tersebut dapat dikenakan sanksi, termasuk pembayaran kerugian yang dialami oleh pihak yang memberikan layanan (mitra *driver*), pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan biaya perkara jika kasus ini dibawa ke pengadilan. Namun, kewajiban untuk membayar ganti rugi tidak langsung muncul saat terjadi kelalaian, tetapi baru berlaku setelah konsumen Gojek dinyatakan lalai dan tetap tidak memenuhi kewajibannya seperti yang diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata.

Kesimpulan

Pada kasus praktik pemesanan fiktif yang merugikan mitra *driver*, PT Gojek Indonesia sebagai penyedia aplikasi telah berupaya melindungi mitra *driver* melalui beberapa langkah pertanggungjawaban. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menyediakan fitur Go Shield dan fitur Lapor Order Fiktif (Ofik) sebagai tambahan dari fitur Go Shield yang bertujuan untuk memperkuat sistem keamanan ekosistem Gojek secara keseluruhan. Selain itu, PT. Gojek Indonesia memberikan ganti rugi kepada mitra *driver* yang dirugikan akibat pesanan fiktif, dengan prosedur yang harus diikuti oleh mitra *driver* untuk mengajukan klaim ganti rugi.

¹⁹ Warsito W. dan Markoni M., "Akibat Hukum dari Wanprestasi Terhadap Para Pihak Dalam Perjanjian Akusisi". *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 4(2), 2023, hal. 443.

Namun, hasil survei menunjukkan bahwa upaya-upaya tersebut masih belum berjalan secara efektif dalam mencegah pemesanan fiktif. Mitra driver masih merasa tidak mendapatkan perlindungan yang memadai dari PT. Gojek Indonesia terkait praktik pemesanan fiktif yang merugikan mereka. Sehingga, PT. Gojek Indonesia belum memberikan sistem keamanan yang memadai untuk mencegah adanya praktik pemesanan fiktif. Sehingga, praktik pemesanan fiktif masih menjadi ancaman bagi para mitra driver pada layanan Gofood dan Gomart, dan perlindungan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia belum optimal sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Upaya penyelesaian dalam menghadapi pemesanan fiktif yang dapat ditempuh oleh mitra driver ada dua, yaitu melalui upaya non-litigasi dan upaya litigasi. Dalam upaya non-litigasi dapat dilakukan oleh mitra driver yang dirugikan akibat pemesanan fiktif dengan melaporkan kasus tersebut kepada PT. Gojek Indonesia untuk meminta pembekuan akun konsumen yang terbukti melakukan pemesanan fiktif. Namun, upaya non-litigasi yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia ini hanya sebatas memberikan efek jera kepada konsumen, tidak mempertimbangkan hak-hak dari mitra driver yang telah dirugikan dengan pemesanan fiktif sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, mitra driver yang dirugikan oleh pemesanan fiktif pada layanan Gojek dapat melakukan upaya litigasi dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Karena batasan tanggung jawab yang diatur oleh PT. Gojek Indonesia dalam perjanjian kemitraan, sehingga mitra driver dalam melakukan tindakan hukum harus dilakukan secara mandiri. Dalam praktik pemesanan fiktif tentu konsumen tidak melakukan sebagaimana yang disepakati yaitu melakukan pembayaran atas pesanan yang telah dipesan melalui aplikasi Gojek. Tindakan ini juga tidak sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 huruf b dan huruf c, sehingga melanggar hak dari mitra driver sebagaimana diatur dalam Pasal 6. Gugatan wanprestasi ini dapat bertujuan untuk meminta pemenuhan hak yang seharusnya diperoleh dan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Jika konsumen tidak dapat membuktikan bahwa tidak melakukan wanprestasi, biaya perkara akan ditanggung oleh konsumen. Kewajiban untuk membayar ganti rugi baru berlaku setelah konsumen dinyatakan lalai dan tetap tidak memenuhi kewajibannya

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ali, Z., 2009 Cetakan Pertama, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika.
Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram (NTB): Mataram University Press.
Purwati, A., 2020, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, Surabaya: Jakad Media Publishing.
Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Artikel Jurnal :

- Wahid, U., & Puspita, A. E., 2017, "Upaya Peningkatkan Brand Awareness PT. Go-Jek Indonesia Melalui Aktivitas Marketing Public Relations", *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 31-43.
<https://doi.org/10.24912/jk.v9i1.265>

Warsito, W., & Markoni, M., 2023, "Akibat Hukum dari Wanprestasi Terhadap Para Pihak Dalam Perjanjian Akusisi", *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 4(2), 439-455.
<https://doi.org/10.32806/jkpi.v4i2.50>

Skripsi, Thesis, Disertasi :

Rahman, M. F., 2022, *Perlindungan Hukum Bagi Driver Go-Jek Pada Order Fiktif Oleh User* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Riska, F., 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek Akibat Pemesanan Fiktif Go-Food Dengan Pembayaran COD (Cash On Delivery) Pada Aplikasi Gojek Oleh Customer Di Wilayah Kota Jember* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).

Internet :

Gojek, *Jenis-Jenis Layanan Gojek*, <https://www.gojek.com/id-id/products/>, Diakses pada Oktober 2023.

Gojek, "Layanan Gofood", <https://www.gojek.com/gofood/>, Diakses pada Oktober 2023.

Gojek, "Layanan Gomart", <https://www.gojek.com/id-id/help/gomart/apa-itu-go-mart/>, Diakses pada Oktober 2023.

Gojek, "Perjanjian Kemitraan PT. Gojek Indonesia dan Mitra driver", <https://www.gojek.com/en-id/app/driver-contract>, diakses pada April 2024.

Gojek, "Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek", <https://www.gojek.com/id-id/terms-and-condition/gojek>, diakses pada tanggal 30 April 2024.

Kumparan, "Metode Pembayaran Layanan Gojek", <https://kumparan.com/berita-bisnis/cara-bayar-gojek-dengan-berbagai-metode-pembayaran-1zd4Mxizyax>, Diakses pada Oktober 2023

Lain-lain :

Wawancara, Consumer Engagement Associate, PT. Gojek Indonesia di Surabaya, 19 Februari 2024.