

PERLINDUNGAN TERHADAP DRIVER GO-FOOD YANG MENGALAMI GHOSTING ORDER

PROTECTION TOWARD GO-FOOD DRIVERS THAT HAVE “GHOSTING ORDER”

Made Aprilia Lestari, Lalu Wira Pria Suhartana, I Gusti Agung Wisudawan

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Corresponding Email : aprilialestari00@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya perlindungan hukum bagi para driver dan cara penyelesaian masalah para driver Go-Food yang mengalami ghosting order oleh oknum konsumen yang tidak bertanggung jawab. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Normatif. lalu menggunakan Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach) dan Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum bagi driver Go-Food yang mengalami ghosting order tersebut dimana perlindungan yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia berupa perlindungan secara preventif yaitu PT. Gojek Indonesia memberitahukan kepada driver memahami ciri-ciri ghosting order dimana untuk mencegah terjadinya hal tersebut dan perlindungan represif yaitu dalam melihat Hukum Perdata yakni Pasal 1338 ayat 3 tentang itikad baik dan Pasal 1365 KUH Perdata tentang Perbuatan Melawan Hukum (PMH), juga dapat melihat dalam Hukum Pidana dimana ghosting order yang dilakukan oleh oknum konsumen tersebut merupakan suatu pelanggaran penipuan dengan mengenai sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 378 KUHP tentang tindakan penipuan. Penyelesaian masalah yang dialami driver Go-Food dengan negosiasi dengan PT. Gojek Indonesia dengan tercapainya suatu ganti rugi dimana driver dapat datang ke kantor PT. Gojek Indonesia atau menghubungi Call Center untuk melaporkan kronologi kejadian serta melampirkan bukti-bukti yang kuat, dimana melakukan pelaporan dengan batas waktu 2x24 jam agar menghindari adanya kecurangan dari driver. Agar dapat diganti kerugiannya dengan catatan melakukan dengan pembayaran tunai dan diperbolehkan untuk membawa pulang makanan serta juga ada beberapa masyarakat yang membantu dengan membeli makanan driver Go-Food.

Kata kunci: Perlindungan Hukum; Go-Food; Ghosting Order; Orderan Fiktif

Abstract

This study aims to determine legal protection for drivers and the solving problem for Go-Food drivers who experience ghosting orders by irresponsible consumers. The research method used in this research is normative method. The approach use are Legislative Approach and Conceptual Approach. The legal protection for Go-Food drivers who experience ghosting orders is in accordance with the protection provide by PT. Gojek Indonesia that is preventive protection. PT. Gojek Indonesia informs drivers to identify the characteristics of ghosting orders to prevent the ghosting order. In addition, there is a repressive protection using legal rules and mechanism. Base on Civil Law, the ghosting order is a breach of Article 1338 paragraph 3 regarding good faith and Article 1365 regarding Unlawful Acts (PMH). Under criminal Law, the ghosting order is a violation of Article 378 of the Criminal Code regarding fraud. The problem solution for Go-Food drivers is by negotiating compensation with PT. Gojek Indonesia. The drivers have to report the ghosting order to the office of PT. Gojek Indonesia or contact the Call Center. The report consisted of chronology of the incident and enclose with strong evidence. The limitation time for

the reports is within a 2x24 hour to avoid driver fraud. The compensation paid off for a cash payments made by the driver, and the driver allowed to bring food home. In some cases people give help by buying Go-Food driver food.

Keywords: Legal Protection; Go-Food; Ghosting Order; Fictitious Order

A. PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat di Indonesia kini dipengaruhi oleh era digitalisasi yang dimana salah satunya perkembangan teknologi dalam dunia bisnis yaitu di bidang *startup digital* (bisnis online). Salah satu perusahaan *startup* adalah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang dimana beratas namakan PT. Gojek Indonesia atau Gojek. Gojek merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan melalui media teknologi yang menawarkan berbagai jenis fitur pelayanan jasa seperti beberapa diantaranya Go-Ride, GoFood, Go-Send, dan Go-Med.¹ Salah satu layanan yang banyak diminati oleh masyarakat selama pandemi virus Covid-19 ialah GoFood yang merupakan suatu layanan antar makanan atau *food delivery service*. Transaksi pembayaran tersebut dilakukan melalui metode pembayaran *online* ataupun dengan secara langsung saat *driver* sudah berada di titik tujuan.

Salah satu permasalahannya yaitu metode pembayaran ditempat ditemukan kelemahan dikarenakan pada aplikasi Gojek ini salah satunya memiliki mekanisme pembayaran pesanan yang dibebankan kepada pihak *driver* GoFood lalu dibayarkan terlebih dahulu oleh pihak *driver* GoFood dengan uang pribadi *driver* GoFood tersebut, ini yang menyebabkan dapat terjadinya oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dimana adanya pembatalan sepihak oleh pihak konsumen disebut dengan *ghosting order*.

Ghosting order atau orderan fiktif ialah pembatalan sepihak tanpa adanya penjelasan yang diberikan dan pihak konsumen yang berarti tidak membayar makanan yang sudah dipesan melalui aplikasi Gojek. Bermula konsumen melakukan pemesanan dalam aplikasi lalu *driver* Gojek menyetujui pesanan dan melakukan pembelian makanan, pembayaran yang dilakukan oleh konsumen yakni pembayaran ditempat, ketika *driver* Gojek mengantarkan makanan sampai ke alamat pemesanan, konsumen tiba-tiba hilang tidak dapat dihubungi dan telponnya tidak aktif dengan secara sengaja. Karena hal tersebut membuat para maka *driver* GoFood akan mendapat kerugian berupa seperti kehilangan sejumlah uang dikarenakan tidak adanya uang ganti rugi dan *driver* harus menanggung kerugian waktu dan tenaga yang sudah dikeluarkan untuk menuju ke rumah konsumen yang melakukan *ghosting order*. Berdasarkan uraian diatas, maka penyusun tertarik untuk meneliti “Perlindungan Terhadap *Driver* Gofood Yang Mengalami *Ghosting Order*”.

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah yang penulis angkat sebagai berikut : (1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap *driver* GoFood yang mengalami *ghosting order*? (2) Bagaimana cara penyelesaian masalah *ghosting order* yang dilakukan oleh konsumen terhadap *driver* GoFood yang mengalami *ghosting order*?

¹ Gojek, *Jenis-Jenis Layanan Gojek*, diakses dari <https://driver.Gojek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GOJEK-1536834537778>, pada tanggal 30 September 2021, pukul 00.41

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum terhadap *driver* GoFood yang mengalami *ghosting order* serta untuk mengetahui cara penyelesaian masalah *ghosting order* yang dilakukan oleh konsumen terhadap *driver* GoFood yang mengalami *ghosting order*.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum Normatif dengan dua metode pendekatan yakni Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Jenis bahan hukum yang digunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum dengan Studi Dokumen dan analisis bahan hukum yang digunakan adalah analisis perspektif kualitatif

C. PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gofood Yang Mengalami Ghosting Order

a. Hubungan Hukum antara PT. Gojek Indonesia dengan Driver

PT. Gojek Indonesia memiliki hubungan hukum dengan *driver* sebagai suatu hubungan kontrak kemitraan yang bersifat baku yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Perjanjian kontrak mitra secara elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Wawancara yang dilakukan bersama dengan Bapak Romi yang berkedudukan di bagian *assistant head* Gojek cabang Mataram, beliau menyatakan bahwa “Hubungan Gojek dengan *driver* serta *merchant* yakni kemitraaan, *driver* bukan karyawan tapi mitra kami”.² Namun melihat hubungan hukum dari sisi keperdataan dengan dasar hubungan perjanjian pemberian kuasa atau disebut juga dengan *lastgeving*. *Lastgeving* diatur di dalam Pasal 1792 sampai dengan Pasal 1818 KUH Perdata, sedangkan di dalam NBW Belanda, *lastgeving* diatur pada artikel 1829. Pengertian perjanjian pemberian kuasa ini tertuang dalam KUH Perdata Pasal 1792, yang berbunyi “*Perjanjian pemberian kuasa adalah suatu perjanjian yang berisikan pemberian kekuasaan kepada orang lain yang menerimanya untuk melaksanakan sesuatu atas nama orang yang memberi kuasa.*”

Melihat momentum perjanjiannya menggunakan teori perjanjian yakni teori penerimaan. Menurut teori penerimaan bahwa *toesteming* terjadi pada saat pihak yang menawarkan menerima langsung jawaban dari pihak lawan.³ Dengan demikian, maka *driver* Gojek bisa dikatakan selaku yang menyediakan jasa antar mengantar transportasi maupun dalam bentuk jasa dan konsumen sebagai pengguna jasa dengan suatu perjanjian pemberian kuasa yang menggunakan teori penerimaan antar kedua belah pihak telah bersepakat.

² Hasil Wawancara dengan Bapak Romi, *assistant head* PT. Gojek Indonesia cabang Mataram, 25 Maret 2022, di Kantor Gojek cabang Mataram

³ Salim HS, *Hukum Kontrak*, Cetakan Kedua Belas, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm.41

b. Perlindungan Hukum terhadap *Driver* GoFood yang Mengalami *Ghosting Order*

Perlindungan hukum *preventif* yang dimana untuk adanya suatu pencegahan, PT. Gojek Indonesia memberikan cara untuk menghindari agar tidak terkena *ghosting order* atau order fiktif yang ditujukan untuk para *driver* agar lebih hati-hati, ciri-cirinya sebagai berikut:⁴

Pelanggan tidak bisa dihubungi;

Tidak menemukan Pelanggan di titik penjemputan;

Nama Pelanggan/order yang tertera pada aplikasi tidak wajar.

*Jika mendapatkan order yang terindikasi ghosting order atau order fiktif, berikut hal-hal yang perlu diketahui:*⁵

Apabila Anda belum menekan tombol ‘Sudah Menjemput’ untuk order GO-RIDE, ‘Sudah Membeli Pesanan’ untuk order GOFOOD & GO-SHOP, atau ‘Sudah Mengambil Barang’ untuk order GO-SEND, silakan lakukan pembatalan order dari aplikasi Anda dengan memilih alasan pembatalan ‘Order Fiktif’.

Apabila Anda telah terlanjur menekan tombol ‘Sudah Menjemput’, ‘Sudah Membeli Pesanan’ atau ‘Sudah Mengambil Barang’ dan order telah dijalankan untuk layanan GO-RIDE, GOFOOD, GO-SHOP, atau GO-SEND silakan laporkan ke kami dengan buka ‘Halaman Bantuan’ pada aplikasi Anda atau menghubungi call center Gojek atau e-mail ke driversupport@Gojek.com.

Bapak Romi yang berkedudukan di bagian *assistant head* Gojek cabang Mataram menjelaskan sejauh mana PT. Gojek Indonesia melindungi *driver*, beliau berkata “Sejauh mana melindungi *driver*, aplikasi Gojek selalu memaksimalkan dan mengupdate terus untuk melindungi *driver* dan konsumen, nanti ada sistem khusus yang memantau namanya “Tim Satgas” yang memantau dan melacak, jika ketahuan nanti akan dibekukan akun konsumen tersebut dan bisa dilaporkan ke polisi atas tindak pidana penipuan”.⁶ Namun untuk mengetahui sampai mana ranah PT. Gojek Indonesia dalam melindungi, Bapak Romi mengatakan “Ranahnya sampai membekukan akun, Gojek sudah punya koneksi dengan polisi tapi dengan melakukan mediasi, jika mau lapor polisi tetap bisa dan akan selalu didampingi sama Gojek untuk mengurus apa yang diperlukan, nanti yang punya ranah polisi, konsumen, dan *driver*.”⁷

Perlindungan hukum *represif*, Dalam *ghosting order* ini perbuatan konsumen tersebut merujuk pada Pasal 1365 KUH Perdata tentang Perbuatan Melawan Hukum (PMH), yang dimana menjelaskan “*Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.*”

Dapat dikatakan bahwa dalam perbuatan melawan hukum terjadi jika antara para pihak satu dengan pihak yang berseteru tidak memiliki hubungan perjanjian yang dimana hukum sebagai penjamin perlindungan kepada pihak yang dirugikan. Tidak dikatakan wanprestasi dikarenakan tidak adanya perjanjian yang mengikat antara kedua belah pihak seperti perjanjian antara PT. Gojek Indonesia dengan *driver* (mitra)

⁴ Gojek, *Tips Agar Terhindar Dari Orderan Fiktif*, <https://driver.Gojek.com/s/article/Tips-Agar-Terhindar-dari-Order-Fiktif>, pada tanggal 20 Januari 2022, pukul 23.02

⁵ *Ibid*

⁶ Bapak Romi, *Loc.Cit.*,

⁷ *Ibid*

Dapat dibawa ke ranah Perdata dan Pidana, yang dimana bahwa jika dibawa ke ranah Perdata menggunakan Pasal 1365 KUH Perdata tentang Perbuatan Melawan Hukum (PMH), namun jika dibawa ke ranah Pidana maka menggunakan Pasal 378 KUHP tentang Penipuan. Namun keadaan di lapangan dalam kantor Gojek yang peneliti wawancara juga berkata bahwa biasanya menggunakan tindak pidana penipuan yang diharapkan untuk memberikan efek jera kepada oknum yang melakukan *ghosting order* yang sangat merugikan para *driver*.

2. Cara Penyelesaian Masalah *Ghosting Order* Yang Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap *Driver* Gofood Yang Mendapati *Ghosting Order*

a. Gambaran Umum tentang Penyelesaian Sengketa

Dalam sengketa *ghosting order* yang dilakukan oleh oknum konsumen kepada *driver* GoFood penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang paling mengarah kepada sengketa tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu Negosiasi:⁸ “Negosiasi merupakan metode penyelesaian langsung tanpa menggunakan perantara ataupun jasa pihak ketiga. Melalui negosiasi para pihak yang bersengketa dapat melakukan “penjajakan” kembali akan hak dan kewajiban para pihak dengan atau melalui suatu situasi yang sama-sama menguntungkan (*win-win*), dengan melepaskan atau memberikan kelonggaran (*concession*) atas hak-hak tertentu berdasarkan pada secara asas timbal balik.”

Merujuk kepada penyelesaian sengketa yang menimpa *driver* GoFood, dimana oknum konsumen melakukan *ghosting order* atau orderan fiktif dengan cara menghilang tanpa kabar, bahwa kenyataan yang di lapangan yakni bermula awalnya melakukan penyelesaian sengketa dengan cara mediasi namun dengan pihak konsumen yang susah di hubungi mengakibatkan gagalnya mediasi dan lebih mengarah untuk negosiasi dengan pihak PT. Gojek Indonesia sebagaimana yang mewadahi para *driver* GoFood.

b. Cara Penyelesaian Masalah *Ghosting Order* yang dilakukan oleh Konsumen terhadap *Driver* GoFood

Merujuk kepada langkah negosiasi yang dilakukan antara *driver* GoFood yang mengalami *ghosting order* dengan PT. Gojek Indonesia dimana negosiasi disini bertujuan untuk mendapatkannya ganti rugi yang diberikan oleh pihak PT. Gojek Indonesia dengan mengirimkan bagaimana kronologi kejadian dalam permasalahannya, bukti orderannya, pesan singkat yang *driver* lakukan dengan konsumen serta nomor orderannya catatan transaksi tersebut harus dengan pembelian makan secara tunai.

Menurut Bapak Bambang, sebagai salah satu mitra *driver* GoFood yang pernah mengalami *ghosting order* “penyelesaian *ghosting order* dengan cara segera melaporkan kejadian tersebut kepada *Call Center*, lalu *Call Center* tersebut meminta bagaimana kronologi kejadian yang dialami oleh mitra *driver* GoFood tersebut, dan *driver* menceritakan bagaimana kronologi, memberikan hasil percakapan antara *driver* dengan oknum konsumen yang melakukan *ghosting order* atau orderan fiktif tersebut, lalu

8 Hilman Syahril Haq, *Mediasi Komunikasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Cet. I, Penerbit Lakeisha Jawa Tengah, 2020, hlm.17

melampirkan biaya pembayaran makanan yang telah *driver* bayar, jika pembayaran tunai maka ganti rugi bisa diproses.⁹

Menurut Bapak Teja, sebagai salah satu mitra *driver* GoFood yang pernah mengalami *ghosting order* berpendapat penggantian ganti rugi tersebut bisa diganti kalau pemesanan GoFood menggunakan transaksi tunai, dan penggantian ganti ruginya dalam bentuk saldo rekening Go-Pay yang sudah ada dalam aplikasi, jadi sistem ganti rugi melalui elektronik.¹⁰ Pemberian sanksi dilakukan dengan melakukan pembekuan akun konsumen yang melakukan *ghosting order*, namun tidak menutup kemungkinan bisa dilakukan lagi dengan cara mengganti nomor telepon dan juga *email* pengguna tersebut dikarenakan mudahnya cara mendaftar pada akun Gojek tersebut. Ternyata di lapangan penyelesaian di pengadilan kurang efektif dikarenakan memakan waktu dan biaya bagi mitra *driver* GoFood yang mendapati *ghosting order*

PT. Gojek Indonesia selalu memberitahukan kepada *driver* agar lebih hati-hati dalam pengambilan orderan, Bapak Romi *assistant head* Gojek cabang Mataram juga memberitahu tentang dampaknya “bagi Gojek harus menalangi kerugian tersebut, karena *driver* uangnya hilang, dari sisi perusahaan *minded* ini termasuk rugi, namun karena perusahaan anak bangsa kami mengganti penuh uang *driver*, kami tahu terlihat rugi namun kalau di Gojek *driver* kami sudah rasa sebagai partner terbaik, kalau ditanya kapan batas waktu ganti rugi itu 2 x 24 jam, yang bertujuan agar tidak ada kecurangan yang dilakukan *driver*.”¹¹

Dari pihak PT. Gojek juga memberikan himbauan agar tidak secara asal mengambil orderan, melainkan harusnya ada kehati-hatian bagi para *driver* agar tidak mengulangi kelalaian tersebut dan mengurangi *ghosting order* atau orderan fiktif, tidak hanya terkena *ghosting order* atau orderan fiktif, namun *driver* juga sempat beradu mulut dengan nada konsumen yang terbilang kasar, dan mau tidak mau *driver* membawa pulang makanan yang dipesan tersebut dan segera untuk melaporkan kejadiannya yang dialami ke *Call Center* ataupun datang langsung ke kantor Gojek terdekat. Dengan cara penyelesaian ganti rugi yang dilakukan oleh PT. Gojek Indonesia untuk melampirkan bukti-bukti yang sesuai dengan arahan dari pihak kantor PT. Gojek Indonesia agar tercapainya proses ganti rugi. Adapun beberapa orderan yang diluar tanggung jawab PT. Gojek Indonesia dalam proses pergantian ganti rugi seperti halnya membelikan *voucher*, pulsa atau lain sebagainya diluar dari aplikasi.

D. KESIMPULAN

Hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia dengan mitra *driver* yakni kontrak perjanjian kemitraan baku secara elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Hubungan hukum *driver* GoFood dengan konsumen dengan melihat dasar hubungan hukum perjanjian pemberian kuasa diatur di dalam Pasal 1792 sampai dengan Pasal 1818 KUH Perdata, dengan momentum perjanjiannya menggunakan teori penerimaan.

9 Hasil Wawancara dengan Bapak Bambang, driver GoFood PT. Gojek Indonesia, 30 Desember 2021, di pangkalan Lombok Epicentrum Mataram

10 Hasil Wawancara dengan Bapak Teja, driver GoFood PT. Gojek Indonesia, 5 Januari 2022, di pangkalan Mall Cakra

11 Bapak Romi, *Loc.Cit.*,

Perlindungan hukum dengan *preventif* dengan memahami ciri-cirinya cara menghindari agar tidak terkena *ghosting order* dan jika menerima orderan yang sudah terindikasi konsumen melakukan *ghosting order*, maka driver berhak penuh atas membatalkan orderan dengan catatan ciri-ciri *ghosting order*. PT. Gojek Indonesia juga memberikan perlindungan sampai pembekuan akun oknum konsumen dan memantau serta melacak dengan adanya Tim Satgas. Perlindungan hukum *represif* dimana perbuatan konsumen merujuk Pasal 1365 KUH Perdata tentang Perbuatan Melawan Hukum (PMH), namun jika dilihat dalam perspektif Hukum Pidana diatur dalam Pasal 378 KUHP tentang tindak pidana penipuan. Dalam peristiwa *ghosting order* biasanya dibawa ke ranah pidana yakni dengan menjerat atas tindak pidana penipuan untuk efek jera kepada pelaku.

Cara penyelesaian masalah *ghosting order* yang dilakukan oleh konsumen terhadap *driver* GoFood yang mengalami *ghosting order* tidak bisa diselesaikan dengan melakukan mediasi kepada konsumen dikarenakan konsumen yang menghilang tanpa jejak, oleh karena itu diselesaikan dengan cara negosiasi antara *driver* GoFood dengan PT. Gojek Indonesia dengan menghubungi *Call Center* Gojek untuk melakukan pengaduan, lalu memberikan kronologi kejadiannya, melampirkan struk pembelian, *chat* terakhir bersama konsumen tersebut, dan memberikan nomor orderan, pengembalian ganti rugi tersebut dalam bentuk saldo Go-Pay atau dalam rekening *driver* yang sudah terikat khusus dengan Gojek, pengaduan ganti rugi hanya berlaku 2 x 24 jam dimana untuk menghindari jika ada *driver* yang mengalami kecurangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Haq, Hilman Syahrial, 2020, *Mediasi Komunikasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Cet. I, Penerbit Lakeisha, Jawa Tengah.

HS, Salim, 2017, *Hukum Kontrak*, Cetakan Kedua Belas, Sinar Grafika, Jakarta.

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek voor Indonesie (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23).

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6619).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400).

Website

Situs Resmi Gojek, *Jenis-Jenis Layanan Gojek*, <https://driver.Gojek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GOJEK-1536834537778>, (Diakses pada pukul 00.41 WITA tanggal 30 September 2021).

_____, *Tips Agar Terhindar Dari Orderan Fiktif*, <https://driver.Gojek.com/s/article/Tips-Agar-Terhindar-dari-Order-Fiktif>, (Diakses pada pukul 23.02 WITA tanggal 20 Januari 2022).

Wawancara

Wawancara dengan Bapak Bambang, *driver* GoFood PT. Gojek Indonesia (Pada tanggal 30 Desember 2021).

Wawancara dengan Bapak Romi, *assistant head* PT. Gojek Indonesia cabang Mataram, (Pada tanggal 25 Maret 2022).

Wawancara dengan Bapak Teja, *driver* GoFood PT. Gojek Indonesia, (Pada tanggal 5 Januari 2022).