

Tanggung Jawab Hukum Terhadap Orderan Fiktif Dalam Transaksi Online Menurut Hukum Positif Indonesia

Legal Liability for Fictitious Orders in Online Transactions Under Indonesian Positive Law

Masayu Farah Rachmadani, Sudiarto

Universitas Mataram

Corresponding e-mail: masayufarah@gmail.com

Abstrak

Fenomena orderan fiktif dalam layanan digital seperti GrabFood menjadi tantangan serius dalam ekosistem ekonomi digital Indonesia. Tindakan ini menyebabkan kerugian bagi mitra pengemudi, baik dari aspek finansial maupun psikologis. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum terhadap pelaku orderan fiktif serta peran pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum berdasarkan hukum positif Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan seperti KUHP, KUH Perdata, UU Perlindungan Konsumen, dan UU ITE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orderan fiktif dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum dan tindak pidana penipuan yang dapat dijerat dengan Pasal 378 KUHP dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Namun, penegakan hukum masih belum efektif karena rendahnya pelaporan, lemahnya verifikasi identitas pengguna, serta kurangnya perlindungan konkret dari platform digital. Perusahaan seperti Grab memiliki tanggung jawab kontraktual dan normatif untuk mencegah serta menanggulangi orderan fiktif, antara lain melalui sistem verifikasi pengguna, kompensasi bagi mitra, dan kerja sama dengan aparat hukum. Kesimpulannya, perlindungan hukum terhadap korban orderan fiktif belum optimal, sehingga diperlukan pembaruan regulasi dan strategi kolaboratif antar pihak untuk menciptakan sistem perlindungan yang lebih efektif dan adil di era digital.

Kata Kunci: *Orderan Fiktif, Tanggung Jawab Hukum, Transaksi Elektronik.*

Abstract

The phenomenon of fake orders in digital services such as GrabFood poses a serious challenge to Indonesia's digital economy ecosystem. This practice causes harm to driver-partners, both financially and psychologically. This thesis aims to analyze the legal liability of those who place fake orders, as well as the role of businesses in providing legal protection under Indonesian positive law. This study employs a normative legal approach, analyzing legislation such as the Criminal Code (KUHP), the Civil Code (KUH Perdata), the Consumer Protection Law, and the Information and Electronic Transactions Law (ITE Law). The results show that fictitious orders can be categorized as unlawful acts and criminal fraud, punishable under Article 378 of the Criminal Code and Article 28(1) of the ITE Law. However, law enforcement remains ineffective due to low reporting rates, weak user identity verification, and a lack of concrete protection from digital platforms. Companies such as Grab have contractual and normative responsibilities to prevent and address fictitious orders, including through user verification systems, compensation for partners, and cooperation with law enforcement. In conclusion, legal protection for victims of fictitious orders is not yet optimal, necessitating regulatory updates and collaborative strategies among stakeholders to create a more effective and fair protection system in the digital age.

Keywords: *Fictitious Orders, Legal Liability, Electronic Transactions.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan digitalisasi di Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk perdagangan. Transaksi online kini menjadi cara yang dominan dalam berbisnis, memberikan kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk berinteraksi tanpa batasan geografis.¹ Meskipun demikian, perkembangan ini juga menghadirkan sejumlah risiko, salah satunya adalah maraknya praktik penipuan dalam transaksi digital. Salah satu bentuk penipuan yang sering terjadi dalam sektor *e-commerce* adalah orderan fiktif, di mana pembeli melakukan pemesanan dengan niat untuk tidak membayar atau menggunakan identitas palsu.²

Orderan fiktif berpotensi merugikan pihak penjual atau penyedia layanan, terutama bagi pelaku usaha yang bergantung pada transaksi tersebut untuk kelangsungan bisnis mereka. Dalam konteks ini, pelaku usaha sering kali menghadapi kerugian waktu dan materi akibat transaksi yang sebenarnya tidak valid. Praktik orderan fiktif dapat terjadi pada berbagai platform online, termasuk jasa transportasi online, yang telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Dampak negatif dari fenomena ini tidak hanya dirasakan oleh pelaku usaha, tetapi juga oleh tenaga kerja yang terlibat, seperti *driver* ojek online.³

Tanggung jawab hukum terhadap orderan fiktif di Indonesia dapat dilihat melalui beberapa undang-undang yang relevan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang dibeli, sementara Undang-Undang ITE mengatur larangan penyebaran informasi yang tidak benar. Kedua undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi pihak yang dirugikan untuk mengajukan tuntutan.

Selain aspek perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum terhadap orderan fiktif juga melibatkan aspek pidana, terutama terkait dengan tindak pidana penipuan. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, pelaku penipuan dapat dikenakan sanksi pidana apabila terbukti dengan sengaja melakukan tindakan yang merugikan pihak lain untuk kepentingan pribadi.⁴ Dalam hal orderan fiktif, pelaku dapat dijerat dengan pasal penipuan jika terbukti berniat untuk tidak membayar atau memberikan informasi palsu. Fenomena orderan fiktif semakin sering terjadi dalam industri jasa transportasi online, seperti yang dialami oleh beberapa *driver* aplikasi ojek online di berbagai daerah. Para *driver* sering kali menjadi korban dari orderan palsu yang tidak hanya merugikan mereka secara finansial, tetapi juga mempengaruhi waktu dan tenaga mereka. Kejadian-kejadian semacam ini menuntut perlindungan hukum yang lebih kuat bagi tenaga kerja di sektor ini, agar hak-hak mereka tidak dilanggar oleh pihak yang tidak

1 KMR, G. N., & Hulaify, A. *Perlindungan Hukum Bagi Driver Aplikasi Maxim Terhadap Orderan Fiktif Ditinjau dari Hukum Islam (Studi Kasus di Kota Banjarbaru)*. Jurnal Studi Islam Indonesia (JSII), 2024, (1), hlm. 1-13.

2 Adjara, M. A., Thalib, M. C., & Bakung, D. A. *Tindakan Hukum Yang Di Lakukan Oleh Pelaku Usaha Terkait Kerugian Yang Di Akibatkan Oleh Orderan Fiktif*. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 1(2), 2024, hlm. 01-13.

3 Nur, A. N. A., & Syamsuddin, R. *Penegakan Hukum Sopir Grab Yang Menggunakan Aplikasi Orderan Fiktif Di Kota Makassar*. *Alauddin Law Development Journal*, 4(2), 2024, hlm. 338-352.

4 Nur, A. N. A., & Syamsuddin, R. *Penegakan Hukum Sopir Grab Yang Menggunakan Aplikasi Orderan Fiktif Di Kota Makassar*. *Alauddin Law Development Journal*, 4(2), 2024, hlm. 338-352.

bertanggung jawab. Perusahaan diharapkan dapat bertanggung jawab dalam melindungi *driver* mereka melalui kebijakan yang jelas dan penerapan sanksi terhadap pelanggan yang melakukan orderan fiktif. Tanggung jawab perusahaan dalam hal ini juga dapat dilihat melalui kontrak yang mengatur hubungan antara perusahaan dan *driver*, yang harus diikuti dengan tindakan konkret dalam melindungi kepentingan kedua belah pihak.⁵ Isu hukum yang muncul adalah bagaimana tanggung jawab perusahaan dalam melindungi *driver*, termasuk implementasi sanksi terhadap pelaku orderan fiktif.

Dalam konteks hukum positif Indonesia, Pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam transaksi. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat dikategorikan sebagai bentuk iktikad tidak baik, sehingga pelaku dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, Pasal 6 huruf (b) memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Hal ini juga berlaku bagi *driver* ojek *online* sebagai pihak yang dirugikan. Dalam hubungan antara perusahaan dan *driver*, kontrak kerja harus mengatur mekanisme penyelesaian masalah ini secara jelas dan adil. Berdasarkan uraian yang telah disebutkan di atas, penulis tertarik untuk membahas permasalahan terkait orderan fiktif yang merugikan *driver* ojek *online* dan perusahaan penyedia layanan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut: bagaimana pengaturan transaksi jual beli online menurut hukum positif Indonesia, dan bagaimana bentuk tanggung jawab dan penyelesaian sengketa pelaku usaha terhadap orderan fiktif dalam transaksi online.

B. METODE

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Penelitian Hukum Normatif yang dimana dalam metode ini penelitian hukum mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum, dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti.

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Transaksi Jual Beli *Online* Menurut Hukum Positif Indonesia.

Transaksi online yang merupakan salah satu bentuk perjanjian elektronik, telah memperoleh landasan secara yuridis dalam beberapa regulasi nasional. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah mengakui transaksi melalui sistem elektronik adalah sah selama memenuhi unsur perjanjian sebagaimana yang sudah diatur dalam KUHPdata. Pada Pasal 1 angka 17 UU ITE tentang Transaksi Elektronik disebutkan bahwa: “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

⁵ Sukmana, A. F., Mohammad, M., Subroto, G., & Ismail, M., *Tinjauan Yuridis Terhadap Korban Penipuan Pengemudi Gojek Atas Orderan Palsu di Pamekasan Jawa Timur*. *Jurnal Hukum dan Administrasi Publik*, 1(1), 2023, hlm. 23-34.

Dengan demikian, transaksi elektronik meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan bentuk perjanjian atau pertukaran jasa dan barang yang dilakukan secara elektronik melalui berbagai *platform*, seperti *marketplace*, aplikasi *e-commerce*, serta adanya fasilitas layanan pesan.⁶ Selain itu, sesuai dengan prinsip hukum perdata yang berlaku di Indonesia, transaksi *online* dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk perjanjian sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yaitu suatu perbuatan hukum antara dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri. Pada konteks ini, beberapa pihak yang terlibat dalam transaksi secara *online* adalah para pelaku usaha serta konsumen, di mana kedua pihak tersebut memiliki hak dan kewajiban yang sudah semestinya dilindungi oleh hukum.

Karakteristik transaksi *online* memiliki beberapa kelemahan hukum yang dapat berpotensi terjadi penyimpangan, salah satunya adalah orderan fiktif. Hal tersebut dapat terjadi salah satunya karena pelaku menggunakan identitas palsu atau sistem pembayaran di tempat (COD), sehingga dapat menyulitkan proses identifikasi serta verifikasi. Dalam kondisi ini, proses perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk dapat memastikan bahwa pihak yang dirugikan memiliki akses terhadap keadilan. Karakteristik transaksi *online* memiliki perbedaan dengan transaksi konvensional, terutama karena beberapa sifatnya yang tidak langsung, sehingga menimbulkan kendala proses klarifikasi serta verifikasi identitas, mengandalkan sistem elektronik serta jaringan internet, yang rawan terhadap peretasan serta manipulasi data, dan sifatnya yang lintas wilayah bahkan lintas negara menimbulkan tantangan secara yurisdiksi dalam proses penegakan hukum.

Tindakan orderan fiktif merupakan salah satu perbuatan yang dilakukan individu atau sekelompok orang dengan cara membuat sebuah pesanan atau transaksi melalui media digital, seperti aplikasi ojek *online*, *e-commerce*, ataupun *platform* lainnya, tanpa adanya niatan untuk menyelesaikan proses transaksi tersebut secara sah.⁷ Pada praktiknya, tindakan tersebut dilakukan dengan tujuan adalah untuk memperlakukan sistem, menyebabkan kerugian pada pihak penyedia layanan atau *driver* pelaku usaha, serta terkadang untuk melakukan penipuan yang disengaja.

Dalam sudut pandang hukum, perbuatan orderan fiktif dapat ditinjau melalui dua jalur utama, yaitu jalur hukum perdata serta hukum pidana.

1. Perspektif Hukum Perdata

Dalam konteks hukum perdata, pesanan fiktif dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) sebagaimana yang disebut dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Untuk menyatakan bahwa suatu perbuatan termasuk ke dalam perbuatan melawan hukum, maka wajib memenuhi empat unsur utama, yaitu:

- a. adanya perbuatan;

⁶ Laksamana Varelino Zeustan Hartono, Paramita Prananingtyas, *Aspek Hukum Perjanjian dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*, Jurnal NOTARIUS, UNDIP, Vol.16 No.3, 2023, hlm. 1361-1375.

⁷ Syafii, Chazizah Gusnita, *Pola Orderan Makanan Fiktif Melalui Aplikasi Ojek Online*, Jurnal Anomie, Vol.6 No.2, 2024, hlm. 110-126.

- b. perbuatan tersebut melanggar hukum;
- c. adanya kerugian untuk pihak lain; dan
- d. adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Pada kasus pesanan fiktif, keempat unsur tersebut biasanya terpenuhi karena beberapa hal, seperti membuat atau mengirimkan pesanan tanpa niat untuk membeli secara sah, menggunakan identitas palsu, menyalahgunakan sistem platform, kerugian yang dialami *driver* atau pelaku usaha yang telah mengeluarkan tenaga dan biaya, serta kausalitas antara tindakan fiktif serta kerugian yang ditimbulkan.

2. Perspektif Hukum Pidana

Pesanan fiktif juga dapat dijerat dengan beberapa pasal-pasal pidana karena menggambarkan tentang adanya unsur-unsur penipuan, pemalsuan, serta adanya tindakan kejahatan siber. Ketentuan yang dapat digunakan seperti KUHPerduta Pasal 378 tentang Penipuan yang menyatakan bahwa: “Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, atau rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang, membuat utang atau menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”

Pada konteks pesanan fiktif, pelaku dengan sengaja memanfaatkan tipu muslihat untuk dapat meyakinkan *driver* ataupun pelaku usaha untuk memproses pesanan yang sejatinya adalah fiktif. Kerugian yang ditimbulkan, walaupun tidak selalu dalam nominal yang besar, tetap memenuhi unsur kerugian yang sudah disebutkan dalam pasal tersebut. Dari sisi pelaku, implikasi hukum dapat berupa adanya ancaman pidana ataupun perdata. Akan tetapi, pada kenyataannya, sebagian besar pelaku tidak dapat dijatuhi sanksi karena mengalami kesulitan dan kurangnya pelaporan dari korban. Banyak korban yang pada akhirnya memilih untuk tidak melaporkan hal tersebut karena dianggap kerugiannya kecil serta tidak ingin berurusan dengan proses hukum yang panjang. Sedangkan bagi korban, perlindungan hukum pada dasarnya sudah tersedia namun belum optimal, seringkali korban mengalami kesulitan dalam menelusuri identitas pelaku, mendapatkan ganti rugi dari platform, serta mengakses bantuan hukum secara cepat dan efektif. Sebagian pelaku orderan fiktif merupakan pengguna yang seringkali tidak memahami bahwa tindakan mereka merupakan salah satu tindak kejahatan, sehingga perlu dilakukan adanya edukasi terkait hukum digital kepada pengguna platform, sosialisasi konsekuensi hukum melalui media dan komunitas, serta melibatkan tokoh masyarakat dan akademisi dalam menyampaikan dampak dari orderan fiktif. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat dapat menjadi pengguna layanan digital yang bertanggung jawab serta sadar hukum.

2. Bentuk Tanggung Jawab dan Penyelesaian Sengketa Pelaku Usaha Terhadap Orderan Fiktif dalam Transaksi Online.

Tanggung jawab oleh pelaku usaha dalam mengatasi maraknya perilaku orderan fiktif menjadi sangatlah krusial, terutama dalam konteks transaksi *online* yang melibatkan berbagai pihak serta menggunakan *platform digital*. Dalam korelasi antara konsumen, *platform* penyedia layanan, serta pekerja (*driver*), perusahaan memiliki posisi yang

sangat strategis dalam mengelola sistem serta menjamin kelancaran transaksi.⁸ Oleh karena itu, sangatlah penting untuk menerapkan tanggung jawab secara hukum untuk dimiliki oleh pelaku usaha, dalam hal ini perusahaan yang menyediakan layanan digital serta tidak hanya bersifat kontraktual, akan tetapi normatif berdasarkan beberapa peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

a. Pengertian Orderan Fiktif dalam Transaksi *Online*.

Dilihat dari perspektif hukum, orderan fiktif dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (PMH) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dan/atau sebagai bentuk penipuan elektronik yang dapat dijerat dengan ketentuan pidana dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya jika terdapat unsur kesengajaan dan kerugian nyata yang ditimbulkan.

Fenomena ini menimbulkan permasalahan yang kompleks karena menyangkut aspek teknis (keamanan sistem), aspek hukum (pembuktian dan yurisdiksi digital), serta aspek sosial (kesadaran hukum pengguna). Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik orderan fiktif sangat penting sebagai dasar untuk merumuskan strategi perlindungan hukum dan perbaikan regulasi di masa mendatang.

b. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Tanggung jawab perusahaan dalam konteks pesanan fiktif dapat dijabarkan ke dalam beberapa bentuk, antara lain:

- 1) Tanggung Jawab Kontraktual. Perusahaan mengatur hubungan kerja dengan *driver* yang biasanya menetapkan perjanjian kerjasama. Pada perjanjian tersebut, dicantumkan terkait hak dan kewajiban dari kedua pihak. Apabila terjadi kerugian akibat adanya pesanan fiktif, maka perusahaan wajib untuk memberikan kompensasi berdasarkan dari ketentuan kontrak.⁹ Bentuk kompensasi tersebut dapat berupa: Penggantian biaya pembelian makanan/barang yang dipesan, *Reimbursement* saldo akun *driver*, dan Penghapusan penalti performa akun.
- 2) Tanggung Jawab Normatif. Sebagai seorang pelaku usaha yang mengelola sistem transaksi secara digital, perusahaan wajib bertanggung jawab secara hukum terhadap perlindungan pengguna jasa.¹⁰ Dalam kasus pesanan fiktif tersebut, tanggung jawab dapat meliputi: Verifikasi data pelanggan, Penerapan sistem keamanan transaksi, Penanganan keluhan dan pengaduan *driver*, dan Memberikan solusi adil terkait kerugian besar yang dialami oleh *driver*.
- 3) Tanggung Jawab Etis dan Sosial. Diluar aspek hukum, pelaku usaha wajib bertanggung jawab secara moral untuk dapat memastikan bahwa *driver* kerja mereka tidak mengalami kerugian oleh sistem yang sudah mereka buat.¹¹

c. Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Konsumen dan *Driver*.

8 Paulus Andrean, Teng Berlianty, Sarah Selfina Kuahaty, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Penjualan Dengan Menggunakan Fake Order Pada Jual-Beli Online*, Jurnal Pattimura Study Law Review, Universitas Pattimura, Vol.2 No.1, 2024, hlm. 115-131.

9 Letezia Tobing, *Sopir Taksi, Karyawan atau dru Usaha*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/sopir-taksi-karyawan-atau-mitra-usaha-lt51d2eb82cc175/>, diakses 11 Juli 2025.

10 Bernadetha Aurelia Oktavira, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee/>, diakses 11 Juli 2025.

11 Virginia Melya Iskandar, P. Lindawaty S. Sewu, Daniel Hendrawan, *Etika Dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Pemberian Diskon Pada Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Sehasen, Universitas Dehasen, Vol.10 No.2, 2024, hlm. 617-626.

Pada konteks hukum, tanggung jawab seorang pelaku usaha dibagi menjadi dua arah, yaitu terhadap konsumen serta *driver*. Pesanan fiktif pada umumnya merugikan pihak *driver*, akan tetapi konsumen yang sah juga dapat terdampak oleh adanya kebijakan perusahaan yang terlalu membatasi sebagai salah satu upaya pencegahan.¹² Sehingga, perusahaan wajib menyeimbangkan perlindungan terhadap keduanya.

D. KESIMPULAN

Transaksi jual beli online diakui secara sah dalam hukum positif Indonesia, terutama berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Ketiga perangkat hukum tersebut memberikan kerangka legal yang memadai untuk menjamin keabsahan kontrak elektronik, perlindungan konsumen, dan penegakan tanggung jawab pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya, kelemahan sistem verifikasi dan kurangnya edukasi hukum menyebabkan banyak celah hukum dalam pelaksanaan transaksi digital.

Tanggung jawab pelaku usaha terbagi ke dalam dua arah, yaitu kepada konsumen dan driver. Pesanan fiktif umumnya merugikan driver, namun konsumen sah juga bisa terdampak akibat kebijakan perusahaan yang terlalu ketat dalam pencegahan, sehingga perusahaan harus menyeimbangkan perlindungan keduanya. Bagi driver, tanggung jawab perusahaan mencakup transparansi sistem pemesanan, kejelasan prosedur klaim kerugian, serta keadilan dalam pemberian sanksi akun. Sementara bagi konsumen, tanggung jawab tersebut meliputi penegakan aturan terhadap pengguna palsu, penyampaian informasi syarat dan ketentuan dengan jelas, serta perlindungan atas data pribadi. Strategi penyelesaian sengketa akibat order fiktif sangat penting untuk meminimalisir kerugian sekaligus menjaga kepercayaan *driver* dan konsumen. Perusahaan umumnya menerapkan kompensasi penuh kepada driver sesuai SOP dengan melengkapi dokumen pelaporan seperti beberapa bukti pendukung, antara lain: bukti pembelian makanan berupa struk, dokumentasi berupa foto yang menunjukkan bahwa alamat tujuan tidak valid, riwayat komunikasi dengan pelanggan sebagai referensi, serta laporan resmi ke panti asuhan apabila makanan tersebut telah disumbangkan, kemudian disertakan sanksi tegas dari perusahaan bagi pengguna nakal maupun oknum driver yang terlibat. Jika sistem internal tidak memadai, tersedia jalur alternatif seperti mediasi melalui BPSK, kepolisian, atau LPKSM yang berperan memperjuangkan hak konsumen dan memfasilitasi kesepakatan non-litigasi. Selain itu, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui jalur hukum formal (litigasi), baik pidana berdasarkan UU ITE maupun perdata sesuai KUHPerdata untuk menuntut ganti rugi. Meskipun telah adanya upaya tersebut, efektivitas penyelesaian sengketa masih lemah karena prosedur yang rumit dan minimnya keberpihakan terhadap *driver*. Oleh karena

¹² I Putu Wisna Dana, Ni Luh Made Mahendrawati, Ni Gusti Ketut Sri Astiti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen GoFood dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Referensi Hukum, Universitas Warmadewa, Vol.1 No.1, 2020, hlm. 163-167.

itu, perlindungan hukum terhadap korban orderan fiktif masih belum optimal dan membutuhkan perbaikan secara struktural.

Pemerintah bersama pelaku usaha perlu memperkuat sistem regulasi dan pengawasan terkait transaksi digital, khususnya dalam aspek verifikasi identitas pengguna serta keamanan data pribadi. Hal ini dapat dilakukan dengan mendorong penggunaan teknologi autentikasi yang lebih ketat, seperti verifikasi biometrik atau integrasi dengan identitas kependudukan nasional, agar celah hukum dalam praktik transaksi online dapat diminimalisir. Selain itu, perlu adanya program edukasi hukum yang menyeluruh bagi konsumen dan driver mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi digital, termasuk mekanisme klaim dan penyelesaian sengketa.

Perusahaan penyedia layanan digital harus mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, transparan, dan berpihak pada keadilan baik bagi konsumen maupun driver. Misalnya, dengan memperbaiki sistem klaim agar lebih sederhana dan berbasis teknologi real-time, sehingga driver yang mengalami kerugian akibat order fiktif dapat segera memperoleh kompensasi tanpa prosedur panjang. Di sisi lain, konsumen sah harus tetap dilindungi melalui aturan yang jelas terkait penggunaan aplikasi, serta penerapan sanksi yang adil terhadap pelaku order fiktif tanpa merugikan pengguna yang tidak bersalah. Selain itu, perusahaan perlu menjalin kerja sama yang lebih erat dengan lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK, LPKSM, maupun aparat penegak hukum, agar setiap kasus dapat ditangani dengan cara yang efektif dan memberikan kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Makalah dan Artikel

- Y. Sari Murti Widiyastuti. (2020). *Asas-asas Pertanggungjawaban Perdata*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.
- Adjara, M. A., Thalib, M. C., & Bakung, D. A. (2024). Tindakan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha terkait kerugian yang diakibatkan oleh orderan fiktif. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 1(2).
- I Putu Wisna Dana, Ni Luh Made Mahendrawati, Ni Gusti Ketut Sri Astiti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen GoFood dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Referensi Hukum, Universitas Warmadewa, Vol.1 No.1 Juli 2020.
- KMR, G. N., & Hulaify, A. (2024). Perlindungan hukum bagi driver aplikasi Maxim terhadap orderan fiktif ditinjau dari hukum Islam (Studi kasus di Kota Banjarbaru). *Jurnal Studi Islam Indonesia (JSII)*, 2(1).
- Laksamana Varelino Zeustan Hartono, Paramita Prananingtyas, *Aspek Hukum Perjanjian dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*, Jurnal NOTARIUS, UNDIP, Vol.16 No.3 2023.
- Nur, A. N. A., & Syamsuddin, R. (2022). Penegakan hukum sopir Grab yang menggunakan aplikasi orderan fiktif di Kota Makassar. *Alauddin Law Development Journal*, 4(2).
- Rumasoreng, F., Pesulima, T. L., & Sopamena, R. F. (2023). Perlindungan Hukum

Bagi Pengemudi *Online* Yang Mengalami Kerugian Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan GrabFood. *PATTIMURA Law Study Review*, 1(2).

Sukmana, A. F., Mohammad, M., Subroto, G., & Ismail, M. (2023). Tinjauan yuridis terhadap korban penipuan pengemudi Gojek atas orderan palsu di Pamekasan Jawa Timur. *Jurnal Hukum dan Administrasi Publik*, 1(1).

Syafii, Chazizah Gusnita, *Pola Orderan Makanan Fiktif Melalui Aplikasi Ojek Online*, *Jurnal Anomie* Vol.6 No.2 Agustus 2024.

Virgnia Melya Iskandar, P. Lindawaty S. Sewu, Daniel Hendrawan, *Etika Dan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Pemberian Diskon Pada Transaksi E-Commerce*, *Jurnal Hukum Sehasen*, Universitas Dehasen, Vol.10 No.2 Oktober 2024.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999* tentang Perlindungan Konsumen.

Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999.

Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, PP No. 71 Tahun 2019.

Indonesia, *Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016.