

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI OJEK ONLINE MAXIM TERKAIT ORDERAN FIKTIF (STUDI KASUS MAXIM KOTA PALU)

Muhammad Afriansyah

Fakultas Hukum, Universitas Tadulako,
e-mail mhmdafriansyah22@gmail.com

ABSTRACT

The problem in this study is: How is the Legal Protection for Maxim Drivers for Losses Suffered Due to Fictitious Orders?. What Actions Do Maxim Drivers Take If They Get Fictitious Orders?. This study uses an empirical juridical research type. Conclusion, Legal protection for Maxim drivers for losses suffered due to fictitious orders is preventive legal protection, limited to preventive measures such as giving warnings to Maxim Drivers to be more alert to suspicious orders. Considering the provisions in the Maxim license agreement which explain that the company absolves itself from responsibility for losses to Maxim Drivers and also the absence of compensation mechanisms or policies that proactively protect Maxim Drivers from losses due to fictitious orders. The action taken by Maxim Drivers if they get fictitious orders is to leave the order without following up on it, as an effort to reduce the risk of fictitious order cases. Then the action taken by Maxim Drivers is to follow the procedures provided by Maxim through the service form through the company's official channels, either at the branch office or through the application feedback feature, by documenting order details accurately and comprehensively.

Keyword : Fictitious Orders, Legal Protection, Online Motorcycle Taxi Drivers.

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Driver Maxim Atas Kerugian Yang Dialami Akibat Orderan Fiktif?. Bagaimana Tindakan Yang Dilakukan Oleh Driver Maxim Jika Mendapatkan Orderan Fiktif?. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Kesimpulan, Perlindungan hukum terhadap driver maxim atas kerugian yang dialami akibat orderan fiktif yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif, terbatas pada langkah pencegahan seperti pemberian peringatan kepada Driver Maxim untuk lebih waspada terhadap orderan mencurigakan. Mengingat ketentuan dalam lisensi perjanjian Maxim yang menjelaskan bahwa perusahaan membebaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian Driver Maxim dan juga tidak adanya mekanisme kompensasi atau kebijakan yang secara proaktif melindungi Driver Maxim dari kerugian akibat orderan fiktif. Tindakan yang dilakukan oleh Driver Maxim jika mendapatkan orderan fiktif adalah membiarkan orderan tersebut tanpa menindaklanjuti-nya, sebagai upaya untuk mengurangi risiko terjadinya kasus orderan fiktif. Kemudian tindakan yang dilakukan oleh Driver Maxim yaitu dengan mengikuti prosedur yang disediakan oleh pihak maxim lewat form pelayanan melalui saluran resmi perusahaan, baik di kantor cabang atau melalui fitur feedback aplikasi, dengan mendokumentasikan detail orderan secara akurat dan komprehensif.

Kata Kunci: Orderan Fiktif, Perlindungan Hukum, Pengemudi Ojek Online.

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat. Peningkatan teknologi tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga memperbesar kebutuhan akan teknologi dan informasi bagi setiap individu. Setiap inovasi harus memberikan manfaat bagi kehidupan semua orang dan membantu mengurangi kesulitan dalam menjalankan

kegiatan sehari-hari. Salah satu bidang yang sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat Indonesia adalah transportasi, dan kebutuhan akan transportasi di Indonesia sangat tinggi. Sebagai entitas sosial, manusia memiliki berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, transportasi sangat penting bagi masyarakat untuk memfasilitasi perpindahan orang dan/atau barang menggunakan kendaraan.

Pembangunan nasional merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh negara Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945).¹ Pembangunan merupakan suatu proses transformasi yang dalam perjalanan waktu ditandai oleh perubahan struktural yaitu perubahan pada landasan kegiatan ekonomi maupun pada kerangka susunan ekonomi masyarakat yang bersangkutan.² Setiap bangsa membutuhkan pembangunan, ini merupakan suatu tujuan yang bagi kebanyakan orang merupakan hal yang wajar yang terjadi dengan sendirinya. Sementara kemajuan dibidang ekonomi merupakan unsur paling penting dari setiap pembangunan, namun unsur itu bukanlah satu-satunya. Ini disebabkan karena pembangunan tidak semata-mata suatu fenomena ekonomi. Pada akhirnya pembangunan menuntut kita memusatkan perhatian pada hal-hal yang lebih dari pada sekedar sisi material dan finansial dari kehidupan manusia.³ Pembangunan ekonomi merupakan salah satu jawaban yang seakan-akan menjadi semacam kunci keberhasilan bagi suatu negara untuk meningkatkan taraf hidup (*levels of living*) warga negaranya. Oleh sebab itu pembahasan-pembahasan masalah pembangunan banyak menaruh perhatian yang lebih besar pada nasib yang dihadapi oleh sebagian besar atau 2/3 penduduk dunia yang berada di negara-negara sedang berkembang.⁴ Bidang perdagangan dan industri, pengangkutan tidak dianggap secara tidak langsung menambah nilai suatu barang. Karena suatu barang hasil produksi yang ditinggalkan begitu saja tidak akan ada gunanya. Suatu barang berguna bila dapat dinikmati oleh konsumen. Jadi dalam hal ini, pengangkutan memiliki fungsi sebagai sarana agar hasil produksi dapat sampai dipasaran atau ditempat yang dikehendaki dan akhirnya dapat dinikmati oleh konsumen.⁵ Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang di dalam negeri, dari dan ke luar negeri, serta berperan sebagai pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. Transportasi pada dasarnya mempunyai dua fungsi utama yaitu melayani kebutuhan akan transportasi dan mendorong perkembangan transportasi. Masalah transportasi atau perhubungan merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara-negara berkembang maupun negara maju. Tanpa adanya transportasi tidaklah mudah untuk manusia berpindah dari

¹Maret Priyanta, "THE POSITION OF STATE RESPONSIBILITY FOR ENVIRONMENTAL POLLUTION BY CORPORATE: THE LEGAL STUDIES OF IMPLEMENTATION PARADIGM POLLUTER PAY PRINCIPLE IN ENVIRONMENTAL LAW ENFORCEMENT IN INDONESIA," *Tadulako Law Review* 1, no. 2 (31 Desember 2016): 119-38. Akses 24 Juli 2025.

²Bachrawi Sanusi, *Pengantar Ekonomi Pembangunan*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 8.

³Michael P. Todaro, *Ekonomi Untuk Negara Berkembang: Suatu Pengantar Tentang Prinsip-Prinsip, Masalah Dan Kebijakan Pembangunan*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta, 1995, hlm. 138.

⁴Suryana, *Ekonomi Pembangunan: Problematika Dan Pendekatan*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2000, hlm. 1.

⁵Suseno, Ilik, *Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Barang Antara PT. Aqua Tirta Investama Klaten Dengan CV. Bintang Jaya, USM, Surakarta*, 2010, hlm. 2.

tempat yang satu ketempat yang lain. Dapat dilihat dengan kecepatan yang lebih tinggi manusia dapat menjangkau tempat yang lebih jauh dan dapat melakukan perjalanan dalam waktu yang lebih singkat yang berarti dapat meningkatkan mobilitas penduduk. Mobilitas penduduk meningkat berpengaruh terhadap interaksi masyarakat antar daerah dan antar negara dan akan menciptakan pergaulan masyarakat global dalam kerjasama ekonomi, sosial dan politik secara lebih kondusif, tertib dan damai.⁶ Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ketempat lainnya. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan atau penumpang dari suatu tempat ketempat lain.⁷ Peraturan hukum pengangkutan adalah keseluruhan peraturan hukum yang mengatur tentang jasa pengangkutan. Hukum Transportasi adalah sekumpulan norma hukum yang mengatur hubungan hukum antara pemilik jasa angkutan dan pengguna jasa angkutan. Transportasi merupakan unsur yang penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang dan sektor tersebut.⁸ Pengangkutan sebagai sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ketempat lain yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ketempat tujuan untuk memenuhi kebutuhan. Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara.⁹ Angkutan memegang peranan yang sangat vital karena tidak hanya sebagai alat fisik, alat yang harus membawa barang-barang yang diperdagangkan dari produsen ke konsumen, tetapi juga sebagai alat penentu harga dari barang-barang tersebut.¹⁰ Untuk menunjang suatu aktifitas sehingga dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukan sistem transportasi untuk mempermudah aktifitas sehari-hari terutama dalam hal pembangunan ekonomi dan infrastruktur disegala bidang.¹¹

Dengan kemajuan Teknologi Informasi saat ini, muncullah fenomena transportasi Online yang biasa disebut OJOL (Ojek Online). Ojek Online merupakan sarana transportasi berbasis Aplikasi Online, dimana konsumen menggunakan gadget sebagai alat untuk memesan layanan Ojek Online dan terhubung kepada driver yang menerima orderan dan siap mengantarkan konsumen ke tempat tujuan. Ojek Online merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek Online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir

⁶H. Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 2.

⁷Muhammad Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 7.

⁸Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hlm. 23.

⁹H. A. Abas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993, hlm. 1.

¹⁰Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1981, hlm. 404.

¹¹Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta, 2009, hlm. 1.

untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

Ojek online kini semakin digemari karena memiliki karakteristik yang mencakup efisiensi dalam hal waktu, cara pemesanan yang mudah, kemampuan melayani saat dibutuhkan, daya jelajah yang luas, dan ciri khasnya yang ditandai dengan penggunaan helm dan jaket berwarna kuning beserta logonya sendiri. Fenomena ini menunjukkan betapa pentingnya adaptasi terhadap teknologi dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat modern. Transportasi Online ini terdiri dari beberapa perusahaan salah satunya PT. Maxim Indonesia.

Dalam aplikasi *Maxim* itu sendiri terdapat dua kategori pengguna, yang pertama sebagai Pengemudi atau yang biasa disebut *Driver* dan yang kedua sebagai pemesan yang biasa disebut Konsumen. Pengemudi atau *Driver* itu sendiri melakukan pendaftaran secara online melalui situs resmi yang disediakan pihak kantor, dengan syarat lengkap sebelum mendaftar ini harus memiliki KTP, STNK, SIM dan handphone dengan minimal kapasitas memori 2 gb. Konsumen *Maxim* sendiri adalah pengguna jasa transportasi online untuk memesan transportasi atau pembelian secara online.

Orderan fiktif tindakan yang dilakukan dengan sengaja oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, mereka sengaja memesan barang ataupun makanan melalui layanan ojek online kemudian membiarkan pesanan tersebut hingga pengemudi tidak dapat menghubungi konsumen yang memesan barang tersebut. *Driver* tidak dapat membatalkan pesanan pada layanan ini, melainkan *driver* harus menyelesaikan pesanan tersebut. Kasus semacam ini masih sering terjadi dan sangat merugikan *Driver*. Terutama ketika pesanan melibatkan pembelian barang, *Driver* membayar pesanan konsumen dan tiba di alamat yang salah dengan nomor pemesan yang tidak dapat dihubungi. Tentunya fenomena ini memiliki dampak yang sangat merugikan pengemudi/*Driver* online karena melibatkan kerugian berupa uang, waktu, dan usaha. Hal ini disebabkan oleh tindakan tidak bertanggung jawab dari pihak konsumen yang menyalahgunakan layanan ini.

Beberapa *Driver* juga mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami situasi serupa, dimana mereka menerima orderan palsu yang berakhir dengan kerugian. Pada hari yang sama, ada empat *Driver* yang menerima orderan fiktif. Salah satunya adalah seorang korban bernama Ismail, yang berusia lima puluh tahun dan bekerja sebagai *Driver Maxim*. Dia mengaku mengalami kerugian sebesar Rp. 250.000 akibat orderan fiktif yang diterimanya. Kasus ini melibatkan seseorang yang dengan sengaja memesan melalui tiga layanan aplikasi yang berbeda, salah satunya adalah aplikasi layanan Ojek Online *Maxim*. Rata-rata nilai orderannya berkisar antara Rp. 150.000 hingga Rp. 300.000, dengan pembayaran dilakukan di tempat. Sebagai hasilnya, *Driver Maxim* harus menalangi orderan terlebih dahulu. Setelah *Driver Maxim* membayar dan kemudian hendak diantarkan ke lokasi pemesan, ternyata alamat yang diberikan oleh pemesan adalah palsu. Namun, saat *Driver Maxim* ingin menghubungi nomor kontak pemesan, nomor tersebut sudah tidak dapat dihubungi karena pelaku telah memblokir kontak *Driver Maxim* tersebut.

Dari kasus tersebut, jelas bahwa dampaknya sangat merugikan bagi pengemudi/*Driver Maxim* karena melibatkan kerugian finansial, waktu, dan usaha. Hal ini disebabkan oleh perilaku tidak bertanggung jawab dari pihak konsumen yang menyalahgunakan layanan ini. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah perlindungan dan penegakan hukum yang lebih kuat untuk mencegah dan menanggulangi kasus-kasus serupa, sehingga lingkungan bisnis online dapat beroperasi dengan lebih adil bagi semua pihak yang terlibat. Dapat dilihat dari Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja, yang menegaskan bahwa hubungan hukum antara mitra OJOL dengan perusahaan hanya bersifat perjanjian kemitraan. Dalam konteks ini, hubungan kemitraan antara perusahaan dengan mitra *Driver*-nya menjadi dasar bagi hubungan hukum mereka.

Dalam hal ini, Penulis menemukan hubungan perjanjian yang dibangun antara pihak perusahaan *Maxim* dan mitra *Driver Maxim* tidak sesuai sebagaimana yang telah dijelaskan di atas. Penulis menilai adanya hak *Driver* yang tidak terpenuhi dalam perjanjian yang dibangun antara perusahaan *Maxim* dan *Driver Maxim*. Berdasarkan Latar Belakang Masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Ojek Online Maxim Terkait Orderan Fiktif (Studi Kasus Maxim Kota Palu)”**.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Driver Maxim Atas Kerugian Yang Dialami Akibat Orderan Fiktif

Ojek online *Maxim* merupakan salah satu *platform* yang banyak digemari oleh semua kalangan masyarakat khususnya masyarakat Kota Palu. *Maxim* memasuki dan beroperasi di Kota Palu sejak tahun 2019, dengan pelayanan yang diberikan pada aplikasi yang tidak jauh berbeda dengan aplikasi transportasi online lainnya, *Maxim* memiliki keunikan tersendiri pada aplikasi-nya seperti *Bike and Car*, *Food And Delivery*, *Cargo*, *Penderekan mesin*, *Cleaning*, dan *Message and Spa*.

Pada era modern seperti saat ini teknologi semakin berkembang dengan pesat di sekitar masyarakat, dapat kita temukan banyak masyarakat yang menggunakan teknologi dengan berbagai jenis atau bentuk barang teknologi tersebut, dengan adanya sebuah teknologi pada era modern seperti saat ini masyarakat lebih mudah mengakses dan melakukan kegiatan-kegiatannya. Salah satu aplikasi yang digunakan masyarakat saat ini yakni aplikasi ojek online. Namun layanan transportasi ojek online tidak hanya memberikan kenyamanan bagi konsumen, tetapi juga menghadirkan tantangan dan kerugian tersendiri bagi para pengemudi atau *driver Maxim*. Salah satu masalah yang sering dihadapi *driverMaxim* adalah keberadaan orderan fiktif atau orderan palsu, yaitu pesanan yang sengaja dibuat dengan niat buruk. Order fiktif ini tidak hanya menghabiskan waktu dan tenaga para *driver Maxim*, tetapi juga mengakibatkan kerugian finansial, terutama karena *driver Maxim* telah mengeluarkan biaya operasional, seperti bahan bakar, untuk mencapai lokasi penjemputan yang ternyata tidak ada.

Driver Maxim mengatakan pernah mengalami kasus orderan fiktif, kasus orderan fiktif yang di alami berupa sebuah oerderan yang mengarahkan *driver Maxim* untuk belanja di indomaret, orderannya berupa pesanan belanja makanan *snack-snack* dan sebagainya, ketika *driver Maxim* mengonfirmasi pesanan, konsumen meminta agar pesanan tersebut di tambahkan dengan *Top-Up* saldo di nomor konsumen, hal ini membuat *driver Maxim* merasa bahwa ada keganjalan dalam pesanan tersebut, dan memilih untuk tidak melanjutkan-nya.¹²

¹² Wawancara Kepada Pak Eko, Driver Maxim, 30 Agustus 2024

Dari pengalaman yang dialami *driver Maxim* yaitu kebanyakan orderan fiktif tersebut layaknya seperti orderan pada umumnya yaitu pemesanan dari konsumen berupa makanan, Orderan-orderan seperti ini yang kebanyakan menjadi orderan fiktif, dimana ketika *driver Maxim* telah mengambil orderan tersebut dan hendak mengantarkan-nya ke lokasi yang telah dikirimkan kepada *driver Maxim*, konsumen menitipkan kepada *driver Maxim* untuk mengisi pulsa atau *Top-Up* saldo di konter terdekat. Beberapa *driver Maxim* memilih untuk tidak mengisi pulsa tersebut karna merasa orderan tersebut adalah orderan fiktif, dan benar bahwa orderan-orderan tersebut adalah orderan fiktif, karena ketika *diver Maxim* hendak menyelesaikan orderan tersebut, nomor *driver Maxim* sudah di *block* oleh konsumen atau pemesan, sehingga pesanan makanan sebelumnya tidak lagi dibayar. *Driver Maxim* juga mengatakan bahwa orderan fiktif yang sering muncul pada layanan aplikasi pemesanan yaitu semacam orderan pembelian di indomaret, alfamidi dan juga apotek.¹³

Layaknya seperti orderan pada umum-nya, kasus orderan fiktif juga dialami oleh *driver Maxim* lain-nya. Tanpa menimbulkan kecurigaan bagi para *driver Maxim*, Orderan-orderan tersebut berupa pesanan makanan padang yang berjumlah Rp. 27.000, sebelum mengambil pesanan tersebut *driver Maxim* mengonfirmasikan terlebih dahulu orderan tersebut kepada pemesan melalui *chat Whatsapp* pada nomor pemesan. Setelah orderan tersebut dikonfirmasi, pemesan mengirimkan alamat untuk mengantarkan pesanan tersebut dan juga meminta kepada *driver Maxm* untuk membelikan rokok yang biayanya akan ditambahkan setelah orderan sampai pada alamat tersebut. Awalnya *driver Maxim* tidak mencurigai dan melanjutkan orderan tersebut dikarenakan orderan awal siap untuk diantarkan, ketika *driver Maxim* telah sampai pada alamat yang dituju, pemesan menambahkan lagi pesanan-nya untuk *Top-up* saldo, *driver Maxim* menolak dan mengatakan bahwa *driver Maxim* sudah sampai pada alamat pemesan, setelah itu tidak ada lagi respon dari pemesan dan nomor *driver Maxim* sudah terblokir.¹⁴

Driver Maxim mengatakan bahwa orderan fiktif tersebut sangat meresahkan, seperti yang dikatakan oleh salah satu *driver Maxim*, orderan tersebut sudah diambil namun menipu, jelas merugikan para *driver Maxim*, ia juga mengatakan orderan yang dimunculkan pada aplikasi tersebut terkadang mengecoh dan akan merugikan para *driver Maxim* terutama *driver Maxim* yang masih pemula.¹⁵ Kepala cabang *Maxim* kota palu juga mengatakan bahwa orderan fiktif ini memang sangat merugikan para *driver Maxim*, terutama dari segi waktu, tenaga dan juga biaya yang mereka keluarkan.¹⁶

Orderan fiktif menjadi salah satu masalah utama yang sangat merugikan para *driver Maxim*. Dalam kasus-kasus yang dialami oleh *driver Maxim*, meskipun mereka telah menjalankan orderan, pesan mereka pada layanan aplikasi tidak lagi direspon dan pelanggan telah memblokir nomor teleponnya, sehingga mereka tidak bisa menghubungi pelanggan atau mendapatkan kepastian terkait orderan. Akibatnya, *driver Maxim* harus menanggung kerugian dari biaya operasional dan waktu yang sudah digunakan. Selain itu, sistem aplikasi *Maxim* sendiri memiliki keterbatasan yang mempersulit posisi *driver Maxim*, dimana ketika *driver Maxim* mengambil orderan yang tertera, mereka tidak bisa membatalkan orderan tersebut bahkan saat orderan tersebut ternyata palsu. Satu-satunya pilihan bagi *driver Maxim* adalah menyelesaikan orderan secara formal pada

¹³ Wawancara Kepada Pak Kholis, Driver Maxim, 30 Agustus 2024

¹⁴ Wawancara Kepada Pak Wahyu, Driver Maxim, 04 Desember 2024

¹⁵ Wawancara Kepada Pak Hamka, Driver Maxim, 30 Agustus 2024

¹⁶ Wawancara Kepada Pak Bahri, Kepala Cabang Kantor Maxim Kota Palu, 03 Juni 2024

aplikasi, meski pada kenyataannya mereka tidak menjalankan orderan pada layanan aplikasi tersebut. Hal ini jelas merugikan karena *driver Maxim* telah menggunakan saldo atau modal awal mereka untuk mengambil orderan itu, dan saldo tersebut tidak dapat dikembalikan akibat ketentuan dari aplikasi. Kerugian ini berlipat karena *driver Maxim* harus menanggung biaya yang sudah dikeluarkan tanpa ada jaminan perlindungan dari aplikasi.

Hubungan hukum antar *driver Maxim* dan perusahaan *Maxim* merupakan hubungan hukum atas dasar perjanjian dari kontrak elektronik dimana dalam hal ini perusahaan transportasi *online* (perusahaan *Maxim*) merupakan pihak pelaku usaha yang memberikan jasa aplikasi untuk jasa layanan transportasi yang digunakan oleh pengguna jasa (*driver Maxim*) selaku konsumen, jadi hubungan hukum antara pengguna jasa dengan perusahaan transportasi merupakan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut pasal 1 angka 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengguna jasa alat transportasi *online* dalam hal ini merupakan piha konsumen yang menggunakan produk dari perusahaan transportasi, yaitu sebuah aplikasi untuk melakukan pemesanan jasa transportasi *online*. Sedangkan pada pasal 1 angka 3 Undang-undang No. 8 Than 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mana pada pasal 4 menyebutkan bahwa hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Kemudian pada pasal 7 menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha, termasuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur serta memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini perusahaan aplikasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem pada perusahaan aplikasi tersebut dapat memberikan perlindungan dan penyelesaian atas masalah yang dialami oleh pengguna.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. *Maxim* Indonesia kepada para driver bersifat preventif, terbatas pada langkah-langkah pencegahan. Jelas dalam lisensi *maxim* yang sudah di jelaskan pada paragraph sebelumnya, PT. *Maxim* hanya menyediakan tanda-tanda peringatan dan himbauan kepada para *driver Maxim* untuk lebih berhati-hati dalam menerima dan menjalankan setiap orderan. Dengan demikian, perlindungan ini belum mencakup dukungan atau tindakan hukum yang lebih mendalam untuk melindungi *driver Maxim* dari risiko yang ditimbulkan oleh tindakan konsumen yang merugikan, seperti orderan fiktif. Oleh karena itu, langkah ini masih dianggap belum memadai dalam memberikan rasa aman bagi *driver Maxim*, terutama dalam menghadapi potensi kerugian yang disebabkan oleh orderan yang tidak valid atau tindakan merugikan lainnya dari konsumen.

B. Tindakan Yang Dilakukan Oleh Driver Maxim Jika Mendapatkan Orderan Fiktif

Dari beberapa kasus yang di alami oleh *driver Maxim*, jelas terlihat betapa merugikannya dampak yang ditimbulkan oleh orderan fiktif terhadap *driver Maxim*. Kerugian tersebut tidak hanya berupa kerugian finansial akibat biaya operasional yang

terbuang sia-sia, tetapi juga waktu, tenaga, dan bahkan dampak pada performa kerja yang dapat memengaruhi insentif atau reputasi mereka di *platform*. Oleh karena itu, sangat penting bagi *Driver Maxim* untuk mengambil langkah-langkah proaktif dalam melindungi diri dari kerugian yang dialami.

Pada kesepakatan lisensi atau perjanjian lisensi *Maxim* pada poin 4 bagian IV Tentang Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Dari Para Pihak menyebutkan bahwa mitra berhak untuk:

- a. Meminta *Maxim* untuk memberikan akses ke Aplikasi dengan kualitas yang tepat sesuai dengan ketentuan ketentuan ini, termasuk layanan teknis dan konsultasi
- b. Menggunakan Aplikasi dengan cara dan formulir yang ditetapkan di sini
- c. Minta *Maxim* untuk segera menyelesaikan masalah apa pun, yang dapat mencegah penggunaan Aplikasi.

Dari kesepakatan di atas, perusahaan aplikasi *Maxim* memiliki tanggung jawab untuk merespon dan menyelesaikan masalah teknis atau operasional yang dihadapi mitra dengan cepat, dan juga mengharuskan perusahaan aplikasi *Maxim* memiliki sistem pengaduan yang efektif, transparan, dan responsive terhadap keluhan mitra. Kota Palu termasuk kota dengan jumlah orderan *food & Shop* dan pengiriman-nya yang besar dibandingkan dengan kota-kota lain. Sampai saat ini sudah cukup banyak *driver Maxim* yang mengadu kepada pihak *Maxim* terkait orderan fiktif. Kemudian pihak *Maxim* menjelaskan bagaimana prosedur yang harus dilakukan oleh *driver Maxim* ketika mendapatkan masalah-masalah seperti orderan fiktif. Pihak *Maxim* mengungkapkan bahwa *driver Maxim* dapat melaporkan kejadian tersebut kepada perusahaan *Maxim* melalui beberapa metode, salah satunya adalah dengan mengunjungi langsung kantor *Maxim*. Dengan kunjungan ini, *driver Maxim* memiliki kesempatan untuk berbicara langsung dengan tim dukungan pelanggan, melaporkan detail orderan fiktif, menyerahkan bukti yang relevan, dan mendapatkan penanganan lebih lanjut dari pihak perusahaan. Proses pelaporan langsung ini memungkinkan *driver Maxim* untuk mendapatkan respons dan solusi yang lebih cepat terhadap masalah yang dihadapi. Selain itu, *Maxim* juga menyediakan fitur *feedback* dalam aplikasi mereka sebagai sarana pelaporan yang lebih praktis dan efisien. Melalui fitur ini, *driver Maxim* dapat dengan mudah melaporkan orderan fiktif dengan mengisi formulir yang disediakan. Formulir tersebut mencakup informasi seperti nomor pesanan, waktu dan lokasi kejadian, serta deskripsi masalah yang dialami. Fitur ini dirancang untuk memudahkan *driver Maxim* dalam melaporkan kejadian tanpa harus meninggalkan lokasi mereka, yang sangat bermanfaat ketika menghadapi situasi mendesak.¹⁷

Driver Maxim perlu memberitahukan pada aplikasi apabila mendapat Orderan yang diketahui Orderan Fiktif, Pihak *Maxim* akan memeriksa akun pelanggan dan memberikan tindakan melalui pemberitahuan kepada pengguna agar lebih berhati-hati sebelum menerima Orderan tersebut, sebelum memulai perjalanan untuk menjemput pelanggan agar terlebih dahulu berkomunikasi untuk mendapatkan kepastian dari pelanggan. Pastikan sebelum menerima dan memulai perjalanan penjemputan dan sebelum memulai mengkonfirmasi alamat kepada pelanggan.

Driver Maxim secara konsisten melaporkan insiden orderan fiktif kepada pihak perusahaan, namun respons yang mereka terima sering kali jauh dari memadai. *Driver*

¹⁷ Wawancara Kepada Bapak Bahri, Kepala Cabang Kantor Maxim Kota Palu, 03 juni 2024

merasa bahwa keluhan mereka tidak ditanggapi dengan serius, dan sering kali tidak ada tindakan konkrit yang diambil untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dalam banyak kasus, perusahaan *Maxim* tampaknya belum memiliki mekanisme yang efektif dan jelas untuk menangani masalah orderan fiktif ini, apalagi memberikan kompensasi yang layak kepada *Driver Maxim* yang dirugikan. Ketidak adaan-nya respons yang memadai dari perusahaan mengindikasikan adanya kekosongan dalam perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada *driver Maxim* sebagai mitra. Perlindungan hukum ini seharusnya tidak hanya bersifat reaktif dalam bentuk penyelesaian sengketa setelah insiden terjadi, tetapi juga proaktif melalui kebijakan pencegahan yang kuat dan transparan.¹⁸ Dalam konteks ini, perusahaan *Maxim* seharusnya memiliki aturan dan prosedur yang jelas yang mengatur langkah-langkah yang harus diambil ketika orderan fiktif terjadi, termasuk mekanisme kompensasi yang adil bagi *driver Maxim* yang telah dirugikan.

Setelah *driver Maxim* mengirimkan laporan melalui fitur *feedback* mengenai orderan yang mencurigakan atau fiktif, pihak perusahaan akan melakukan pengecekan menyeluruh terhadap orderan tersebut. Situasi ini biasanya terjadi ketika *driver Maxim* telah menjalankan orderan dan tiba di lokasi tujuan, tetapi konsumen tidak memberikan respons atau tidak dapat dihubungi. Dalam proses pengecekan, *Maxim* memeriksa beberapa aspek penting, termasuk akun konsumen yang bersangkutan dan histori order yang telah dilakukan. Salah satu indikator kunci yang diperhatikan adalah persentase pembatalan order oleh konsumen. Jika lebih dari 50% orderan yang dilakukan oleh akun tersebut dibatalkan, ada kemungkinan besar bahwa akun tersebut terindikasi melakukan penipuan. Berdasarkan kriteria tersebut, jika ditemukan bahwa pembatalan order oleh akun konsumen melebihi ambang batas 50%, maka *Maxim* akan mengambil tindakan tegas, termasuk pemblokiran akun konsumen yang terindikasi melakukan penipuan sehingga tidak dapat lagi melakukan order menggunakan akun atau nomor telepon yang sama.¹⁹

Dalam menghadapi orderan fiktif, ada beberapa tindakan yang dapat dilakukan oleh *driver Maxim*, yang pertama yaitu sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan sebelumnya, *driver Maxim* dapat melaporkan insiden tersebut menggunakan jalur yang disediakan oleh perusahaan. Apabila *driver Maxim* sudah terlanjur menerima dan mengambil orderan tersebut, langkah yang dianjurkan adalah melaporkan kejadian tersebut secara langsung ke kantor *Maxim* untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Selain itu, *driver Maxim* juga dapat memanfaatkan fitur *feedback* yang tersedia di aplikasi untuk melaporkan orderan fiktif dengan melampirkan bukti-bukti pendukung. Bukti tersebut dapat berupa tangkapan layar aplikasi, riwayat komunikasi dengan pengguna, atau informasi perjalanan yang menunjukkan ketidak sesuaian dengan fakta.

Kemudian yang kedua yaitu tindakan yang dilakukan oleh *driver Maxim* adalah membiarkan orderan tersebut tanpa menindaklanjuti, sebagai upaya untuk mengurangi risiko terjadinya kasus serupa seperti yang di alami beberapa *driver Maxim* sebelumnya. Langkah ini diambil berdasarkan pengalaman mereka dalam menghadapi pola-pola orderan yang mencurigakan. Dengan tidak merespons orderan yang dirasa mencurigakan, *driver Maxim* berharap dapat meminimalkan potensi kerugian yang lebih besar. Selain itu, melalui pengalaman tersebut, *driver Maxim* secara tidak langsung belajar untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap karakteristik tertentu yang sering

¹⁸ Wawancara Kepada Pak Hamka, Driver Maxim, 30 Agustus 2024

¹⁹ Wawancara Kepada Bapak Bahri, Kepala Cabang Kantor Maxim Kota Palu, 03 juni 2024

kali muncul pada orderan fiktif. Mereka mulai mengenali tanda-tanda seperti informasi pelanggan yang tidak jelas, titik penjemputan atau tujuan yang tidak masuk akal, serta pola komunikasi yang mencurigakan dari pengguna aplikasi. Dengan menerapkan kewaspadaan yang lebih tinggi, *driver Maxim* berupaya melindungi diri dari kerugian, sekaligus mengoptimalkan waktu dan sumber daya mereka untuk orderan yang valid dan dapat dipercaya.²⁰

PENUTUP

Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap *driver maxim* atas kerugian yang dialami akibat orderan fiktif yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif, terbatas pada langkah pencegahan seperti pemberian peringatan kepada *Driver Maxim* untuk lebih waspada terhadap orderan mencurigakan. Mengingat ketentuan dalam lisensi perjanjian *Maxim* yang menjelaskan bahwa perusahaan membebaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian *Driver Maxim* dan juga tidak adanya mekanisme kompensasi atau kebijakan yang secara proaktif melindungi *Driver Maxim* dari kerugian akibat orderan fiktif. Tindakan yang dilakukan oleh *Driver Maxim* jika mendapatkan orderan fiktif adalah membiarkan orderan tersebut tanpa menindaklanjuti-nya, sebagai upaya untuk mengurangi risiko terjadinya kasus orderan fiktif. Kemudian tindakan yang dilakukan oleh *Driver Maxim* yaitu dengan mengikuti prosedur yang disediakan oleh pihak *maxim* lewat form pelayanan melalui saluran resmi perusahaan, baik di kantor cabang atau melalui fitur *feedback* aplikasi, dengan mendokumentasikan detail orderan secara akurat dan komprehensif. Apabila upaya internal tidak memberikan solusi memadai, *Driver Maxim* memiliki hak untuk menindak lanjuti kasus orderan fiktif kepada pihak yang berwajib, seperti kepolisian, dengan menyiapkan dokumentasi lengkap sebagai bukti. Pendekatan sistematis, transparan, dan profesional menjadi strategi kunci menyelesaikan persoalan orderan fiktif sambil menjaga jalur hukum yang sah.

Saran

Perusahaan *Maxim* perlu pengembangan *system* pengamanan berbasis teknologi untuk mendeteksi dan mencegah orderan fiktif, seperti fitur verifikasi akun pelanggan yang lebih ketat dan pemantauan transaksi mencurigakan. Perlunya penyediaan kebijakan kompensasi yang jelas dan adil bagi *Driver Maxim* yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif. Misalnya, dengan memberikan penggantian atas kerugian finansial berdasarkan bukti yang valid. Perjanjian kemitraan antara *Maxim* dan *Driver Maxim* perlu direvisi untuk menciptakan hubungan yang lebih seimbang, dengan menegaskan tanggung jawab perusahaan atas perlindungan dan kesejahteraan mitra *Driver-nya*. *Maxim* harus memperbaiki sistem pengaduan dengan menjadikannya lebih responsif dan transparan, sehingga laporan dari *Driver Maxim* dapat ditangani dengan cepat dan hasilnya dapat diketahui dengan jelas. Diperlukan upaya kolaboratif antara perusahaan, regulator, dan komunitas *Driver Maxim* untuk menciptakan kebijakan yang lebih adil dan komprehensif dalam melindungi para mitra dari risiko operasional yang merugikan. Saran penulis kepada *Driver Maxim* sebaiknya lebih berhati-hati ketika mengambil orderan agar tidak mengalami kerugian yang sering terjadi terutama kerugian yang disebabkan akibat orderan fiktif, dikarenakan belum adanya perlindungan yang jelas dari pihak perusahaan *Maxim* sampai saat ini

²⁰ Wawancara Kepada Pak Wahyu, Driver Maxim, 4 Desember 2024

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arif Budiarto dan Mahmudah, *Rekayasa Lalu Lintas*, UNS Press, Semarang, 2007.
- Achmad Ichsan, *Hukum Dagang*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1981.
- Bachrawi Sanusi, *Pengantar Ekonomi Pembangunan*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta, 2009.
- H. Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- H. A. Abas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- Michael P. Todaro, *Ekonomi Untuk Negara Berkembang: Suatu Pengantar Tentang Prinsip-Prinsip, Masalah Dan Kebijakan Pembangunan*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
- Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Suseno, Ilik, *Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Barang Antara PT. Aqua Tirta Investama Klaten Dengan CV. Bintang Jaya*, USM, Surakarta, 2010.
- Suryana, *Ekonomi Pembangunan: Problematika Dan Pendekatan*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2000.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-undang Hukum perdata.
- Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

C. Sumber Lain

- Maret Priyanta, "THE POSITION OF STATE RESPONSIBILITY FOR ENVIRONMENTAL POLLUTION BY CORPORATE: THE LEGAL STUDIES OF IMPLEMENTATION PARADIGM POLLUTER PAY PRINCIPLE IN ENVIRONMENTAL LAW ENFORCEMENT IN INDONESIA," *Tadulako Law Review* 1, no. 2 (31 Desember 2016): 119–38. Akses 24 Juli 2025.
- Wawancara Kepada Pak Eko, Driver Maxim, 30 Agustus 2024.
- Wawancara Kepada Pak Kholis, Driver Maxim, 30 Agustus 2024.
- Wawancara Kepada Pak Wahyu, Driver Maxim, 04 Desember 2024.
- Wawancara Kepada Pak Hamka, Driver Maxim, 30 Agustus 2024.
- Wawancara Kepada Pak Bahri, Kepala Cabang Kantor Maxim Kota Palu, 03 Juni 2024.