

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum untuk mitra Gojek terhadap tindakan konsumen yang melakukan orderan fiktif dalam layanan Go-Shop: Dalam hal ini, konsumen tidak menunjukkan itikad baik setelah melakukan pemesanan dalam layanan Go-Shop di aplikasi Gojek, yang melanggar ketentuan hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Perjanjian antara mitra dan PT Gojek Indonesia tidak mencantumkan klausul yang menyebutkan bahwa PT Gojek Indonesia bertanggung jawab atas kerugian yang dialami mitra. Dalam konteks ini, Pasal 1366 dan 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menetapkan bahwa setiap orang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian atau kesalahan, termasuk tanggung jawab atas perbuatan orang yang berada di bawah pengawasannya. Dalam kasus orderan fiktif ini, PT Gojek Indonesia sebagai pengelola aplikasi dinilai lalai, sehingga konsumen dapat melakukan orderan fiktif yang merugikan mitra. Oleh karena itu, PT Gojek Indonesia harus bertanggung jawab atas kelalaian tersebut serta segala barang yang berada di bawah pengawasannya, termasuk barang-barang dari layanan Go-Shop yang terlibat dalam orderan fiktif tersebut.
2. Sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap mitra Gojek akibat orderan fiktif dalam layanan Go-Shop, PT Gojek Indonesia memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan kerugian yang dialami oleh driver Gojek akibat tindakan pengguna aplikasi dalam layanan Go-Shop. Selain itu, PT Gojek

Indonesia juga melakukan perbaikan sistem keamanan aplikasi Gojek, terutama pada layanan Go-Shop, untuk mengurangi dan mencegah terjadinya orderan fiktif di masa depan. Kini, PT Gojek Indonesia telah mengembangkan fitur yang dapat mendeteksi indikasi orderan fiktif. Jika sistem mendeteksi adanya tanda-tanda orderan fiktif, maka pesanan tersebut akan otomatis dibatalkan oleh sistem sebelum driver menjalankannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberikan saran-saran berupa:

1. Seharusnya, dalam perjanjian antara PT. Go-Jek Indonesia dan mitra, terdapat klausul yang mendetailkan perlindungan yang dijanjikan oleh Go-Jek kepada mitra agar perlindungan tersebut jelas dan tercantum secara tertulis.
2. Agar orderan fiktif yang merugikan mitra tidak terulang, tindakan yang bisa dilakukan adalah dengan memperketat verifikasi akun pengguna aplikasi Go-Jek, seperti dengan mewajibkan mereka untuk mengunggah foto KTP.

