

ABSTRAK

SINTA: Perlindungan Hukum Terhadap Driver Maxim Yang Mengalami Orderan Fiktif Pada Layanan *Food And Shop Delivery* Di Kota Bandung Dihubungkan Dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban konsumen sesuai dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen bahwa kewajiban konsumen ialah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa tetapi dalam pelaksanaannya seringkali konsumen tidak memenuhi kewajibannya kepada pengemudi ojek online dengan melakukan orderan fiktif sehingga merugikan pengemudi online tersebut. Tercatat ada Lima driver maxim yang melakukan pelaporan terkait orderan fiktif pada perusahaan maxim.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap driver maxim; untuk mengetahui kendala hukum dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi driver maxim; untuk mengetahui upaya hukum terhadap kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi *driver* maxim.

Penelitian ini didasarkan pada Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teori dan peraturan perundang-undangan, yaitu teori kepastian hukum, teori perlindungan hukum dan teori perjanjian, serta Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Data primer berupa ketentuan perundang-undangan dan dokumen hukum, sedangkan data sekunder berasal dari publikasi akademik dan pendapat ahli, dilengkapi oleh sumber tersier seperti kamus dan ensiklopedia hukum. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi langsung di kantor Maxim Bandung, wawancara sistematis dengan driver dan pihak terkait, serta studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan perlindungan hukum yang dilakukan perusahaan dengan menerapkan langkah-langkah preventif, represip, dan preemtif yaitu berupa edukasi, peringatan di aplikasi, dan pemblokiran akun pelaku. Driver Maxim menghadapi kendala-kendala hukum internal karena status mereka sebagai mitra, bukan karyawan tetap, sehingga tidak terlindungi oleh Undang-Undang Ketenagakerjaan dan tidak berhak atas kompensasi atau jaminan sosial saat mengalami kerugian finansial atau tekanan psikologis. Secara eksternal, meskipun Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menekankan pentingnya itikad baik dalam transaksi, penegakan hukum terhadap konsumen yang melakukan pesanan fiktif masih lemah, menyebabkan ketimpangan perlindungan antara konsumen dan driver. Secara internal, upaya-upaya hukum yang dilakukan maxim dengan cara menyediakan fitur pelaporan order fiktif dalam aplikasi, memperketat monitoring akun untuk mendeteksi penyalahgunaan, dan memberikan edukasi kepada driver melalui modul bantuan di aplikasi Driver. Secara eksternal, Maxim membuka kanal pengaduan resmi, memblokir akun konsumen yang terbukti melakukan order fiktif, dan melakukan kampanye edukatif agar pengguna bertransaksi dengan itikad baik sesuai Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Orderan Fiktif, Perlindungan Konsumen.