

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER GOJEK YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT TINDAKAN KONSUMEN MEMBATALKAN PESANAN

Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, Fakultas Hukum Universitas  
Dwijendra Denpasar, e-mail: [indradewi783@gmail.com](mailto:indradewi783@gmail.com)  
I Wayan Partama Putra, Fakultas Hukum Universitas Dwijendra Denpasar,  
e-mail: [partamap@gmail.com](mailto:partamap@gmail.com)  
Andri Umbu Kadubu, Fakultas Hukum Universitas Dwijendra Denpasar,  
e-mail: [andriumbuak@gmail.com](mailto:andriumbuak@gmail.com)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i08.p16>

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan, menganalisis perlindungan hukum terhadap driver gojek atas tindakan konsumen yang membatalkan pesanan di kota Denpasar, serta mengidentifikasi pertanggung jawaban perusahaan gojek terhadap driver atas tindakan konsumen yang membatalkan pesanan di kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode empiris, dengan pendekatan langsung di lapangan. Data diperoleh melalui studi pustaka dan wawancara langsung dengan driver gojek yang pernah mengalami kerugian akibat pembatalan pesanan oleh konsumen. Selain itu, perjanjian kemitraan antara driver dan PT Gojek, serta ketentuan hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Gojek tidak memiliki kewajiban hukum secara langsung untuk mengganti kerugian driver akibat pembatalan pesanan, karena hubungan yang terjalin adalah hubungan kemitraan, bukan hubungan kerja. Namun, secara moral dan etika bisnis, perusahaan seharusnya bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan kebijakan kompensasi bagi driver. Kesimpulannya yaitu driver gojek belum optimal hal ini disebabkan hubungan hukum antara driver dan konsumen bersifat tidak langsung sehingga celah hukum ini menyebabkan ketidakjelasan tanggung jawab dalam praktiknya.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan hukum, gojek online, pembatalan pesanan*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the legal protection available to Gojek drivers against consumer-initiated cancellations in the city of Denpasar, as well as to identify the accountability of Gojek as a company toward its drivers in such cases. The research employs an empirical method, with a direct field approach. Data was collected through literature studies and direct interviews with Gojek drivers who have experienced losses due to order cancellations by consumers. In addition, the study examines the partnership agreement between drivers and PT Gojek, as well as relevant legal provisions. The findings show that PT Gojek does not hold direct legal responsibility to compensate drivers for losses resulting from order cancellations, as the relationship established is a partnership rather than an employment relationship. However, from a moral and business ethics perspective, the company is expected to be responsible by providing protection and compensation policies for its drivers. In conclusion, the legal protection for Gojek drivers remains suboptimal. This is due to the indirect legal relationship between drivers and consumers, which creates a legal gap and leads to ambiguity in accountability in practice.*

**Key Words:** *Legal protection, gojek online, order cancellation.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan kegiatan yang memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan. Seiringnya berkembang teknologi, jasa transportasi saat ini sudah beralih dengan metode

pemesanan *online* yang dimana bisa dipesan melalui aplikasi pada platform perusahaan tertentu. Transportasi *online* merupakan sebuah pelayanan jasa transportasi yang setiap kegiatan transaksi terkoneksi internet, berawal dari pemesanan, pembayaran pesanan, hingga pemantauan dan penilaian dalam pelayanan jasa transportasi tersebut.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi informasi dan elektronik ini telah melahirkan suatu sistem hukum baru, yang dikenal dengan hukum siber atau hukum telematika. Hukum siber atau *cyber law* secara internasional dipergunakan untuk istilah hukum yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik.<sup>2</sup>

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah kepadatan penduduk tertinggi di dunia, kesempatan bekerja di Indonesia tidak sesuai dengan kepadatan penduduknya sehingga menghasilkan jumlah pengangguran yang tinggi. Bisnis di Indonesia sedang berkembang dan tumbuh dengan pesat salah satunya dalam bidang teknologi. Perkembangan teknologi dalam dunia bisnis menjadi salah satu alternatif untuk mengurangi angka pengangguran, contoh dengan tersedianya penyedia jasa transportasi *online* seperti Gojek. Dalam menjalankan usahanya Gojek bekerja sama dengan *driver* atau yang biasa disebut pengemudi ojek *online*. Hubungan hukum yang tercipta antara Gojek dan *Driver* adalah sebagai mitra, sehingga bukan merupakan hubungan kerja. Salah satu aplikasi Gojek adalah layanan pesan antar makanan penumpang dan barang. Perilaku curang dapat dialami oleh siapapun, termasuk pada beberapa pengemudi ojek *online* yang mengalami order fiktif berupa pesanan *Gofood*, *Gomart*, *Goshop* dan *Gosen*.<sup>3</sup>

Driver Gojek menghadapi kerugian nyata ketika konsumen membatalkan pesanan setelah proses dimulai – misalnya pembatalan GoFood COD atau GoSend – di mana driver telah berangkat atau bahkan membayar merchant terlebih dahulu. Dalam kasus GoFood COD, driver bisa secara hukum menggugat konsumen berdasarkan **KUHPerdara** sebagai wanprestasi.<sup>4</sup> Meskipun UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berlaku, belum ada peraturan khusus yang mengatur perlindungan khusus bagi driver terhadap pembatalan sepihak oleh konsumen. Penelitian empiris di Gojek menunjukkan bahwa driver tidak memiliki perlindungan hukum jelas dalam kondisi seperti itu.<sup>5</sup>

Konsep perlindungan hukum ialah salah satu perlindungan hukum yang berikan kepada masyarakat, masyarakat yang di dasarankan pada konsep ini yaitu

---

<sup>1</sup> Wijaya, Andika. *Aspek hukum bisnis transportasi jalan online*. Sinar Grafika, 2022.

<sup>2</sup> Ramli, Ahmad M. "Dinamika Konvergensi Hukum Telematika dalam Sistem Hukum Nasional." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5, no. 4 (2018): 1-11.

<sup>3</sup> NIM, BRIGITA TARRY ANGGRAENI. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GOJEK YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ORDER FIKTIF PADA LAYANAN GOFOOD." *Jurnal Fatwa Hukum* 4, no. 3.

<sup>4</sup> Kusumo, Obbie Alexander, Kadek Wiwik Indrayanti, Galih Puji Mulyono, and Khotbatul Laila. "Perlindungan Hukum Driver Gofood terhadap Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen dengan Metode Cash On Delivery." *Journal homepage: <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/blj>* 4, no. 1 (2023).

<sup>5</sup> Ramadhany, Ash Shiddieqi Pasha, and Indi Nuron. "Tinjauan Hukum Terhadap Karakteristik Perjanjian Antara Driver Gojek Dengan Konsumen." *Jurnal Hukum Dan Keadilan* (2023): 64-78.

masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.<sup>6</sup>

Perlindungan hukum yaitu dimana sebuah proteksi terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) ketika masyarakat yang mengalami kerugian disebabkan oleh orang lain sehingga perlindungan tersebut dapat diberikan oleh aparat hukum kepada masyarakat yang mengalami kerugian tersebut dengan rasa aman dari ancaman pihak manapun. Perlindungan hukum merupakan salah satu bentuk perlindungan yang sudah diakui dari hak-hak asasi manusia yang hanya dimiliki oleh subyek hukum sebagai suatu kumpulan peraturan atau kaidah yang berdasarkan ketentuan mendapatkan lindungan dari suatu hal lainnya.<sup>7</sup>

Kepastian hukum merupakan salah satu dari tujuan hukum bahwa dalam hal ini untuk mewujudkan suatu keadilan hukum harus dijalankan dengan cara yang baik. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang, sehingga aturan- aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati. Bahwa adanya sebuah kepastian hukum maka tidak adanya kekosongan hukum.<sup>8</sup>

Beberapa Jenis Kerugian yang Dialami Pengemudi Gojek antara lain pertama, Order Fiktif dan Pembatalan Sepihak Pengemudi sering mengalami kerugian akibat pesanan palsu atau pembatalan mendadak oleh pelanggan, terutama dalam layanan Go-Food. Dalam kasus seperti ini, pengemudi yang telah membayar makanan ke restoran tidak mendapatkan penggantian biaya pengiriman, hanya harga makanan yang dibayarkan. Proses klaim pengembalian dana pun memerlukan waktu 3-7 hari dan harus melalui prosedur pelaporan yang cukup panjang, termasuk penyediaan bukti seperti struk pembelian dan tangkapan layar pesanan. Kedua, Kerugian Finansial Akibat Sistem Potongan Banyak pengemudi mengeluhkan besarnya potongan yang dikenakan oleh perusahaan aplikasi ride-hailing, seperti Gojek dan Grab. Potongan ini dianggap memberatkan dan mengurangi pendapatan bersih pengemudi, sehingga menurunkan minat masyarakat untuk menjadi mitra pengemudi. Ketiga, Risiko Kecelakaan dan Cedera Meskipun Gojek mencatat bahwa angka kecelakaan berakibat cedera pada mitra pengemudi berada di bawah 1% sepanjang tahun ini, risiko kecelakaan tetap menjadi perhatian. Gojek telah menerapkan tiga pilar keamanan – edukasi, teknologi, dan proteksi – untuk melindungi ekosistemnya. Namun, pengemudi tetap menghadapi risiko di lapangan yang dapat berdampak pada kesehatan dan pendapatan mereka.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Salim, H. S. "Penerapan teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi." Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. (2013).

<sup>7</sup> Hanipah, Aumalia, Nikmah Dalimunthe, Sri Indah Pertiwi, and Humaidi Sitompul. "Kontrak kerja dalam hukum bisnis ketenagakerjaan: Analisis perlindungan hukum hak dan kewajiban para tenaga kerja." *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam* 13, no. 1 (2023): 110-132.

<sup>8</sup> Devi, Chintya. "Kajian Hukum Pencabutan Hak Politik Pada Pelaku Tindak Pidana Korupsi Suap Berdasarkan Teori Kepastian Hukum." *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir* 1, no. 1 (2021).

<sup>9</sup> Lubis, Reza S. Jora. "Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Layanan Transportasi Online Terhadap Kerugian Driver Akibat Adanya Orderan Fiktif." *Indonesian Journal of Law* 1, no. 1 (2024): 32-41.

Data Kerugian Pengemudi Gojek antara lain Kerugian ratusan ribu dalam kasus individu. Seorang driver Gojek di Semarang mengalami kerugian ratusan ribu rupiah akibat order fiktif, di mana pelanggan membatalkan setelah driver membayar makanan dan membelinya sebelumnya. Gojek menyatakan akan mengganti kerugian penuh dan menonaktifkan akun pelaku order fiktif.<sup>10</sup> Kerugian total aplikasi akibat oknum Dua mantan driver melakukan transaksi fiktif GoFood sebanyak lebih dari 107.000 kali dengan akun dan merchant palsu dalam kurun 10 bulan, merugikan aplikasi sebesar Rp 2,2 miliar.<sup>11</sup> Kerugian karena order fiktif mencapai Rp 500 juta dalam tiga bulan. Dalam penanganan kasus order fiktif melalui aplikasi palsu ("fiktif"), Gojek mengakui adanya kerugian sekitar Rp 500 juta dalam jangka waktu tiga bulan.<sup>12</sup>

Beberapa studi hukum menegaskan bahwa platform seperti Gojek dipandang sebagai pelaku usaha yang berkewajiban memenuhi ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). Penelitian-penelitian ini membahas bagaimana hubungan kontraktual antara PT Gojek, mitra pengemudi (driver), dan konsumen menimbulkan isu tanggung jawab hukum – khususnya saat terjadi kerugian, kehilangan barang, atau kecelakaan – dan bagaimana praktik bisnis platform seringkali tidak sepenuhnya jelas dalam ranah regulasi tradisional. Kajian ini menjadi dasar penting untuk menilai pola perlindungan konsumen di ekosistem platform transportasi online.<sup>13</sup> Selain itu penelitian yuridis kasus-kasus Go-Send / Go-Ride menunjukkan masalah yang sering muncul: kepastian siapa yang bertanggung jawab (driver vs. platform), besaran ganti rugi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen. Banyak artikel lokal menganalisis praktik klaim dan implementasi peraturan, serta peluang untuk memperkuat kewajiban jaminan layanan dari pihak platform. Temuan ini relevan untuk rekomendasi kebijakan perlindungan konsumen dan perbaikan mekanisme kompensasi.<sup>14</sup>

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang di angkat adalah bagaimana bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek terhadap tindakan konsumen membatalkan pesanan?

---

<sup>10</sup> Kumparan. Driver Ojol di Semarang Jadi Korban Order Fiktif, Rugi Ratusan Ribu. 2025. [https://kumparan.com/kumparannews/driver-ojol-di-semarang-jadi-korban-order-fiktif-rugi-ratusan-ribu-253seVJCAmX?utm\\_source=chatgpt.com](https://kumparan.com/kumparannews/driver-ojol-di-semarang-jadi-korban-order-fiktif-rugi-ratusan-ribu-253seVJCAmX?utm_source=chatgpt.com)

<sup>11</sup> Achmad Faizal, Pythag Kurniati. Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "2 Mantan Sopir Ojol Buat Ratusan Ribu Order Makanan Fiktif, Kerugian Rp 2,2 Miliar". 2023. [https://surabaya.kompas.com/read/2023/09/07/175809178/2-mantan-sopir-ojol-buat-ratusan-ribu-order-makanan-fiktif-kerugian-rp-22?utm\\_source=chatgpt.com](https://surabaya.kompas.com/read/2023/09/07/175809178/2-mantan-sopir-ojol-buat-ratusan-ribu-order-makanan-fiktif-kerugian-rp-22?utm_source=chatgpt.com)

<sup>12</sup> Wildanu, Nur Muhammad, and Dodi Irawan. "Sanksi bagi pelaku ojek online yang melakukan order fiktif menggunakan aplikasi "Fiktif"." *Journal of Sharia and Legal Science* 1, no. 2 (2023): 95-104.

<sup>13</sup> Pasaribu, Merry Roseline, Roswita Sitompul, Sri Sulistyawaty, and Kartina Pakpahan. "Gojek Indonesia's Responsibility to Consumers Using Online Transportation Services." *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 6, no. 1 (2023): 465-472.

<sup>14</sup> Mahadewi, Salsabila Annisa, Heniyatun Heniyatun, Chrisna Bagus Edhita Praja, and Bambang Tjatur Iswanto. "Gojek's Responsibility for Loss of Items on Gojek Indonesia's Go-Send Feature." *Borobudur Law and Society Journal* 3, no. 2 (2024): 79-86.

### 1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian untuk menganalisis dan mengidentifikasi bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek terhadap tindakan konsumen membatalkan pesanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yaitu, jenis penelitian Empiris, artinya suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian ini memaparkan secara tepat sifat-sifat, gejala dengan gejala lain didalam masyarakat Data Primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau dirinya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain melalui beberapa cara seperti wawancara, Data Sekunder Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui literature-literatur atau buku-buku serta berpedoman pada aturan- aturan hukum yang berlaku. Teknik pengumpulan yaitu: Observasi dan wawancara. Setelah seluruh bahan hukum dan informasi dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisa secara kualitatif hasilnya disusun secara sistematis dihubungkan satu dengan yang lainnya, lalu dari hasil pengolahan dari hasil pengolahan dan analisis ini disajikan secara deskriptif.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan social.<sup>15</sup>

Perlindungan hukum dapat diwujudkan melalui berbagai instrumen hukum, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan kebijakan publik. Selain itu, lembaga-lembaga penegak hukum, seperti kepolisian dan pengadilan, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa perlindungan hukum dapat diterapkan secara efektif dan konsisten.<sup>16</sup>

Pentingnya perlindungan hukum juga terlihat dalam konteks penyelesaian sengketa. Sistem hukum yang baik harus menyediakan mekanisme yang adil dan transparan untuk menyelesaikan konflik, sehingga masyarakat dapat merasa aman dan terlindungi. Dengan demikian, perlindungan hukum berkontribusi pada stabilitas sosial dan pembangunan masyarakat yang lebih baik.

Perlindungan hukum dalam konteks ekonomi digital menjadi semakin penting seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan digitalisasi yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Dalam era ini, transaksi dan interaksi bisnis banyak dilakukan secara online, sehingga menciptakan tantangan baru dalam hal

---

<sup>15</sup> Nur, Fuad, and Lade Sirjon. "Akses Keadilan Bagi Korban Tindak Pidana Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 7588-7603.

<sup>16</sup> Taufik, Moh, and MH MM. *Hukum kebijakan publik: Teori dan praksis*. Tanah Air Beta, 2022.

perlindungan hak-hak konsumen dan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan kerangka hukum yang jelas untuk melindungi individu dan entitas dari potensi penyalahgunaan dan pelanggaran.<sup>17</sup>

Memastikan perlindungan hukum yang efektif dalam ekonomi digital, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil sangat diperlukan. Pemerintah harus menciptakan regulasi yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi, sementara sektor swasta harus berkomitmen untuk mematuhi peraturan tersebut. Selain itu, edukasi dan kesadaran hukum di kalangan masyarakat juga penting untuk meningkatkan pemahaman tentang hak-hak mereka dalam dunia digital, sehingga mereka dapat melindungi diri mereka sendiri dari potensi risiko yang ada.<sup>18</sup>

Ada beberapa jenis tindakan konsumen yang dapat diidentifikasi. Pertama, tindakan rasional, di mana konsumen membuat keputusan berdasarkan analisis logis terhadap manfaat dan biaya. Dalam hal ini, konsumen cenderung membandingkan berbagai pilihan sebelum melakukan pembelian.<sup>19</sup>

*Driver* Gojek memiliki hak dan kewajiban yang penting dalam menjalankan tugas mereka sebagai mitra perusahaan. Salah satu hak utama mereka adalah mendapatkan perlindungan hukum dalam menjalankan aktivitasnya. Hal ini mencakup hak untuk mendapatkan kompensasi yang adil atas layanan yang diberikan, serta perlindungan dari tindakan diskriminatif atau sewenang-wenang dari pihak Gojek atau penumpang.<sup>20</sup>

Kewajiban *driver* Gojek meliputi tanggung jawab untuk mengantarkan penumpang dengan aman dan tepat waktu. Mereka harus mematuhi peraturan lalu lintas dan menjaga keselamatan penumpang selama perjalanan. Kewajiban ini juga mencakup menjaga kebersihan dan kondisi kendaraan agar tetap layak digunakan. Selain itu, *driver* Gojek memiliki hak untuk mendapatkan akses terhadap informasi yang jelas mengenai tarif, insentif, dan kebijakan perusahaan. Hal ini penting agar mereka dapat membuat keputusan yang tepat terkait dengan waktu dan lokasi kerja. Keterbukaan informasi juga membantu mereka dalam merencanakan strategi untuk meningkatkan pendapatan.<sup>21</sup>

Kerugian yang dialami oleh *driver* Gojek dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan mereka, baik secara finansial maupun psikologis. Salah satu dampak utama adalah penurunan pendapatan. Ketika *driver* mengalami kerugian akibat pembatalan pesanan atau pemesanan fiktif, pendapatan harian mereka dapat

---

<sup>17</sup> Dragono, Thomas. "Perlindungan Transaksi Aset Digital dalam Dunia Metaverse Terhadap Pembangunan Ketahanan Ekonomi Digital." PhD diss., Universitas Kristen Indonesia, 2023.

<sup>18</sup> Bahram, Muhammad. "Transformasi Masyarakat Di Era Digital: Menjaga Kaidah Hukum Sebagai Landasan Utama." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 5 (2023): 1733-1746.

<sup>19</sup> Sari, Mila Diana. *Perilaku Konsumen*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2023.

<sup>20</sup> Adriaman, Mahlil, and Kartika Dewi Irianto. "Implementasi Asas Perjanjian Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan PT. Gojek Indonesia." *Pagaruyuang Law Journal* 4, no. 2 (2021): 263-272.

<sup>21</sup> Sukmayanti, Made Sinthia, and I. Made Sudirga. "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pesanan Fiktif." *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2022): 177-185.

berkurang drastis. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti membayar sewa, membeli makanan, dan memenuhi tanggung jawab finansial lainnya. Dalam jangka panjang, penurunan pendapatan ini dapat menyebabkan masalah keuangan yang lebih serius.<sup>22</sup>

Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker) walaupun *driver* Gojek berstatus mitra, bukan karyawan tetap, Kemnaker tetap memiliki peran dalam mendorong regulasi dan perlindungan sosial bagi pekerja informal dan digital *economy*, termasuk gojek *online*. Dinas Ketenagakerjaan Daerah instansi ini bisa menerima laporan jika terjadi pelanggaran hak atau perlakuan tidak adil, serta memberikan mediasi dalam kasus sengketa antara driver dan perusahaan.

Pembatalan pesanan oleh konsumen dalam layanan gojek *online* seperti gojek memiliki aspek hukum yang penting untuk dipahami. Pertama, Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk membatalkan pesanan. Konsumen berhak untuk membatalkan pesanan jika terdapat ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dan yang diterima.<sup>23</sup>

Konsumen diharapkan untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap saat melakukan pemesanan. Dengan demikian, tanggung jawab konsumen tidak hanya berfokus pada transaksi individual, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan layanan yang lebih baik. Tanggung jawab konsumen dalam transaksi Gojek juga mencakup aspek etika dan moral. Konsumen diharapkan untuk tidak melakukan tindakan yang merugikan pengemudi, seperti membatalkan pesanan secara sepihak tanpa alasan yang jelas.

### Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek

Dengan semua Perkembangan Informasi Teknologi Elektronik, sebuah barang tentu menjadi sebuah dampak yang positif dalam bidang pengangkutan. Pengangkutan adalah proses dari orang yang mampu mengikatkan diri untuk mengadakan perpindahan barang dan/atau orang dari satu titik tempat ke tempat tujuan tertentu dengan keadaan seperti semula. Dalam buku Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan udara Abdulkadir Muhammad menyatakan bahwa pengangkutan adalah kegiatan menaikkan penumpang atau barang pada sebuah alat pengangkut, kegiatan memindahkan penumpang. Dengan adanya gojek *online* seperti saat ini sangat memudahkan aktivitas sehari-hari, karena penggunaan transportasi yang sudah dipadukan dengan teknologi internet sehingga memudahkan masyarakat melakukan berbagai pilihan layanan yang di butuhkan.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Ramadhany, Ash Shiddieqi Pasha, and Indi Nuron. "Tinjauan Hukum Terhadap Karakteristik Perjanjian Antara Driver Gojek Dengan Konsumen." *Jurnal Hukum Dan Keadilan* (2023): 64-78.

<sup>23</sup> Anadi, Yandri Radhi. "Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Transportasi Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen." (2021).

<sup>24</sup> Muhammad, Abdulkadir, Hukum Pengangkutan Darat, and Udara Bandung Laut. "Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung: PT." *Citra Aditya Bakti* (2008).

Gojek menanggapi isu pembatalan pesanan dan order fiktif dengan pendekatan berlapis yang menggabungkan kompensasi langsung, teknologi deteksi, saluran pelaporan cepat, sanksi terhadap pelaku, dan dukungan operasional bagi mitra driver: secara operasional, driver yang terbukti dirugikan karena menerima order fiktif atau dibatalkan setelah menalangi pembayaran dapat mengajukan klaim penggantian (reimbursement) melalui fitur bantuan di aplikasi – proses pelaporan dan verifikasi didesain agar cepat (mis. klaim dan validasi dalam 1–3×24 jam tergantung kasus) dan dana penggantian dikreditkan ke dompet driver bila klaim disetujui.<sup>25</sup> Untuk pencegahan, Gojek mengembangkan dan mengaktifkan fitur deteksi fraud (bagian dari inisiatif Gojek Shield/OFIK) yang memungkinkan mitra melaporkan order mencurigakan langsung dari aplikasi sehingga sistem dapat otomatis menandai atau membatalkan order terindikasi fiktif dalam hitungan menit.<sup>26</sup> Selain itu perusahaan menerapkan mekanisme verifikasi dan monitoring (mis. deteksi perangkat ilegal, verifikasi identitas/aktivitas) serta algoritma dan tim anti-fraud untuk mengidentifikasi pola penyalahgunaan, sehingga akun pengguna yang terbukti melakukan order fiktif atau pembatalan berulang dapat disanksi atau dinonaktifkan untuk mencegah kerugian berulang.<sup>27</sup> Dalam praktik administratif, Gojek menyediakan kanal resmi (menu Bantuan di aplikasi, email, call center) dan panduan bukti klaim (struk, foto barang, kronologi) serta opsi mitigasi seperti instruksi donasi pesanan ke lembaga penerima yang dapat mendukung proses verifikasi – sementara untuk kasus yang melibatkan kerugian besar atau unsur pidana, perusahaan bersinergi dengan aparat penegak hukum untuk investigasi lebih lanjut.<sup>28</sup> Secara ringkas, kombinasi reimbursement cepat, fitur pelaporan/pendeteksian otomatis, penegakan sanksi terhadap pelaku, dan jalur bantuan operasional merupakan bentuk perlindungan utama yang diterapkan Gojek untuk mengurangi dampak pembatalan sepihak oleh konsumen serta memulihkan kerugian mitra driver.<sup>29</sup>

Sebagai konsumen yang pandai menjalankan hak dan kewajiban serta mencapai kesepakatan, tentunya ia harus melakukan transaksi dengan itikad baik sesuai ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata yang menyatakan: "yang menetapkan bahwa kontrak harus dilaksanakan dengan itikad baik" Berdasarkan analisis permasalahan konsumen telah melanggar Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata yang mengatur bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, dan konsumen juga telah melanggar Pasal 5 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan: "Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang

---

<sup>25</sup> Gojek. Klaim Jaminan Saldo Kembali. [https://www.gojek.com/id-id/help/gopay/klaim-jaminan-saldo-kembali?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.gojek.com/id-id/help/gopay/klaim-jaminan-saldo-kembali?utm_source=chatgpt.com)

<sup>26</sup> M. Hidayat. Fitur Gojek Shield Terbaru: Lapor Order Fiktif dan Deteksi Perangkat Ilegal. Liputan 6.com. 2020. [https://www.liputan6.com/tekno/read/4382728/fitur-gojek-shield-terbaru-lapor-order-fiktif-dan-deteksi-perangkat-ilegal?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.liputan6.com/tekno/read/4382728/fitur-gojek-shield-terbaru-lapor-order-fiktif-dan-deteksi-perangkat-ilegal?utm_source=chatgpt.com)

<sup>27</sup> RR Ukirsari Manggalani & Manuel Jeghesta Nainggolan. Mitra Gojek yang Dapat Order Fiktif, Silakan Lapor Pakai Fitur Ofik. Suara.com. 2020. [https://www.suara.com/otomotif/2020/10/14/232000/mitra-gojek-yang-dapat-order-fiktif-silakan-lapor-pakai-fitur-ofik?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.suara.com/otomotif/2020/10/14/232000/mitra-gojek-yang-dapat-order-fiktif-silakan-lapor-pakai-fitur-ofik?utm_source=chatgpt.com)

<sup>28</sup> Fahmi Samsul M. Perlindungan Hukum Terhadap Driver Atas Praktek Pesanan Fiktif Dalam Transaksi Jual Beli Pada Aplikasi Gojek (Studi Kasus Gojek Kota Tasikmalaya). Skripsi UIN Syarif Hidayatullah. 2022.

<sup>29</sup> Gojek. Loc. Cit.

dan / atau jasa". Dalam klausul tersebut diatur bahwa konsumen wajib melakukan transaksi pembayaran.

Kerugian dalam hukum dapat dipisahkan menjadi dua (2) klasifikasi, yakni Kerugian Materil dan Kerugian Immateril; Kerugian materil yaitu kerugian yang nyata ada yang diderita oleh Pemohon. Kerugian Imateril: Yaitu kerugian atas manfaat yang kemungkinan akan diterima oleh pemohon di kemudian hari atau kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima oleh Pemohon di kemudian hari. Kerugian dalam KUHPdata dapat bersumber dari Wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 Juncto Pasal 1243 dan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365.<sup>30</sup>

Perusahaan Gojek *online* seperti Gojek memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan kepada *driver* mereka, terutama dalam konteks pembatalan pesanan oleh konsumen. Pembatalan pesanan sering kali dapat menyebabkan kerugian finansial bagi *driver*, yang bergantung pada pendapatan dari setiap perjalanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menetapkan kebijakan yang jelas untuk melindungi mitra pengemudi dari dampak negatif tersebut.<sup>31</sup>

Sebagai salah satu pertanggung jawaban perusahaan Gojek *online* terhadap permasalahan pembatalan pesanan *fiktif* harus memenuhi prinsip - prinsip pertanggungjawaban. Dalam hal ini prinsip *liability* salah satu prinsip yang harus dipenuhi oleh *driver* gojek *online* dengan memenuhi hak dan kewajiban sebagai *driver* gojek *online* Adapun hak dan kewajiban dari *driver* gojek *online*.<sup>32</sup>

Pertanggung jawaban perusahaan gojek *online* terhadap pembatalan pesanan mencakup beberapa aspek penting yang harus dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Pertama, perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai kebijakan pembatalan. Hal ini penting agar pengguna dapat memahami konsekuensi dari tindakan pembatalan yang mereka lakukan.<sup>33</sup>

Perusahaan harus menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif bagi pengguna yang merasa dirugikan akibat pembatalan. Dengan adanya saluran pengaduan yang baik, perusahaan dapat menangani keluhan dengan cepat dan efisien, serta memberikan solusi yang memuaskan bagi pengguna. Ini juga berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Pembatalan pesanan oleh konsumen di platform Gojek dapat mengakibatkan berbagai sanksi yang dirancang untuk menjaga integritas layanan dan melindungi mitra pengemudi. Sanksi

---

<sup>30</sup> Brahmantya, Ida Bagus Bayu. "Pertanggungjawaban Badan Hukum dalam Tindakan Melawan Hukum: Studi Kasus dalam Gugatan Ganti Rugi." *Syntax Idea* 5, no. 8 (2023): 1116-1123.

<sup>31</sup> Putri, Hanifah Sartika, and Amalia Diamantina. "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392-403.

<sup>32</sup> NIM, DEA RIZKI DERINTAMA. "TANGGUNG JAWAB KONSUMEN ATAS PEMBATALAN PESANAN GOFOOD PADA OJEK ONLINE DI KOTA PONTIANAK." *Jurnal Fatwa Hukum* 3, no. 1 (2020)

<sup>33</sup> Tamara, Nita Jepi. "IMPLEMENTASI ASAS PROPORSIONALITAS DALAM PERJANJIAN KEMITRAAN ANTARA PENGEMUDI OJEK ONLINE DENGAN PENYEDIA APLIKASI GOJEK." PhD diss., Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.

ini bertujuan untuk mendorong konsumen agar lebih bertanggung jawab dalam menggunakan layanan, mengingat pembatalan yang sering dapat merugikan pengemudi yang bergantung pada pendapatan dari setiap pesanan.<sup>34</sup>

Salah satu sanksi yang mungkin diterapkan adalah pengurangan poin dalam sistem *reward* Gojek. Konsumen yang sering membatalkan pesanan dapat kehilangan poin yang seharusnya mereka dapatkan, yang dapat mempengaruhi akses mereka terhadap promo dan penawaran menarik di masa mendatang. Hal ini menjadi insentif bagi konsumen untuk lebih berhati-hati dalam melakukan pemesanan.

#### 4. KESIMPULAN

Hubungan hukum antara *driver* dan konsumen bersifat tidak langsung (melalui perantara platform), sehingga ketika terjadi pembatalan sepihak, *driver* berada dalam posisi yang lemah dan tidak mendapatkan jaminan perlindungan secara langsung. Pertanggungjawaban perusahaan PT.GOJEK Indonesia terhadap *Driver* Gojek atas tindakan konsumen yang membatalkan pesanan di Kota Denpasar belum terdapat peraturan perundang-undangan yang secara spesifik mengatur hubungan hukum antara *driver* Gojek *online* dan konsumen, sehingga celah hukum ini menyebabkan ketidakjelasan tanggung jawab dalam praktiknya. Perlindungan hukum yang tersedia masih bersifat umum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUH Perdata.

Sehingga dapat disarankan, bagi PT Gojek Indonesia, diharapkan dapat menyusun kebijakan internal yang lebih adil bagi *driver*, termasuk mekanisme kompensasi atas pembatalan pesanan oleh konsumen. Selain itu, perlu ada klausul perlindungan dalam perjanjian kemitraan yang menjamin hak-hak *driver* ketika terjadi kerugian akibat pembatalan sepihak. Sedangkan Bagi Pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan dan Kementerian Komunikasi dan Informatika, disarankan untuk membuat regulasi khusus mengenai perlindungan hukum terhadap pekerja dalam sistem ekonomi digital seperti *driver* gojek *online*. Regulasi ini perlu mencakup tanggung jawab platform serta perlindungan terhadap praktik tidak adil dari konsumen. Disarankan untuk memperluas objek penelitian tidak hanya pada Gojek, tetapi juga platform sejenis lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adriaman, Mahlil, and Kartika Dewi Irianto. "Implementasi Asas Perjanjian Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan PT. Gojek Indonesia." *Pagaruyuang Law Journal* 4, no. 2 (2021): 263-272.
- Anadi, Yandri Radhi. "Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Transportasi Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen." *Jatiswara* 36, No. 1 (2021): 115-125.
- Bahram, Muhammad. "Transformasi Masyarakat Di Era Digital: Menjaga Kaidah Hukum Sebagai Landasan Utama." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 5 (2023): 1733-1746.

---

<sup>34</sup> Monalisa, Indah, and Hana Pertiwi. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH TIKTOK SHOP PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH." *Journal of Multidiscipline and Equality* 1, no. 1 (2024): 25-36.

- Brahmantya, Ida Bagus Bayu. "Pertanggungjawaban Badan Hukum dalam Tindakan Melawan Hukum: Studi Kasus dalam Gugatan Ganti Rugi." *Syntax Idea* 5, no. 8 (2023): 1116-1123.
- Devi, Chintya. "Kajian Hukum Pencabutan Hak Politik Pada Pelaku Tindak Pidana Korupsi Suap Berdasarkan Teori Kepastian Hukum." *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir* 1, no. 1 (2021).
- Dragono, Thomas. "Perlindungan Transaksi Aset Digital dalam Dunia Metaverse Terhadap Pembangunan Ketahanan Ekonomi Digital." PhD diss., Universitas Kristen Indonesia, 2023.
- Fahmi Samsul M. Perlindungan Hukum Terhadap Driver Atas Praktek Pesanan
- Faizal, Achmad & Kurniati, Pythag. Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "2 Mantan Sopir Ojol Buat Ratusan Ribuan Order Makanan Fiktif, Kerugian Rp 2,2 Miliar". 2023.  
[https://surabaya.kompas.com/read/2023/09/07/175809178/2-mantan-sopir-ogol-buat-ratusan-ribu-order-makanan-fiktif-kerugian-rp-22?utm\\_source=chatgpt.com](https://surabaya.kompas.com/read/2023/09/07/175809178/2-mantan-sopir-ogol-buat-ratusan-ribu-order-makanan-fiktif-kerugian-rp-22?utm_source=chatgpt.com)
- Fiktif Dalam Transaksi Jual Beli Pada Aplikasi Gojek (Studi Kasus Gojek Kota Tasikmalaya). Skripsi UIN Syarif Hidayatullah. 2022.
- Gojek. Klaim Jaminan Saldo Kembali. [https://www.gojek.com/id-id/help/gopay/klaim-jaminan-saldo-kembali?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.gojek.com/id-id/help/gopay/klaim-jaminan-saldo-kembali?utm_source=chatgpt.com)
- Hanipah, Aumalia, Nikmah Dalimunthe, Sri Indah Pertiwi, and Humaidi Sitompul. "Kontrak kerja dalam hukum bisnis ketenagakerjaan: Analisis perlindungan hukum hak dan kewajiban para tenaga kerja." *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam* 13, no. 1 (2023): 110-132.
- Kumparan. Driver Ojol di Semarang Jadi Korban Order Fiktif, Rugi Ratusan Ribuan. 2025. [https://kumparan.com/kumparannews/driver-ogol-di-semarang-jadi-korban-order-fiktif-rugi-ratusan-ribu-253seVJCAMX?utm\\_source=chatgpt.com](https://kumparan.com/kumparannews/driver-ogol-di-semarang-jadi-korban-order-fiktif-rugi-ratusan-ribu-253seVJCAMX?utm_source=chatgpt.com)
- Kusumo, Obbie Alexander, Kadek Wiwik Indrayanti, Galih Puji Mulyono, and Khotbatul Laila. "Perlindungan Hukum Driver Gofood terhadap Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen dengan Metode Cash On Delivery." *Journal homepage: http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/blj* 4, no. 1 (2023).
- Lubis, Reza S. Jora. "Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Layanan Transportasi Online Terhadap Kerugian Driver Akibat Adanya Orderan Fiktif." *Indonesian Journal of Law* 1, no. 1 (2024): 32-41.
- M. Hidayat. Fitur Gojek Shield Terbaru: Laporan Order Fiktif dan Deteksi Perangkat Ilegal. Liputan 6.com. 2020. [https://www.liputan6.com/tekno/read/4382728/fitur-gojek-shield-terbaru-laporan-order-fiktif-dan-deteksi-perangkat-ilegal?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.liputan6.com/tekno/read/4382728/fitur-gojek-shield-terbaru-laporan-order-fiktif-dan-deteksi-perangkat-ilegal?utm_source=chatgpt.com)
- Mahadewi, Salsabila Annisa, Heniyatun Heniyatun, Chrisna Bagus Edhita Praja, and Bambang Tjatur Iswanto. "Gojek's Responsibility for Loss of Items on Gojek Indonesia's Go-Send Feature." *Borobudur Law and Society Journal* 3, no. 2 (2024): 79-86.
- Monalisa, Indah, and Hana Pertiwi. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI OLEH TIKTOK SHOP PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH." *Journal of Multidiscipline and Equality* 1, no. 1 (2024): 25-36.

- Muhammad, Abdulkadir, Hukum Pengangkutan Darat, and Udara Bandung Laut. "Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung: PT." *Citra Aditya Bakti* (2008).
- NIM, BRIGITA TARRY ANGGRAENI. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GOJEK YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT ORDER FIKTIF PADA LAYANAN GOFOOD." *Jurnal Fatwa Hukum* 4, no. 3.
- NIM, DEA RIZKI DERINTAMA. "TANGGUNG JAWAB KONSUMEN ATAS PEMBATALAN PESANAN GOFOOD PADA OJEK ONLINE DI KOTA PONTIANAK." *Jurnal Fatwa Hukum* 3, no. 1 (2020)
- Nur, Fuad, and Lade Sirjon. "Akses Keadilan Bagi Korban Tindak Pidana Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 7588-7603.
- Pasaribu, Merry Roseline, Roswita Sitompul, Sri Sulistyawaty, and Kartina Pakpahan. "Gojek Indonesia's Responsibility to Consumers Using Online Transportation Services." *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 6, no. 1 (2023): 465-472.
- Putri, Hanifah Sartika, and Amalia Diamantina. "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392-403.
- Ramadhany, Ash Shiddieqi Pasha, and Indi Nuron. "Tinjauan Hukum Terhadap Karakteristik Perjanjian Antara Driver Gojek Dengan Konsumen." *Jurnal Hukum Dan Keadilan* (2023): 64-78.
- Ramadhany, Ash Shiddieqi Pasha, and Indi Nuron. "Tinjauan Hukum Terhadap Karakteristik Perjanjian Antara Driver Gojek Dengan Konsumen." *Jurnal Hukum Dan Keadilan* (2023): 64-78.
- Ramli, Ahmad M. "Dinamika Konvergensi Hukum Telematika dalam Sistem Hukum Nasional." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5, no. 4 (2018): 1-11.
- RR Ukirsari Manggalani & Manuel Jeghesta Nainggolan. Mitra Gojek yang Dapat Order Fiktif, Silakan Lapor Pakai Fitur Ofik. Suara.com. 2020. [https://www.suara.com/otomotif/2020/10/14/232000/mitra-gojek-yang-dapat-order-fiktif-silakan-lapor-pakai-fitur-ofik?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.suara.com/otomotif/2020/10/14/232000/mitra-gojek-yang-dapat-order-fiktif-silakan-lapor-pakai-fitur-ofik?utm_source=chatgpt.com)
- Salim, H. S. "Penerapan teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi." Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. (2013).
- Sari, Mila Diana. *Perilaku Konsumen*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2023.
- Sukmayanti, Made Sinthia, and I. Made Sudirga. "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pesanan Fiktif." *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2022): 177-185.
- Tamara, Nita Jepi. "IMPLEMENTASI ASAS PROPORSIONALITAS DALAM PERJANJIAN KEMITRAAN ANTARA PENGEMUDI OJEK ONLINE DENGAN PENYEDIA APLIKASI GOJEK." PhD diss., Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.
- Taufik, Moh, and MH MM. *Hukum kebijakan publik: Teori dan praksis*. Tanah Air Beta, 2022.
- Wijaya, Andika. *Aspek hukum bisnis transportasi jalan online*. Sinar Grafika, 2022.
- Wildanu, Nur Muhammad, and Dodi Irawan. "Sanksi bagi pelaku ojek online yang melakukan order fiktif menggunakan aplikasi "Fiktif". " *Journal of Sharia and Legal Science* 1, no. 2 (2023): 95-104.