PERTANGGUNGJAWABAN *DRIVER* PADA LAYANAN GO-SEND TERHADAP BARANG YANG HILANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat S-1

YOLANDA KARNIA SITUMORANG
A1011191013

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2026

PERTANGGUNGJAWABAN *DRIVER* PADA LAYANAN GO-SEND TERHADAP BARANG YANG HILANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat S-1

YOLANDA KARNIA SITUMORANG
A1011191013

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2026

PERTANGGUNGJAWABAN *DRIVER* PADA LAYANAN GO-SEND TERHADAP BARANG YANG HILANG

SKRIPSI

Oleh:

YOLANDA KARNIA SITUMORANG
A1011191013

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2026

PERTANGGUNGJAWABAN *DRIVER* PADA LAYANAN GO-SEND TERHADAP BARANG YANG HILANG

Tanggung-Jawab Yuridis Pada:

Yolanda Karnia Situmorang
A1011191013

Disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. M. Qahar Awaka, S.H., LL.M	**Devina Puspita Sari, SH.,M.H**
198112122006041002	**198912152022032008**

Disahkan Oleh:

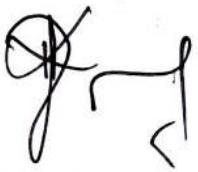
Dekan Fakultas Hukum UNTAN

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum
NIP.196610291992022001

Tanggal Lulus: 8 Juni 2026

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK

Tim Penguji:

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji/ Pembimbing I	**Dr. M. Qahar Awaka, S.H., LL.M** NIP. 198112122006041002	Penata Muda Tingkat I/ IIIb	
Sekretaris Penguji/ Pembimbing II	**Devina Puspita Sari, SH., M.H** NIP. 198912152022032008	Penata Muda Tingkat I/ IIIb	
Penguji I	**Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum** NIP. 197509232000032001	Pembina/ IVa	
Penguji II	**Dina Karlina, S.H., M.Hum** NIP. 197308062000122001	Penata Muda Tingkat I/ IIId	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum
Universitas Tanjungpura
Pontianak

Nomor : 2029/DST/UN22.1/DT.00.10/2026

Tanggal : 26 Mei 2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Yolanda Karnia Situmorang

NIM : A1011191013

Bagian : Hukum Ekonomi

Program Studi : Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan

Judul Skripsi : PERTANGGUNGJAWABAN *DRIVER* PADA LAYANAN GO-SEND TERHADAP BARANG YANG HILANG

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan untuk melakukan plagiat dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Oleh karena itu, jika dikemudian hari terbukti hasil Penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini ternyata merupakan hasil dari jiplakan/pengambil alihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (hasil plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pontianak, 16 Maret 2026

Yang membuat pernyataan



Yolanda Karnia Situmorang

A1011191013

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"PERTANGGUNGJAWABAN *DRIVER* PADA LAYANAN GO SEND TERHADAP BARANG YANG HILANG".** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menempuh kelulusan pada program studi sarjana di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

Selama proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kendala dan hambatan, namun berkat motivasi dari semua pihak yang telah membantu penulis, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu semua kritik dan saran akan penulis terima dengan setulus hati.

Dengan segala kerendahan hati dan tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, menyemangati, memberi dorongan serta masukan yang tak ternilai kepada penulis. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H, M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak;

2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura;
3. Bapak H. Hamdani S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak;
4. Bapak Dr. M. Qahar Awaka, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah bersedia untuk membantu, membimbing, serta memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Ibu Devina Puspita Sari, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah bersedia untuk untuk membantu, membimbing, serta memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum., Dosen Penguji I yang telah bersedia menguji serta memberikan saran dan kritik yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini; untuk membantu, membimbing, serta memberikan banyak saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Ibu Dina Karlina, SH., M.Hum, selaku Dosen Penguji II penulis yang telah bersedia untuk menguji serta memberikan saran dan kritik yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

8. Prof. Dr. Sy. Hasyim Azizurrahman., S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir perkuliahan;
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah mengajar dan membimbing selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum untuk menuntut ilmu sampai dengan penyusunan skripsi ini;
10. Bapak dan Ibu Staff Fakultas Hukum atas segala bantuan dan perhatiannya selama penulis berkuliah di Universitas Tanjungpura Pontianak;
11. Kedua Orang Tua penulis, Bapak K. Situmorang dan Mama M. Purba yang selalu mendoakan, memberikan semangat serta dukungan materiil selama penulis menempuh perkuliahan ini hingga dapat menyelesaikan studi;
12. Adik-adik penulis, Yohana dan Yonisa yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat serta bantuan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini hingga dapat menyelesaikan studi;
13. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak;
14. Teman-teman seperjuangan dalam penulisan skripsi yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir penulisan;

15. Seluruh pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan kepada penulis sejak memulai perkuliahan hingga akhirnya penulis menyelesaikan perkuliahan ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Maha Esa memberikan balasan atas semua bantuan yang diberikan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang baik bagi praktisi hukum maupun bagi golongan akademisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan atas penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Pontianak, 20 Maret 2026



YOLANDA KARNIA SITUMORANG
A1011191013

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong munculnya berbagai layanan berbasis aplikasi, termasuk layanan transportasi dan pengiriman barang secara online. PT. Gojek Indonesia adalah salah satu perusahaan yang menyediakan layanan tersebut yaitu GoSend dengan tujuan untuk mempermudah dalam pengiriman barang secara efektif. Namun dalam praktiknya, tidak menutup kemungkinan terjadinya permasalahan seperti hilangnya barang selama proses pengiriman yang dapat merugikan konsumen. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia, *driver*, dan konsumen serta mengenai bentuk pertanggungjawaban *driver* terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat hilangnya barang dalam layanan Go-Send.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan undang-undang. Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan tujuan menggambarkan secara sistematis mengenai hubungan hukum para pihak dalam layanan Go-Send serta bentuk pertanggungjawaban *driver* terhadap barang konsumen yang hilang. Data yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal hukum, serta bahan non-hukum sebagai penunjang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia dan *driver* merupakan hubungan kemitraan, sedangkan hubungan antara *driver* dan konsumen merupakan hubungan penyedia jasa dengan pengguna jasa dalam perjanjian pengangkutan, hubungan hukum antara PT Gojek Indonesia dan konsumen merupakan hubungan antara penyedia aplikasi dengan pengguna aplikasi. Hubungan antara PT Gojek Indonesia dan *driver* didasarkan pada perjanjian kemitraan. Pihak yang melakukan wanprestasi yaitu driver tetap bertanggungjawab, namun PT Gojek Indonesia tetap dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan prinsip *corporate liability*. Pertanggungjawaban tersebut sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan ganti rugi atas kerugian penggunaan jasa. Apabila konsumen tidak memperoleh haknya, maka konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi terhadap *driver* atau PT Gojek Indonesia melalui musyawarah/negosiasi, mengupayakan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan wanprestasi ke Pengadilan Negeri.

Kata kunci: GoSend, Pengiriman Barang, Pertanggungjawaban

ABSTRACT

Advances in information technology have spurred the emergence of various app-based services, including online transportation and delivery services. PT Gojek Indonesia is one such company that provides these services through GoSend, with the aim of facilitating efficient and effective delivery. However, in practice, issues such as the loss of goods during the delivery process—which can cause harm to consumers—cannot be ruled out. This situation raises questions regarding the legal relationship between PT. Gojek Indonesia, drivers, and consumers, as well as the form of driver liability for losses incurred by consumers due to the loss of goods in the Go-Send service.

This study employs a normative legal research method with a statutory approach. The nature of the research is descriptive, aiming to systematically describe the legal relationships among the parties involved in the Go-Send service and the form of driver liability for lost consumer goods. The data used consists of primary legal sources in the form of laws and regulations, secondary legal sources in the form of legal books and journals, as well as non-legal sources as supporting materials. Data collection was conducted through a literature review and analyzed using a qualitative descriptive analysis method.

The research findings indicate that the legal relationship between PT Gojek Indonesia and drivers is a partnership, while the relationship between drivers and consumers is that of a service provider and service user under a transportation agreement, the legal relationship between PT Gojek Indonesia and consumers is that of an app provider and app user. The relationship between PT Gojek Indonesia and the driver is based on a partnership agreement. The party in breach—namely the driver—remains liable; however, PT Gojek Indonesia may still be held liable under the principles of corporate liability. This liability aligns with the provisions of the Consumer Protection Law, which guarantees consumers' rights to safety, comfort, and compensation for losses incurred from the use of services. If a consumer does not receive their rights, they may file a claim for compensation against the driver or PT Gojek Indonesia through mediation/negotiation, seek dispute resolution through the Consumer Dispute Resolution Body, or file a breach of contract lawsuit in District Court.

Keywords: GoSend, Goods Delivery, Liability

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 7

E. Kerangka Pemikiran 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**

A. Tinjauan Umum Pengangkutan 15

1. Pengertian Pengangkutan 15

2. Asas dan Tujuan Pengangkutan 17

3. Jenis-Jenis Pengangkutan 20

B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen 22

1. Pengertian Perlindungan Konsumen 22

2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen 24

3. Konsumen dan Pelaku Usaha 27

C. Tinjauan Umum Pertanggungjawaban Hukum 32

1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum 32

2. Prinsip Tanggung Jawab Hukum 35

3. Teori Tanggung Jawab Hukum 38

4. Wanpretasi dan Perbuatan Melawan Hukum 39

BAB III METODE PENELITIAN 44

A. Jenis dan Sifat Penelitian 44

B. Jenis Data 45

C. Cara Pengumpulan dan Pengolahan Data 47

D. Analisis Data 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48

A. Kronologi Kasus 48

B. Hubungan antar Pihak dalam Layanan GoSend yaitu PT. Gojek, *Driver*, dan Konsumen 49

C. Pertanggungjawaban *Driver* terhadap Barang Konsumen yang Hilang melalui Layanan Go-Send 52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 58

A. Kesimpulan 58

B. Saran 59

DAFTAR PUSTAKA 61

Buku 61

Jurnal 63

Perundang-Undangan 64

Internet 64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat pada umumnya terus berkembang seiring dengan semakin canggihnya teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin canggih ini membuat dunia maya berkembang semakin pesat, tidak hanya dalam interaksi sosial saja tetapi juga membuat perubahan dalam dunia bisnis sehingga lahirlah beragam bisnis virtual. Berbagai akses terasa lebih mudah dan cepat dengan adanya perkembangan teknologi informasi. Fungsi dari informasi tidak hanya pertukaran informasi atau pesan saja tetapi berkaitan dengan pertukaran data, fakta, dan ide-ide guna komunikasi berlangsung secara efektif. Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas[1].

Kini aspek kehidupan masyarakat secara menyeluruh telah dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi, termasuk transportasi yang sangat penting dalam masyarakat. Transportasi dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan orang (*origin atau port of call*) maupun barang (*commodity of goods*) dari satu tempat ke tempat lain atau *part of destination* dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan untuk mencapai sebuah

[1] Ahmad M. Ramli. 2006. *Cyber Law Dan Haki Dalam Sistem Hukum Indonesia.* Bandung: Penerbit Armico. hlm. 1.

tujuan. Dengan begitu pengangkutan menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan/pengiriman barang-barangnya ke tempat lain[2]. Kebutuhan akan transportasi diharapkan ditata dengan baik dalam suatu sistem transportasi sehingga tercipta lalu lintas dan pelayanan yang tertib, nyaman, cepat, lancar, dan berbiaya murah. Dengan begitu inovasi layanan transportasi melalui teknologi informasi diperlukan bagi masyarakat untuk menunjang akan kebutuhan itu[3].

Pengangkutan yang dilaksanakan terdiri dari tiga jenis yaitu pengangkutan melalui darat, melalui laut, dan melalui udara. Pengangkutan merupakan peranan penting dalam memajukan dan memperlancar perdagangan baik luar negeri maupun dalam negeri sehingga memperlancar perpindahan barang dari tempat produksi ke konsumen dan terpenuhinya kebutuhan konsumen. Pengaturan terkait bidang transportasi atau pengangkutan darat telah dituang dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Saat ini sistem layanan pengangkutan atau transportasi berbasis online melalui aplikasi berkembang pesat dalam masyarakat menengah ke bawah maupun menengah ke atas karena dapat mengatasi permasalahan sosial. Sistem layanan ini menawarkan jasa antar baik berupa penumpang manusia maupun barang menggunakan sepeda motor maupun mobil, tergantung pada

---

[2] Soegijatna Tjakranegara. 1995. "*Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang"*. Rineka Cipta. Jakarta. hlm. 1.

[3] Abdulkadir Muhammad. 1998. "*Hukum Pengangkutan Niaga"*. Citra Aditya Bakti. Bandung. hlm. 7.

jenis jasa yang ditawarkan melalui aplikasi. Layanan jasa ini memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup serta cara penggunaan yang terbilang cukup mudah hanya menggunakan *smartphone* minimal sistem android yang dapat diunduh melalui *Play Store* dan bagi pengguna *smartphone iOS* dapat diunduh melaui *App Store*. Terobosan transportasi aplikasi online ini membuat masyarakat menjadi efisien dalam menentukan transportasi yang paling cocok dengan kebutuhannya.

Salah satu pelopor transportasi online di Indonesia saat ini yaitu PT. Gojek yang induknya bernama PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. PT Gojek Indonesia adalah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia[4] yang didirikan oleh seorang warga negara Indonesia bernama Nadiem Makarim. Awalnya PT. Gojek Indonesia menawarkan transportasi dengan menggunakan kendaraan roda dua melalui panggilan telepon.

PT. Gojek Indonesia terus mengembangkan layanan yang disediakan guna memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasanya dengan menawarkan berbagai macam layanan seperti *GoRide, GoCar, GoFood,* Go-Send*, GoBox, GoMart, GoMed, GoTix*, dan masih banyak lagi.[5] PT. Gojek Indonesia dapat dikatakan sebagai penghubung antara penyedia jasa dalam hal ini *driver* dan konsumen sebagai pengguna jasa sedangkan PT. Gojek Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi. PT. Gojek Indonesia

[4] PT. GO-JEK Indonesia, di akses dari https://www.go-jek.com/, pada tanggal 10 Februari 2023 Pukul 14.55.

[5] *Ibid*.

melakukan perjanjian kemitraan dengan *driver* untuk menjalankan layanan yang disediakan oleh aplikasi Gojek.

Salah satu layanan yang disediakan PT. Gojek Indonesia dalam memudahkan pengiriman barang secara instan yaitu Go-Send. Go-Send merupakan layanan kurir instan untuk kirim barang, dan dokumen dengan cepat tanpa batasan jarak yang disediakan oleh mitra Gojek dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua dari lokasi penjemputan barang ke lokasi tujuan penerima barang yang telah ditentukan pengguna.[6] Layanan yang disediakan ini dianggap mempermudah perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain karena menginformasikan alamat lengkap dan jenis barang yang hendak dikirimkan serta memantau lokasi *driver* Gojek pada saat proses pengiriman barang. Layanan Go-Send ini dinilai lebih mempermudahkan pengguna dalam mengirim dan mengambil barang dibanding dengan jasa pengangkutan barang konvensional karena *driver* akan langsung ke alamat pengguna yang sudah tertera di aplikasi untuk mengambil ataupun mengantar barang tanpa harus ke lokasi agen pengangkutan.

Dalam kenyataannya, pelaksanaan dalam penggunaan jasa pengangkutan barang terkadang menimbulkan kekecewaan konsumen dan merasa dirugikan seperti barang yang dikirim hilang. Dengan begitu kosumen pun meminta pertanggungjawaban pada PT. Gojek Indonesia sebagai pihak penyedia aplikasi seperti salah satu kasus yang terjadi pada tahun 2016,

---

[6] PT. Gojek Indonesia, "Go-Send", diakses dari https://portal.Go-Send.id/terms#:~:text=Go-Send%20adalah%20layanan%20pengiriman%20Barang,penerima%20Barang%20yang%20ditentukan%20Pengguna./, pada tanggal 13 Juni 2023 pukul 09.00 WIB.

bahwa seorang pengguna bernama Ida (nama disamarkan) telah kehilangan barang yakni sebuah ponsel. Pada awalnya Ida merasa ada hal yang salah ketika peta digital yang melacak keberadaan kurir tidak terlihat dalam posisi bergerak. Ia mencoba menghubungi kurir yang menerima pesanan melalui aplikasi Gojek dan masih mendapat respon. Namun selang 30 menit, kurir tidak ada respon apapun saat dihubungi kembali. Kemudian Ida menghubungi *customer service* Gojek untuk melacak keberadaan kurir. Selang beberapa jam sejak pemesanan GoSend, pihak Gojek juga tidak dapat menghubungi kurir, kemudian dari pihak Gojek pada saat itu meminta maaf atas kejadian yang yang menimpa dirinya[7].

Masyarakat masih tetap menggunakan transportasi online karena mengganggap bahwa transportasi online lebih praktis karena memberikan layanan kemudahan meskipun terdapat berbagai permasalahan yang timbul dengan munculnya jasa transportasi. Akan tetapi kerugian dalam hal apapun ketika menggunakan transportasi online ini merupakan hal utama yang harus diperhatikan dari pelaksanaan tentang hubungan hukum yang timbul antara para pihak dan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa. Sudah seharusnya menjadi kewajiban sebuah perusahaan dalam memberikan pertanggungjawaban yang merupakan unsur mutlak dalam menjalankan sebuah usaha jika terjadi kerugian terhadap konsumen seperti yang tertuang dalam Pasal 7 huruf f Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

[7] Yuslianson, 2016, "*Driver Go-Jek Bawa Lari barang Pelanggan"*, diakses dari https://www.liputan6.com/tekno/read/2576047/*driver*-go-jek-bawa-lari-barang-pelanggan, pada tanggal 13 Juni 2023, pukul 10.00 WIB.

Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Dengan adanya berbagai penjelasan di atas telah mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini dengan mengangkat judul penelitian **"PERTANGGUNGJAWABAN *DRIVER* GOJEK PADA LAYANAN GO SEND TERHADAP BARANG YANG HILANG".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang perlu diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antar pihak yaitu PT. Gojek, *driver*, dan konsumen dalam jasa Go-Send?
2. Bagaimana pertanggungjawaban *driver* pada layanan Go-Send terhadap kerugian konsumen akibat barang yang hilang dibawa oleh *driver*?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk hubungan antar pelaku usaha yaitu PT. Gojek, *driver*, dan konsumen dalam jasa Go-Send.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pelaksanaan tanggung jawab dari *driver* kepada pengguna layanan Go-Send terhadap kerugian konsumen akibat barang yang hilang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat menambah wawasan, pengetahuan mengenai hubungan hukum yang timbul antara para pihak yaitu pelaku usaha Gojek, *driver* dan pengguna jasa transportasi dengan layanan Go-Send.

2. Manfaat Praktis

Sedangkan dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi dan pemecahan masalah bagi para pengguna jasa transportasi dengan layanan Go-Send terhadap barang yang hilang dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

E. Kerangka Pemikiran

a. Tinjauan Pustaka

Transportasi atau dengan sebutan lainnya pengangkutan merupakan salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat sehingga transportasi menjadi salah satu peran penting dalam perkembangan suatu negara. Dua hal yang menjadi dasar dalam pengagkutan ialah pihak pengangkut dan konsumen atau pengguna jasa.

Kata ‘pengangkutan’ berasal dari kata dalam bahasa Inggris yakni *transportation* yang dalam bahasa Indonesia berarti mengangkat dan membawa barang dan orang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan

kemajuan teknologi.[8] Pengangkutan dalam kamus hukum diartikan dengan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[9] Para ahli hukum memberikan pendapat terkait dengan pengertian dari pengangkutan, yaitu sebagai berikut :

1) Menurut M. N Nasution, pengangkutan adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal, dimana kegiatan angkutan dimulai dan menuju tempat tujuannya yang menjadi kegiatan pengangkutan diakhiri.[10]
2) Menurut Abdulkadir Muhammad, pengangkutan merupakan proses mengangkut barang atau orang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau orang dari tempat pengangkutan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau orang dari alat pengangkutan ke tempat yang telah ditentukan.[11]
3) Menurut H. M. N Purwosutjipto, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan

[8] KBBI, "*Transportasi*", diakses dari http://kbbi.web.id/transportasi, pada tanggal 28 Maret 2023 pukul 12.41

[9] Setiawan Widagdo, 2012, "*Kamus Hukum"*, PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, hlm. 413

[10] M. N Nasution, 2008, "*Manajemen Transportasi"*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 3

[11] Abdulkadir Muhammad, 1991, "*Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara"*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 19

pengangkutan barang dan atau orang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[12]

Sedangkan pengertian pengangkutan secara yuridis yang dikutip dari Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Kata online dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan "dalam jaringan" atau lebih sering disingkat daring. Daring diartikan dengan keadaan dimana komputer atau gadget yang terkoneksi atau terhubung dengan jaringan internet, dengan terhubung ke internet maka kita dapat melakukan pencarian informasi-informasi yang diperlukan dari seluruh dunia hanya dengan menggunakan gadget.

Berdasarkan pengertian dan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi berbasis internet dengan menggunakan suatu aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Melalui aplikasi tersebut pengguna dapat mengakses dari mulai pemesanan jasa, jarak tempuh, identitas pengemudi, perkiraan waktu tiba pengemudi ke lokasi pengguna maupun lokasi yang akan dituju hingga transaksi pembayaran dan penilain terhadap pelayanan jasa tersebut.

---

[12] H. M. N Purwosutjipto, 1995, "*Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia"*, Djambatan, Jakarta, hlm. 2.

Salah satu aplikasi yang menyediakan transportasi online yaitu dari Gojek. Dalam aplikasi, Gojek menyediakan layanan seperti *GoRide, GoCar, GoFood, GoSend, GoBox, GoMart, GoMed, GoTix*, dan masih banyak lagi. Gojek menyediakan layanan untuk melakukan pengiriman barang secara instan yang diberi nama GoSend. Transportasi online seperti Gojek ini merupakan inovasi dan fenomena pengangkutan kovensional karena metode transaksi dan bukti dan/atau dokumen pengangkutannya disimpan dalam bentuk informasi elektronik dan dapat diakses melalui sistem elektronik juga serta dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Gojek tentu bernaung dalam badan usaha, yaitu PT. Gojek yang telah berdiri dari sejak tahun 2010 pada tanggal 13 Oktober. Gojek merupakan karya anak bangsa yang didirikan oleh Nadiem Makarim bersama rekannya Kevin Aluwi dan Michaelengelo Moran. PT. Go-Jek Indonesia merupakan suatu perusahaan penyedia jasa aplikasi dan bukan merupakan perusahaan angkutan umum sesuai yang telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.[13]

Menurut aturan Undang-undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 234 dijelaskan bahwa setiap kerugian yang timbul atau yang diakibatkan oleh perusahaan angkutan umum wajib menanggung

[13] Mega Rahmatullah. 2018*, "Kedudukan Hukum Transportasi Online Menurut Hukum Pengangkutan di Indonesia (Studi Kota Mataram)"*, Jurnal pada Fakultas Hukum Universitas Mataram, hlm. 5

segala kerugian, namun PT. Gojek bukanlah merupakan perusahaan angkutan umum melainkan perusahaan penyedia aplikasi. Kerugian terhadap konsumen yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian kemitraan adalah para pihak yang tercantum dalam perjanjian tersebut yaitu PT. Gojek dan *driver*.[14]

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPer), perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian melahirkan perikatan atau hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut dituntut untuk memenuhi prestasi dan melaksanakan prestasinya. Namun, pada prakteknya prestasi tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya sehingga muncul peristiwa yang disebut wanprestasi. Wanprestasi adalah pelaksanaan yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.[15] Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak memenuhi apa yang menjadi kewajibannya yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun undang-undang. Wanprestasi dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Akibat dari wanprestasi mengakibatkan pihak lain dirugikan, maka pihak yang telah melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak yang dirugikan yang dapat berupa

[14] *Ibid*.

[15] Yahya Harahap, 1989, "*Segi-Segi hukum Perjanjian",* Cet. II, Bandung: Alumni, hlm. 60.

ganti rugi. Hal ini didasari pada kententuan yang ada pada Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa:

> "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut."

Sedangkan perbuatan melawan hukum karena adanya kekeliruan atau kealpaannya di mana subjek hukum lengah, atau kurang berhati-hati, atau lupa melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan Pasal 91 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tanggung jawab perusahaan pengangkutan berdasarkan hukum pengangkutan, pengangkut harus bertanggung jawab dan memberikan ganti kerugian apabila barang tidak sampai. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki sejumlah hak, diantaranya hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Sebaliknya pelaku usaha bertanggung jawab memenuhi kewajibannya dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa tersebut serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

b. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau sedang diteliti.[16] Kerangka konsep dalam penelitian ini merupakan pedoman operasional yang akan memudahkan dalam proses penelitian. Dalam penyusunan kerangka konsep ini dimungkinankan untuk merumuskan definis-definisi tertentu yang dijadikan pedoman dalam penulisan penelitian ini dengan mengumpulkan data

Di zaman millenial ini, perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat dan memudahkan kita dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya saja dengan adanya aplikasi Gojek, banyak hal dapat kita lakukan hanya dengan menggunakan telepon genggam seperti kendaraan untuk mengantar barang tanpa harus menggunakan kendaraan pribadi dan memikirkan macet atau padatnya jalan. Secara tidak langsung pemerintah terbantu dengan keberadaan Gojek karena telah membuka lapangan pekerjaan untuk lapisan masyarakat baik untuk kalangan bawah maupun kalangan atas.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu keadilan, kepastian,

[16] Soerjono Soekanto, 2008, "*Pengantar Penelitian Hukum*", Cetakan Ke-3, UI-Press, Jakarta, hlm. 132

kemanfaatan dan kedamaian kepada masyarakat.[17] Terkait perlindungan hukum bagi konsumen, pemerintah telah menetapkan peraturan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 1 merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pada angka berikutnya dijelaskan secara yuridis formal 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.

Perlindungan konsumen dilaksanakan dengan berasaskan dengan enam asas yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen ini ada guna agar hak-hak dan kewajiban konsumen dapat dipenuhi dan dilaksanakan demi terciptanya rasa aman dan nyaman. Adanya pengaturan perlindungan konsumen ini untuk meningkatkan kesadaran konsumen serta mendorong rasa tanggung jawab *driver* sebagai mitra dan pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya.

---

[17] Anggun Lupita, M. Yasin Ardhy dan Muhammad Fahruddin (2019), *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online"* Jurnal pada Universitas Islam As-Syafi'iyah, hlm. 10