

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modern ini, dunia teknologi berkembang dengan pesat, khususnya di sektor transportasi, yang dapat menarik minat para pengusaha dan menjadikan transportasi online sebagai peluang bisnis yang menggiurkan. Angkutan adalah pergerakan atau perpindahan orang dan/atau barang melalui kendaraan di ruang lalu lintas jalan dikenal sebagai transportasi.¹ Sementara "*online*" merujuk pada status komputer yang terhubung ke internet, "*browse*" merujuk pada kemampuannya untuk mengakses internet dan mencari informasi secara online. Pengguna dapat berkomunikasi secara online dengan berbagai negara dengan cara verbal maupun nonverbal dengan akses ini.

Dapat diartikan angkutan online adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat lain dengan pemesanan jasanya melalui computer yang terhubung ke internet atau jaringan sehingga adanya komunikasi dan mendapat informasi barang hanya dengan membuka computer yang terhubung dengan jaringan atau internet. Perusahaan PT Gojek merupakan angkutan online yang saat ini digemari masyarakat dikarenakan mudahnya dalam pemesanan juga transaksi serta memberikan jaminan keamanan pada konsumen.

¹ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan.

PT Gojek menyediakan beberapa layanan didalam aplikasi gojek yaitu *gosend, goride, goshop, gocar, gofood, gomart*, dll. Dalam mengoperasikan layanan *gosend* melibatkan pihak ke tiga (3) yang di sebut sebagai kurir. Kurir adalah sebagai utusan yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat.² Gosend adalah layanan yang melakukan pengantar jemputan barang yang ada pada aplikasi gojek.

Hubungan hukum antara kurir dan PT Gojek merupakan hubungan kemitraan. Undang – Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pasal 1 angka 13 menyebutkan prinsip – prinsip dari adanya hubungan kemitraan yakni kerjasama dalam keterkaitan usaha baik langsung maupun tidak langsung, dengan prinsip dasar yakni :

1. saling percaya satu sama lain
2. memperkuat
3. memerlukan
4. dan menguntungkan bagi para pihak dalam usaha Mikro, Kecil, Menengah dengan usaha yang besar.³

Namun kenyataannya PT Gojek menyediakan *fitur* penilaian, Perjanjian kontrak secara elektronik yang digunakan oleh penyedia aplikasi Gojek dituangkan dalam kontrak elektronik (*e-contract*). *E-contract* yang dibuat oleh pengelola Gojek memuat beberapa pasal kerjasama kemitraan yang dibuat secara

² Kamus KBBI Online, <https://kbbi.web.id/kurir/>, Diakses tanggal 04 Oktober 2023

³ Pasal 1 Ayat 13 Undang –Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

baku. Hal yang menarik dalam *e-contract* yaitu terdapat pasal dalam ketentuan perjanjian tersebut yang tidak menguntungkan kurir dan tidak ada ruang bagi kurir untuk melakukan tinjauan, sanggahan dan penawaran sebagai bagian dari unsur kesepakatan dalam perjanjian.⁴

Ketentuan mengenai proses penilaian performa pelayanan kurir diatur secara sepihak oleh pihak pengelola yang juga dituangkan dalam *e-contract*. Berdasarkan fakta di lapangan, kurir gojek seringkali menerima penilaian rendah tanpa alasan yang pasti dan kurir kerap kali menjadi korban ketidak sesuaian barang bahkan mengalami tindakan penipuan.⁵ Salah satu kasus penipuan kurir *gosend* di Medan, pelaku bernama Indra menjalankan aksinya lewat layanan *gosend* dengan berpura-pura untuk mengantarkan barang, barang yang akan diantar oleh kurir akan dibayar terlebih dahulu pada pengirim barang yang nantinya akan dibayar kembali pada kurir setelah barang sampai ketangan penerima, untuk meyakinkan kurir pengirim sebelumnya menghubungi penerima barang dihadapan kurir dan memberikan nomor penerima barang, setelah sampai pada lokasi yang dituju nomor penerima tidak dapat dihubungi dan kurir tersebut baru menyadari dirinya telah tertipu, menyadari hal tersebut kurir melaporkan kepihak berwajib sehingga pelaku tertangkap, pada kejadian tersebut kurir

⁴ Dinda Yolanda, *Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek Dalam Analisis Perjanjian Kemitraan*, Skripsi, Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019, hlm. 5.

⁵ *Ibid.* hlm. 4.

mengalami kerugian 2.650.000 (dua juta enam ratus lima puluh ribu).⁶

Insiden yang merugikan kurir tersebut berdampak pada akun kurir yang mendapati tampilan akun yang buruk sehingga kesulitan untuk mendapat pesanan bahkan dapat berujung pemutusan kerja sama terhadap kurir jika penilaian rendah terhadap kurir sering terjadi. Berdasarkan latar belakang persoalan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Online Pada Layanan Pengiriman Barang (*Gosend*) (Studi Pada PT Gojek Medan)”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan penelitian yang penulis angkat dalam penelitian ini berasal dari permasalahan-permasalahan yang ditimbulkan oleh pembahasan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap kurir online PT Gojek Medan?
2. Apakah tugas dan kewajiban kurir dalam menjalankan layanan *gosend* PT Gojek Medan?
3. Apakah kendala dan upaya perlindungan hukum pada PT Gojek Medan dalam melindungi kurir online pada layanan *gosend* ?

⁶ Henri Sianturi, <https://sumut.inews.id/berita/sejumlah-driver-ojol-di-medan-jadi-korban-penipuan-pelaku-manfaatkan-aplikasi-gosend/2> Dikses tanggal 9 Oktober 2023.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang penulis simpulkan dari adanya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap kurir online PT Gojek Medan.
2. Untuk mengetahui tugas dan kewajiban kurir dalam menjalankan layanan *gosend* pada PT Gojek Medan.
3. Untuk mengetahui kendala dan upaya perlindungan hukum pada PT Gojek Medan dalam melindungi kurir online pada layanan *gosend*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini penulis bagi menjadi beberapa bagian manfaat, penulis bagi berdasarkan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan transaksi online pada aplikasi ojek online yaitu sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat, menjadi tahu aturan hukum terkait perlindungan hak kurir online.
2. Bagi aparaturnya penegak hukum, dapat menjadi acuan dalam proses penegakan hukum terhadap pihak perusahaan dan konsumen yang menimbulkan kerugian pada kurir ojek online. Dengan begitu aparaturnya penegak hukum dapat dengan mudah mencari acuan dalam penegakan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Indonesia. Sehingga dapat terpenuhinya tujuan hukum berdasarkan keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum.

3. Bagi akademisi, dapat menjadi acuan dalam penelitian berikutnya sehingga teraihnya kesempurnaan dalam penelitian mengenai perlindungan hukum kurir online.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup skripsi ini pada Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Online Pada Layanan Gosend PT Gojek di Kota Medan agar pembahasan permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas dan penelitian lebih terfokus dan mendalam.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu termasuk sebuah referensi dasar saat melakukan suatu pengkajian dan mempunyai peranan guna memperluas teori yang hendak digunakan pada pengkajian yang hendak dilaksanakan.⁷ Berikut beberapa penelitian terdahulu yaitu:

1. Sinthiarahma Felyna Megawati dan Ahmad Sudiro yang berjudul *“Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik”* tahun 2020 dalam penelitian ini Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan oleh Peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian yang dibuat oleh PT Gojek Indonesia dan driver telah memenuhi syarat sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara, namun dalam hal perlindungan hukum terhadap driver Gojek

⁷Aletheia Rabbani, *Pengertian Penelitian Terdahulu Dan Manfaatnya*, <https://www.sosial79.com/2020/11/pengertian-penelitian-terdahulu-dan.html?m=1>, Dikses tanggal 20 September 2023.

yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak beritikad tidak baik, belum terlindungi secara jelas mengenai pihak siapa yang dapat bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh driver.⁸ Sudah menjadi hak bagi driver untuk mendapatkan perlindungan hukum jika merujuk pada Pasal 6 huruf b UUPK. Perlindungan hukum yang dibutuhkan karena tidak terpenuhinya suatu hak dan kewajiban driver yaitu hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dari konsumen, jelas hal ini tidak terpenuhinya Pasal 6 huruf a UUPK. Kerugian yang dialami driver oleh konsumen yang tidak beritikad baik dalam pemesanan layanan Gofood secara jelas melanggar ketentuan Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara dan dipertegas dengan Pasal 5 huruf b UUPK. Berdasarkan perjanjian kemitraan yang terjalin antara PT Gojek Indonesia dengan kurir, kedua pihak tersebut didasarkan atas hubungan kemitraan, salah satu klausul perjanjian tersebut PT Gojek Indonesia telah mengalihkan tanggung jawab jika terjadi suatu kesalahan yang disebabkan kurir. Namun, permasalahan ini bukan disebabkan oleh driver akan tetapi konsumen yang wanprestasi. Sebagai perusahaan yang sudah menarik manfaat ekonomi atas transaksi angkutan berbasis aplikasi, penyedia layanan, serta pengelola aplikasi Gojek sudah seharusnya dapat bertanggung jawab berupa ganti kerugian yang telah dialami oleh driver.

⁸ Megawati Dan Ahmad Sudiro, *Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen yang Tidak Beritikad Baik*, *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 3 Nomor 2, Desember 2020.

2. Dinda Yolanda yang berjudul "*Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Gojek Dalam Analisis Perjanjian Kemitraan*"⁹ tahun 2019. Pengkajian dilaksanakan penulis memakai metode pendekatan yuridis empiris, dengan melakukan teknik studi kepustakaan, dan studi lapangan. Dalam penelitian Dinda Yolanda menjelaskan perjanjian tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tolak ukur penilaian performa kurir yang dilihat dari penilaian bintang oleh konsumen dirasa tidak adil bagi kurir, penelitian memfokuskan pada analisis fenomena sosial *suspen*.

Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilaksanakan yakni penulis melakukan pengembangan terhadap penelitian terdahulu dengan membahas perlindungan hukum kurir Gojek di Indonesia serta dalam perspektif Undang-Undang kemitraan dan Hukum Perdata. Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap hak kurir Gojek yang di dalam kontrak bakunya terdapat pasal yang merugikan kurir. penelitian terdahulu lebih memfokuskan pada hubungan anantara konsumen dan kurir online serta pelaku usaha sehingga menjadi acuan saya dalam perbandingan penelitian.

⁹ Dinda Yolanda, *Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Gojek Dalam Analisis Perjanjian Kemitraan*, Skripsi, Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri, Jakarta, 2019, hlm. 55.