

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada jaman modern di era globalisasi ini, perkembangan IT di Indonesia sangatlah pesat. Hal inilah yang membuat masyarakat menggunakan internet bukan cuma sekedar untuk mencari informasi, melainkan juga untuk berbisnis. Berbisnis menggunakan internet di jaman sekarang ini jauh lebih efisien dan mudah, dengan begitu banyak orang-orang dan juga perusahaan-perusahaan memanfaatkan media internet untuk mengembangkan bisnis-bisnis mereka.

Salah satu perusahaan yang menggunakan media internet untuk berbisnis adalah PT.Gojek Indonesia, PT.Gojek Indonesia merupakan perusahaan aplikasi yang mana kegiatannya memanfaatkan teknologi aplikasi internet sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan bagi konsumennya dalam jasa layanan pemesanan ojek.¹

Indonesia merupakan negara kepulauan, sehingga peranan pengangkutan nampak sangat penting.² Transportasi darat di daerah perkotaan memerlukan suatu sistem transportasi yang efektif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan juga sebagai angkutan

¹ Diakses melalui Go-jek.com, pada tanggal 28 November 2017, pukul 20:48.

² R. Djatmiko, *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Bandung, Angkasa, 1996, hlm. 112.

bagi penumpang.³ Disini PT.Gojek Indonesia melihat serta memanfaatkan hal tersebut untuk mengembangkan bisnisnya. Sebenarnya Gojek sangatlah berbeda dengan ojek, karena Gojek merupakan ojek online yang menyediakan berbagai layanan yang tidak hanya melayani jasa angkutan penumpang saja, tetapi juga melayani berbagai jasa layanan angkutan lainnya, diantaranya :

1. Go-Send, adalah layanan antar barang.
2. Go-Pulsa, adalah layanan jual beli pulsa.
3. Go-Food, adalah layanan pesan antar makanan.
4. Go-Clean, adalah layanan bersih-bersih.
5. Go-Shop, adalah layanan pesan antar barang belanjaan.
6. Go-Box dan masih banyak lainnya.⁴

Semua bentuk layanan Gojek ini dapat mempermudah masyarakat dalam kegiatan pengangkutan. Selain itu, layanan Go-Send merupakan inovasi baru dalam hal pengangkutan barang, karena dapat mengantarkan barang-barang ke tempat tujuan dengan waktu yang cepat, sehingga konsumen tidak perlu campur tangan secara langsung dalam hal pengantaran barang-barang yang ingin mereka kirimkan, cukup menunggu kedatangan barang tersebut sampai di tempat tujuan dengan aman melalui jasa pengiriman Go-Send yang diantarkan oleh *driver* Go-Send tersebut.

Pengantaran atau yang biasa disebut dengan pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana

³ Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015, hlm. 35.

⁴ Diakses melalui Go-jek.com, pada tanggal 28 November 2017, pukul 20:48.

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.⁵

Perusahaan pengangkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan dan/atau dilakukan dengan pembayaran biaya pengangkutan oleh penumpang dan/atau pengirim barang. Perusahaan pengangkutan wajib mengembalikan biaya pengangkutan yang telah dibayar oleh penumpang apabila terjadi pembatalan pengangkutan.⁶

Hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi (Gojek) dengan *driver* adalah hubungan kemitraan, didalam hubungan kemitraan hanya terdapat kesetaraan antara pihak dalam hubungannya tersebut. Sedangkan hubungan hukum antara *driver* dengan penumpang adalah hubungan antara penyedia layanan jasa dengan konsumen. Tetapi dalam hal ini PT.Gojek disini memiliki kedudukan yang lebih tinggi, apabila *driver* Gojek melanggar salah satu dari peraturan yang telah diterapkan oleh PT.Gojek, maka akan dikenakan sanksi tersendiri.⁷

Namun demikian, dibalik kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh jasa layanan GoJek juga menuai beberapa permasalahan yang timbul

⁵ Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III, Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Djambatan, 2003, hlm.2.

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 2013, hlm.44.

⁷ Diakses melalui Hukumonline.com, dikutip dari <http://m.hukumonline.com/klinik/detail/It56a9c036ef3d/Hubungan-antara-penyedia-aplikasi-driver-dan-penumpang>, pada tanggal 28 November 2017, pukul 20:48.

dengan adanya jasa pengangkutan barang yaitu berdasarkan contoh kasus yang pernah dialami oleh Aulia, pada saat proses pengiriman barang yang sedang dilakukan oleh *driver* Gojek, barang yang dipesan oleh Aulia mengalami kerusakan atau pecah. Namun, ketika Aulia meminta pertanggung jawaban kepada *driver* Gojek tentang pengiriman barang tersebut yang mengalami kerusakan, *driver* Gojek tidak ada tanggapan sama sekali mengenai hal tersebut. Sehingga, dalam hal ini perlu diteliti dan dipahami lebih dalam lagi tentang pelaksanaan Go-Send GoJek di Indonesia, sehingga judul dalam penelitian ini yaitu **“Analisis Terhadap Perjanjian Layanan Pengantaran Barang (Go-Send) Oleh PT.Gojek Indonesia”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang masalah seperti diatas, maka disini dapat ditarik sebuah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana terjadinya hubungan hukum atas perjanjian pengangkutan pada layanan pengantaran barang (Go-Send) oleh PT.Gojek Indonesia ?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT.Gojek Indonesia apabila barang/pesanan yang diantar melalui jasa layanan pengantaran barang (Go-Send) mengalami kerusakan saat proses pengantaran barang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Untuk memperoleh kejelasan terjadinya hubungan hukum atas perjanjian pengangkutan pada layanan pengantaran barang (Go-Send) oleh PT.Gojek Indonesia.
2. Untuk memperoleh kejelasan bentuk pertanggungjawaban PT.Gojek Indonesia apabila barang/pesanan yang diantar melalui jasa layanan pengantaran barang (Go-Send) mengalami kerusakan saat proses pengantaran barang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berbagai macam kegunaan yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini antara lain meliputi :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi ilmu pengetahuan mengenai analisis terhadap perjanjian layanan pengantaran barang (Go-Send) oleh PT.Gojek Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

Memberikan rujukan kepada pihak terkait dalam menyelesaikan masalah mengenai tanggung jawab terhadap jasa layanan pengantaran barang, sehingga dapat memperoleh kejelasan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan pengantaran barang (Go-Send) oleh PT.Gojek Indonesia.

1.5 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Rumusan Masalah
1	Fantari, Universitas Hasanuddin Makassar, 2016.	Perlindungan Asuransi Kecelakaan Terhadap Pengguna Jasa Go-jek.	1. Bagaimana kedudukan hukum <i>Go-ride</i> Gojek sebagai moda transportasi umum apabila ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia ? 2. Bagaimanakah perlindungan asuransi kecelakaan terhadap setiap pengguna jasa <i>Go-ride</i> Go-jek ?
2	Ricky Fauji , Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2017.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek	1. Bagaimana profil konsumen <i>Go-ride</i> di Kota Yogyakarta ? 2. Bagaimana kualitas pelayanan <i>Go-ride</i> menurut konsumen di Kota Yogyakarta ? 3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan simultan terhadap kepuasan konsumen ? 4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara parsial terhadap kepuasan konsumen ?

Dalam penelitian yang pertama dengan judul Perlindungan Asuransi Kecelakaan Terhadap Pengguna Jasa Go-jek. Menjelaskan tentang kedudukan hukum *Go-ride* Gojek sebagai moda transportasi angkutan umum apabila ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, dan juga menjelaskan tentang perlindungan asuransi kecelakaan terhadap setiap pengguna jasa *Go-ride* Gojek.

Penelitian yang kedua dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. Menjelaskan mengenai profil konsumen *Go-ride* di Kota Yogyakarta, kualitas pelayanan *Go-ride* menurut konsumen di Kota Yogyakarta, pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan simultan terhadap kepuasan konsumen serta menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan dalam penelitian ini mengkaji tentang hubungan antara pengguna aplikasi Gojek dengan PT.Gojek Indonesia apakah bisa dikategorikan sebagai perjanjian pengangkutan dan juga pihak yang bertanggung jawab apabila barang/pesanan yang diantar melalui jasa layanan pengantaran barang (Go-Send) mengalami kerusakan saat proses pengantaran barang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian hukum di atas menggunakan metode penelitian secara Normatif. Jenis penelitian ini biasanya meletakkan hukum

sebagai sebuah bangunan sistem norma.⁸ Dimana metode penelitian Normatif adalah Metode yang mengkaji suatu dokumen dengan berbagai data yang biasanya berupa peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan juga dapat menggunakan pendapat para sarjana.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, yang digunakan adalah metode pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), yang mana pendekatan perundang-undangan merupakan sebuah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang diteliti.⁹ Selain itu, dalam penelitian ini juga menggunakan studi kasus (*Case Study*) yang merupakan suatu studi terhadap kasus tertentu dari berbagai aspek hukum dengan hanya menyebutkan satu kasus saja.¹⁰

1.6.3 Bahan Hukum Penelitian

Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, antara lain sebagai berikut :

⁸ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010, hlm34.

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Prenadamedia Group, 2016, hlm.137.

¹⁰ *Ibid*, hlm.134.

1. Bahan Hukum Primer

Didalam bahan hukum primer ini terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹¹ Adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek).
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
- c. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- d. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum penelitian yaitu semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Yang mana didalam publikasi-publikasi tentang hukum tersebut yang terkait dengan objek penelitian meliputi buku-buku teks, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹²

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terkait dengan objek penelitian yaitu kamus

¹¹ *Ibid*, hlm, 181.

¹² *Ibid*.

hukum dan juga kamus-kamus lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara melakukan kajian pustaka diawali dengan membaca, menelaah dan menganalisis suatu Peraturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian, kemudian mengumpulkan bahan bacaan buku-buku ilmiah mengenai Hukum Pengangkutan barang serta buku lainnya yang berhubungan dengan penelitian, setelah itu menelaah dari internet berupa kamus hukum yang merupakan sebagai bahan tambahan dalam melakukan penelitian.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan adalah dengan cara menggunakan metode deduktif yaitu proses pendekatan yang berangkat dari kebenaran umum mengenai suatu fenomena (teori), bahwa penelitian ini nantinya akan menjelaskan fakta tentang bagaimana kategori perjanjian pengangkutan serta bagaimana bentuk tanggung jawab oleh PT.Gojek indonesia **Terhadap Perjanjian Layanan Pengantaran Barang (Go-Send) Oleh Pt.Gojek Indonesia** serta kemudian menggeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data tertentu yang

mempunyai ciri sama dengan fenomena yang bersangkutan (prediksi).¹³

¹³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2014, hlm.40.