

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KURIR ONLINE PADA LAYANAN PENGIRIMAN BARANG (GOSEND) (Studi Pada PT Gojek Medan)

Liondi Ramadhan Sihombing  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Email: [liondi.190510032@mhs.unimal.ac.id](mailto:liondi.190510032@mhs.unimal.ac.id)

Ramziati  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Jln. Jawa, Kampus Bukit Indah, Padang Sakti, Blang Pulo, Muara Satu, Kota  
Lhokseumawe, Aceh, 24355  
Email: [ramziati@unimal.ac.id](mailto:ramziati@unimal.ac.id)

Tri Widya Kurniasari  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Jln. Jawa, Kampus Bukit Indah, Padang Sakti, Blang Pulo, Muara Satu Kota  
Lhokseumawe, Aceh, 24355  
Email: [triwidya@unimal.ac.id](mailto:triwidya@unimal.ac.id)

---

## Abstrak

*PT Gojek Medan's online couriers who operate online goods delivery services (Gosend Services) often suffer losses both due to the consumer assessment system for couriers that are deemed inaccurate and the dispute resolution facilities from PT Gojek that are not optimal. Legal protection is the right of every citizen as explained in Article 28 D paragraph (1) of the 1945 Constitution. This study aims to determine the legal protection of PT Gojek Medan's online courier rights based on Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions (ITE Law) and to find out the main duties of couriers running Gosend services and obstacles as well as legal protection efforts at PT Gojek Medan to protect courier rights. The method used is explorative, the data sources used are primary data and secondary data. Based on the research results, Article 18 paragraph (1) of the ITE Law explains that the parties are bound because of electronic transactions as outlined in the electronic contract. Therefore, the parties are subject to the agreed contract. The main task of the courier is to deliver goods ordered online through the application. PT Gojek Medan's obstacles in protecting courier rights are limited by PT Gojek itself as explained in Article 11 paragraph (2) concerning Gojek's Limitations and Responsibilities. PT Gojek's efforts to protect courier rights are not contained in the electronic contract as for the problem report service provided by PT Gojek has not been optimal in its application. The author's suggestion is that the government should provide legal protection to online couriers in the form of written rules and provide dispute resolution institutions for the parties and PT Gojek provides protection in the form of rules written in the contract.*

**Keywords:** Legal Protection, Online Courier, Rights, Gosend, PT Gojek.

## Abstrak

Kurir *online* PT Gojek Medan yang mengoperasikan layanan pengiriman barang secara *online* (Layanan *Gosend*) kerap kali mendapati kerugian baik disebabkan dari sistem penilaian konsumen terhadap kurir yang dirasa belum akurat maupun fasilitas penyelesaian perselisihan dari PT Gojek yang belum optimal. Perlindungan hukum merupakan hak setiap warga Negara dijelaskan Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 tidak terkecuali kurir *online* PT Gojek Medan. Penelitian ini bertujuan untuk

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>

mengetahui perlindungan hukum terhadap hak kurir *online* PT Gojek Medan berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta mengetahui tugas utama kurir menjalankan layanan *Gosend* dan kendala juga upaya perlindungan hukum pada PT Gojek Medan melindungi hak kurir. Metode yang digunakan adalah eksploratif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian Pasal 18 ayat (1) UU ITE menjelaskan bahwa para pihak terikat karena adanya transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik. Oleh sebab itu para pihak tunduk pada kontrak yang telah disepakati. Tugas utama kurir adalah melakukan pengiriman barang yang dipesan secara *online*. Kendala PT Gojek Medan dalam melindungi hak kurir dibatasi oleh PT Gojek sendiri dijelaskan pada Pasal 11 ayat (2) tentang Batasan dan Tanggung Jawab Gojek. Upaya PT Gojek melindungi hak kurir tidak tertuang dalam kontrak elektronik adapun layanan laporan permasalahan yang disediakan PT Gojek belum optimal dalam penerapannya. Saran Penulis, hendaknya pemerintah memberikan perlindungan hukum kepada kurir *online* dalam bentuk aturan tertulis dan menyediakan lembaga penyelesaian perselisihan para pihak serta PT Gojek memberikan perlindungan yang jelas tertulis didalam kontrak.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Kurir Online, Hak, Gosend, PT Gojek.

## 1. PENDAHULUAN

Perlindungan hukum terhadap kurir *online* merupakan upaya penyempurnaan terhadap aturan hukum yakni Pasal 28 D Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945. Sebagaimana menurut Apeldoorn tujuan hukum adalah untuk mengatur pergaulan hidup secara damai.<sup>1</sup> Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi yang saat ini meningkat pesat semestinya mampu diimbangi oleh aturan hukum sebagaimana timbulnya hubungan hukum antara kurir *online* dengan penyedia layanan jasa seperti PT Gojek yang beroperasi sebagai angkutan *online*. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.<sup>3</sup> Sedangkan *online* memiliki arti keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet, jika *komputer online* maka dapat mengakses internet atau *browsing*: mencari informasi-informasi di internet. Dengan akses tersebut, dapat menjalin komunikasi (baik bersifat

---

<sup>1</sup> Nur Solikin, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, STAIN Jember Press, hlm. 17

<sup>2</sup> Pjillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm 2.

<sup>3</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 69.

verbal atau non verbal) secara online dengan berbagai bangsa dan Negara dibelahan dunia.<sup>4</sup>

Dapat diartikan angkutan online adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat lain dengan pemesanan jasanya melalui komputer/*Smartphone* yang terhubung ke internet atau jaringan sehingga adanya komunikasi dan mendapat informasi barang hanya dengan membuka komputer 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.<sup>5</sup>

PT Gojek menyediakan beberapa layanan didalam aplikasi gojek salah satunya yaitu *gosend*. 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.<sup>6</sup> Gosend adalah layanan yang melakukan pengiriman 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:

- a. saling percaya satu sama lain
- b. memperkuat
- c. memerlukan
- d. dan menguntungkan bagi para pihak dalam usaha Mikro, Kecil, Menengah dengan usaha yang besar.<sup>7</sup>

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

---

<sup>4</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016. hlm.9.

<sup>5</sup> Siti Fatimah, *Pengantar Transportas*, Myria Publisher, Ponorogo, 2019, hlm. 17.

<sup>6</sup> Kamus KBBI Online, <https://kbbi.web.id/kurir/>, Diakses tanggal 04 Oktober 2023

<sup>7</sup> Pasal 1 Ayat 13 Undang –Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

yang dibuat secara baku. Hal yang menarik dalam *e-contract* yaitu terdapat Dalam mengadakan perjanjian kerja sama itu tidak secara bersama-sama merumuskan dan menentukan isi dan syarat-syarat dan perjanjian, akan tetapi syarat dan perjanjian ditentukan secara sepihak oleh pihak oleh pihak PT. Gojek<sup>8</sup> ketentuan perjanjian tersebut tidak menguntungkan bagi kurir kerja dan tidak ada ruang bagi kurir kerja untuk melakukan tinjauan, sanggahan dan penawaran sebagai bagian dari unsur kesepakatan dalam perjanjian.<sup>9</sup> Kontrak antara PT. Gojek dengan kurir dibuat oleh pengelola usaha memuat beberapa pasal kerjasama yang dibuat secara baku dan diberlakukan sama untuk semua kurir yang bekerjasama, salah satu pasal yang bersifat baku yakni pada Pasal 9 angka 4.9 tentang akun kurir yaitu PT Gojek dapat dari waktu kewaktu mengembangkan aplikasi layanan termasuk modifikasi, perbaikan, penguatan, pemutakhiran, penambahan dan seluruh program data dan informasi didalamnya atau disebut *update*. PT Gojek tidak dapat menjamin *update* tersebut cocok dengan perangkat seluler anda.<sup>10</sup>

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 keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh suatu hal diluar kendali kurir bahkan mengalami tindakan penipuan.<sup>11</sup> 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

---

<sup>8</sup> Mahlil Adriaman dan Kartika Dewi Irianto, *Implementasi Asas Perjanjian Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan PT. Gojek Medan*, Volume 4 Nomor. 2, 2021, hlm. 267.

<sup>9</sup> Dinda Yolanda, *Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek Dalam Analisis Perjanjian Ke kuriran*, Skripsi, Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019, hlm. 5.

<sup>10</sup> Rusalan Haerani, *Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia Dengan Driver Transportasi Berbasis Teknologi Di Pulau Lombok ( Study Di Pulau Lombok)*, Volume 1, Nomor 2, 2021, hlm.159.

<sup>11</sup> *Ibid*. hlm. 4.

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 mengalami kerugian 2.650.000 (dua juta enam ratus lima puluh ribu).<sup>12</sup>

Berdasarkan penelitian (Sinthiarahma Felyna Megawati dan Ahmad Sudiro) yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik." Hasil penelitiannya adalah perjanjian yang dibuat oleh PT Gojek Indonesia dan driver telah memenuhi syarat sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata, namun dalam hal perlindungan hukum terhadap driver Gojek 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.<sup>13</sup> Berdasarkan penelitian (Dinda Yolanda) yang berjudul "Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Gojek Dalam Analisis Perjanjian Kemitraan". Hasil dari penelitiannya adalah 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*.<sup>14</sup>

Hasil penelitian (Made Sinthia Sukmayanti dan Made Sudirga) yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pesanan Fiktif" adalah perlindungan hukum terhadap driver ojek online diatur pada Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 35 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Lalulintas Angkutan Jalan serta Pasal 5 huruf b dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggung jawaban perusahaan ojek online terkait pembatalan pesanan fiktif yaitu dengan

---

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Sinthiarahma Felyna Megawati Dan Ahmad Sudiro, "Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumenyang Tidak Beritikad Baik", Jurnal Hukum Adigama, Volume 3 Nomor 2, 2020. hlm. 95

<sup>14</sup> Dinda Yolanda, *Suspend Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek Dalam Analisis Perjanjian Ke kuriran*, Skripsi, Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019, hlm. 70.

melakukan pemblokiran akun driver ojek online yang bersangkutan setelah itu perusahaan ojek online memulihkan akun driver yang melaporkan pesanan fiktif ke kantor operasional paling lambat 2 bulan setelah autosuspend didapatkan dan terbukti bahwa driver tidak melakukan kesalahan tersebut serta Perusahaan mengganti rugi kepada driver ojek online yang telah melaporkan diri dan memenuhi syarat-syarat pengajuan berupa ganti rugi uang akan dimasukkan ke saldo deposit driver dalam waktu 2x24 Jam.<sup>15</sup> Insiden merugikan tersebut mempengaruhi akun kurir memperoleh tampilan akun yang buruk sehingga kesulitan untuk mendapat pesanan bahkan dapat berujung pemutusan kerja terhadap kurir jika penilaiannya rendah.

## 2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah yang akan dibahas yaitu: Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak kurir online menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga Apakah tugas utama kurir dalam menjalankan layanan *gosend* PT Gojek Medan dan apakah kendala serta upaya perlindungan hukum terhadap hak kurir *online*. Jenis penelitian adalah kualitatif, menggunakan metode penelitian yuridis empiris, penelitian ini bersifat eksploratif.<sup>16</sup> Sumber data yang digunakan yaitu data primer, adapun sumber hukum dan data yang menjadi penulisan yakni hasil wawancara Diskominfo Sumatera Utara, Dishub Sumatera Utara dan kurir *online* yang bekerja sama dengan PT Gojek Medan..<sup>17</sup> Peraturan hukum yang digunakan adalah 1) Undang-Undang Dasar 1945, 2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, 3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan, 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, 5) Peraturan Menteri

---

<sup>15</sup> Made Sinthia Sukmayanti dan Made Sudirga, *Perlindungan hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pesanan Fiktif*, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 1 Nomor 3, 2022, hlm. 184.

<sup>16</sup> Fakultas Hukum, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi Hukum (S1)*, Universitas Malikussaleh, Unimal Press, Lhokseumawe, 2022, hlm 13.

<sup>17</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Pranada Media, Jakarta, 2008, hlm 20.

Perhubungan Republik Indonesia NO PM. 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.<sup>18</sup>

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### a. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Kurir Online Menurut Undang Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Transaksi Elektronik

Perlindungan hukum merupakan suatu hak dasar setiap warga Negara Indonesia yang mana Negara menjamin hak konstitusional setiap orang untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum sebagai sarana perlindungan hak asasi manusia.<sup>19</sup> Dalam hal ini kurir maupun PT Gojek berhak atas perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara Indonesia.

Mengacu pada ruang lingkup kinerja kurir *online* sebagai kurir PT Gojek yaitu berbasis *online* dan termasuk transaksinya maka ada beberapa poin yang semestinya menjadi dasar perlindungan hukum terhadap kurir *online* yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UUIITE), kontrak elektronik kurir dengan PT Gojek Medan serta Peraturan Menteri Perhubungan tentang Angkutan Sewa Khusus.<sup>20</sup>

Untuk menjadi kurir PT Gojek dapat dilakukan dengan cara mendaftar terlebih dahulu melalui *website* PT Gojek karena di dalam *website* tersebut terdapat kontrak elektronik yang menjadi perjanjian antara kurir dengan PT Gojek.<sup>21</sup> Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.<sup>22</sup> Pasal 18 ayat 1 UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan kedalam kontrak elektronik mengikat para pihak.

Hasil wawancara dengan Zulfi sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara selanjutnya disebut dengan

---

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Pres, Jakarta, 2014, hlm.51.

<sup>19</sup> Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum.

<sup>20</sup> Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Elektronik: Studi Kasus: Prita Mulyasari*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hlm 32.

<sup>21</sup> Andi, Staf PT Gojek, Wawancara, 22 Desember 2023, di Medan, Jam 16.00. WIB.

<sup>22</sup> Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

(Diskominfo Sumut). Menurut beliau "kurir tidak melakukan pendaftaran melalui Diskominfo Sumut begitu juga dengan perusahaan PT Gojek Medan dalam mendirikan Perusahaannya di wilayah Kota Medan melainkan langsung ke pusat yaitu Kementerian Kominfo RI, walaupun demikian Diskominfo Sumut tidak memiliki kewenangan terhadap penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak maka dari itu para pihak langsung melaporkan sengketanya pada Kementerian Kominfo RI."<sup>23</sup>

Berdasarkan penjelasan sebelumnya para pihak tidak memiliki perlindungan hukum melalui Diskominfo Sumut namun jika dilihat melalui Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan oleh kontrak elektronik mengikat para pihak. Oleh sebab itu para pihak telah terikat dikarenakan kontrak elektronik yang telah disepakati hal tersebut membuat para pihak harus tunduk pada Pasal 1319 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa "semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak dikenal suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu. Dipertegas oleh Pasal 1338 KUHPerdara yang mana "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi yang membuatnya." Hal tersebut dilihat dari kontrak elektronik yang dilakukan kurir pada PT Gojek Medan, sesuai penjelasan dalam UU ITE bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik.

Perjanjian yang dibuat oleh para pihak merupakan perjanjian ke kemitraan sebagaimana dijelaskan dalam kontrak elektronik PT Gojek, dalam Pasal 1 ketentuan PT Gojek juga menyertakan pengertian dari kurir yaitu sebagai pihak ketiga (3) independen yang setuju menjadi kurir Gojek bekerja sama dengan skema kemitraan dan bukan karyawan, agen, atau perwakilan Gojek.<sup>24</sup> Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah juga memberi pengertian kemitraan, yaitu "Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai dan memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha mikro, kecil, dan

---

<sup>23</sup> Zulfi, Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Sumatera Utara, Wawancara, 20 Januari 2024, di Medan Jam 10. 00. WIB.

<sup>24</sup> Andi, Staf PT Gojek, Wawancara, 22 Desember 2023, di Medan, Jam 16.00. WIB  
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>

menengah dengan usaha besar”.<sup>25</sup>

Kontrak elektronik PT Gojek Medan juga memberikan perlindungan terhadap kurir sebagai kurir PT Gojek Medan. Hal tersebut merupakan bentuk penyempurnaan terhadap perjanjian ke kuriran yang dilakukan para pihak yang mana perjanjian tersebut melahirkan hak dan kewajiban para pihak. Berdasarkan keterangan Bapak Andi “Ketentuan terkait perlindungan terhadap kurir sebagai kurir PT Gojek Medan tertuang di dalam kontrak elektronik pada Pasal 12 ayat 1 sampai dengan 12 ayat 6 tentang penyampaian laporan dan penyelesaian masalah juga didalam Pasal 11 ayat 1 sampai dengan Pasal 11 ayat 7 tentang batasan tanggung jawab PT Gojek.”<sup>26</sup>

Pada sebagian pasal tidak memiliki bentuk perlindungan secara jelas terhadap kurir PT Gojek Medan. Seperti pada Pasal 11 ayat 1 yang berbunyi: “Gojek atau perusahaan Gojek tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian atau kegagalan yang disebabkan oleh setiap kegagalan atau kesalahan yang dilakukan oleh kurir dalam mematuhi perjanjian kemitraan PT Gojek serta hukum yang berlaku. Berdasarkan prinsip kemitraan yaitu saling memerlukan, mempercayai dan memperkuat serta menguntungkan tentu pasal tersebut terlihat bertolak belakang pada penerapannya.”<sup>27</sup>

Wawan sebagai kurir PT Gojek Medan memaparkan “terkadang sistem aplikasi yang mengalami *error* dikarenakan jaringan juga berdampak buruk pada kami para kurir, hal tersebut diluar kendali kami. Pada saat pelaksanaan layanan *gosend* tidak jarang sistem aplikasi *error* karena jaringan yang tidak stabil sehingga mengakibatkan keterlambatan pengiriman hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kurir yang berdampak pada performa akun kurir kedepannya kesulitan mendapat konsumen. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang pada saat pelaksanaan layanan *gosend* pihak kurir yang bertanggung jawab penuh atas barang tersebut bahkan jika itu kerusakan yang bukan disebabkan oleh kurir.”<sup>28</sup> Hal tersebut masih menjadi suatu permasalahan terhadap kurir yang sampai saat ini belum belum

---

<sup>25</sup> Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah

<sup>26</sup> Andi, Staf PT Gojek, Wawancara, 22 Desember 2023, di Medan, Jam 16.00. WIB

<sup>27</sup> Fauzan Zakaria, *Pola Kemitraan Agribisnis*, Ideas Publishing, Gorontalo, hlm.13.

<sup>28</sup> Wawan, Kurir PT Gojek Medan, Wawancara, 23 Desember 2023. di Medan, Jam 16.00. WIB.

diperhatikan PT Gojek Medan dan pemerintah.

Melaksanakan layanan *gosend* tentunya menggunakan kendaraan yang digunakan untuk melakukan pengantaran barang baik roda dua maupun roda empat. Kurir dan PT Gojek Medan masuk kedalam kategori angkutan sewa khusus dikarenakan melakukan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari dan ke Bandar Udara, pelabuhan atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.<sup>29</sup>

Menteri Perhubungan memberikan perlindungan terhadap kurir atau pengemudi yang mana didalam aturannya sebagai berikut: Perlindungan terhadap pengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yang harus dilakukan PT Gojek meliputi:

- 1) Layanan pengaduan dan penyelesaian masalah pengemudi;
- 2) Pendaftaran yang dilakukan secara tatap muka;
- 3) Kriteria penenaan pengnonaktifan (suspend)
- 4) Pemberitahuan atau peringatan sebelum dinonaktifkan (suspend);
- 5) Klarifikasi;
- 6) Hak sanggah beserta pendampingan Komisi Pengawasan Persaingan Usaha (KPPU) kemitraan; dan
- 7) Pendaftaran ulang.<sup>30</sup>

#### b. Tugas Utama Kurir Dalam Menjalankan Layanan Gosend Pt Gojek Medan

Dalam melakukan pengiriman barang, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan kurir untuk melakukan pengiriman barang yakni sebagai berikut:

- 1) Pengecekan barang

Pada saat kurir mendapat pesanan pengantaran barang dari konsumen melalui aplikasi kurir terlebih dahulu melakukan pengecekan barang sebelum melakukan proses pengantaran atau pengiriman barang hal ini dilakukan untuk menghindari ketidak sesuaian pada ketentuan PT Gojek

---

<sup>29</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia NO PM. 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

<sup>30</sup> *Ibid.*

terhadap barang yang nantinya akan diangkut dan melakukan proses pengiriman. Ketentuan barang pada PT Gojek yaitu:

- a) Dimensi
  - b) Berat maksimal
  - c) Bukan barang pecah belah
  - d) Tidak mudah hancur
  - e) Bukan hewan
  - f) Tidak termasuk barang terlarang (Narkoba)
  - g) Tidak diperbolehkan melakukan pengiriman barang dari dan ke penjara.<sup>31</sup>
- 2) Pengiriman barang

Setelah melewati proses pengecekan barang maka berikutnya barang akan dikirim sesuai dengan lokasi tujuan yang dipesan oleh konsumen. Pada proses pengiriman barang pihak PT Gojek menetapkan estimasi waktu sehingga menuntut kurir untuk menyelesaikan pengantaran barang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Barang yang telah sampai pada lokasi yang ditentukan dan diterima oleh penerima barang akan diambil gambar kemudian diberikan hasil gambar pada aplikasi gojek sebagai bentuk penyelesaian tugas kurir. Berakhirnya tugas kurir dalam pengantaran barang menimbulkan sistem penilaian kinerja kurir pada aplikasi berbentuk bintang 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) serta ulasan kategori bintang 1 merupakan penilaian sangat buruk sedangkan kategori bintang 5 merupakan penilaian sangat baik.

Pada fakta lapangan sistem penilaian aplikasi Gojek dari konsumen terhadap kurir sampai saat ini kurir masih merasa kurang puas terhadap sistem tersebut. Hasil wawancara dengan Oki selaku kurir kurir PT Gojek Medan menuturkan "para kurir masih merasa, keputusan pemberian sanksi dari PT Gojek berdasarkan penilaian atau ulasan dari konsumen masih belum efektif, seperti ketentuan yang telah dijelaskan kurir dituntut untuk

---

<sup>31</sup> Ketentuan Pengguna Aplikasi Gojek Dalam Website Gojek [https:// www.gojek. Com / terms-and-condition/](https://www.gojek.com/terms-and-condition/)Diakses Pada Tanggal 29 Desember 2023.

menyelesaikan tugas pengiriman barang dengan tepat waktu untuk mendapat nilai kepuasan dari konsumen tetapi keadaan atau kondisi lapangan pada saat proses pengiriman terkadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti halnya terjadi kemacetan, insiden kecelakaan, jaringan yang terkadang tidak mendukung sehingga berpengaruh pada petunjuk jalan yang ada pada aplikasi Gojek yang membuat kurir mengalami keterlambatan pada pengiriman barang.<sup>32</sup> Keadaan tersebut merupakan diluar kendali kurir oleh karena itu para kurir sangat mengharapkan pada PT Gojek untuk lebih selektif dan obyektif dalam memutuskan pemberian sanksi pada kurir.

#### c. Kendala Dan Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Hak Kurir Online Pt Gojek Medan

Pada pelaksanaan layanan kurir tentunya tidak selamanya berjalan dengan baik berbagai macam permasalahan kerap kali terjadi terutama antara kurir dengan konsumen sehingga perlu diadakannya upaya perlindungan terhadap para pihak. Perlindungan pada konsumen secara jelas diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbeda dengan kurir *online* yang mana kurir *online* masih belum memiliki undang undang yang mengatur secara spesifik terkait perlindungan hukum terhadap kurir *online* PT Gojek Medan.

##### 1) Kendala perlindungan

Kendala yang terjadi terhadap pelaksanaan perlindungan terhadap kurir PT Gojek Medan dibatasi oleh PT Gojek sendiri berdasarkan kontrak elektronik yang sudah disepakati yakni pada Pasal 11 ayat (2) tentang Batasan Dan Tanggung Jawab PT Gojek "Aplikasi kurir dapat mengalami keterbatasan, penundaan serta gangguan jaringan, Gojek tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian yang di akibatkan oleh masalah-masalah tersebut. Sebagaimana kurir PT Gojek Medan dalam menjalankan layanan *Gosend* tentunya menggunakan jaringan agar perangkat elektronik para pihak saling terhubung begitu juga

---

<sup>32</sup> Oki, kurir PT Gojek Medan, Wawancara, 29 November 2023. di Medan, Jam 16.00. WIB.  
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>

dengan transaksinya yang secara elektronik sehingga jika dilihat melalui siklus tersebut pihak Diskominfo Sumut memiliki peran atas hubungan para pihak. Namun berdasarkan keterangan Bapak Zulfi sebagai Kasubag Umum Dan Kepegawaian Diskominfo Sumut menjelaskan “Pihak Diskominfo Sumut tidak memiliki kewenangan terhadap penyelesaian permasalahan antara para pihak maupun memberikan perlindungan terhadap kurir PT Gojek Medan dikarenakan tidak adanya aturan hukum yang secara sah mengenai hal tersebut.”<sup>33</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus kurir *online* PT Gojek Medan masuk kedalam kategori angkutan sewa khusus hal tersebut dijelaskan pada Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yaitu “Angkutan sewa khusus adalah pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari dan ke Bandar udara, pelabuhan atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan” aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.

Masih banyak kendala yang terjadi dalam mengupayakan perlindungan terhadap kurir seperti halnya pihak PT Gojek Medan tidak memberi batasan terhadap jumlah pendaftar pengemudi *online* dengan cara mendaftar secara langsung dari aplikasi tanpa melalui proses pemeriksaan kelayakan kendaraan maupun pengemudi yang mana pemeriksaan tersebut dilakukan oleh Dishub Sumut sehingga mengakibatkan jumlah pengemudi yang berlebih dan tidak terdaftar di Dishub Sumut oleh sebab itu pengemudi yang tidak terdaftar di Dishub Sumut tidak akan diterima laporan perlindungannya apabila terjadi perselisihan antara para pihak.<sup>34</sup> Adapun demikian perlindungan yang diberikan tidak sampai pada menentukan pihak

---

<sup>33</sup> Zulfi, Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Sumatera Utara, Wawancara, 20 Januari 2024, di Medan, Jam 10.00. WIB.

<sup>34</sup> Umar, Kepala Seksi Angkutan Orang dan Barang Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara, Wawancara, 25 Januari 2023, di Medan, Jam 10.00 WIB.

mana yang akan melakukan ganti rugi bila terjadi kerugian melainkan sebatas teguran atau peringatan, pada layanan *gosend* Dishub Sumut tidak memiliki aturan secara tertulis terkait perselisihan pada layanan antar jemput barang tersebut.

2) Upaya perlindungan

Kontrak perjanjian pihak PT Gojek telah memaparkan terkait bentuk perlindungan serta tanggung jawab pihak PT Gojek terhadap kurir yang dituangkan dalam kontrak elektronik yaitu pada Pasal 12 ayat 1 tentang Penyampaian Laporan dan Penyelesaian Masalah yakni sebagai berikut: "Apabila kurir mengalami gangguan sistem, mengetahui atau menduga bahwa akun kurir diretas, digunakan atau disalahgunakan oleh pihak lain, atau apabila perangkat seluler pribadi kurir hilang, dicuri, diretas atau terkena virus segera laporkan kepada PT Gojek sehingga dapat segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari penggunaan atau penyalahgunaan serta kerugian yang timbul atau mungkin timbul lebih lanjut.

Jika melihat upaya dari PT Gojek tentunya akan sangat membantu para kurir meminimalisir kerugian yang akan terjadi namun berdasarkan data yang didapat dari wawancara dengan kurir Gojek, Agus memaparkan terkait perlindungan "pada faktanya sampai saat ini penerapan terkait memfasilitasi para kurir dengan konsumen untuk menyelesaikan perselisihan yang dijelaskan dalam Pasal 11 ayat 3 tentang Batasan dan Tanggung jawab PT Gojek yang dituangkan dalam kontrak elektronik belum berjalan dengan optimal sehingga terkesan seperti pembiaran terhadap permasalahan yang terjadi pada kurir.<sup>35</sup>

Upaya perlindungan dari Diskominfo Sumut, "pihak Diskominfo Sumut membantu para kurir menyampaikan laporan maupun keluhan berkaitan dengan ITE terhadap perusahaan PT Gojek Medan ke kementerian komunikasi dan informasi namun tidak sampai kepada penanganan

---

<sup>35</sup> Agus, Kurir PT Gojek Medan, Wawancara, 29 Desember 2023, di Medan, Jam 16.00. WIB.

perselisihan antara para pihak secara langsung dikarenakan Diskominfo Sumut tidak memiliki kewenangan ataupun aturan dalam menyelesaikan perselisihan antara parapihak."<sup>36</sup> Adapun laporan atau keluhan yang beberapa kali disampaikan kepihak Diskominfo Sumut tidak sampai pada penyelesaian perselisihan dalam artian belum optimal tindakan dari Diskominfo Sumut dan kami diarahkan untuk langsung menyampaikan pada Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia."<sup>37</sup>

Upaya perlindungan dari Dishub Sumut, Perlindungan terhadap pengemudi diatur pada Pasal 32 ayat (3) tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yaitu " Perlindungan terhadap pengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan meliputi:

- a) Layanan pengaduan dan penyelesaian masalah pengemudi
- b) Pendaftaran yang dilakukan secara tatap muka
- c) Kriteria pengenaan pengonaktifan (*suspend*)
- d) Pemberitahuan atau peringatan sebelum dinonaktifkan
- e) Klarifikasi
- f) Hak sanggah beserta pendampingan Komisi Pengawasan Persaingan Usaha (KPPU) ke Kemitraan
- g) Pendaftaran ulang (pengemudi yang terkena *suspend*).

Terkait laporan pihak Dishub Sumut akan memastikan laporan terlebih dahulu sesuai dengan batasan-batasan perlindungan yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Namun demikian jika laporan tersebut sesuai pada batasan-batasan laporan pihak Dishub Sumut hanya dapat memberikan teguran ringan, untuk kelanjutan laporan akan diputuskan oleh pusat yaitu Kementerian Perhubungan Republik Indonesia."<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Zulfi, Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Sumatera Utara, Wawancara, 20 Januari 2024, di Medan, Jam 10.00. WIB.

<sup>37</sup> Oki, Kurir PT Gojek Medan Wawancara, 29 November 2023. di Medan, Jam 16.00. WIB.

<sup>38</sup> Umar, Kepala Seksi Angkutan Orang dan Barang Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara, Wawancara, 25 Januari 2024, di Medan, Jam 10.00 WIB.

#### 4. KESIMPULAN

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Dalam hal ini tetap mengacu pada syarat-syarat sah suatu perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerduta sehingga Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik mengikat para pihak yang berkontrak secara elektronik. Oleh sebab itu jika terjadi perselisihan antara para pihak dalam menyelesaikan permasalahan mengacu pada isi kontrak dalam aplikasi tersebut. Adapun tanggung jawab PT Gojek terhadap kurir dijelaskan didalam kontrak elektronik pada Pasal 11 ayat (1) tentang Batasan Tanggung Jawab Gojek dan kurir, yaitu bahwa Gojek atau group perusahaan Gojek tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian dan kerusakan yang disebabkan oleh setiap kegagalan atau kesalahan yang dilakukan oleh kurir dalam mematuhi perjanjian kemitraan PT Gojek serta hukum yang berlaku. Penyelesaian permasalahan dilakukan antara para pihak kurir dan PT Gojek.

Tugas utama kurir *online* PT Gojek pada layanan *Gosend* adalah melakukan pengangkutan barang yang kemudian melakukan pengiriman sesuai tujuan lokasi yang dipesan konsumen melalui aplikasi serta mengupayakan estimasi waktu sesuai pada aplikasi. Kendala yang terjadi terhadap pelaksanaan perlindungan dibatasi oleh PT Gojek berdasarkan kontrak elektronik yang sudah disepakati yakni pada Pasal 11 ayat (2) tentang batasan dan tanggung jawab PT Gojek serta pada Pasal 11 ayat (3). Upaya perlindungan hukum PT Gojek terhadap kurir sampai saat ini belum tercantum didalam kontrak elektronik. Adapun layanan laporan permasalahan kurir masih belum optimal dalam penerapannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Assiddiqie J, Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia, Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RJ, Jakarta. 2006.

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

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/45600>

Fatimah S, Pengantar Transportasi, Myria Publisher, Ponorogo. 2019

Fakultas Hukum, Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi Hukum (S1), Universitas Malikussaleh, Unimal Press, Lhokseumawe, 2022

Made Sinthia Sukmayanti dan Made Sudirga, *Perlindungan hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pesanan Fiktif*, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 1 Nomor 3, 2022.

<https://ojs-synoticinstitute.com/index.php/SL>

M. Hadjon P, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. PT. Bina Ilmu, Surabaya. 1987

Mahlil Adriaman dan Kartika Dewi Irianto, *Implementasi Asas Perjanjian Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan PT. Gojek Medan*, Volume 4 Nomor. 2, 2021.

<https://doi.org/10.31849/respublica.v20i2.7227>

Marzuki P, Penelitian Hukum, Kencana Pranada Media, Jakarta, 2008

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia NO PM. 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

Ruslan Haerani, Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia Dengan Driver Transportasi Berbasis Teknologi Di Pulau Lombok (Study Di Pulau Lombok), Volume 1, Nomor 2, 2021.

<https://doi.org/10.46306/rj.v1i2.10>

Sinthiarahma Felyna Megawati Dan Ahmad Sudiro, "Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumenyang Tidak Beritikad Baik", Jurnal Hukum Adigama, Volume 3 Nomor 2, 2020.

<https://doi.org/10.24912/adigama.v3i2.10616>

Soekanto S, Pengantar Penelitian Huku, UI-Pres, Jakarta.2014

Subekti, Aneka Perjanjian, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995

Sunarso S, Hukum Informasi dan Elektronik: Studi Kasus: Prita Mulyasari, Rineka Cipta, Jakarta.2009

Undang-Undang Dasar 1945

Undang –Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Perlindungan Hukum Terhadap Hak Kurir Online Pada Layanan Pengiriman Barang (Gosend)  
(Studi Pada PT Gojek Medan)  
Liondi Ramadhan Sihombing, Ramziati, Tri Widya Kurniasari  
Vol.7 No.3

Wijaya A, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online, Sinar Grafika, Jakarta Timur.2016

Zakaria F, Pola Kemitraan Agribisnis, Ideas Publishing, Gorontalo. 2015