

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB
PERUSAHAAN GOJEK DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG (GoSend)**

Nayla Yasmin, M. Syahrul Ramdhani, Angelica Anastasia Putri, Mahia Albar Ikwanto,
Dwi Desi Yayi Tarina

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Email: 2310611288@mahasiswa.upnvj.ac.id, 2310611289@mahasiswa.upnvj.ac.id,
2310611290@mahasiswa.upnvj.ac.id, 2310611317@mahasiswa.upnvj.ac.id,
dwidesyayitarina@upnvj.ac.id

Abstrak

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam transaksi bisnis, termasuk dalam layanan jasa pengiriman barang. Jurnal ini membahas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen serta tanggung jawab perusahaan dalam layanan GoSend oleh Gojek. GoSend, yang merupakan bagian dari ekosistem digital Gojek, menyediakan layanan pengiriman barang yang cepat dan efisien. Namun, adanya berbagai risiko dalam pengiriman barang, seperti kerusakan atau kehilangan barang, menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta analisis kasus-kasus terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, perusahaan Gojek wajib bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian dalam proses pengiriman barang. Jurnal ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak-hak konsumen dalam layanan GoSend serta mendorong perusahaan untuk meningkatkan standar pelayanan demi menjamin kepuasan dan keamanan para konsumen.

Kata Kunci : GoSend;Gojek;Konsumen

Abstract

Legal protection of consumers is one of the important aspects in business transactions, including in goods delivery services. This journal discusses the legal protection provided to consumers as well as the company's responsibility in the GoSend service by Gojek. GoSend, which is part of Gojek's digital ecosystem, provides fast and efficient goods delivery services. However, the existence of various risks in the delivery of goods, such as damage or loss of goods, raises questions regarding the extent of legal protection for consumers and corporate liability. This research uses a normative juridical approach by examining applicable laws and regulations in Indonesia and analyzing

Article History

Received: Desember 2024
Reviewed: Desember 2024
Published: Desember 2024

Plagirism Checker No 235

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

related cases. The results showed that consumers are entitled to legal protection in accordance with Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection. In addition, the Gojek company is obliged to be responsible for all losses suffered by consumers due to negligence in the process of delivering goods. This journal is expected to provide a deeper understanding of consumer rights in GoSend services and encourage companies to improve service standards to ensure consumer satisfaction and safety.

Key Word : GoSend;Gojek;Consumer

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan teknologi di abad 21 berkembang sangat cepat. Salah satu bidang perkembangan teknologi pada abad ini adalah bidang digital. Di era serba cepat dan efisien ini, teknologi digital berkembang hingga ada layanan digital yang berbasis aplikasi. Salah satu layanan tersebut adalah layanan jasa pengiriman barang. Akses layanan jasa pengiriman barang melalui aplikasi ini memudahkan manusia untuk mengirim barang ke tempat tujuan tanpa perlu mendatangi pos pengiriman barang. Salah satu aplikasi yang menyediakan layanan pengiriman barang adalah aplikasi Gojek. Gojek adalah sebuah perusahaan yang menyediakan layanan jasa angkutan melalui ojek.¹(Abdillah, M. I., 2022). Perusahaan ini didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010 yang bermula merupakan call-center ojek *online* di Indonesia. Kemudian pada tahun 2015 Gojek membuat aplikasi sendiri yang menyediakan layanan GoRide, GoSend, dan GoMart.²(Abdillah, L., 2019).

GoSend, layanan yang ditawarkan oleh Gojek, merupakan jasa pengiriman barang dari titik penjemputan ke lokasi tujuan penerima. Layanan ini memberikan kemudahan bagi para pengguna Gojek yang ingin mengantarkan barangnya dengan mudah karena sangat praktis tanpa harus keluar rumah. Pembayaran jasa pengiriman barang melalui GoSend juga sangat praktis karena pilihan pembayaran dapat dilakukan *cashless* dengan membayar menggunakan GoPay atau kartu debit atau kartu kredit yang dihubungkan langsung dengan aplikasi Gojek.

Keamanan barang konsumen yang dikirim melalui layanan GoSend tentu perlu dijamin oleh perusahaan. Salah satu kasus terjadi kepada pengguna layanan GoSend pada tahun 2023 yang barangnya tidak pernah sampai ke alamatnya. Hal tersebut terjadi ketika Ricky (korban) membeli sebuah kamera senilai Rp 28 Juta secara online pada Senin, 15 Mei 2023. Akan tetapi, barang tersebut dibawa kabur oleh kurir pengirim barang tersebut.³(Zaky, M., 2023).

¹ Abdillah, M. I. (2022). Budaya Organisasi di Ojek Online (GOJEK). *June*. *Andhini, NF (2017)'Jasa Transportasi Gojek', Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689-1699.*

² Abdillah, L. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z (Analysis of Mobile Transport Online Applications Using the User Experience Questionnaire in the Millennial and Z Era). *JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis), 2.*

³ Zaki, M. (2023 Mei 23). Kurir Gosend Bawa Kabur Kamera Rp 28 Juta, Gojek Tidak Toleransi Pencurian. <https://www.tempo.co/hukum/kurir-gosend-bawa-kabur-kamera-rp-28-juta-gojek-tidak-toleransi-pencurian-185495>

Untuk menjamin hal tersebut Gojek sebagai penyedia layanan jasa pengiriman barang telah bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menyediakan asuransi selama pelayanan jasa pengiriman barang berlangsung. Asuransi yang diberikan sesuai dengan pilihan asuransi yang dipilih oleh pengguna. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sudah seharusnya penyedia layanan tersebut memberikan ganti rugi. Dalam Pasal 7 huruf e telah disebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan jaminan atau garansi kepada konsumen.⁴(Dewi, R. P., 2020). Dengan adanya undang-undang tersebut seharusnya dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

1. Apakah tanggung jawab yang diberikan perusahaan Gojek dalam Jasa Pengiriman Barang (GoSend) telah sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen?
2. Apa tindakan perusahaan Gojek untuk menindaklanjuti kurir yang tidak bertanggung jawab?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kesesuaian tanggung jawab yang diberikan perusahaan Gojek dalam Jasa Pengiriman Barang (GoSend) dengan UU Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui tindakan perusahaan gojek kepada kurir yang tidak bertanggung jawab.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode yuridis normatif. metode penelitian yuridis normatif atau yang dikenal sebagai kajian ilmu hukum, yaitu penelitian hukum kepustakaan. Metode analisis data diperoleh dengan cara mengumpulkan data melalui pengkajian bahan pustaka atau data sekunder yang berupa dokumen-dokumen maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan hukum tentang perlindungan konsumen dalam yang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Kesesuaian tanggung jawab yang diberikan perusahaan Gojek dalam Jasa Pengiriman Barang (GoSend) dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.**

Kasus melibatkan driver ojek *online* milik Gojek yang membawa kabur sebuah kamera seharga Rp 28.000.000,00 dimana pada tanggal 15 Mei 2023, Ricky alias Kiting, seorang videografer, membeli kamera Sony FX30B Cinema Line beserta baterai dan tasnya dari sebuah toko bernama Witacom. Untuk mengirimkan barang tersebut ke temannya, Fariz, yang beralamat di Jalan Gunung Sahari, Ricky menggunakan layanan pengiriman GoSend. Namun, selama proses pengiriman, Ricky yang menunggu di depan gerbang kantor Fariz menyadari bahwa titik GPS pengemudi di aplikasi GoSend justru menjauh dari lokasi tujuan. Tidak lama setelah itu, status pengiriman berubah menjadi "delivered", meskipun Ricky dan Fariz tidak pernah menerima paket tersebut. Foto bukti penerimaan yang ditampilkan hanya berupa gambar berwarna merah tanpa identitas penerima yang jelas. Dalam keadaan panik, Ricky segera melaporkan kejadian ini ke kantor Satuan Tugas Gojek yang menangani masalah tersebut. Ia juga meminta bantuan teman-temannya di media sosial untuk menyebarkan kasus ini agar mendapatkan perhatian lebih luas. Hasil investigasi Gojek mengungkap bahwa pengemudi yang mengirimkan paket

⁴ Dewi, R. P. (2020). Upaya Penyelesaian Hukum Angkutan Online dalam Jasa Pengantaran Barang. *Dinamika*, 26(8), 988–999.

menggunakan akun palsu atas nama Rendi Ramadhani P, dengan identitas KTP yang ditunjukkan berbeda dari pemilik akun sebenarnya. Sebagai tindak lanjut, pada tanggal 31 Mei 2023, Ricky menerima uang pengganti dari asuransi sebesar Rp 24,819 juta untuk menutupi kerugian akibat kejadian tersebut. Namun, masih terdapat kekurangan sebesar Rp 3,181 juta yang dijanjikan oleh Gojek akan segera diselesaikan dalam waktu dekat.

Berdasarkan kasus tersebut, untuk mengetahui apakah tindakan yang dilakukan oleh pihak Gojek sudah sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999, maka harus dilihat berdasarkan pada aturan yang ada. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1), perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan ini bertujuan, sesuai Pasal 3, untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri, serta mengangkat harkat dan martabat konsumen. Dalam pelaksanaannya, perlindungan konsumen didasarkan pada lima asas, yaitu manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum, yang secara bersama-sama menjamin hubungan yang adil dan bertanggung jawab antara konsumen dan pelaku usaha.

Lebih lanjut pada Pasal 12 ayat (1) menyebutkan bahwa produsen wajib memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang produk/jasa yang diproduksi/dijual. Namun, dalam kasus ini tidak disebutkan bahwa Gojek tidak memberikan informasi yang cukup tentang risiko kehilangan barang saat menggunakan jasa mereka. Selanjutnya, pada Pasal 13 menegaskan bahwa produsen wajib menjaga keamanan transaksi. Meskipun tidak langsung terkait dengan kasus kehilangan barang, pasal ini menunjukkan bahwa perusahaan harus melakukan upaya preventif untuk mencegah kejahatan. Dan pada Pasal 14 menyatakan bahwa produsen bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen karena produk/jasa yang diproduksinya./medianya bermasalah yang dimanapada kasus ini, meski Gojek tidak secara langsung bertanggung jawab atas kehilangan kamera, namun respons mereka dalam mengeluarkan pernyataan anti-pencurian bisa diartikan sebagai upaya untuk meminimalisir kerugian potensial lainnya.

Selanjutnya sebagai bentuk tanggung jawab Gojek memberikan fitur klaim asuransi sebagai jaminan dalam menggunakan layanan GoSend. Dalam ketentuan penggunaan GoSend, menjelaskan bahwa pengguna harus memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku saat menggunakan layanan ini. GoSend menawarkan asuransi untuk barang yang dikirim, namun penting bagi pengguna untuk mengetahui jenis barang yang dapat diasuransikan. Dengan begitu konsumen yang dirugikan karena adanya kehilangan maupun kerusakan barang dapat mengklaim asuransi yang disediakan oleh Gojek dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Gojek menunjukkan komitmen positif terhadap perlindungan konsumennya dengan secara tegas mengeluarkan pernyataan tidak toleransi terhadap pencurian serta pemberian klaim asuransi terhadap konsumen. Langkah ini merupakan wujud tanggung jawab perusahaan dalam menjaga kepercayaan publik, namun perlu didukung dengan implementasi langkah preventif untuk mencegah terulangnya insiden serupa di masa depan. Gojek juga harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan transparan, sehingga konsumen merasa terlindungi apabila terjadi permasalahan. Pada pasal 36 UU No. 8 Tahun 1999 juga mensyaratkan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen. Berdasarkan kasus, Gojek tampaknya menggunakan suatu mekanisme formal untuk menyelesaikan sengketa dengan cepat dan

adil, tetapi pernyataan mereka tentang tidak toleransi pencurian bisa diinterpretasikan sebagai awal dari proses penyelesaian sengketa. Selain itu, Pasal 4 juga menegaskan *"Terdapat pengaturan hak konsumen yang masih belum diakomodir sebagaimana telah tercantum didalam pasal 4 UUPK yaitu pengaturan yang bersangkutan dengan hak konsumen didalam usahanya mendapatkan ganti kerugian, hak untuk di perlakukan atau dilayani secara baik dan jujur serta tidak diskriminatif maupun hak pembinaan dan pendidikan konsumen"* yakni tentang hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. (Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

2. Tindakan perusahaan Gojek untuk menindaklanjuti kurir yang tidak bertanggung jawab

Dalam kasus kehilangan kamera senilai Rp28 juta yang melibatkan layanan GoSend, Gojek menunjukkan berbagai langkah untuk menindaklanjuti insiden tersebut, baik dari sisi tanggung jawab perusahaan maupun penerapan prinsip perlindungan konsumen. Salah satu langkah utama yang diambil oleh Gojek adalah melakukan investigasi menyeluruh untuk mengidentifikasi pelaku. Hasil investigasi mengungkap bahwa kurir menggunakan akun palsu dengan identitas yang tidak sesuai dengan data aslinya. Sebagai tindak lanjut, Gojek memutuskan hubungan kerja dengan kurir tersebut dan memasukkannya ke dalam daftar hitam (blacklist). Langkah ini bertujuan untuk menjaga integritas layanan, memastikan keamanan konsumen, serta mencegah pelaku bergabung kembali ke dalam ekosistem Gojek. Kebijakan ini sejalan dengan prinsip keamanan dan kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan pentingnya rasa aman bagi konsumen dalam setiap transaksi barang dan jasa.

Gojek juga menyediakan mekanisme klaim asuransi untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman. Dalam kasus ini, korban menerima penggantian dana sebesar Rp24,819 juta melalui asuransi yang disediakan oleh Gojek, meskipun terdapat selisih Rp3,181 juta yang masih dalam proses penyelesaian. Fasilitas asuransi ini merupakan bentuk implementasi dari Pasal 7 huruf e UU Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Selain itu, Gojek melalui mekanisme klaim ini juga mendukung hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa.

Lebih jauh, Gojek menegaskan kebijakan "zero tolerance" terhadap segala bentuk tindakan pidana, termasuk pencurian yang dilakukan oleh mitra driver. Kebijakan ini tidak hanya menjadi langkah responsif tetapi juga berfungsi sebagai bentuk pencegahan agar kejadian serupa tidak terulang. Komitmen Gojek dalam hal ini juga mencerminkan asas keadilan dan kepastian hukum yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Sebagai pelaku usaha, Gojek wajib menjamin perlindungan hukum yang adil dan setara bagi konsumen, termasuk memberikan penyelesaian sengketa yang cepat dan transparan, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 36 UU Perlindungan Konsumen.

Dalam implementasinya, langkah-langkah ini juga diiringi dengan edukasi dan kebijakan pengawasan terhadap mitra driver, seperti validasi data menggunakan teknologi canggih untuk memastikan keaslian identitas. Gojek dapat mengintegrasikan sistem verifikasi tambahan untuk meminimalkan risiko penyalahgunaan akun. Hal ini penting untuk mendukung Pasal 12 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, yang mengatur

kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada konsumen terkait risiko layanan yang ditawarkan.

Secara keseluruhan, langkah-langkah yang diambil oleh Gojek mencerminkan upaya perusahaan dalam memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha. Namun, untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, diperlukan mekanisme preventif yang lebih kuat, seperti peningkatan pengawasan, pendidikan etika kerja bagi mitra, serta penyediaan kanal penyelesaian sengketa yang mudah diakses. Dengan begitu, Gojek tidak hanya merespons permasalahan tetapi juga memastikan perlindungan konsumen secara menyeluruh sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi digital di abad 21 telah melahirkan inovasi layanan pengiriman barang berbasis aplikasi, dengan Gojek melalui GoSend sebagai salah satu contoh nyata transformasi digital dalam layanan jasa. Kemajuan ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengirim barang secara praktis melalui platform digital, namun juga memunculkan tantangan hukum terkait perlindungan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perusahaan berkewajiban memberikan jaminan dan perlindungan hukum kepada konsumen. Upaya Gojek dalam menjamin keamanan barang melalui kerja sama dengan pihak asuransi merupakan langkah strategis, namun kasus-kasus seperti hilangnya barang senilai Rp 28 Juta menunjukkan masih terdapat kelemahan dalam sistem pengawasan dan pertanggungjawaban. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan mekanisme seleksi kurir, sistem pelacakan yang lebih canggih, dan protokol penanganan kasus yang lebih komprehensif untuk mewujudkan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dalam layanan pengiriman barang berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z (Analysis of Mobile Transport Online Applications Using the User Experience Questionnaire in the Millennial and Z Era). *JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis)*, 2.
- ABDILLAH, M. I. (2022). BUDAYA ORGANISASI di ojek online (GOJEK). *June*. *Andhini, NF (2017)'Jasa Transportasi Gojek', Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689-1699.*
- Angellie, N. P. (2022). Mengenal Inovasi Disrupsi Ojek Online pada Studi Kasus Gojek GoRide.
- Dewi, R. P. (2020). UPAYA PENYELESAIAN HUKUM ANGKUTAN ONLINE DALAM JASA PENGANTARAN BARANG. *Dinamika*, 26(8), 988-999.
- Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kompas. (2023, 20 Mei). *Kronologi kamera seharga Rp 28 juta dibawa kabur driver ojol*. Diakses pada 7 Desember 2024.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Tempo.co. (2023, Mei 15). *Respons Gojek Soal Kasus Kurir GoSend yang Bawa Kabur Kamera Rp28 Juta*. Diakses pada 7 Desember 2024.