

# ASURANSI PENGIRIMAN BARANG PADA FITUR LAYANAN GO-SEND YANG DISEDIAKAN PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA

**Ronny Pranata\***

University of Jember, Indonesia

## ABSTRACT

*This research discusses the legal responsibilities of PT Solusi Karya Anak Bangsa (AKAB) as a Go-Send service provider in the context of goods delivery insurance. Go-Send is an application-based goods delivery feature that collaborates with driver partners. Problems that often arise in this service are loss or damage to goods during the delivery process, either due to negligence or the driver's partner's intention. For this reason, PT AKAB offers insurance services with a compensation limit of up to IDR 10 million, in accordance with the applicable terms and conditions. The research uses normative juridical methods with statutory and conceptual approaches, as well as analyzing primary and secondary legal materials. The research results show that the legal relationship between PT AKAB and the driver partner is a partnership, so that legal responsibility for losses should lie with the driver partner. However, the existence of insurance services provides additional protection for consumers. This research recommends strengthening consumer protection through more comprehensive regulations to reduce potential losses in Go-Send services.*

**Keywords:** *Goods Delivery Insurance, Go-Send, Legal Liability, Consumer Protection*

\* Corresponding author's email: [ronnyprnata@gmail.com](mailto:ronnyprnata@gmail.com)



Copyright © 2023 by Author(s)  
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

**HOW TO CITE:**

Pranata, Ronny, " *ASURANSI PENGIRIMAN BARANG PADA FITUR LAYANAN GO-SEND YANG DISEDIAKAN PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA* " (2024) 4:2 Journal of Private and Economic Law 258 – 299.

DOI: <https://doi.org/10.19184/jpel.v4i2.32427>

Submitted: 28/08/2024 Reviewed: 15/09/2024 Revised: 23/10/2024

Accepted: 19/11/2024

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa banyak perubahan pada jenis jenis model bisnis baru yang ditawarkan. Seperti lahirnya beberapa perusahaan yang banyak membawa inovasi produk baru, dan hadirnya model bisnis baru yang merupakan inovasi berbasis teknologi informasi. pada dunia bisnis, teknologi sangat berperan dalam mendukung kemajuan bisnisnya. Tidak hanya sekedar pelengkap dalam bisnis melainkan teknologi adalah kunci utama untuk terus mengembangkan bisnis tersebut.

Fenomena munculnya aplikasi penyediaan jasa pengangkutan dan pengiriman barang *online* adalah perkembangan (otomatisasi) dalam transportasi dan komunikasi di seluruh dunia. Semakin maju dan canggihnya transportasi dan komunikasi dalam masyarakat, terbukti dengan berkembangnya inovasi maka ilmu pengetahuan (science) dan teknologi semakin maju dan canggih.<sup>1</sup>

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (PT AKAB) sendiri bukan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa pengiriman barang. Melainkan merupakan perusahaan yang menjadi penghubung antara pemberi jasa dan penerima jasa (konsumen). PT AKAB memiliki satu dari dua puluh layanan yang merupakan aplikasi jasa layanan pengangkutan barang yaitu layanan *go-send* merupakan inovasi terbaru dalam penjualan jasa bidang teknologi transportasi pengiriman darat yang ada di Indonesia.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 1.

<sup>2</sup> Laman resmi *gojek*, [www.gojek.com](http://www.gojek.com)

Mengacu pada *website* resminya, dalam: [www.Gojek.com](http://www.Gojek.com), PT AKAB didefinisikan sebagai perusahaan berjiwa sosial yang mampu memimpin revolusi industri 4.0.<sup>3</sup> dalam bidang aplikasi penyediaan jasa pengangkutan dan pengiriman barang *online*.<sup>4</sup> PT AKAB bekerja sama dengan pengemudi ojek untuk menjalankan bisnisnya, dan menawarkan layanan pengiriman barang, pesan antar makanan, belanja, perjalanan, dan layanan lainnya melalui aplikasi Gojek. Pengguna yang ingin menggunakan layanan Go-Jek harus terlebih dahulu mengunduh aplikasi Go-Jek dari toko online. Pengguna ponsel dengan sistem operasi iOS dan Android dapat menggunakan aplikasi Go-Jek.<sup>5</sup>

Hubungan hukum antara customer (konsumen) dan aplikasi penyedia layanan *gojek* sendiri telah terjadi saat konsumen menyetujui kolom centang dalam aplikasi *gojek* di bagian ketentuan dan layanan. Persetujuan tersebut dilakukan oleh konsumen biasanya pada saat pertama kali penginstalan aplikasi *gojek*. PT AKAB hanya menyediakan aplikasi resmi di *play store* atau *Apple store*, dan penggunaannya hanya untuk pada telepon genggam atau tablet saja.

Suatu contoh permasalahan umum yang terjadi di aplikasi *gojek* adalah oknum driver layanan pengiriman barang *go-send* yang membawa kabur barang yang seharusnya dikirimkan kepada konsumen. Terdapat kasus

---

<sup>3</sup> Laman resmi *Go-jek*, [www.gojek.com](http://www.gojek.com)

<sup>4</sup> Mohammad Mahmudh (CEO Zahir), "Teknologi Jadi Urat Nadi Bisnis," *Metrotvnews.com*, t.t., Teknologi Jadi Urat Nadi Bisnis, <http://teknologi.metrotvnews.com/news-teknologi/0k8g1adb-ceo-zahir-teknologi-jadi-urat-nadibisnis>.

<sup>5</sup> Andika Wijaya, *Op. Cit.*, hlm 3

seorang driver *gojek* membawa kabur barang kiriman, seperti yang dilansir dalam [tribunnews.com](https://tribunnews.com): driver *gojek* kabur saat menggunakan layanan kurir barang. Kebijakan di dalam syarat dan ketentuan *gojek* dapat memberikan ganti rugi kehilangan barang hanya sampai 10 juta rupiah. Hal ini menjadi permasalahan tersendiri ketika kita mengetahui harga iPhone X tersebut mencapai lebih dari 10 juta rupiah.<sup>6</sup>

Didalam kolom ketentuan dan layanan *gojek* telah disediakan oleh PT AKAB berbagai macam perjanjian yang akan disetujui oleh konsumen. Termasuk di dalamnya jaminan asuransi ganti rugi terkait salah satu fitur layanan aplikasi Gojek, yakni fitur *Go-Send*. Anak perusahaan PT AKAB, yakni PT Paket Anak Bangsa, turut menyelenggarakan layanan pengiriman barang bernama *Go-Send*. Mitra Gojek memberikan pelayanan dengan mengantarkan barang dari lokasi penjemputan pengirim Barang ke lokasi tujuan penerima Barang yang ditentukan oleh Pengguna menggunakan kendaraan bermotor roda dua.<sup>7</sup>

Permasalahan tersebut sering muncul didalam kegiatan pengiriman barang melalui layanan *go-send* ini. Pesanan barang milik konsumen yang datang terkadang dalam kasus lain, dapat rusak pada saat pengiriman, atau hilang. Hal itu dapat terjadi karena terdapat kelalaian *driver* saat proses pengiriman, ataupun terdapat unsur kesengajaan dari pihak mitra *GOJEK* dalam hal ini adalah *driver*. Kejadian-kejadian tersebut, sebenarnya telah

---

<sup>6</sup> Siti Nurjannah Wulandari, "Diduga Driver Ojek Daring Bawa Kabur iPhone X saat Gunakan Layanan Kurir Barang," 8 Maret 2018, <https://jakarta.tribunnews.com/2018/03/08/diduga-driver-ojek-daring-bawa-kabur-iphone-x-saat-gunakan-layanan-kurir-barang>

<sup>7</sup> Laman resmi [www.gojek.com](http://www.gojek.com)

diantisipasi oleh *gojek* sendiri dengan memberikan layanan asuransi atas pemberian ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang pada saat pengiriman.<sup>8</sup>

Mengenai pemberian ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang yang dikirim, tanggung jawab PT AKAB diatur dalam ketentuan penggunaan *go-send* yang menyebutkan bahwa terdapat penyediaan ganti rugi kepada konsumen senilai harga pasar yang wajar dari Barang hingga maksimal Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) untuk setiap 1 (satu) kali penggunaan Layanan *go-send* apabila barang tersebut rusak, cacat dan/atau hilang.<sup>9</sup>

Permasalahan dari penggantian kerugian tersebut sebenarnya sudah cukup baik diatur dalam ketentuan layanan *Go-send* sendiri. Namun, sesuai dengan aturan *Go-send* yang telah diuraikan diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa dalam ketentuan tersebut terdapat ketentuan maksimal untuk jaminan asuransi yang sebenarnya juga dapat diberikan oleh *Gojek* kepada konsumen. Hal tersebut sebenarnya dapat berpotensi merugikan konsumen, utamanya bagi para konsumen yang membeli barang diatas batas maksimal ketentuan layanan tersebut. Hal ini yang kemudian akan penulis gali lebih dalam, terkait tanggung jawab PT AKAB dalam pengiriman barang berasuransi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan megkaji permasalahan sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Aditya Satrio pengguna aplikasi *Go-jek*, 20 Mei 2019.

<sup>9</sup> Pasal 3 ( c ) ketentuan layanan *Go-send*.

1. Bagaimana hubungan hukum para pihak dalam jasa pengiriman barang berasuransi layanan go-send di PT AKAB?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT AKAB terhadap konsumen atas pengiriman barang berasuransi layanan go-send?

## II. METODE

Metode penelitian hukum merupakan disiplin ilmu yang membahas tata cara sistematis dalam melakukan penelitian hukum untuk menemukan jawaban atas pertanyaan yang terkait dengan objek penelitian. Dengan adanya metode ini, penulis mendapatkan dasar pengetahuan untuk memilih dan menggunakan metode yang tepat dalam menghasilkan karya ilmiah yang terstruktur, sesuai dengan aturan yang berlaku, serta mampu menampilkan argumen hukum yang dapat diterima oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yang tidak hanya mengacu pada teori dan peraturan perundang-undangan, tetapi juga melibatkan bahan hukum lain seperti buku, jurnal, dan dokumen yang relevan.

Penulis menerapkan beberapa pendekatan dalam penelitian hukum untuk mendapatkan informasi dari berbagai sudut pandang terkait isu yang dikaji, yaitu Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach) dan Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach). Pendekatan perundang-undangan mencakup kajian terhadap semua undang-undang dan regulasi yang relevan dengan isu hukum yang dibahas. Pendekatan ini membantu penulis dalam memahami aturan-aturan hukum yang berlaku. Sementara itu,

pendekatan konseptual melibatkan pemahaman terhadap pandangan dan doktrin hukum yang menjadi dasar untuk membangun argumen hukum dalam menyelesaikan isu yang dihadapi.

## **Bahan Hukum**

Dalam penelitian hukum, sumber penelitian dibagi menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non-hukum.

### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer bersifat otoritatif, meliputi peraturan perundang-undangan, catatan resmi atau risalah pembentukan perundang-undangan, serta putusan hakim.

### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder mencakup publikasi tentang hukum, seperti buku teks, jurnal hukum, kamus hukum, dan komentar atas putusan pengadilan. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi buku dan jurnal hukum yang relevan. Walaupun tidak bersifat mengikat seperti bahan hukum primer, bahan ini memberikan landasan argumen dari para ahli atau akademisi yang berguna dalam penelitian.

### **c. Bahan Non-Hukum**

Bahan non-hukum atau bahan hukum tersier berfungsi sebagai penunjang bahan hukum primer dan sekunder. Bahan ini dapat berupa buku dari luar bidang hukum, internet, kamus, dan sumber lain yang mendukung penelitian. Meskipun tidak langsung berkaitan dengan hukum, bahan non-hukum membantu



memperkaya analisis dan memberikan perspektif tambahan dalam penelitian.

### III. HUBUNGAN HUKUM PARA PIHAK DALAM PENGIRIMAN BARANG BERASURANSI PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA

Aplikasi *Gojek* sebagai aplikasi layanan penyedia jasa pengangkutan barang dan orang, tentu merupakan sebuah terobosan yang baik dalam perkembangan teknologi informasi. Utamanya dalam mengenai permasalahan hubungan hukum yang terjadi akibat adanya digitalisasi perjanjian, yang dapat dipahami saat ini ini apabila seseorang telah menggunakan layanan *Gojek*, milik PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, maka telah dianggap tunduk secara hukum, kepada aturan aturan privat didalamnya. maka dari itu dibawah ini akan dia jelaskan konsekuensi hubungan hukum yang terjadi, baik antara konsumen dan *Gojek* sebagai penyedia layanan, ataupun *Gojek* dengan driver atau sebagai mitra, serta driver dengan penumpang atau pengguna layanan pengiriman barang.

#### 1. *PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai Penyedia Layanan Pengiriman Barang*

Kesepakatan antara pihak-pihak pengangkut dan pengirim pada dasarnya diawali dengan suatu perjanjian yang memuat hak dan kewajiban daripada pengangkut dan pengirim.<sup>10</sup> Inti dari definisi yang tercantum dalam

---

<sup>10</sup> Ken Martina, *Merencanakan Sistem Pengangkutan* (Bandung: Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Teknik – Universitas Esa Unggul, 2016), hlm. 2, <https://digilib.esaunggul.ac.id/UEU-paper-TWK312-2/6531>.

*Black's Law Dictionary* adalah bahwa kontrak adalah kesepakatan antara para pihak untuk melaksanakan suatu kewajiban, baik seluruhnya maupun sebagian.<sup>11</sup>

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian yang mengikat antara pengangkut dan pengirim dimana pengangkut akan bertambah sebagai pengangkut barang atau orang. Pengirim, sebaliknya, mengikatkan diri untuk membayar upah pengangkutan.<sup>12</sup>

Pada umumnya perjanjian pengangkutan dilakukan dalam bentuk dan bersifat lisan. Pada umumnya dokumen pengangkutan merupakan sebuah bukti lisan adanya suatu perjanjian pengangkutan, yang wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan. Sebutan yang lazim dalam perjanjian pengangkutan untuk menyebutkan sebuah dokumen pengangkutan barang, disebut sebagai surat muatan.

Tidak hanya di dalam bentuk lisan, perjanjian pengangkutan dapat dibentuk dalam wujud tertulis.<sup>13</sup> Beberapa alasan di bawah ini adalah yang mendasari para pihak untuk melakukan kontrak atau perjanjian pengangkutan secara tertulis, diantaranya adalah<sup>14</sup>; Pertama kedua belah pihak menginginkan kepastian atas hak dan kewajiban masing-masing. Kedua terdapat suatu penjelasan rinci tentang objek, beban resiko, dan dan tujuan dari para pihak. Ketiga, terdapat kepastian serta kejelasan tentang tata

---

<sup>11</sup> H.S. Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Buku Kedua, Cetakan Pertama (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 16.

<sup>12</sup> Martina, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, *Op. Cit*, hlm. 46.

<sup>13</sup> Martina, *Ibid*, hlm. 3.

<sup>14</sup> Martina, *Ibid*, hlm. 3.

cara pembayaran serta penyerahan muatan barang. Keempat, menghindarkan berbagai penafsiran arti daripada isi perjanjian. Kelima, para pihak menginginkan adanya suatu kepastian batas waktu alasan tempat serta bagaimana dan apa yang menyebabkan perjanjian itu berakhir. Terakhir, mengantisipasi terjadinya konflik di dalam eksekusi suatu perjanjian, akibat kaburnya suatu maksud atau taksir yang dikehendaki oleh pihak-pihak dalam perjanjian tersebut.

Adanya sebuah hak dan kewajiban, timbul dikarenakan adanya subjek hukum yang melakukan perjanjian. Subjek hukum tersebut merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam proses perjanjian secara langsung sebagai orang-orang atau pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian pengangkutan.<sup>15</sup>

Dalam Perjanjian Pengangkutan, pihak-pihak didalamnya setidaknya dapat dibedakan menjadi dua golongan, yaitu pengangkut, dan pihak pengirim.<sup>16</sup> Dalam KUHD, kita tidak dapat menjumpai definisi pengangkut, berbeda halnya ketika berbicara mengenai pengangkutan laut yang memang telah diatur secara rinci di dalam KUHD. Terlepas dari itu, pihak pengangkut dilihat dalam perjanjian pengangkutan merupakan pihak yang telah mengikatkan diri untuk melakukan prestasi berupa pengangkutan barang.

Dengan cara yang sama, KUHD tidak mengatur atau mendefinisikan pengirim dengan cara apapun. Meskipun demikian, pengirim adalah pihak

---

<sup>15</sup> Martina, *Ibid*, hlm. 59.

<sup>16</sup> Martina, *Ibid*, hlm. 60.

yang berkomitmen untuk membayar biaya pengiriman atau pengangkutan barang atas dasar itu, dan ia kemudian berhak menggunakan jasa pengangkutan pengangkut.<sup>17</sup>

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang bertindak sebagai pemberi layanan pengiriman barang melalui aplikasi *Go-send*, dapat dikatakan juga sebagai pelaku usaha.<sup>18</sup> Kemudian hubungan antara pihak mitra atau driver dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dapat dilihat pada ada surat perjanjian kerjasama kemitraan tertulis antara keduanya. Perjanjian mengenai hubungan kerjasama tersebut adalah tertulis sebagai berikut:

Umumnya, pada perjanjian pengangkutan, terdapat dua subjek hukum yang ada di dalamnya. Yaitu diantaranya adalah penyedia angkutan atau disebut juga dengan pengangkut, yaitu adalah pihak yang memiliki kewajiban, atau sebagai penyelenggara kegiatan pengangkutan barang, atau penumpang. Kemudian terdapat juga penumpang, yaitu adalah konsumen atau seseorang yang berkewajiban untuk membayar biaya atas jasa yang telah di diberikan oleh pengangkut, untuk melakukan pengangkutan sesuai yang diinginkan oleh pihak penumpang, sebagai konsumennya. Jadi, dari kedua hubungan hukum tersebut telah terjadi, atau timbul kemudian hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak baik penyelenggara angkutan maupun pengguna angkutan atau penumpang.

---

<sup>17</sup> Erie Hariyanto, *Hukum Dagang dan Perusahaan di Indonesia*, Hukum Pengangkutan (Jakarta: Pena Salasabila, 2013), hlm. 93.

<sup>18</sup> Andi Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 194.

Sedangkan terdapat pula hubungan hukum antara penyedia layanan, dalam hal ini adalah PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang aplikasi penyedia layanan yang lebih juga dikenal dengan sebutan *Gojek*, dengan *driver* atau dalam hubungannya dengan *Gojek* merupakan sebuah kemitraan.<sup>19</sup> Jadi di dalam pengiriman barang berasuransi, pihak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, sebenarnya bukanlah satu satunya pihak yang bertanggung jawab atas sebuah resiko, atas kehilangan atau kecacatan fisik suatu barang yang telah dimintakan untuk dikirim menggunakan pelayanannya. Hal ini dikarenakan *Gojek* atau PT Aplikasi Karya Anak Bangsa bukanlah merupakan pengangkut, akan tetapi merupakan mitra yang hanya menyediakan layanan, sedangkan pengangkutnya sendiri adalah pengusaha atau individu perorangan yang telah bermitra dengannya.<sup>20</sup>

Dengan begitu hubungan kemitraan<sup>21</sup> yang dilakukan oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan para driver adalah diikat dengan suatu adanya perjanjian kemitraan, atau partnership agreement di mana dalam pengaturannya telah diatur pada pasal 1338 junto 1320 KUHPerdara. Adapun dalam pasal 1618 dan 1641 KUHPerdara, juga mengatur tentang

---

<sup>19</sup> Andi Wijaya, *Op. Cit*, hlm. 195.

<sup>20</sup> Lidya Fazriani dan Jeane Neltje Saly, *Tanggung Jawab Pt Gojek Indonesia Dalam Pengiriman Barang Konsumen Dari Segi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kurir Gojek Membawa Lari Smartphone Tahun 2017)*, Jurnal Hukum Adigama, Vol. 2, No. 2, 2019, hlm. 10.

<sup>21</sup> Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan sebagai peraturan teknis dari UU No. 20 Tahun 2008 juga memberikan pengertian kemitraan, yaitu kerjasama usaha antara Usaha Kecil dengan Usaha Menengah dan atau dengan Usaha Besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh Usaha Menengah dan atau Usaha Besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.

hubungan kemitraan di mana hubungan hukum para pihak antara mitra satu dengan yang lainnya ditentukan dengan memasukkan modal sebagai pertukaran dalam hubungan persekutuan perdata. Kegiatan usaha PT Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan kegiatan untuk mengembangkan aplikasi teknologi yang nantinya dipergunakan untuk penghubung antara penyedia jasa atau pengangkut, dan pengguna jasa atau customer pengirim.<sup>22</sup>

Maka pola hubungan hukum yang terbangun antara penyedia layanan dan pengguna layanan dalam usaha atau kegiatan pengangkutan barang berasuransi adalah penyedia layanan ini merupakan pihak yang tidak bertanggung jawab secara langsung atas kerugian, atau resiko yang ditanggung akibat adanya sebuah kelalaian atau kesengajaan yang dilakukan oleh mitra dari PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. Hal ini ini dapat diketahui dengan adanya sebuah pertanggungjawaban asuransi *Go-Send*, yang telah ditentukan didalam peraturannya bahwa setiap pelanggan yang menggunakan layanan tersebut, secara otomatis akan mendapatkan pertanggung jawaban asuransi maksimal hingga 1.000.000 rupiah tanpa adanya biaya tambahan. Sedangkan apabila terdapat premi asuransi sebesar 500 rupiah dalam satu kali penggunaan layanan tersebut, maka nilai pertanggungjawaban asuransi dapat mencapai maksimal hingga 10 juta rupiah. Jadi nilai pertanggungjawaban asuransi, maksimal dapat mencapai 10

---

<sup>22</sup> Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu, "Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi," *hukumonline* (blog), 22 Desember 2015, diakses 13 september 2020, pukul 1.24, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi-broleh--bimo-prasetyo-dan-sekar-ayu-primandani->.

juta rupiah apabila konsumen atau pelanggan sebelumnya menggunakan asuransi premium.

## 2. *Mitra Driver*

Di dalam kemitraan dengan layanan *Gojek* sebagai *superapps*, saat ini layanan jenis usaha dari mitra usaha khususnya yang bergerak di bidang logistic dan pengiriman hanya ada 7 layanan: *Go-ride*, merupakan jasa untuk mengantar penumpang menggunakan motor menuju ke tempat yang diinginkan oleh konsumen. *Go-car*, adalah layanan untuk mengantar penumpang ke tujuan yang diinginkan olehnya dengan menggunakan mobil milik mitra. *Go-bluebird*, adalah layanan untuk menghubungkan<sup>23</sup> antara cara perusahaan taksi *blue bird*, dan konsumen atau penumpang untuk dapat diantar sesuai tujuan dari konsumen. *Go-send*, merupakan layanan untuk mengirimkan suatu barang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya sesuai tujuan yang diinginkan oleh konsumen atau pemesan, yang biasanya dikirimkan dengan menggunakan motor milik mitra, serta hal itu itu memiliki batas jarak yang maksimal untuk ditempuh. *Go-box*, layanan untuk mengirimkan suatu barang dengan mobil *box*. *Go-food*, layanan untuk mengirimkan pesanan makanan ke rumah pemesan atau ke suatu tempat di mana konsumen ingin diantar makanannya. dan *go-med* merupakan layanan

---

<sup>23</sup> Sejalan yang disampaikan oleh Bimo Prasetyo, dan Sekar Ayu, dalam laman Hukumonline, pengertian jasa angkutan online adalah kegiatan usaha yang menghubungkan konsumen dan penyedia jasa layanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu, "Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi."

untuk mengantarkan obat atau vitamin, membuat janji dengan dokter rumah sakit, dan memesan atau melakukan kunjungan ke rumah sakit.

Sebelumnya, beberapa ketentuan dari jenis usaha mitra sendiri telah di diadakan oleh pihak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. Beberapa layanan yang dulu pernah ada, dalam aplikasi *Gojek* khususnya yang bergerak dalam bidang transportasi logistik namun saat ini sudah tidak ada lagi di dalamnya yaitu adalah *go-mart*, yaitu layanan dimana driver membeli belanjaan dari toko tertentu sejenis supermarket hingga apotek, *go-clean*, adalah jasa untuk membersihkan rumah, *go massage*, layanan yang melayani pijat tradisional atau jasa lulur, dan *go-glam*, merupakan layanan kecantikan yang dapat langsung datang kerumah apabila dipesan.<sup>24</sup>

### 3. *E-Commerce Platform Partner*

Hubungan hukum dapat dilahirkan melalui perundang-undangan, Selain itu dapat juga dilahirkan dari perjanjian antara subjek-subjek yang menjadi pihaknya. Hubungan hukum yang terjadi antara go-jek dengan e-commerce platform partner merupakan hubungan hukum yang terjadi dilahirkan dengan perjanjian yang dilakukan kedua para pihaknya. Seperti hubungan hukum yang terjadi pada PT AKAB, dengan Tokopedia, dan Bukalapak, dimana keterkaitan yang menjadi perjanjian adalah go-jek (PT AKAB) merupakan perusahaan startup penyedia jasa transportasi online,

---

<sup>24</sup> Situs resmi pada layanan gojek: <https://www.gojek.com/id-id/products/>.



sedangkan Bukalapak dan Tokopedia merupakan pasar barang online (marketplace).

Di dalam hubungannya dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau aplikasi *Gojek*, media *platform partner e-commerce* ini adalah penghubung yang dipilih oleh pembeli atau pengguna layanan sebelumnya, serta merupakan penghubung antara penjual dan pembeli. *E-commerce* platform partner tersebut dapat bermacam-macam, ada Tokopedia, Bukalapak, serta berbagai platform lainnya. Pemesanan suatu barang melalui *e-commerce* platform partner ini, memiliki pilihan untuk menggunakan layanan *Go-send* yang disediakan oleh aplikasi *Gojek*.<sup>25</sup> Hubungan hukum yang dilahirkan melalui perjanjian di antara *gojek*, Tokopedia dan Bukalapak yang kemudian membuka ruang akses pengiriman menggunakan sistem layanan *go-send* milik perusahaan *go-jek*.

#### 4. *Konsumen Pengguna Layanan*

“Terdapat pengaturan tentang hak-hak konsumen yang belum diakomodasi sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK, yaitu peraturan-peraturan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen dalam usahanya memperoleh ganti rugi, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara baik dan jujur serta tidak diskriminatif. tata cara, serta hak membina dan mendidik

---

<sup>25</sup> Lidya Fazriani dan Jeane Neltje Saly, *Tanggung Jawab Pt Gojek Indonesia Dalam Pengiriman Barang Konsumen Dari Segi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kurir Gojek Membawa Lari Smartphone Tahun 2017)*, hlm. 10.

konsumen,” berdasarkan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Para pengguna jasa aplikasi *go-send* disebut juga sebagai konsumen atau pengguna layanan, namun, apabila di dalam bidang pengangkutan dapat disebut juga dengan penumpang. Setiap pengguna layanan *go-send* ini, secara otomatis akan mendapatkan pertanggung jawaban asuransi maksimum hingga 1.000.000 rupiah dengan tanpa adanya biaya tambahan. Sedangkan apabila konsumen pengguna layanan menggunakan asuransi premium yang dikenakan dengan biaya sebesar 500 rupiah untuk setiap kali penggunaan *go-send*, maka nilai pertanggung jawaban asuransinya akan menjadi maksimum sebesar 10 juta rupiah.

Pemesanan melalui *e-commerce platform partner*, oleh konsumen pengguna layanan secara otomatis akan mendapatkan nilai pertanggung jawaban asuransi dengan maksimum 10 juta rupiah tanpa adanya biaya tambahan. Maka dalam hal ini apabila barang milik konsumen yang dipesan melalui *e-commerce* mengalami suatu kerusakan, atau terjadi kehilangan akibat dari kelalaian dari mitra driver maka berdasarkan ketentuan asuransi yang disediakan oleh *Go-send* nilai pertanggung jawabannya otomatis akan menjadi 10 juta rupiah maksimum.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Ketentuan ini merupakan layanan asuransi yang telah disediakan oleh platform PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (PT. AKAB) yang dapat diakses melalui situs resmi, [www.Go-send.co.id](http://www.Go-send.co.id).

#### IV. TANGGUNG JAWAB HUKUM PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA TERHADAP RESIKO DALAM PENGIRIMAN BARANG BERASURANSI MELALUI FITUR *GO-SEND*

Pelaksanaan pengangkutan barang di dalam perjanjian pengangkutan selalu dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan di dalamnya. Pengangkutan barang di dalam perjanjian pengangkutan merupakan pengambilan sebuah barang melalui tempat awal suatu barang tersebut berada, sampai ke tujuan di mana barang tersebut akan dikirimkan sesuai dengan alamat yang telah diperjanjikan antara pengangkut dan pengirim. Kemungkinan terjadinya hambatan di dalam proses pengangkutan oleh pengangkut sangatlah besar, faktor-faktor tersebut dapat menghambat sebuah pengangkutan meskipun setelah dilaksanakan seluruh prosedur pengangkutan oleh pengangkut.

Adapun faktor pertama tersebut ialah kecelakaan lalu lintas, di mana hal tersebut biasanya disebabkan oleh kelalaian pengemudi angkutan atau pun disebabkan oleh orang lain. Yang kedua adalah kondisi alat pengangkutan yang belum memenuhi syarat. Ketiga adalah faktor kemasan dari barang yang akan dikirim, apabila dikemas secara tidak hati-hati atau kurang bagus hal tersebut dapat menyebabkan rawannya barang yang di bawah atau diangkut mengalami kerusakan. Yang keempat, adalah faktor manusia dimana hal ini sering terjadi, yaitu seorang pengangkut atau pekerja tidak bersikap disiplin dan profesional dalam pekerjaannya. Yang terakhir adalah faktor alam, terjadinya bencana atau pun cuaca dan iklim yang tidak

mendukung dapat menjadi suatu hambatan tersendiri bagi jalannya pengangkutan.

Di dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut memiliki tanggung jawab atas setiap barang yang dia kirimkan atau diangkut sampai pada tujuan. Resiko yang terjadi ketika atau selama proses pengiriman barang tersebut umumnya merupakan tanggung jawab pengangkut, maka dari itu pengangkut memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian dan bertanggung jawab apabila, apabila terdapat suatu kerusakan atau kehilangan. Berdasarkan prinsip umum pertanggungjawaban, kerugian-kerugian yang terjadi di dalam pengangkutan harus diganti oleh pengangkut apabila barang tersebut rusak atau hilang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pengangkut.

Namun terdapat pula prinsip umum praduga tak bersalah yang mengatakan bahwa pengangkut dapat saja tidak bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi apabila terjadinya kerugian tersebut memang dikarenakan barang yang dikirimkan tersebut memang dikemas dengan tidak baik ataupun kondisi barang tersebut sudah rusak dari awal. Apabila ini terjadi maka berdasarkan prinsip umum praduga tak bersalah, maka pengangkut tidak memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang ada. Terdapat pula prinsip umum keadaan memaksa, atau lebih kita kenal dengan *force majeure* dalam bahasa hukum, yaitu apabila dikaitkan dengan pengangkutan maka berdasarkan prinsip ini pengangkut juga tidak memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang ada, hal ini disebabkan biasanya

karena ada alasan pemaksa yang berupa apa kondisi diluar pengangkut.<sup>27</sup> Kondisi memaksa tersebut dapat berupa ialah kecelakaan lalu lintas, di mana hal tersebut biasanya disebabkan oleh kelalaian pengemudi angkutan atau pun disebabkan oleh orang lain. Yang kedua adalah kondisi alat pengangkutan yang belum memenuhi syarat. Ketiga adalah faktor kemasan dari barang yang akan dikirim, apabila dikemas secara tidak hati-hati atau kurang bagus hal tersebut dapat menyebabkan rawannya barang yang di bawah atau diangkut mengalami kerusakan. Yang keempat, adalah faktor manusia dimana hal ini sering terjadi, yaitu seorang pengangkut atau pekerja tidak bersikap disiplin dan profesional dalam pekerjaannya. Yang terakhir adalah faktor alam, terjadinya bencana atau pun cuaca dan iklim yang tidak mendukung dapat menjadi suatu hambatan tersendiri bagi jalannya pengangkutan. Faktor kecelakaan, faktor bencana alam dan lain sebagainya yang dapat berpotensi menghambat proses pengiriman.

Menurut Pasal 1245 KUH Perdata, jika keadaan memaksa itu karena suatu kebetulan, dan pengangkut terhalang untuk melakukan atau memberikan sesuatu yang dituntut atau melaksanakan prestasinya sehingga ia melakukan suatu perbuatan yang dilarang baginya, maka tidak ada kerugian atau ganti rugi atas kerugian dan bunga. Tentu hal ini juga sama keberlakuannya ketika kita membahas pengangkutan melalui jasa *go-send* dari layanan yang dimiliki oleh *Gojek*, milik PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. Keseluruhan proses pengangkutan harus dilakukan sesuai prosedur yang

---

<sup>27</sup> Ricardo Simanjuntak, *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Mingguan Ekonomi & Bisnis (Jakarta: KONTAN publishing, 2014), hlm. 206.

telah ditetapkan oleh pihak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang mana hal tersebut dimulai dengan pemesanan layanan *go-send* terlebih dahulu melalui aplikasi *Gojek*, dan kemudian driver akan menjemput barang lalu akan mengantarnya sampai ke tempat tujuan yang telah ditentukan oleh pihak pengirim atau konsumen sesuai tempat tujuannya.

Hambatan-hambatan yang dirasakan oleh jasa pengangkutan konvensional juga berlaku di pengangkutan melalui jasa *go-send* yang dapat menghambat meskipun prosesnya telah melalui prosedur yang ditentukan. Keseluruhan resiko dan pertanggungjawaban atas resiko tersebut terhadap barang angkutan yang yang diangkut pada dasarnya memiliki kesamaan dengan pengangkutan konvensional seperti biasanya. Namun ada hal yang menarik ketika kita membahas pertanggungjawaban jasa pengangkutan *go-send* dikaitkan dengan kontrak yang telah di sepakati oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan setiap konsumen. Dimana PT Aplikasi Karya Anak Bangsa hanya merupakan pihak penyedia aplikasi jasa layanan, dan bukan merupakan pengangkut langsung atau yang bertanggung jawab sepenuhnya atas barang yang diangkut. Keseluruhan tanggung jawab tetap berada pada driver masing-masing selaku pengangkut. Dan kontrak kerja pihak driver untuk mengangkut suatu barang adalah secara langsung kepada pihak konsumen, dan bukan kepada PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai penyedia aplikasi jasa layanan. Tersebut dikarenakan hubungan kerja yang terjadi adalah antara konsumen dan driver, sedangkan driver dan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan sebuah mitra atau hubungan kemitraan dan bukan hubungan kerja.

Menurut Pasal 1367 KUH Perdata, seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatannya, maupun kerugian yang disebabkan oleh orang lain yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang dikuasainya. Segala kerugian yang ditimbulkan kepada hamba atau bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepada orang-orang tersebut merupakan tanggung jawab majikan, atau orang-orang yang ditunjuk oleh orang lain untuk mewakili hal-hal yang mengangkat atau memberikan amanat.

Dalam perusahaan perusahaan pengangkutan seperti jasa pengangkutan bus, taksi, kaitan antara perusahaan dan pengangkut atau supir / driver merupakan majikan dan pekerja. Maka menurut pasal 1367 kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut seperti sebelumnya telah kita jelaskan, maka perusahaan pengangkut adalah pihak yang bertanggung jawab atas kerugian kerugian yang disebabkan oleh driver atau sopir angkutan di dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melakukan pengangkutan.

Berdasarkan hal itu maka ketika kita mengkaitkan dengan perjanjian kerja antara driver dan majikan di dalam perusahaan pengangkutan konvensional, lalu kita bandingkan dengan sistem pengangkutan melalui *go-send* akan berbeda kaitannya dalam sisi perjanjian kerja. Hubungan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan via driver merupakan hukum yang tidak dapat diterapkan hal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, seperti telah dijelaskan pada subbab dan dan paragraf sebelumnya hubungan kerja

antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dan via driver merupakan hubungan kerja kemitraan.

Perjanjian kemitraan semacam itu sebagaimana diterapkan oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dan driver menyebabkan status driver di dalam perjanjian tersebut merupakan mitra dari aplikasi karya anak bangsa dan bukan merupakan tanggung jawab perusahaan *Gojek*, apabila terdapat kesalahan yang dibuat oleh driver.

Merujuk daripada itu maka seharusnya penerapan pada pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memang tidak dapat diberlakukan kepada PT Aplikasi Karya Anak Bangsa ketika terdapat resiko kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh driver *Gojek*. Namun, meski demikian ternyata masih terdapat layanan asuransi yang diberikan oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa melalui aplikasi *Gojek*. Dimana asuransi tersebut tertuang didalam situs resmi aplikasi layanan *go-send*, Dan seperti kita ketahui, hal tersebut dapat menjadi dasar daripada tuntutan hak konsumen yang apabila ketika dia memakai layanan aplikasi *go-send* mengalami hal-hal yang sebagaimana dapat diasuransikan di dalam layanan *go-send*.

Didalam ketentuan barang yang dapat diasuransikan melalui fitur *go-send*, hanya tertulis barang rusak atau hilang yang telah sesuai dengan syarat dan ketentuan dari *go-send* akan ditanggung sesuai dengan jenis paket asuransi yang telah dipilih oleh pengguna. Syarat dan ketentuan yang dimaksud tersebut adalah yang sebagaimana tercantum dalam ketentuan-ketentuan setelahnya yaitu adalah kewajiban konsumen untuk melakukan



penulisan detail spesifikasi barang pada kolom nama, ataupun melampirkan *invoice* pembelian pada saat konsumen mesan layanan melalui media platform partner *e-commerce*. Selain itu juga terdapat ketentuan *go-send* yang apabila konsumen tidak menuliskan detail barangnya maka penghitungan batas pertanggung akan dihitung langsung oleh pihak *go-send* sendiri, dengan batas tanggungan mulai dari Rp200.000 hingga paling besar adalah Rp5.000.000.

Dalam Asuransi *go-send*, terdapat barang-barang yang tidak dapat diasuransikan, maka apabila barang-barang yang dipesan oleh konsumen merupakan termasuk di dalamnya maka ketentuan asuransi layanan *go-send* ini tidak akan dapat diberlakukan. Sedangkan barang-barang yang tidak dapat diasuransikan melalui jasa layanan *go-send* adalah:

1. Mengikuti ketentuan yang ada pada layanan *go-send*, barang yang dilarang antara lain: uang (tunai, koin, valas); Narkotika, ganja, morfin, dan zat adiktif lainnya; Pornografi dalam segala bentuknya; kiriman dengan waktu transit yang melebihi waktu transit yang dipersyaratkan; Tumbuhan dan hewan yang hidup; Makanan dan minuman yang harus didinginkan atau disimpan dalam lingkungan yang terkendali; Bahan peledak, senjata api, dan senjata, serta bagian-bagiannya; Tiket lotere dan perangkat perjudian Barang di bawah kendali pemerintah; Barang yang diperoleh melalui kegiatan kriminal, seperti barang curian dan barang sejenis; dan/atau barang yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku;

2. Barang luar biasa termasuk, tetapi tidak terbatas pada, karya seni, termasuk karya yang dibuat atau dilakukan dengan menggunakan keterampilan, rasa, atau bakat kreatif untuk dijual, dipamerkan, atau dikoleksi, serta barang (dan bagiannya) seperti lukisan, gambar, vas, dan permadani. Gambar fotografi, seperti negatif fotografi, krom fotografi, dan slide fotografi; Barang pecah belah berupa perhiasan, termasuk perhiasan imitasi, jam tangan dan bagiannya, batu permata atau batu permata (berharga atau semi mulia), intan industri, dan perhiasan logam mulia; Komoditas yang secara alami rentan terhadap kerusakan, atau yang nilai pasarnya fluktuatif atau sulit dipastikan; Barang antik adalah barang yang mewakili gaya atau mode era sebelumnya dan berharga karena sejarah, usia, atau kelangkaannya. Furnitur, peralatan makan, gelas, dan barang koleksi seperti koin dan perangko adalah contoh barang-barang tersebut. Bulu dari binatang, termasuk namun tidak terbatas pada pakaian bulu, hiasan, dan kulit; Voucher pulsa elektrik, voucher game elektrik, dan token listrik merupakan contoh barang digital dan/atau tidak berwujud yang mengandung konversi unit isi ulang yang bernilai ekonomis. Logam mulia, seperti emas dan perak batangan atau bubuk, endapan, atau platina (kecuali sebagai bagian integral dari mesin elektronik); Prangko, cukai minuman keras, bea materai, dan/atau uang logam emas (harus dikemas dengan kepala uang

- logam atau brankas surat dan harus dijaga agar tidak saling bersentuhan atau dibungkus dengan bahan berlapis);
3. Dokumen berharga, diantaranya adalah; Sertifikat Kepemilikan dan/atau Sertifikat Hak Milik (SHM) dan Guna Bangunan (HGB); Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) Sertifikat Tanda Kelulusan, (e.g. ijazah, transkrip akademis), Paspor, Visa; dan/atau Sertifikat Bank Deposit Obligasi Barang-barang lainnya yang didefinisikan oleh Kami sebagai Dokumen Berharga.
  4. barang yang melebihi kapasitas angkut kendaraan sesuai ketentuan peraturan Undang-Undang yang berlaku,
  5. serta barang yang memiliki nilai lebih dari 10 juta rupiah.

Pengajuan klaim asuransi untuk itu membutuhkan fotokopi kartu identitas dari pada konsumen yang mengalami kerugian, selain itu juga bukti kronologis kejadian dari *call center Gojek*. Pihak *Go-send* atau Gojek memberikan bukti kepemilikan barang seperti kuitansi pembelian atau bukti lainnya, serta bukti berupa foto barang rusak, untuk permohonan asuransi barang rusak akibat pengiriman. Barang bukti berupa surat keterangan polisi apabila terjadi kecelakaan pada saat penyerahan barang, serta bukti berupa tagihan ganti rugi barang apabila barang telah diperbaiki oleh konsumen, dan barang bukti barang rusak apabila asuransi *go-send* diperlukan setiap saat. Kemudian untuk barang yang hilang saat pengiriman konsumen perlu melampirkan atau dapat menunjukkan bukti foto dari komunikasi barang yang berupa struk pembelian atau bukti-bukti lainnya. Setelah itu bukti

berupa foto surat pernyataan dari pihak kepolisian, batas pengajuan klaim pun paling lambat 30 hari kalender sejak waktu kejadian.

Dari pernyataan-pernyataan dan ketentuan-ketentuan perasuransian yang ditawarkan oleh layanan *Gojek* tersebut di atas, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai perjanjian antara pihak konsumen dan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. Karena dalam hal ini konsumen sebagai pengguna jasa layanan akan mengikuti ketentuan yang berlaku di dalam aplikasi *Gojek*, termasuk ketentuan mengenai asuransinya. Maka ketika terdapat kesepakatan di dalamnya maka hal itu dapat dikatakan sebuah perjanjian. Hal tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi keduanya masing-masing. hal yang utama di dalamnya adalah mengenai kewajiban PT Aplikasi Karya Anak Bangsa untuk melakukan ganti rugi apabila terdapat resiko yang terjadi baik hal tersebut merupakan kelalaian *driver Gojek*, ataupun karena bukanlah merupakan kelalaian *driver Gojek*.

Hal tersebut dapat dipahami bahwa adanya kewajiban PT Aplikasi Karya Anak Bangsa untuk memberikan ganti kerugian atas resiko yang terjadi adalah dikarenakan terdapat perjanjian perasuransian antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dan konsumen. Hal tersebut seharusnya tidak menjadi kewajiban bagi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa untuk memberikan ganti kerugian apabila seandainya tidak terdapat ketentuan perasuransian di dalamnya, ataupun ketentuan mengenai penggantian barang tersebut tidak terbatas pada kesalahan pada aplikasi layanan *go-send*.

Hal tersebut seharusnya tidak menjadi kewajiban bagi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa untuk memberikan ganti kerugian apabila seandainya

tidak terdapat ketentuan perasuransian di dalamnya, ataupun ketentuan mengenai penggantian barang tersebut hanya terbatas apabila terdapat atau terjadinya kesalahan ada pada aplikasi layanan *go-send*. Namun didalam ketentuan yang dituliskannya, ternyata untuk dapat mengklaim pengajuan asuransi *go-send* atau pihak *Gojek* tidak memberikan pembatasan hanya apabila terjadi kesalahan pada aplikasi layanan *go-send*.

Seperti yang kita ketahui, untuk dalam ranah hubungan kerja, driver *Gojek* tidak memiliki hubungan kerja dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, melainkan secara langsung kepada konsumennya. Sedangkan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dan driver merupakan hubungan kemitraan, yang mana apabila kesalahan ada di driver, sepenuhnya berdasarkan prinsip perjanjian pengangkutan seharusnya yang bertanggung jawab adalah driver secara langsung yang memiliki hubungan kerja dengan konsumennya. Namun hal tersebut telah di cover oleh perjanjian perasuransian yang sebagaimana telah dituliskan di dalam ketentuan dalam laman resmi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dalam layanan *go-send*.

Hal tersebutlah yang dapat menjadikan dasar bagi konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian. Dan apabila pihak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai penyedia layanan dan pengembang aplikasi *go-send* tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang ditulis di dalam perjanjian perasuransian, maka pihak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dapat digugat oleh pihak konsumen dengan gugatan wanprestasi.

## 1. Tanggung Jawab Asuransi Dalam Pengiriman Barang Berasuransi Melalui Fitur *Go-send*

Seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, bahwa dalam suatu kegiatan pengiriman barang, suatu kesepakatan itu dinamakan sebuah perjanjian pengangkutan yang dalam praktiknya untuk dapat mengangkut suatu barang yang perlu ditandai dengan adanya sebuah tanda bukti pengiriman barang berupa surat angkutan yang sifatnya adalah wajib. Namun di dalam kegiatan pengiriman barang melalui fitur *go-send* melalui aplikasi *Gojek*, tidak dapat pula disebut sebagai perjanjian pengangkutan. Hal tersebut dikarenakan jika kita mengkaji ada tidaknya hubungan hukum dalam perjanjian pengangkutan orang, maka setidaknya terdapat dua subjek hukum di dalam perjanjian pengangkutan yaitu pengangkut dan penumpang. Sedangkan di sini ini kedudukan keduanya merupakan hal yang fundamental harus ada dalam perjanjiannya. Maka dari itu, kedua belah pihak dalam perjanjian tersebut haruslah merupakan orang-orang yang terlibat langsung di dalam perjanjian pengangkutan dimana nantinya pengangkut akan mengikatkan diri sebagai pihak yang menyelenggarakan kegiatan pengangkutan, lalu untuk pihak penumpang merupakan orang yang mengikatkan diri untuk membayarkan biaya pengangkutan sesuai dengan tarif yang berlaku berdasarkan perjanjian pengangkutannya. Maka sesuai dengan dasar yang menjadi landasan timbulnya masing-masing hak dan kewajiban di dalam perjanjian pengangkutan tersebut maka kemudian muncullah pihak-pihak yang dapat disebut sebagai penumpang ataupun pengangkut.

Perjanjian yang terjadi di dalam jalinan hubungan hukum antara konsumen sebagai penumpang atau pengguna jasa layanan, dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai operator dan pemilik aplikasi *Gojek*, merupakan perjanjian untuk menggunakan jasa layanan aplikasi berbasis teknologi informasi. jalinan hubungan hukum itu tidak didasarkan atas perjanjian pengangkutan, karena aplikasi *Gojek* tidak memiliki ijin usaha di dalam bidang angkutan umum, melainkan izin yang mereka memiliki untuk menyelenggarakan usahanya adalah surat izin usaha perdagangan (SIUP) di dalam kegiatan transaksi jual-beli melalui internet melalui: transaksi langsung, pengguna aplikasi dapat langsung memesan sebuah barang dan membayarnya langsung kepada pelaku usaha penyedia, lalu barang kemudian dapat secara langsung didistribusikan kepada pemesan. Transaksi melalui penghubung, yaitu secara langsung konsumen memesan sebuah barang yang diinginkan melalui aplikasi *e-commerce* sebagai pihak penghubung antara cara konsumen dan penyedia barangnya. Kemudian setelah konsumen memesan barangnya melalui *e-commerce*, atau media *platform partner*, selanjutnya penyedia barang dan jasa tersebut akan menyerahkan tanggung jawab untuk mendistribusikan barangnya kepada konsumen melalui fitur *Go-send* yang ada di dalam *Gojek*, ataupun dapat pula menggunakan fitur di dalam penyedia layanan pengangkutan lainnya seperti *grab*. *Gojek* tidak perlu memiliki izin untuk memperdagangkan jasa, karena pihaknya adalah hanya sebagai sebatas penyedia aplikasi layanan berbasis teknologi informasi untuk menghubungkan antara konsumen dan dan pelaku produsen, perdagangan jasa atau barang yang melakukan kegiatan usaha tersebut. Setelahnya,

tanggung jawab atas perdagangan jasa atau barang merupakan sepenuhnya tanggung jawab tangan produsen atau pelaku usaha yang melaksanakan kegiatan tersebut.

Selain itu, prinsip pertanggungjawaban dalam hukum juga harus dan sangat penting untuk digali. Pertanggungjawaban seseorang di dalam istilah hukum dikenal asas pertanggungjawaban. Seseorang dianggap perlu untuk bertanggung jawab atas seluruh perbuatan, akibat dari perbuatannya, kelalaian atau kurangnya kehati-hatian pada seseorang, atau pihak lain.<sup>28</sup> Sedangkan pertanggungjawaban tersebut akan bergantung pada: Apakah pada peristiwa tersebut terdapat kesalahan orang yang bersangkutan, sehingga kerugian dapat menjadi tanggung jawabnya? Atas hal tersebut, maka seseorang yang dianggap bertanggungjawab harus dibuktikan terlebih dahulu kesalahannya di hadapan pengadilan sesuai dengan prinsip *presumption of innocence*.<sup>29</sup>

Begitupula kaitannya dengan pihak PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan mitra driver, kaitan hubungan hukum nya adalah sebagai mitra, sedangkan aplikasi *Gojek* hanyalah menyediakan layanan penghubung antara driver atau pelaku usaha dengan konsumen. Seluruh tanggung jawab atas perdagangan jasa layanan angkutan tersebut ada pada ada driver sebagai pelaksana kegiatan pengangkutan. Hal tersebut terjadi karena merupakan konsekuensi dari wujud perusahaan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa

---

<sup>28</sup> Rochati Mahfiroh, *Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia*, Jurnal Lex Renaissance, Vol. 5, No. 1, 2020, hlm. 241, <https://doi.org/10.20885/JLR.vol5.iss1.art15>.

<sup>29</sup> Rochati Mahfiroh, *Op. Cit*, hlm. 241.



bukanlah sebagai penyelenggara angkutan, maka tanggung jawab yang dimilikinya juga tidak sama seperti perusahaan penyelenggara angkutan pada umumnya. Perusahaan *Gojek* dan perusahaan sejenisnya yang menawarkan jasa layanan yang serupa, mendeklarasikan dirinya secara tegas kemudian sebagai perusahaan teknologi, dikarenakan kegiatan usaha mereka adalah melakukan pengembangan dan menjalankan suatu teknologi aplikasi yang dapat menghubungkan antara pelaku usaha dan pengguna jasa layanan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik, penggantian kerugian dikenal sebagai asuransi pengiriman di tawarkan oleh PT AKAB, dimana hal tersebut tertuang dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan. Meskipun di dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa yang sebenarnya memiliki kesalahan ialah driver, sebagai pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, akan tetapi dengan adanya ketentuan asuransi di dalam layanan go-send, maka dapat membantu konsumen untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

Pengajuan klaim ganti rugi atas asuransi pengiriman barang, siapa dilakukan oleh konsumen pertama kalinya dengan cara mengajukan terlebih dahulu kepada aplikasi pihak ketiga atau e-commerce platform partner yang menjadi marketplace tempat belanjanya. Melalui aplikasi e-commerce platform partner, dalam hal ini semisal Tokopedia dan Bukalapak, Konsumen akan mendapatkan resi yang terhubung dengan layanan go-send, sehingga apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan konsumen dapat melaporkan kepada *e-commerce platform partner* terlebih dahulu untuk selanjutnya dapat mengklaim asuransi tersebut.

## 2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Layanan *Go-Send*

Rawannya barang yang dikirim oleh driver gojek dalam layanan go-send untuk hilang, rusak, atau dibawa kabur sekalipun oleh oknum driver tersebut merupakan celah yang dapat dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu, kemudian disediakan layanan asuransi yang telah dijabarkan dalam pembahasan sebelumnya telah banyak membantu konsumen. Meski demikian, perlu juga dibahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan layanan go-send. Sehingga, perlu diketahui terlebih dahulu kedudukan hukum dari konsumen serta gojek, dan pihak lain yang terkait dengan hubungan hukum diantaranya.

Apabila dilihat dan ditinjau dari sisi perjanjian, perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dan penyedia jasa go-send (PT AKAB), merupakan perjanjian baku. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang isinya hantara satu pihak dan pihak lainnya saling mengikatkan diri terhadap isi perjanjian yang telah disiapkan, dan kemudian disetujui atau ditolak oleh pihak lainnya.<sup>30</sup> Perihal lain yang dapat menjadi celah bagi kejadian yang tidak diinginkan, ialah nihilnya *standard operating procedure* (SOP) ataupun ketentuan lain yang yang menjadi mekanisme pengantaran barang berdasarkan jenis barang ataupun harga barang yang diantar aturan go-jek. Pada akhirnya, dengan tiadanya Ketentuan tersebut maka barang yang harganya mahal ataupun harganya murah kan tetap diperlakukan sebagai

---

<sup>30</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian dan Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 15.

barang biasa oleh driver, terlebih juga dalam pengawasan perusahaan go-jek (PT AKAB).

Apabila dikaitkan dengan konteks Perlindungan Konsumen, berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka perusahaan transportasi online go-jek (PT AKAB) dikategorikan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa merupakan konsumen yang memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Antara pelaku usaha dan konsumen tentu harus memiliki keseimbangan dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Akan tetapi, seperti dibahas pada bahasan sebelumnya, terdapat beberapa celah yang masih dapat dikategorikan sebagai potensi untuk merugikan konsumen. Bentuk pertanggungjawaban go-jek, selain memang sudah tertera dalam asuransi yang disepakati dalam aplikasi, perlu juga sekiranya oleh penulis ditambahkan bahasan perlindungan terhadap konsumen yang menggunakan layanan tersebut. Sehingga, dengan menambahkan ketentuan yang mengatur mekanisme mengenai klasifikasi barang apa saja yang harus dikirim dengan cara bagaimana, yang didasarkan pada jenis barang, serta harga barang dapat melindungi konsumen dari kerugian. Pemberlakuan aturan baru yang lebih komprehensif untuk menghindari potensi kerugian, akan menjadi lebih penting daripada hanya memasang ketentuan asuransi sebagai upaya terakhir untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Selanjutnya, apabila ditinjau dari bentuk pertanggungjawaban yang dapat dikenakan kepada penyedia jasa layanan go-send (dalam hal ini PT AKAB), maka setidaknya dapat terlebih dahulu melihat penjabaran 5 prinsip

tanggung jawab dalam pengangkutan, diantaranya adalah<sup>31</sup>: pertama, tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*). Apabila ditinjau lebih jauh dalam 1367 kuhperdata, dikenal dalam doktrin hukum *vicarius liability* dan *corporate liability*. *Vicarious Liability*, dapat juga merupakan pengertian dari “*respondent Superior, let the master answer*”. Makna dari kalimat tersebut adalah bahwa majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak-pihak yang berada di bawah pengawasannya.<sup>32</sup> Hampir sama dengan *vicarious liability*, maka pada prinsipnya *corporate liability* bermakna ialah dalam doktrin ini pertanggungjawaban hukum ditanggung oleh perusahaan/lembaga/korporasi bukan majikan.<sup>33</sup> Meskipun telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya, bahwa hubungan hukum yang terjadi antara driver dan PT AKAB merupakan hubungan kemitraan, dan bukan hubungan antara majikan dan pekerja, tetapi prinsip ini tetap dapat digunakan karena masih terdapat hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan yang berkaitan dengan perjanjian yang telah disepakati bersama dalam kegiatan pengangkutan, serta transaksi di media belanja online e-commerce platform partner sebagai Tokopedia dan Bukalapak.

Selanjutnya, dalam prinsip pertanggungjawaban yang kedua, ialah tanggung jawab karena praduga, prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab hingga ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Prinsip ini merupakan prinsip yang dapat dikatakan

---

<sup>31</sup> Rochati Mahfiroh, *Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia*, hlm. 242.

<sup>32</sup> Rochati Mahfiroh, *Ibid*, hlm. 243.

<sup>33</sup> Rochati Mahfiroh, *Ibid*, hlm. 243.

mengakui adanya suatu pembuktian terbalik dimana seseorang yang dianggap bersalah, akan selamanya dianggap bersalah hingga dia dapat membuktikan sebaliknya.<sup>34</sup> Apabila ditinjau dalam undang-undang perlindungan konsumen, hari ini telah diatur dan dapat ditemukan pada pasal 19, 22,23, dan 28. Pengakuan terhadap asas pembuktian terbalik ini juga dapat di temukan pada ada undang-undang pelayaran Indonesia.<sup>35</sup>

Ketiga, Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, arti dari prinsip ini ialah bahwa dalam hal ini bahwa pertanggungjawaban tidak hanya dikenal terbatas pada lingkup transaksi konsumen dengan pengusaha.<sup>36</sup> Prinsip ini dapat dibuktikan dalam kasus ketika terdapat suatu kehilangan ataupun kerusakan pada bagasi atau kabin yang dibawa oleh penumpang itu sendiri ataupun kemasan packaging yang tidak berkualitas dari konsumen itu sendiri, maka pertanggungjawaban tidak akan lagi dititikberatkan pada pengusaha. Melainkan, hal tersebut akan dianggap sebagai resiko dari pengguna layanan (konsumen). Namun, prinsip ini telah dinyatakan tidak berlaku secara mutlak berdasarkan pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang angkutan udara, yang menyebutkan bahwa Aturan ini tidak lagi berlaku secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi dengan setinggi-

---

<sup>34</sup> Adinda Yustika Maulida dan Diyan Isnaeni, *Prinsip Asas Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Konsumen Terkait Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih*, *Dinamika Jurnal Ilmiah Hukum* Vol. 27, No. 11, 2021, hlm. 1691.

<sup>35</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 54.

<sup>36</sup> Rochati Mahfiroh, *Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia*, hlm. 244.

tingginya satu juta rupiah. Dalam artian lain, pelaku usaha dapat juga masih dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan prinsip ini selama konsumen dapat menunjukkan kesalahan dari pelaku usaha.

Keempat, Tanggung jawab dengan pembatasan, prinsip ini merupakan prinsip yang dicantumkan sebagai klausul dalam perjanjian yang telah dibuatnya.<sup>37</sup> Apabila dikaitkan dengan permasalahan asuransi yang ada di perusahaan PT AKAB, yang telah jelas tertera pembatasan tersebut ialah 1 juta rupiah dengan asuransi reguler, atau biasa, dan maksimal 10 juta rupiah untuk asuransi yang premium (dengan tambahan tarif layanan 1000 rupiah). Prinsip ini namun juga dapat berpotensi merugikan konsumen, apabila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Maka dari itu, para pengguna layanan go-send dalam hal ini, harus secara cermat mencermati ketentuan layanan asuransi yang terdapat di dalamnya, agar mengerti konsekuensinya ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Kelima, Tanggung jawab mutlak, dalam prinsip ini asas tanggung jawab mutlak dapat digunakan untuk melakukan penjeratan terhadap pelaku usaha besarnya produsen yang memberikan kerugian terhadap konsumen mesti prinsip ini tidak diatur di undang-undang akan tetapi dapat dipakai dalam perjanjian apabila para pihak menghendaknya.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Rochati Mahfiroh, *Ibid*, hlm. 244.

<sup>38</sup> Rochati Mahfiroh, *Ibid*, hlm. 244.

## V. KESIMPULAN

Maka berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan di dalam penelitian ini, dapat disimpulkan kesimpulan sebagaimana berikut ini:

1. Hubungan hukum antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan *driver* merupakan hubungan kemitraan, dimana hubungan tersebut diatur di dalam surat perjanjian kemitraan yang telah disepakati oleh mereka pihak penyedia aplikasi jasa layanan dan dan *driver* sebagai pelaksana jasa pengangkutan. Hubungan hukum antara driver dengan konsumen merupakan hubungan hukum antara penyedia jasa pengangkutan dan pengguna jasa angkutan. Terhadap hubungan kemitraan yang demikian, maka yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian konsumen adalah mitra yang berhubungan langsung dengan konsumen tersebut dalam hal ini adalah mitra driver sebagai pelaku usaha pengangkutan. Akan tetapi, pemberian ganti kerugian yang didasarkan dari perjanjian asuransi antara konsumen pengguna layanan dan pihak PT AKAB. Sehingga, hal ini memunculkan hubungan Hukum Perjanjian atas dasar itulah penggantian kerugian tersebut tidak lagi berdasarkan hubungan pengangkutan, akan tetapi berdasarkan perjanjian baku berdasarkan klausul perjanjian yang diperjanjikan di dalam ketentuan asuransi layanan go-send tersebut.

2. Pertanggungjawaban PT AKAB ketika ada suatu resiko yang terjadi di dalam proses pengiriman atau pendistribusian barang dari suatu tempat menuju tempat tujuan yang dikehendaki oleh konsumen adalah tertuang di dalam ketentuan perasuransian layanan *Go-send*. Meskipun konsumen tidak pernah melakukan kontrak secara langsung dengan pihak PT AKAB dalam perjanjian perasuransian ini, namun hal tersebut dapat dipahami sebagai ketentuan yang berlaku sebagai layanan *service* yang ditawarkan oleh PT AKAB. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT AKAB dalam hal terjadi hal-hal diluar yang diinginkan, adalah memberikan kompensasi asuransi sebesar maksimal 10 juta rupiah. Sedangkan apabila lebih dari jumlah tersebut, maka hal tersebut masih belum dapat dilakukan berdasarkan peraturan PT AKAB. Selain itu, penyelesaian terhadapnya dapat dilakukan oleh konsumen dengan mengajukan permohonan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), apabila pihak pengusaha (PT AKAB) tidak memberikan ganti rugi sesuai yang telah diperjanjikan dalam perjanjian asuransi. Konsumen pengguna layanan juga dapat melakukan gugatan perdata kepada PT AKAB, dengan terlebih dahulu menunjukkan kesalahan dari pengusaha (dalam hal ini PT AKAB serta E-Commerce Platform Partner).



## REFERENSI

Hariyanto, Erie. *Hukum Dagang dan Perusahaan di Indonesia*, Hukum Pengangkutan (Jakarta: Pena Salasabila, 2013).

Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian dan Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014).

Martina, Ken. *Merencanakan Sistem Pengangkutan* (Bandung: Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Teknik – Universitas Esa Unggul, 2016), <https://digilib.esaunggul.ac.id/UEU-paper-TWK312-2/6531>.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013).

Salim, H.S. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Buku Kedua, Cetakan Pertama (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

Simanjuntak, Ricardo. *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Mingguan Ekonomi & Bisnis (Jakarta: KONTAN publishing, 2014).

Wijaya, Andi. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

Fazriani, Lidya dan Jeane Neltje Saly. “Tanggung Jawab Pt Gojek Indonesia Dalam Pengiriman Barang Konsumen Dari Segi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kurir Gojek Membawa Lari Smartphone Tahun 2017)”. *Jurnal Hukum Adigama*, (2019) 2:2 10.

Mahfiroh, Rochati. "Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia". *Jurnal Lex Renaissance*, (2020) 5:1 241, <https://doi.org/10.20885/JLR.vol5.iss1.art15>.

Maulida, Adinda Yustika dan Diyan Isnaeni. "Prinsip Asas Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Konsumen Terkait Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih". *Dinamika Jurnal Ilmiah Hukum*, (2021) 27:11 1691.

Laman resmi *gojek*, [www.gojek.com](http://www.gojek.com).

Mahmudh, Mohammad (CEO Zahir), "Teknologi Jadi Urat Nadi Bisnis," *Metrotvnews.com*, t.t., Teknologi Jadi Urat Nadi Bisnis, <http://teknologi.metrotvnews.com/news-teknologi/0k8g1adb-ceo-zahir-teknologi-jadi-urat-nadibisnis>.

Prasetio, Bimo dan Sekar Ayu, "Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi," *hukumonline* (blog), 22 Desember 2015, diakses 13 september 2020, pukul 1.24, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi-broleh--bimo-prasetio-dan-sekar-ayu-primandani->.

Wulandari, Siti Nurjannah, "Diduga Driver Ojek Daring Bawa Kabur iPhone X saat Gunakan Layanan Kurir Barang," 8 Maret 2018, <https://jakarta.tribunnews.com/2018/03/08/diduga-driver-ojek-daring-bawa-kabur-iphone-x-saat-gunakan-layanan-kurir-barang>