

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG DIKIRIM
PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI GOJEK**



Diajukan Oleh

ROIHAN PRATAMA YUNIAR

NIM. 2010211210110

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Maret 2024

SKRIPSI
PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG DIKIRIM
PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI GOJEK



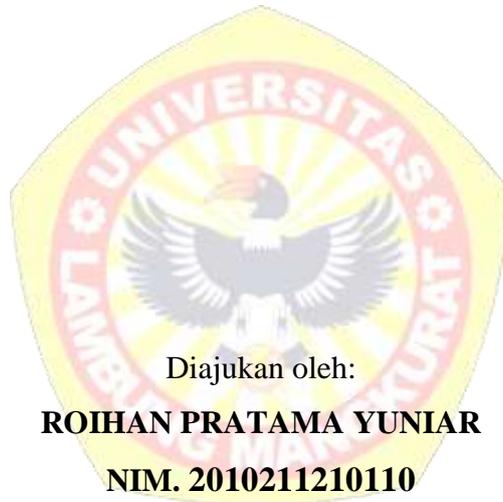
Diajukan Oleh
ROIHAN PRATAMA YUNIAR
NIM. 2010211210110

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Maret 2024

**PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG DIKIRIM
PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI *GOJEK***

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat



Diajukan oleh:

ROIHAN PRATAMA YUNIAR

NIM. 2010211210110

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Maret 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG
DIKIRIM PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI
GOJEK**

Diajukan oleh

ROIHAN PRATAMA YUNIAR

NIM. 2010211210110

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada tanggal 27 Maret 2024



Dosen Pembimbing.

Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

NIP. 197210151997022001

Diketahui

Banjarmasin, 27 Maret 2024

Ketua Program

MUHAMMAD ANANTA FIRDAUS, S.H., M.H.

NIP. 198309032009121002

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG
DIKIRIM PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI *GOJEK***

Diajukan oleh :

ROIHAN PRATAMA YUNIAR

NIM. 2010211210110

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
pada hari Rabu, 3 April 2024 dan dinyatakan memenuhi
syarat untuk diterima



Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

NIP. 197210151997022001

Diketahui,

Banjarmasin, 16 April 2024

Ketua Program,

Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H

NIP. 198309032009121002

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG
DIKIRIM PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI
GOJEK

Diajukan oleh

ROIHAN PRATAMA YUNJAR

NIM. 2010211210110

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 217/UN8.1.11/SP/2024
Tanggal : 16 APR 2024

Disahkan

Dekan,


Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.

NIP.197506152003121001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada hari Rabu tanggal 3 April 2024

Dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Prof. Dr. Djoni Sumari Gozali, S.H., M.Hum.

Sekretaris Anggota : Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.

Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat
Nomor 400/UN8.1.11/SP/2024
Tanggal 28 Maret 2024



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roihan Pratama Yuniar
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211210110
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 24 Desember 2002
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Bagian Hukum : Hukum Ekonomi
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

"PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG DIKIRIM PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI *GOJEK*"

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proposal skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, 20 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Roihan Pratama Yuniar

NIM. 2010211210110

MOTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan.(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

Maju terukur, mundur teratur.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Ayah dan Ibu Terkasih,

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada Ayahku **Yunianto Harinda, S.E** yang telah banyak membantu dan memberikan doa agar anaknya kelak menjadi orang yang sukses dan berbakti kepada orang tua. Sebagai tanda terima kasih pula, Ibuku **Dian Dahniar** yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang dapat berguna bagi agama, nusa, dan bangsa. Semoga ayah dan ibu selalu diberikan kesehatan. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua.

Adikku Tercinta dan Tersayang

Diucapkan terimakasih kepada adikku tersayang **Shafwan Ananda Yuniar**, atas dorongan serta dukungan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dosen Pembimbing Skripsi

Terimakasih banyak kepada ibu **Hj. Zakiyah, S.H., M.H.** atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan keinginan dan harapan yang dapat membanggakan orang-orang sekitar.

RINGKASAN

Roihan Pratama Yuniar, Maret 2024. **PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG DIKIRIM PENGGUNA JASA GOSEND DALAM APLIKASI GOJEK.** Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 53 Halaman. Pembimbing: Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

Hak layanan *GoSend* milik Gojek dinilai dapat mempermudah proses pengangkutan menjadi lebih cepat dan mudah. Dibandingkan dengan layanan pengangkutan milik perusahaan jasa pengangkutan barang konvensional, karena barang akan langsung diangkut ke tempat tujuan setelah diambil oleh *driver*, sedangkan perusahaan jasa pengangkutan konvensional harus menunggu semua barang yang diangkut ke suatu tempat terkumpul di tempat pemberangkatan. Selain itu layanan *GoSend* juga dinilai lebih praktis daripada layanan perusahaan jasa pengangkutan konvensional karena konsumen tidak diharuskan untuk mengantarkan barang yang ingin diangkut ke tempat agen pengangkutan. Konsumen hanya perlu memesan layanan *GoSend* melalui gawai yang telah terhubung dengan layanan internet lalu *driver* akan menerima pesanan konsumen dan mengambil barang yang akan diangkut dari suatu alamat ke alamat yang telah ditentukan. Layanan *GoSend* dari Gojek tersebut memang terbukti memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kegiatan pengangkutan. Namun dibalik layanan yang membantu ini, tidaklah selalu berjalan dengan lancar. Banyaknya pengguna yang menggunakan jasa ini, tentu saja menuai berbagai permasalahan termasuk permasalahan hukum.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum yang terdapat dalam jasa *GoSend* dan juga untuk mengetahui siapakah yang bertanggung jawab atas barang yang diangkut apabila terjadi kehilangan dalam jasa *GoSend*.

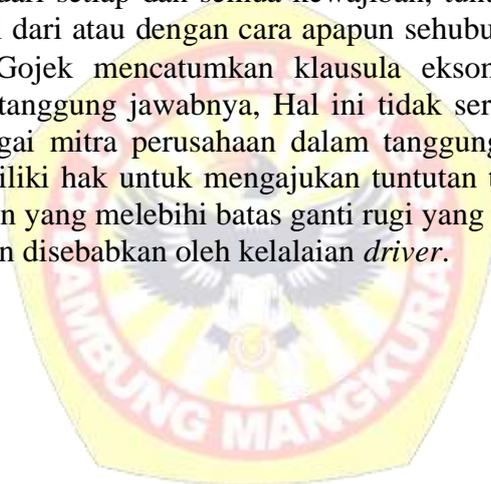
Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan sifat penelitian yang dilakukan yaitu preskriptif dengan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistematika hukum. Metode dalam pengumpulan bahan hukum dengan cara melalui studi dokumen atau kepustakaan karena dilakukan berdasarkan bahan hukum primer, sekunder, tersier. Analisis bahan hukum dalam penulisan ini berkaitan dengan pengolahan bahan hukum yang telah dikumpulkan.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa:

1. Hubungan hukum para pihak yang terdapat di dalam jasa *GoSend* yaitu terdapat hubungan hukum antara PT. GoTo Gojek Tokopedia dengan

driver yang merupakan hubungan kemitraan yang telah diatur dalam perjanjian kemitraan. Hubungan hukum antara PT. GoTo Gojek Tokopedia dengan *driver* menimbulkan berbagai hak dan kewajiban masing-masing. Terdapat juga hubungan hukum antara *driver* dengan konsumen berupa perjanjian pengangkutan yang merupakan hubungan antara penyedia jasa *GoSend* dengan pengguna jasa atau konsumen. Dan juga hubungan hukum antara PT. GoTo Gojek Tokopedia dengan konsumen merupakan hubungan antara penyedia aplikasi dengan pengguna aplikasi yang diatur dalam ketentuan penggunaan yang ditetapkan oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia.

2. Tanggung jawab atas barang yang diangkut apabila terjadi kehilangan atau kerugian dalam jasa *GoSend* merupakan tanggung jawab *driver*. Perjanjian kemitraan antara PT. GoTo Gojek Tokopedia dengan *driver* menyebabkan *driver* yang hanya merupakan mitranya bukan merupakan tanggung jawab dari perusahaan. Konsumen diwajibkan untuk secara tegas mengesampingkan dan melepaskan PT. GoTo Gojek Tokopedia dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang timbul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan *driver*. Meskipun Gojek mencatumkan klausula eksonerasi yang dimana membatasi tanggung jawabnya, Hal ini tidak serta merta melibatkan *driver* sebagai mitra perusahaan dalam tanggung jawab. Konsumen masih memiliki hak untuk mengajukan tuntutan terhadap perusahaan atas kerugian yang melebihi batas ganti rugi yang ditetapkan, terutama jika kerugian disebabkan oleh kelalaian *driver*.



Roihan Pratama Yuniar, Maret 2024. **PERLINDUNGAN ATAS KEHILANG BARANG YANG DIKIRIM PENGGUNA JASA *GOSEND* DALAM APLIKASI GOJEK**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 53 halaman. Pembimbing: Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum yang terdapat dalam jasa *GoSend* dan untuk mengetahui siapakah yang bertanggung jawab atas barang yang diangkut apabila terjadi kehilangan dalam jasa *GoSend*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, dan penelitian terhadap norma-norma yang berasal dari penelitian kepustakaan yang bersumber dari 3 (tiga) bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Pendekatan yang utama dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi guna menemukan jawaban atas permasalahan hukum yang terjadi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, Hubungan hukum para pihak yang terdapat di dalam jasa *GoSend* terdapat hubungan kemitraan antara Gojek dengan *driver*, antara *driver* dengan konsumen merupakan penyedia layanan jasa berupa perjanjian pengangkutan, antara Gojek dengan konsumen merupakan perjanjian penggunaan aplikasi. **Kedua**, Tanggung jawab atas barang yang diangkut apabila terjadi kehilangan atau kerugian dalam jasa *GoSend* merupakan tanggung jawab *driver*. Konsumen diwajibkan untuk secara tegas mengesampingkan dan melepaskan PT. GoTo Gojek Tokopedia dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang timbul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan *driver*. Meskipun Gojek mencantumkan klausula eksonerasi yang dimana membatasi tanggung jawabnya, Hal ini tidak serta merta melibatkan *driver* sebagai mitra perusahaan dalam tanggung jawab. Konsumen masih memiliki hak untuk mengajukan tuntutan terhadap perusahaan atas kerugian yang melebihi batas ganti rugi yang ditetapkan, terutama jika kerugian disebabkan oleh kelalaian *driver*.

Kata Kunci : Perlindungan, Barang, *GoSend*

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, kasih sayang dan karunia-nya yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN ATAS KEHILANGAN BARANG YANG DIKIRIM PENGGUNA JASA GOSEND DALAM APLIKASI GOJEK”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Studi Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penulisan skripsi, penulis mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Ibu Hj. Zakiyah, S.H., M.H. selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan arahan, petunjuk, saran, dukungan serta bimbing kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
4. Bapak Rahmat Budiman, S.H., LL.M. selaku dosen Pembimbing Akademik selama menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Perdata dan Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis;
6. Seluruh Dosen Staf Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan motivasi untuk selalu berkembang demi menjadi mahasiswa yang bertanggung jawab;

7. Seluruh Staf Akademik, Staf Tata Usaha, Serta Pustakawan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah banyak membantu sesuai dengan bidangnya masing-masing demi terselesaikannya skripsi ini;
8. Keluarga Besar penulis yang telah membantu dan mendukung dalam segala hal baik itu pikiran, tenaga, dan materil dari awal memasuki perkuliahan hingga terselesaikannya kuliah penulis;
9. Rekan Penulis yang tergabung PK Ekonomi, Kawan-kawan seperjuangan penulis Fadel, Alif, Feri, Devano, Tafdila, Kori, Sasya, Midah, Dayah, Nadila, Fikri, Safna dan seluruh rekan lainnya memberikan semangat dan doa yang tidak bisa disebutkan satu-persatu;
10. Serta seluruh rekan Angkatan 2020 Fakultas Hukum ULM, dan pihak lainnya yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa materi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk kelengkapan dan kesempurnaan isi dari skripsi ini. Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran khususnya perkembangan di bidang ilmu hukum dan secara umum kepada bangsa dan negara serta dimaklumi atas segala kesalahan dan kekurangan dalam penulisan ini.

Banjarmasin, 26 Maret 2024

Penulis

Roihan Pratama Yuniar

NIM. 2010211210110

DAFTAR ISI

	halaman
SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI	vii
MOTO	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
1. Jenis Penelitian	8
2. Tipe Penelitian	9
3. Sifat Penelitian	9
4. Pendekatan Penelitian	9
5. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	10
6. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	11
7. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum.....	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
1. Perlindungan Konsumen.....	13
2. Hukum Pengangkutan.....	19

3. <i>GoSend</i>	24
BAB III PEMBAHASAN	25
A. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Jasa <i>GoSend</i>	25
B. Tanggung Jawab Atas Barang Yang Diangkut Apabila Terjadi Kehilangan Dalam Jasa <i>Gosend</i>	41
BAB IV PENUTUP	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

