



## PROBLEMATIKA KESALAHAN PEMILIHAN TITIK LOKASI PENGIRIMAN OLEH MARKETPLACE BAGI DRIVER GOJEK DI KOTA BANJARMASIN

Fitriannisa Sri Wulandari

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

E-mail: [fitriannisasriw@gmail.com](mailto:fitriannisasriw@gmail.com)

Received 28-02-2024 | Revised form 02-03-2024 | Accepted 25-04-2024

### Abstact

One application that is famous for this service is Gojek, this application is a new breakthrough created by young entrepreneurs who are developing new innovations in providing online transportation services, namely online motorcycle taxis. In the Gojek application, there are various services that can be used by users, namely Go-Food, Go-Send, Go-Ride, Go-Car and others. One of the online motorcycle taxis that is often used is Gojek. This delivery is popular with marketplace users because it is cheap and fast. The recipient's address is usually determined by two things, namely the written address or the address at the location point. However, in the field the author encountered various cases where the location point with the written address was different. Therefore, researchers are interested in researching legal protection for Gojek drivers against errors in selecting delivery locations by market places in the city of Banjarmasin. The type of research carried out by researchers is empirical legal research with a positive legal approach. This research was carried out in Banjarmasin City. The data collection technique is interviews with 5 informants. Meanwhile, the data analysis technique is the process of systematically searching and compiling data obtained from interviews. The results of this research show that the law clearly regulates legal protection regarding the rights of business actors, but consumers still do not fulfill the rights of business actors so that they are not fulfilled, where the rights are not obtained by business actors due to mistakes in choosing location points in Banjarmasin City, namely business actors, do not get correct, clear and honest information from consumers as well as guaranteeing security and safety for business actors. With the sense of responsibility that consumers have, consumers who are tempted by cheap postage are looking for the closest one, and there is a lack of supervision or protection.

**Keywords :** Gojek driver, Location point, Marketplace

### Abstrak

Salah satu aplikasi yang terkenal dengan jasa tersebut adalah Gojek, aplikasi ini adalah terobosan baru yang dimunculkan oleh para pengusaha muda yang mengembangkan inovasi baru dalam penyediaan jasa transportasi online, yaitu ojek online. Pada aplikasi Gojek ini terdapat berbagai layanan jasa yang dapat digunakan oleh penggunanya, yaitu Go-Food, Go-Send, Go-Ride, Go-Car dan lain-lain. Salah satu ojek online yang sering digunakan yaitu Gojek. Pengiriman ini diminati pengguna *marketplace* karena murah dan cepat. Adapun alamat penerima ini biasanya ditentukan oleh dua hal, yaitu alamat tertulis atau alamat pada titik lokasi. Akan tetapi di lapangan penulis menemui berbagai kasus yang mana titik lokasi dengan alamat tertulis tersebut berbeda. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai perlindungan hukum bagi driver gojek terhadap kesalahan pemilihan titik lokasi pengiriman oleh *market place* di kota Banjarmasin.

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan hukum positif penelitian ini dilakukan di Kota Banjarmasin. Adapun teknik pengumpulan data yaitu wawancara terhadap 5 Informan. Sedangkan untuk teknik Analisis data yaitu proses mencari dan menyusun dengan sistematika dari data yang diperoleh dari hasil wawancara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa undang-undang sudah mengatur dengan jelas mengenai perlindungan hukum tentang hak pelaku usaha hanya saja konsumen masih tidak memenuhi hak pelaku usaha sehingga tidak terpenuhi, dimana hak-hak yang tidak di dapatkan oleh pelaku usaha terhadap kesalahan memilih titik lokasi di Kota Banjarmasin yaitu pelaku usaha tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur dari konsumen serta penjaminan keamanan dan keselamatan bagi pelaku usaha. Dengan rasa tanggung jawab yang dimiliki konsumen, konsumen yang tergiur dengan ongkirnya murah jadi mencari yang terdekat jaraknya, dan kurangnya pengawasan ataupun perlindungan yang dimiliki

**Kata kunci :** Driver Gojek, Titik Lokasi, Marketplace

## **Pendahuluan**

Salah satu aplikasi yang terkenal dengan jasa tersebut adalah Gojek, aplikasi ini adalah terobosan baru yang dimunculkan oleh para pengusaha muda yang mengembangkan inovasi baru dalam penyediaan jasa transportasi online, yaitu ojek online.<sup>1</sup> Pada aplikasi Gojek ini terdapat berbagai layanan jasa yang dapat digunakan oleh penggunanya, yaitu *Go-Food*, *Go-Send*, *Go-Ride*, *Go-Car* dan lain-lain. Selama masa covid-19 hingga sekarang, peminat belanja online berkembang sangat pesat. Berbagai *marketplace* yang menawarkan produk-produk kebutuhan masyarakat pun bermunculan. *Marketplace* tersebut menggunakan berbagai pilihan jasa kirim barang yang memudahkan penggunanya memilih ingin menggunakan jasa kirim apapun. Salah satu jasa kirim yang diminati adalah jasa kirim instan, yang mana jasa kirim barang ini menggunakan ojek online sebagai kurirnya. Salah satu ojek online yang sering digunakan yaitu Gojek. Pengiriman ini diminati pengguna *marketplace* karena murah dan cepat. Hanya dalam beberapa jam barang yang dipesan sudah akan sampai ke rumah. Hal itu dengan syarat, barang yang dipesan berasal dari market place yang satu kota atau berada disekitarnya dengan alamat yang ingin di tuju.

Adapun berdasarkan observasi awal penulis, ada driver yang menerima orderan *Go-Send* dari market place yang alamatnya di Jl. A. Yani KM. 5, semisal alamat tertulisnya tersebut berada di Jl. A. Yani KM. 3,5 akan tetapi titik lokasinya berada di Jl. A. Yani KM. 5, driver ojek online pun akan mengkonfirmasi kepada penerima barang untuk alamat yang benar, dan alamat yang benar ternyata adalah alamat tertulis. Sedangkan pihak aplikasi akan otomatis menghitung ongkos kirim sesuai dengan titik lokasi bukan alamat tertulis. Maka jika market place tempat barang itu dipesan dan titik lokasi sama-sama berada di Jl.

---

<sup>1</sup> Deddy Cahyadi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Ojek Online (Studi pada go-jek Malang)," *Jurnal ilmiah mahasiswa FEB 5*, no. 2 (2017): hlm. 4.

A. Yani KM. 5, maka akan ongkir kirim tentu akan lebih murah karena dekat dengan market place tersebut. Hal ini membuat pihak driver ojek online mendapati kerugian, karena harus mengantar ke alamat yang lebih jauh dengan ongkos kirim yang tidak sesuai.<sup>2</sup>

Dari hal yang diterangkan diatas maka terdapat beberapa permasalahan terkait praktik pemesanan barang dari market place menggunakan jasa kirim ojek online yang berbeda pada titik lokasi dengan alamat tertulisnya, yang berdampak pada hak para driver ojek online sebagai kurir yang mengantarkannya. Di Indonesia sendiri regulasi yang menanggung para driver ojek online sendiri ada beberapa yaitu Peraturan untuk ojek online yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub) pada tahun 2019, dengan nama Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.

Peraturan ini mencakup berbagai aspek layanan ojek online, seperti keselamatan, kemitraan, penanggungan, dan biaya layanan. Peraturan ini tidak menentukan tarif pasti untuk ojek online, tetapi memberikan pedoman untuk menghitung biaya layanan berdasarkan biaya langsung dan tidak langsung . Tarif ditentukan oleh menteri setelah berkonsultasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Peraturan ini mengharuskan operator ojek online (aplikator) untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan data penumpang, serta identitas dan data kendaraan pengemudi juga menetapkan standar operasi prosedur (SOP) untuk menangguk atau mengakhiri kemitraan antara aplikator dan pengemudi, yang harus dibahas dan disetujui oleh kedua belah pihak.

Sebelum peraturan ini keluar ojek online bisa dikatakan belum memiliki hukum kecuali pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, dalam regulasi ini pun tidak secara spesifik mengatur terkait ojek online.<sup>3</sup>

Perlindungan hukum sendiri adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.<sup>4</sup>

## METODE

---

<sup>2</sup> Fauzi, Gojek Banjarmasin, Wawancara Pribadi, 09 Maret 2023, Pukul 13.00 WITA

<sup>3</sup> M Kharis Mawanda dan Adam Muhshi, "Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia," *Lentera Hukum* 6, no. 1 (28 April 2019): hlm. 37, <https://doi.org/10.19184/ejlh.v6i1.9203>.

<sup>4</sup> Ashabul Kahfi, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja," *Jurisprudentie : Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum* 3, no. 2 (1 Desember 2016): hlm. 64, <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v3i2.2665>.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris yaitu suatu penelitian hukum yang memperoleh datanya dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari Masyarakat.<sup>5</sup> Penelitian ini berlokasi pada Kota Banjarmasin, Sumber data dalam penelitian ini adalah para informan yaitu driver ojek online

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Gojek salah satu layanan yang sering dan banyak digunakan pada zaman sekarang terkhususnya daerah pada kota Banjarmasin yang kotanya sudah bisa dikatakan padat penduduk, gojek memiliki beberapa layanan yang diberikan kepada konsumen diantaranya layanan yang sesuai dengan penelitian yang penulis kaji yaitu terkait layanan Go-Send. Go-Send Adalah layanan kurir instan untuk kirim barang ataupun dokumen dengan cepat tanpa batasan jarak. Namun layanan ini untuk pengiriman dalam satu area saja.

Gojek Di Kota Banjarmasin sering mengalami atau mendapatkan kendala dalam menerima orderan Go-Send yang dimaksud dengan kendala tersebut yaitu kesalahan dalam titik lokasi pengantaran adapun kendala yang menjadi permasalahan tersebut diantaranya:

1. Tidak adanya kontak penerima paket

Tidak ada kontak penerima barang ini menyebabkan pihak driver gojek mengalami kendala ketika dalam pengantaran barang tersebut, jika mengacu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Tentang Kewajiban Pelaku Usaha yang menyebutkan bahwa Memberikan informasi secara benar, jelas dan jujur mengenai keadaan dan jaminan atas barang dan jasa yang di produksi serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Akan tetapi hal tersebut sering terjadi sehingga kecacatan hukum pada pengirim barang kepada driver gojek sering terjadi.<sup>6</sup>

2. Titik antar yang diberikan mitra marketplace tidak sesuai dengan alamat asli  
Driver gojek telah beritikad baik melakukan kewajibannya dengan melakukan pelayanan sebaik mungkin mengantarkan barang ke lokasi yang diberikan oleh pengirim, dalam hal ini driver gojek telah menjalankan kewajibannya sebagaimana diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Tentang Kewajiban Pelaku Usaha<sup>7</sup>

3. Tidak adanya tindak lanjut dari PT Gojek

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 Tentang Hak Pelaku

---

<sup>5</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris / Mukti Fajar. Yulianto Achmad* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 154.

<sup>6</sup> “Undang-undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7,” t.t.

<sup>7</sup> Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*.

Usaha yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak sudah pantas mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, perusahaan gojek pada praktiknya sudah menyediakan ganti rugi terhadap *Driver* yang mengalami salah dalam pemilihan titik lokasi, namun prosesnya yang memakan waktu lama, tenaga dan memerlukan persyaratan yang harus dipenuhi.<sup>8</sup>

### **KESIMPULAN**

Sebagaimana hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Problematika kesalahan pemilihan titik lokasi pengiriman oleh marketplace bagi driver gojek di kota Banjarmasin, bagian Undang-undang perlindungan konsumen pasal 6 tentang hak pelaku usaha dimana hak-hak tersebut terdiri dari hak mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai dengan kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari itikad tidak baik dari konsumen, hak untuk membela diri sepautnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan dari barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam hal peraturan perundang-undangan lainnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Cahyadi, Deddy. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Ojek Online (Studi pada go-jek Malang)." *Jurnal ilmiah mahasiswa FEB* 5, no. 2 (2017).

Mawanda, M Kharis, dan Adam Muhshi. "Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia." *Lentera Hukum* 6, no. 1 (28 April 2019): 33. <https://doi.org/10.19184/ejlh.v6i1.9203>.

---

<sup>8</sup> "Undang-undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, pasal 6."

Kahfi, Ashabul. “Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja.” *Jurisprudentie : Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum* 3, no. 2 (1 Desember 2016): 59–72. <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v3i2.2665>.

Fajar, Mukti, dan Yulianto Achmad. *Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris / Mukti Fajar. Yulianto Achmad*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Marpi. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, t.t.

“Undang-undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, pasal 6,” t.t.

“Undang-undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7,” t.t.