

---

## Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Terhadap Barang Konsumen

Andi Wahyuddin Nur

Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamadukelleng Sengkeng

Email: [andiwahyuddinnur@gmail.com](mailto:andiwahyuddinnur@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 15 Oktober 2023

Revised: 30 Oktober 2023

Accepted: 02 November 2023

**Keywords:** Pengangkutan  
Barang, Asuransi, Tanggung  
Jawab, Kehilangan.

**Abstrak:** Seiring perkembangan teknologi, GoSend dalam Gojek memberikan layanan memberikan layanan jasa pengiriman barang dan dokumen selama 24 jam yang dapat dipesan konsumen secara online dan dapat mencapai tujuan lebih cepat daripada jasa pengiriman barang konvensional. Akan tetapi, setiap jasa pengiriman tetap memiliki resiko kehilangan atau kerusakan barang seperti yang terjadi pada 12 Agustus 2001, kasus kehilangan barang pengguna layanan GoSend yang dibawa kabur driver Gojek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban perusahaan PT. Gojek Indonesia terhadap barang konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Data dihimpun dari sumber bahan hukum dengan peninjauan terhadap peraturan perundang-undangan dan studi pustaka dengan sumber yang kredibel seperti buku, jurnal, dan dokumen tertulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peraturan perundang-undangan yang digunakan untuk asuransi dan kesepakatan pengangkutan barang tertuang dalam Pasal 86-97, Pasal 246, Pasal 466-517c. Sementara perlindungan konsumen diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999. Sementara, berdasarkan kasus yang diteliti, PT. Gojek Indonesia memberikan kompensasi atas kehilangan barang yang dialami konsumen dengan nominal sesuai dengan faktur pembelian. Ini menunjukkan bahwa Gojek sudah menunjukkan tanggung jawab perusahaan.

---

### PENDAHULUAN

Angkutan barang adalah proses pengangkutan berbagai jenis barang dari satu titik ke titik lain dengan menggunakan berbagai moda transportasi. Pengangkutan barang dapat melibatkan solusi jalan, pengiriman udara dan bahkan penggunaan jalur air untuk memindahkan barang dari titik asal ke tujuan. Salah satu moda transportasi barang yang lebih umum melibatkan pemindahan barang melalui darat (Kaszubowski, 2019).

Beberapa tahun belakangan, mulai pada tahun 2011, PT. Gojek Indonesia melalui fitur

GoSend pada aplikasi Gojek memberikan layanan jasa pengiriman barang dan dokumen selama 24 jam yang dapat dipesan konsumen secara *online* dan dapat mencapai tujuan lebih cepat daripada jasa pengiriman barang konvensional. Namun, setiap jasa pengiriman selalu mempunyai resiko seperti yang terjadi pada kasus barang pelanggan yang dibawa lari oleh driver Gojek.

Dilansir dari portal berita Liputan6.com pada 13 Agustus 2016 kasus driver layanan jasa GoSend yang membawa kabur barang kiriman pelanggan berupa smartphone. Proses pengiriman barang dilakukan dari Lubang Buaya ke Cililitan dengan estimasi kurang lebih 30 menit sejak barang diterima. Akan tetapi, driver Gojek tersebut sulit ditemukan sebab sistem GPS dinonaktifkan. Dalam hal ini, konsumen tentu mengalami kerugian.

Pada konteks hukum dagang, mengenai pengangkutan barang didefinisikan sebagai bentuk kesepakatan interelasi antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim. Dalam hal ini, pengangkut wajib untuk melaksanakan pengangkutan atau pengiriman barang maupun dokumen ke lokasi tujuan dengan aman dan selamat, sedangkan pihak pengirim diwajibkan untuk membayar biaya pengiriman. Ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang) (Nabila, 2016).

Pada penelitian sebelumnya mengenai perusahaan jasa pengangkutan. Fillaili menjelaskan bahwa perlindungan hukum melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen diberikan kepada pengguna jasa dengan tujuan untuk perlindungan dan pemenuhan hak konsumen. Tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi online di terhadap pelanggan yang dirugikan. Untuk mengatasi kerugian yang dialami konsumen, perusahaan, yang dalam hal ini adalah PT. Gojek Indonesia harus memberikan pertanggungjawaban terhadap kasus yang terjadi. Tanggung jawab perusahaan terdiri atas tanggung jawab yang wajib dilakukan sebaik-baiknya dan tanggung jawab berupa asuransi kompensasi atau ganti rugi (*liability*) sehingga tercipta asas keadilan untuk semua pihak (Larasati & Yasa, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban dan bentuk penggantian kerugian dari perusahaan PT. Gojek Indonesia terhadap barang konsumen. Untuk menjawab objektif penelitian, pertanyaan yang diajukan adalah a) bagaimana tanggung jawab perusahaan (PT. Gojek Indonesia) terhadap konsumen dalam jasa layanan fitur GoSend?, b) bagaimana bentuk penggantian kerugian yang diberikan oleh Gojek atas klaim kasus kehilangan barang yang terjadi pada jasa GoSend?

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, untuk menjawab rumusan masalah, peneliti menggunakan metode penelitian hukum normatif sebagai desain penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji memaparkan bahwa penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang datanya diperoleh dari studi pustaka atau data sekunder (Sonata, 2015). Penelitian ini dilakukan menggunakan sumber bahan hukum dengan meninjau peraturan perundang-undangan dan studi pustaka dengan sumber yang kredibel seperti buku, jurnal, dan dokumen tertulis.

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus (*Case Study*) yang menelaah kasus driver atau kurir layanan jasa GoSend yang membawa kabur barang kiriman pelanggan. Setelah itu, data dianalisis menggunakan teknik model Miles dan Huberman. Kegiatan analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pertanggungjawaban Gojek terhadap Konsumen Pengguna Layanan GoSend**

GoSend sebagai layanan penyedia jasa pengiriman barang dan dokumen dalam pengoperasiannya tidak hanya memiliki benefit-benefit bagi konsumen, namun juga terdapat kemungkinan dan resiko yang dapat muncul. Untuk beberapa kasus, tanggung jawab perusahaan memang diperlukan untuk mengatasi kasus-kasus tersebut. Tanggung jawab harus dipenuhi sejak kesepakatan dibuat. Dalam hal ini, ketika konsumen melakukan pengiriman barang dengan aplikasi Gojek, perjanjian pengangkutan terbentuk.

Perjanjian pengangkutan barang ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 86-97 dan Pasal 466-517c di mana perusahaan (pengangkut) wajib untuk bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu. Biasanya, tanggung jawab perusahaan diwujudkan dalam bentuk asuransi. Maka asuransi dalam transaksi elektronik diatur pada Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menyebutkan bahwa "*Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti*".

Berdasarkan peraturan perundang-undangan ini, dapat dipahami bahwa transaksi dalam aplikasi layanan Gojek merupakan objek asuransi sebab aktivitas di dalam aplikasi tersebut memiliki kemungkinan resiko meliputi kerusakan, kerugian, maupun kehilangan dari pihak yang ada dalam transaksi tersebut. Hal ini dimuat dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian menyebutkan "Objek asuransi adalah benda atau jasa jiwa dan raga, kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, serta kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan/atau berkurang nilainya."

Adapun apabila barang atau dokumen yang dikirim mengalami kemungkinan-kemungkinan seperti kerusakan atau hilang sebab kesengajaan maupun ketidaksengajaan dikarenakan suatu insiden yang tidak diinginkan. Pihak driver Gojek wajib untuk mengganti kerugian yang dialami pelanggan untuk mendapatkan keadilan, apapun motif kesalahan tersebut. Dalam hal ini, pengguna layanan GoSend dapat mengajukan klaim asuransi atas kerugian yang dialami.

Jika dikaitkan dengan Pasal 264 KUHD, platform Gojek telah menyediakan asuransi namun setelah pengirim melakukan penerimaan atas barang atau dokumen yang dikirim pada aplikasi Gojek. Pihak Gojek memberikan persetujuan asuransi atas pengiriman barang yang tertera pada menu *terms and policy*. Ini diperkuat dengan peraturan mengenai tanggung jawab korporasi atas konsumen juga diatur berdasarkan Pasal 7 Huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen atau disebut juga sebagai UU Perlindungan Konsumen yang menetapkan bahwa seorang pelaku usaha wajib memberikan kompensasi untuk penggunaan jasa yang diadakannya.

### **Bentuk Penggantian Kerugian yang Dialami Pengguna Layanan GoSend atas Kehilangan Barang**

Terkait perihal ganti rugi, PT. Gojek melakukan beberapa pembatasan yang tertera pada perjanjian kerja antara PT. Gojek dengan driver, yang mana PT. Gojek memberikan jaminan atau asuransi berupa kompensasi untuk dua jenis asuransi, pertama perlindungan standar dengan tanpa membayar biaya manajemen risiko apapun, untuk setiap 1 (satu) kali penggunaan Layanan GoSend, pengguna secara otomatis mendapatkan perlindungan asuransi, dengan nilai pertanggungan hingga maksimum Rp 1.000.000 (satu juta Rupiah), sedangkan untuk jenis perlindungan ekstra dengan membayar biaya manajemen risiko sebesar Rp 500 (lima ratus

Rupiah) untuk setiap 1 (satu) kali penggunaan Layanan GoSend, pengguna juga akan mendapatkan perlindungan asuransi tambahan, dengan nominal pertanggungan hingga maksimum Rp 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah). Nominal kompensasi diberikan berdasar pada struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang yang dikirim namun tidak melebihi Rp. 10.000.000.

Pengajuan klaim akan ditinjau terlebih dahulu oleh penyedia asuransi setelah dokumen-dokumen seperti foto Kartu Tanda Penduduk (KTP); validasi kronologis; nomor pesanan (Gojek); nominal klaim; dan faktur pembelian di platform e-commerce dinyatakan telah lengkap. Gojek dan pihak asuransi akan menginformasikan kepada pengguna melalui email jika dokumen dinyatakan lengkap dan siap diproses atau jika dokumen dinyatakan tidak lengkap. Besaran pertanggungan akan diterima oleh pengguna dalam waktu 14 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap.

Berdasarkan kasus hilangnya barang milik pelanggan layanan GoSend berinisial IF yang dibawa kabur oleh driver Gojek bernama Efendi sebagai kurir yang menerima pesanan pengantaran barang. Korban IF menggunakan layanan GoSend untuk mengirimkan smartphone pada Jumat pukul 10.28, 12 Agustus 2016. Namun masalah ditemukan setelah sistem *tracking* dengan GPS untuk mengetahui posisi driver dinonaktifkan. Seharusnya, barang kiriman berupa ponsel tersebut dapat diterima dengan estimasi waktu 30 menit untuk jarak pengiriman Lubang Buaya ke Cililitan. IF juga telah mengupayakan untuk menghubungi driver dengan menelpon dan mengirimkan SMS namun tidak mendapatkan balasan. IF melaporkan keluhannya kepada pihak Gojek yang kemudian direspon pihak Gojek dengan pengiriman email pada jam 12 malam. Koordinasi pelaporan keluhan atas kasus ini dikatakan IF sampai pada jam 1 dini hari hingga pernyataan pihak Gojek yang bersedia mengganti secara penuh nominal barang yang hilang.

Tanggung jawab Gojek pada kasus tersebut ditunjukkan dengan respons keluhan pengguna layanan GoSend serta kesediaannya untuk memberikan kompensasi penuh atas kehilangan barang dengan nominal kompensasi berdasarkan bukti pembelian barang atau *invoice* dari barang berupa ponsel tersebut sesuai kebijakan perusahaan.

## **KESIMPULAN**

GoSend sebagai fitur dari aplikasi Gojek yang menyediakan layanan pengangkutan atau pengiriman barang tetap memiliki resiko-resiko yang mungkin muncul seperti kerusakan dan kehilangan barang. Untuk menangani hal ini, PT. Gojek Indonesia memiliki tanggung jawab dengan asuransi atas barang tersebut untuk keadilan semua pihak yang terlibat. Dasar hukum mengenai asuransi diatur dalam pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Sementara tanggung jawab perusahaan dan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 7 Huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pada kasus kehilangan barang yang dibawa kabur oleh driver Gojek yang dialami pengguna layanan GoSend pada 12 Agustus 2016, PT. Gojek Indonesia mempertanggungjawabkan kerugian dengan memberikan kompensasi ganti rugi sesuai faktur pembelian atau *invoice* barang yang hilang tersebut sesuai dengan kebijakan perusahaan mengenai pengaturan asuransi.

Berdasarkan penelitian ini, saran yang peneliti dapat sampaikan untuk perusahaan PT. Gojek Indonesia untuk hendaknya selalu menangani dengan cepat keluhan dan komplain dari pengguna jasa layanan angkutan barang dan dokumen, GoSend. Inovasi ini hendaknya juga senantiasa patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menjamin keselamatan dan keadilan untuk semua pihak yang terlibat.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- “Asuransi Layanan GoSend | GoSend.” Accessed January 3, 2022. <https://www.gojek.com/blog/gosend/asuransi-layanan-gosend/>.
- “Barang Pelanggan Dibawa Lari Driver, Ini Solusi Dari Go-Jek - Tekno Liputan6.Com.” Accessed January 3, 2022. <https://www.liputan6.com/tekno/read/2576249/barang-pelanggan-dibawa-lari-driver-ini-solusi-dari-go-jek>.
- Fillaili, Nuraini. (2019). Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver. *Jurist-Diction* 2, no. 4. 1375. <https://doi.org/10.20473/jd.v2i4.14499>.
- Kaszubowski, Daniel. 2019. A Method for the Evaluation of Urban Freight Transport Models as a Tool for Improving the Delivery of Sustainable Urban Transport Policy. *Sustainability* 11, no. 6. 1535. <https://doi.org/10.3390/su11061535>.
- Kemenkeu, RI. “KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG UNTUK INDONESIA.” Accessed January 3, 2022. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1847/23tahun~1847stbl.htm>.
- Larasati, Anak Agung Ayu Krisnanti, and Made Maharta Yasa. 2019. PERTANGGUNGJAWABAN GOJEK AKIBAT KEHILANGAN BARANG PADA FITUR GO-SEND SEBAGAI LAYANAN YANG DITAWARKAN DALAM GOJEK INDONESIA. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 2. 1. <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i02.p07>.
- Mahfiroh, Rochati. 2020. Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia. *Jurnal Lex Renaissance* 5, no. 1. <https://doi.org/10.20885/JLR.vol5.iss1.art15>.
- Nabila, Nabila. 2016. WANPRESTASI PADA SUATU BILL OF LADING DALAM PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAUT. *PALAR | PAKUAN LAW REVIEW* 2, no. 1. <https://doi.org/10.33751/palar.v2i1.932>.
- Sonata, Depri Liber. 2015. METODE PENELITIAN HUKUM NORMATIF DAN EMPIRIS: KARAKTERISTIK KHAS DARI METODE MENELITI HUKUM. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 1. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no1.283>.
- Subekti, Sri. 2017. ANALISIS YURIDIS TENTANG HUKUM ASURANSI DALAM TRANSAKSI ELECTRONIC COMMERCE MELALUI PERSPEKTIF KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG. *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum* 1, no. 1. 19. <https://doi.org/10.35973/jidh.v1i1.604>.