

## BAB IV

### LAPORAN PENELITIAN

Mekanisme Menerima Orderan Go-Sen. Go-Send adalah layanan kurir instan untuk kirim barang dan dokumen dengan cepat tanpa batasan jarak. Namun layanan ini untuk pengiriman dalam satu area saja. Adapun sistem masuknya pesanan ke aplikasi *Driver ojek online random* atau acak. Akan tetapi *Driver ojek online* bisa mengaktifkan atau pun tidak fitur autobid. Adapun fitur autobid adalah fitur di aplikasi Go-Partner untuk *Driver ojek online* yang mana jika *Driver ojek online* mengaktifkan fitur ini maka orderan yang masuk ke aplikasinya secara otomatis langsung diterima dan jika menonaktifkan maka orderan yang masuk bisa ditolak ataupun diterima oleh *Driver ojek online*. Untuk mekanisme menerima orderan Market Place oleh *driver ojek online* memiliki beberapa step, yaitu:

1. Saat orderan Go-send masuk ke aplikasi Go-Partner yang mencatumkan peta titik jemput (Mitra Market Place) dan titik antar (Pemesan barang) ; Nama, alamat lengkap dan CP pemesan barang; keterangan paket dan biaya ongkir yang diterima Driver.
2. Setelah itu driver mengambil paket di toko mitra Market Place dan di foto paket untuk sebagai tanda terima paket, memastikan nama, alamat dan CP lengkap.
3. Setelah itu driver mengantar paket ke alamat penerima/pemesan paket.
4. Saatnya driver menerima ongkos kirim bisa berupa uang tunai/GoPay.

5. Setelah selesai mengantar paket, driver menyelesaikan orderan dan memberikan rating untuk Mitra Market Place & Aplikasi GoPartner

#### **A. Penyajian Data**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data terkait perlindungan hukum bagi driver gojek terhadap kesalahan pemilihan titik lokasi pengiriman oleh market place di Kota Banjarmasin, peneliti melakukan wawancara secara mendalam bersama pihak-pihak driver gojek online. Wawancara tersebut dilaksanakan ditempat di Kota Banjarmasin pada tanggal 1 Febuari sampai 20 Febuari 2024.

##### 1. Data Informan I

Nama	: Fauzi
Alamat rumah	: Jalan Handil bahalang Gang Darussalam 2
Umur	: 53 Tahun
Agama	: Islam
Pendidikan terakhir	: SMA

##### Uraian wawancara

Beliau adalah salah satu masyarakat yang berkerja ojek online di Kota Banjarmasin. Beliau berkerja sebagai ojek online kira-kira sudah hampir 7 tahun. Beliau pernah mendapatkan orderan *Go-Send* dari Market Place. Ada makenisme yaitu bahwasannya mereka tidak perlu membayar orderan makanan atau barang karena dari pihak resto sudah membayarkan dan mereka tinggal mengambil

barang tersebut dan tidak menunggu, bila mereka membayarkan dari Market Place bisa mendapatkan saksi dari PT Gojek.

Selama menerima orderan *Go-Send* dari Market Place adapun kendala yang terjadi yaitu yang menerima barang tidak merespon beliau telpon, alamat tidak sesuai titik, alamat tidak lengkap dan barang terlalu besar. Resikonya beliau kesulitan mencari tempat rumah yang menerima dan beliau harus menghubungi kembali yang pengirim atau yang mengorderkan.

Fakor yang menyebabkan titik lokasi salah yaitu tidak teliti meletakkan titik antar pada saat membantu orderan dan juga bisa orang itu ingin ongkirnya murah jadi mencari yang terdekat jaraknya beda 1 kilometer diletakkan orang itu muka Komplek sebenarnya di dalam Komplek.<sup>28</sup>

## 2. Data Informan II

Nama	: Akhmad Baihaqi
Alamat rumah	: Jln. Asang Permai, Komp. Asang permai Residence Blok F No. 10 (Jalur kanan), RT.001/RW.001, Desa Banyu Hirang, Kec Gambut, Kab. Banjar, 70652
Umur	: 28 Tahun
Agama	: Islam
Pendidikan terakhir	: S1
Uraian wawancara	

---

<sup>28</sup> Fauzi, Wawancara dengan Driver Ojek Online, Kota Banjarmasin, 16 Februari 2024.

Beliau adalah salah satu masyarakat yang berkerja sebagai mitra Gojek di Kota Banjarmasin. Beliau berkerja sebagai mitra Gojek kira-kira sudah hamper 6 tahun. Beliau akhir-akhir ini sudah pernah mendapatkan orderan *Go-Send* dari Market Place seperti Shope dan Tokopedia, ada mekanisme penerimaan orderan tersebut orderan masuk ke Hp Driver yang mencatumkan peta titik jemput dan titik antar, driver mengambil paket di toko mitra Market Place dan di foto paket untuk sebagai tanda terima paket, memastikan nama, alamat dan CP lengkap, driver mengantar paket ke alamat penerima/pemasan paket, driver menerima ongkos kirim bias berupa uang tunai/GoPay, driver menyelesaikan orderan dan memberikan rating untuk Mitra Market Place & Aplikasi GoPartner.

Selama menerima orderan *Go-Send* dari Market Place ada dua kendala yang terjadi ketika pesanan tidak sesuai dengan titik lokasi yang pernah beliau hadapi yaitu tidak adanya nomor kontak penerima paket dan titik antar yang diberikan Mitra Market Place tidak sesuai dengan alamat asli penerima dan juga beliau dua kali menerima orderan yang titik lokasi antarnya tidak sesuai, yang pertama selisih jarak sekitar 2 kilometer dan uang, kedua selisih jarak sekitar 1,5 kilometer. Beliau mengatakan ada kerugiannya jika titik lokasi tidak sesuai yaitu pertama kerugian bahan bakar karena harus putar balik menuju alamat yang kebenarnya. Kedua kerugian waktu, jika titik antar sesuai beliau bias menyelesaikan orderan dengan cepat dan bias mencari orderan selanjutnya dengan lebih cepat, jika titik orderan tidak sesuai beliau jadi lebih lama untuk menyelesaikan orderan tersebut. Ketiga kerugian performa, kadang-kadang driver

bisa diberi bintang dibawah bintang 5 karena terlalu lama sampai padahal itu karena titik antar yang tidak sesuai.

Fakor yang menyebabkan titik lokasi salah ada dua: pertama ketidak telitian pihak Mitra Marketplace dalam meletakkan titik antar pada saat membantu orderan. Kedua pihak penerima paket yang salah memberikan alamat antar kepada pihak Mitra Market Place. Untuk kerugiannya tidak ada karena tidak termasuk kategori orderan fiktif.<sup>29</sup>

### 3. Data Informan III

Nama : Hery Adiyanoor  
Alamat rumah : Jln. A. Yani Km 7 Gang Berunai Rt 3 No  
41  
Umur : 38 Tahun  
Agama : Islam  
Pendidikan terakhir : SMA  
Uraian wawancara

Beliau adalah salah satu masyarakat yang berkerja ojek online di Kota Banjarmasin. Beliau berkerja sebagai ojek online kira-kira sudah hampir 5 tahun. Beliau pernah mendapatkan orderan *Go-Send* dari Market Place. Mekanismenya mereka mengambil orderannya ditempat Market Place dan di antar ke penerimanya. Kendalanya yang terjadi karena susah di hubungi customer atau

---

<sup>29</sup> Akhmad Baihaqi, Wawancara dengan Driver Ojek Online, Kota Banjarmasin, 16 Februari 2024.

penerimanya dan kerugiannya waktu, bahan bakar. Faktor yang terjadi karena tidak teliti meletakkan titik antar dan susah di hubungi.<sup>30</sup>

#### 4. Data Informan IV

Nama : Helmi  
Alamat rumah : Jln. A. Yani Km 7 Gang Hidayatulah No 2  
Umur : 39 Tahun  
Agama : Islam  
Pendidikan terakhir : SMA  
Uraian wawancara

Beliau adalah salah satu masyarakat yang berkerja driver ojek online di Kota Banjarmasin. Beliau berkerja sebagai driver ojek online kira-kira sudah hampir 5 tahun. Beliau mengatakan bahwa gk terlalu sering mendapatkan orderan *Go-Send* cuman dari Gofood saja. Mekanismenya orderan masuk ke Hp Driver yang mencatumkan peta titik jemput dan titik antar terus driver mengambil paket di toko mitra Market Place dan di foto paket untuk sebagai tanda terima paket setelah itu driver mengantar paket ke alamat penerima/pemasan paket. Kendalanya sering sekali pelanggan tidak merespon kalo ditelpon dan juga bisa titiknya yang salah. Driver sering sekali mendapatkan yang tidak sesuai dengan

titik lokasi misalkan titik lokasinya di muka Gang tapi yang benarnya di dalam Gang bisa juga gara-gara maps nya yang tidak sesuai.<sup>31</sup>

#### 5. Data Informan V

Nama : Rahmad Dani  
 Alamat rumah : Jln. Tatah amuntai Km 10  
 Umur : 39 Tahun  
 Agama : Islam  
 Pendidikan terakhir : SMA  
 Uraian wawancara

Beliau adalah salah satu masyarakat yang berkerja driver ojek online di Kota Banjarmasin. Beliau berkerja sebagai driver ojek online kira-kira sudah hampir 6 tahun. Beliau pernah mendapatkan orderan *Go-Send* dari Market Place. Mekanismenya yaitu menyesuaikan dengan Aplikasi dan driver menanyakan di mana titik jemputnya dan titik antarnya driver konfirmasikan apakah benar alamatnya di sini jemputnya terus pengantarnya apakah benar di sini dan minta nomor telpon si penerima. Driver sering mendapatkan kendalanya bisa juga si penerima tidak ada ditempat atau orangnya tidak bisa di hubungi bisa juga titik antarnya yang salah. Resikonya yaitu terutama rugi waktu, rugi di bensin kalonya orangnya tidak ada yang menerima pesanan bisa jadi driver mengembalikan barangnya.<sup>32</sup>

---

31

Kota Banjarmasin,

Kota Banjarmasin,

## B. Analisis

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, maka tahap yang selanjutnya yaitu analisis dengan metode penelitian dan teori yang sebelumnya telah dimuat. Sehingga menghasilkan analisis sebagai berikut.

problematika kesalahan pemilihan titik lokasi pengiriman oleh marketplace bagi driver gojek di kota Banjarmasin

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.

Sesuai dengan uraian wawancara diatas dalam tugas nya Gojek 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:

- a. 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>33</sup>

Dalam kasus ini tidak seluruh pengirim tidak memberikan kontak penerima terkadang ada akan tetapi respon dari penerima barang sangat kurang bahkan ada yang tidak merespon sama sekali jadi ketika barang yang akan segera sampai ketujuan menjadi lambat dan ini berpengaruh pada nama baik oleh driver gojek karena pengirim memberikan feedback atau bintang yang kurang puas kepada driver gojek.

b. 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 yang menyebutkan bahwa.<sup>34</sup>

1) Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.

---

<sup>33</sup> “Undang-undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7,” t.t.

<sup>34</sup> Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*.

- 2) 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.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang atau jasa tertentu serta memberikan jaminan atau garansi barang yang dibuat dan diperdagangkan.
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada angka (1) mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu “beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya” yaitu seperti driver gojek yang membelikan pesanan makanan oleh customer dan mengantarkan pesanan tersebut kepada customer.

Namun dalam kasus pemesanan fiktif driver gojek tidak mendapatkan haknya seperti yang telah diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 Tentang Hak Pelaku Usaha yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak:<sup>35</sup>Hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.

- 1) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik
- 2) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 3) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang di perdagangkan.
- 4) Hak-hak seperti yang telah diatur didalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Driver gojek telah melakukan kegiatan usahanya dengan beritikad baik.

c. Tidak adanya tindak lanjut dari PT Gojek

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada *driver* ojek *online* di wilayah Kota Banjarmasin, kesalahan dalam pemilihan titik lokasi yang sering didapatkan oleh *driver* ojek *online* belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan hukum.

---

<sup>35</sup> “Undang-undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, pasal 6,” t.t.

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 Tentang Hak Pelaku 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>36</sup>

Perlindungan ini sudah ada di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 Tentang Hak Pelaku Usaha dan PT Gojek sudah melindungi dalam bentuk membayar kerugian yang diderita pelaku usaha dalam permasalahan yang membuat pelaku usaha menjadi resah atau tidak mendapatkan kepuasan saat menggunakan aplikasi merupakan tanggung jawab perusahaan, perusahaan segera menindak lanjuti aduan pelaku usaha terkait ketidak puasan yang dialami, pengemudi online terkait diminta penjelasan serta tanggung jawab guna meluruskan permasalahan setelah tidak ditemukan titik terang maka perusahaan menyerahkan permasalahan kepihak berwajib. Tentu mengemudi ojek online terkesan mudah namun memiliki tanggung jawab besar karena menjaga barang dan mengantarkan dengan utuh sampai tujuan. Dalam penelitian ini terdapat suatu kesalahan dimana konsumen

---

<sup>36</sup>“Un undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen, pasal 6.”

melakukan orderan tapi salah melakukan titik lokasi terhadap mitra gojek saat ini banyak terjadinya konsumen melakukan orderan itu yang mengakibatkan kerugian terhadap mitra gojek, namun undang-undang nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen turut untuk melindungi mitra gojek tersebut dalam hak dan kewajiban terhadap mitra gojek, hak tersebut terdapat pada pasal 6 sedangkan kewajiban mitra gojek terdapat pada pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen.<sup>37</sup>

Sehubungan dengan hal itu perlindungan konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pelaku usaha, hal ini beralasan mengingat kedudukan konsumen yang timpang dengan pelaku usaha, seperti misalnya salah satu faktor dalam pembelian barang secara *online* dimana daya tawar (*bargaining position*) yang dimiliki konsumen masih rendah, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 6 disebutkan mengenai hak-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 seputnya dalam penyelesaian hukum sengketa

---

Mawanda dan Muhshi, "Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia."

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.

Perlindungan dalam Islam karena hak dalam pandangan Islam adalah pemberian Allah SWT. Oleh karena itu suatu hak harus ditentukan oleh hukum syara yang mengaturnya. Dengan demikian hak dalam Islam tidaklah bersifat mutlak dan tanpa batas, namun ia bersifat terikat dengan harus berada dalam koridor ketentuan syara. Dalam hak konsumen dan pelaku usaha oleh para ulama dimasukkan dalam bagian hak publik dan hak manusia. Misalnya dalam keadaan terjadi pelanggaran umum seperti perilaku monopoli dalam dagang oleh pelaku usaha, hak perlindungan bagi manusia untuk kemaslahatan pribadinya, seperti menjaga terhadap harta, hak pembeli terhadap barang, hak penjual terhadap alat pembayaran, hukum islam memandang perihal tanggung jawab atas kesalahan titik lokasi yang mengakibatkan kerugian terhadap mitra gojek, hak konsumen ketika sebelum terjadi transaksi jual beli berlangsung, yakni pada saat meorder barang lebih teliti saat pemilihan titik lokasi tersebut sebelum meorder untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang benar, jujur, adil, mendidik dan terhindar dari pemalsuan supaya tidak ada kekeliruan terhadap para pelaku usaha untuk melakukan pengantaran barang

tersebut. Oleh karenanya pada tahapan-tahapan inilah seharusnya perlindungan hukum dapat diberikan. dalam kajian fiqih Islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha tidak mendapatkan informasi dari konsumen pada saat kesalahan titik lokasi. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usahalah yang harus berhati-hati dalam penggunaan elektronik.<sup>38</sup>

perlindungan hukum dapat diberikan. dalam kajian fiqih Islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usahalah yang harus berhati-hati. Di dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan. Antara kedua belah pihak konsumen maupun pelaku usaha harus sama-sama berhati-hati. Disamping konsep bagi pelaku usaha harus memiliki prinsip keseimbangan. Pelaku usaha dalam melindungi usahanya dari hal-hal yang diluar kendali Islam agar haknya terlindungi, maka dari itu para pelaku usaha mengetahui bagaimana perlindungan aturan hukum yang sudah tertera dalam islam melalui alquran dan hadis.

Sebagai yang dijelaskan dalam QS Al-A'raf : 157 yang berbunyi:

---

<sup>38</sup> Yusri, "KAJIAN UNDANG PERSPEKTIF HUKUM ISLAM."

الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الرَّسُولَ النَّبِيَّ الْأُمِّيَّ الَّذِي يَجِدُونَهُ مَكْتُوبًا عِنْدَهُمْ فِي التَّوْرَةِ  
وَالْإِنْجِيلِ يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُحِلُّ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَيُحَرِّمُ عَلَيْهِمُ  
الْحَبَائِثَ وَيَضَعُ عَنْهُمْ إِصْرَهُمْ وَالْأَغْلَالَ الَّتِي كَانَتْ عَلَيْهِمْ ۗ فَالَّذِينَ آمَنُوا بِهِ وَعَزَّرُوهُ  
وَنَصَرُوهُ وَاتَّبَعُوا النُّورَ الَّذِي أُنزِلَ مَعَهُ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“(Yaitu) orang-orang yang mengikuti Rasul, Nabi yang ummi (tidak bisa baca tulis) yang (namanya) mereka dapat tertulis di dalam Taurat dan Injil yang ada pada mereka, yang menyuruh mereka berbuat yang makruf dan mencegah dari yang mungkar, dan yang menghalalkan segala yang baik bagi mereka dan mengharamkan segala yang buruk bagi mereka, dan membebaskan beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Adapun orang-orang yang beriman kepadanya, memuliakannya, menolongnya, dan mengikuti cahaya yang terang yang diturunkan kepadanya (Al-Qur'an), mereka itulah orang-orang beruntung.”

Dalam islam, terdapat banyak perintah yang dimana untuk mengkonsumsi atau memakai hanyalah sesuatu yang halal lagi baik. Sebab, islam dengan indahny melindungi hak-hak para pelaku usaha dan konsumen mengatur dari awal proses transaksi hingga tercapai kesepakatan antara keduabelah pihak.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Ashabul Kahpi, “ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN MUSLIM DI INDONESIA” 5, no. 1 (2018).