

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN
BARANG DALAM LAYANAN TRANSPORTASI DARING
(STUDI KASUS PT GOTO GOJEK TOKOPEDIA)**



**OLEH:
MEISY ERNANDA
NIM: 502022123**

**Skripsi ini Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN
BARANG DALAM LAYANAN TRANSPORTASI DARING
(STUDI KASUS PT GOTO GOJEK TOKOPEDIA)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 pada
Jurusan/Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Palembang

Oleh :

MEISY ERNANDA
502022123

Disetujui untuk diajukan dalam Sidang Skripsi
Palembang, 26 Februari 2026

Pembimbing I



Dr. Serlika Aprita, S.H., M.H
NBM/NIDN:1311234/0217049202

Pembimbing II



Hj. Yonani Hasyim, S.H.M.H.
NBM/NIDN: 1009222/0204086702

Mengetahui,
Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Palembang



Yudistira Rusydi, S.H. M.Hum.
NBM/NIDN: 1100662/0209066801

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS
KEHILANGAN BARANG DALAM LAYANAN
TRANSPORTASI DARING” (Studi kasus PT Gojek
Tokopedia)



NAMA : MEISY ERNANDA

NIM : 502022123

PROGRAM STUDI : HUKUM

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

Pembimbing;

1. Dr. Serlika Aprita, S.H.,M.H ()
2. Hj.Yonani Hasyim,S.H.M.H. ()

Palembang, 26 Februari 2026

PERSETUJUAN OLEH TIM PEGUJI :

Ketua : Dr. H. Erli Salia , S.H., M.H

Anggota : 1. Dr. Serlika Aprita, S.H., M.H

2. Dea Justicia A, S.H., M.H

DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG




H. Abdul Hamid Usman, S.H.,M.Hum.

NBM/NIDN: 725300/0210116301

PENDAFTARAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Palembang Strata 1

NAMA : MEISY ERNANDA

NIM : 502022123

PRODI : PROGRAM SARJANA HUKUM

**JUDUL : “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS
KEHILANGAN BARANG DALAM LAYANAN
TRANSPORTASI DARING ” (Studi kasus PT
Gojek Tokopedia)**

Dengan diterimanya skripsi ini, sesudah lulus dan Ujian Komprehensif, Penulis
berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM

Pembimbing I,



Dr. Serlika Aprita, S.H.,M.H
NBM/NIDN:1311234/0217049202

Pembimbing II,



Hj. Yonani Hasyim, S.H.M.H.
NBM/NIDN: 1009222/0204086702

Mengetahui,
Wakil Dekan I Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Palembang



Dr. Helwan Kasra, S.H.,M.Hum
NBM/NIDN: 1167438/0010117904

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meisy Ernanda
Nim : 502022123
Email : meisyernandaa@gmail.com
Fakultas : Hukum
Program Studi : Program Sarjana Hukum
Judul Skripsi : "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM LAYANAN TRANSPORTASI DARING (Studi kasus PT Gojek Tokopedia)"

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di institusi Pendidikan lainnya;
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian;
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing; dan
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Palembang, 2026


Meisy Ernanda

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah, sesungguhnya Allah maha melihat hamba-hamba Nya ”
(QS.Ghafir 40:44)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Yang paling Sangat istimewa kepada Kedua orang tua saya yang paling saya sayangi, yaitu bapak Erman Effendi dan Ibu Sumiyana karena tiada hentinya mendoakan saya, serta Pengorbanan yang tak pernah Putus. Segala dukungan dan ketulusan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada Saudara saya yang saya cintai dan saya sayangi Fharel Ernando dan Muhammad Al- Hafizd Ernando Terimakasih sudah memberikan dukungan, perhatian, Serta semangat kepada penulis. Kehadiran kalian sebagai sumber Motivasi yang telah menjadi kekuatan tersendiri dalam setiap proses perjuangan penulis, terutama dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kepada Keluarga besar saya tercinta, Terimakasih atas Do'a, Dukungan, dan kasih Sayang yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Semoga Kebersamaan dan ketulusan keluarga menjadi sumber kekuatan dan keberkahan bagi penulis.
4. Dan teruntuk Diri saya sendiri, Terimakasih Sudah Bertahan, Berjuang dan terus bertumbuh, dan tidak menyerah dalam Proses yang dilalui. Segala lelah, air mata, dan Do'a akhirnya terbayar melalui tugas akhir ini.
5. Terimakasih juga untuk almamater hijau kebanggaan saya, yaitu almamater Universitas Muhammadiyah Palembang

BIODATA MAHASISWA

Data Pribadi

Nama : Meisy Ernanda
Nim : 502022123
Tempat, Tanggal lahir : Muaradua, 02 Mei 2004
Status : Mahasiswa
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Ir. Cempaka, Silaberanti, Palembang, Sumatra Selatan
No Telp : 085709906572
Email : meisyernandaa@gmail.com
No Hp : 085709906572
Nama Ayah : Erman Effendi
Pekerjaan ayah : Wiraswasta
Alamat : Jl. Raya ranau, Suka jaya Dusun 1 Buay Rawan Sumatra Selatan
No. Hp : 081323405263
Nama Ibu : Sumiyana
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Raya ranau, Suka jaya Dusun 1 Buay Rawan Sumatra Selatan



Riwayat Pendidikan

SD : SDN 6 MUARADUA
SMP : SMPN 1 MUARADUA
SMA : MAN 3 PALEMBANG

Mulai mengikuti perkuliahan program Strata-1 pada jurusan/program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang bulan September 2022

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum waramatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Tanggung jawab pelaku usaha atas kehilangan barang dalam layanan transportasi daring ” (Studi kasus PT Gojek Tokopedia).**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak H. Abdul Hamid Usman, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang dan sekaligus sebagai pembimbing 1.
3. Bapak H. Yudistira Rusydi, S.H.,M.Hum. selaku Wakil Dekan I dan Ibu Dr. Khalisah Hayatuddin, S.H.,M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Dr. Helwan Kasra, SH., M.Hum selaku Ketua Program Studi dan Ibu Dea Justicia Ardha, SH., MH selaku Sekretaris Prodi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
5. Ibu Dr. Serlika Aprita, S.H.,M.H selaku pembimbing I, atas kesabaran, serta arahan, dan bimbingan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hj.Yonani Hasyim,S.H.M.H.selaku pembimbing II, atas kesabaran, serta arahan, dan bimbingan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Mulyadi Tanzili S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;

8. Bapak dan ibu dosen beserta seluruh jajaran yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
9. Seluruh Keluargaku tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan materi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.;
10. Apresiasi tulus penulis sampaikan kepada seseorang *M.R.H* yang senantiasa menjadi pendengar paling sabar dan teman diskusi terbaik di masa-masa sulit penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus melangkah hingga ke titik akhir;
11. Anak kosan pak ikrom Rara Nopriliya dan Yovy Tannia yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi dan perkuliahan;
12. Untuk jiwa yang telah tumbuh bersama sejak masa putih abu-abu Aulia Yulisa yang senantiasa meminjamkan keyakinannya saat penulis mulai meragukan diri sendiri;
13. Teman-teman di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, yang senantiasa memberikan dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini;
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi substansi maupun sistematika penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2026
Penulis,



Meisy Ernanda
NIM. 502022123

ABSTRAK

“TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM LAYANAN TRANSPORTASI DARING

(STUDI KASUS PT GOTO GOJEK TOKOPEDIA)”

MEISY ERNANDA

Pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia mendorong inovasi layanan transportasi daring, namun juga menimbulkan permasalahan hukum baru, khususnya terkait kehilangan barang saat pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab hukum PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk terhadap kehilangan barang dalam layanan transportasi daring serta mengidentifikasi upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan kualitatif. Data sekunder yang digunakan meliputi bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), sekunder (literatur hukum), dan tersier (kamus dan ensiklopedia). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab hukum pelaku usaha didasarkan pada prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kehilangan barang melalui mekanisme asuransi yang berlaku. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen meliputi jalur litigasi melalui pengadilan dan jalur non-litigasi seperti mediasi internal atau arbitrase.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen, Transportasi Daring, Kehilangan Barang.

ABSTRACT

LEGAL LIABILITY OF BUSINESS ENTITIES FOR THE LOSS OF GOODS IN ONLINE TRANSPORTATION SERVICES

(STUDY CASE OF PT GOTO GOJEK TOKOPEDIA)

MEISY ERNANDA

The growth of the digital economy in Indonesia has driven innovations in online transportation services, yet it has also raised new legal issues, particularly regarding the loss of goods during delivery. This study aims to determine and analyze the legal liability of PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk for the loss of goods in online transportation services and to identify the dispute resolution efforts available to consumers. The research method used is normative legal research with a qualitative approach. Secondary data used include primary legal materials (laws and regulations), secondary (legal literature), and tertiary (dictionaries and encyclopedias). The results of the study show that the legal liability of business entities is based on the principle of liability based on fault and strict liability in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk provides compensation or indemnity for the loss of goods through applicable insurance mechanisms. Dispute resolution efforts available to consumers include litigation through the courts and non-litigation channels such as internal mediation or arbitration.

Keywords: *Legal Liability, Consumer Protection, Online Transportation, Loss of Goods.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PENDAFTARAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
BIODATA MAHASISWA	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Ruang Lingkup	8
D. Tujuan dan Manfaat	9
E. Kerangka Konseptual	11
F. Review Studi Terdahulu Yang Relevan	13
G. Metode Penelitian	16
H. Sistematika Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum.....	21
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	29
C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha	34
D. Tinjauan Umum Tentang Kehilangan Barang Dalam Layanan Transportasi Daring (<i>Go-Send</i>)	41
E. Tinjauan Umum Tinjauan Umum Tentang PT. GoTo Go-jek Tokopedia (Go-jek)	43

BAB III PEMBAHASAN

- A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang Dalam Layanan Transportasi Daring Di PT GOTO Gojek Tokopedia Tbk 50
- B. Upaya Penyelesaian Sengketa Kehilangan Barang Dalam Layanan Transportasi Daring 60

BAB IV PENUTUP 65

- A. Kesimpulan 65
- B. Saran..... 65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	13
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia menghasilkan berbagai inovasi, terutama pada layanan transportasi daring yang menjadi bagian penting dalam perubahan cara hidup masyarakat menuju gaya hidup praktis, cepat dan efisien.

Sebagai contoh, PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) merupakan salah satu platform e-commerce yang menyediakan beragam layanan daring untuk memenuhi berbagai kebutuhan dalam aktivitas sehari-hari manusia. Di antara berbagai layanan yang di tawarkan, jasa transportasi berbasis online telah menjadi layanan utama sejak awal berdirinya Gojek.¹ Beberapa layanan yang disediakan oleh antara lain: jasa transportasi (*go-ride, go-car*), jasa pengantaran makanan (*go-food*), jasa kurir (*go-send*), jasa pembayaran *online* (*go-pay*) serta lainnya.² Barang dan jasa diantarkan ke lokasi pengiriman dengan biaya tertentu dan diterima dalam kondisi aman. Untuk mendukung kemajuan sosial dan ekonomi di Indonesia sebagai negara kepulauan, pengiriman barang dan jasa harus dilaksanakan melalui jalur transportasi darat, udara, dan laut supaya dapat menjangkau seluruh wilayah secara merata.

¹ R. Mahfiroh, “*Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia*”, No.1 Vol 5 (2020): 14.

² R. Mahfiroh, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa Go Send Instant Courier*” (Universitas Islam Indonesia, 2020). hlm. 14

Indonesia, sebagai negara berkembang dengan kepadatan penduduk tinggi dan aktivitas ekonomi yang pesat, memerlukan infrastruktur transportasi yang optimal sebagai penghubung antar wilayah untuk mendukung pembangunan nasional serta meningkatkan kesejahteraan. Tanpa transportasi yang memadai, pengembangan ekonomi tidak dapat berjalan secara optimal. Gojek menciptakan ekosistem bisnis baru yang mengandalkan kepercayaan antara pelanggan, pengemudi, dan perusahaan. Namun, kemudahan layanan ini juga menimbulkan masalah hukum, terutama terkait kehilangan barang saat pengiriman. Konsumen sering menghadapi ketidakjelasan perlindungan dalam operasional layanan gojek khususnya layanan pengiriman barang seperti (*go-send*) atau transportasi (*go-ride, go-car*) yang melibatkan risiko kehilangan dan kerusakan serta proses klaim asuransi yang rumit, serta ketidakpastian mengenai pihak yang bertanggung jawab, sehingga menimbulkan kerugian dan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, pemahaman mengenai aturan perlindungan konsumen krusial untuk mengatasi ketidakjelasan tersebut dan memastikan hak-hak pengguna layanan digital seperti Gojek terlindungi. Aspek-aspek perlindungan konsumen diatur pada Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang secara khusus menguraikan definisi konsumen itu sendiri, yakni konsumen adalah :

“setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Selain itu Undang-undang yang dimaksud juga mengatur hak-hak dasar konsumen. Dalam pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dinyatakan bahwa :

“ Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”.

Dalam konteks Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kehilangan barang pada layanan transportasi daring seperti studi kasus PT GoTo Gojek Tokopedia, perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin hak-hak konsumen Agar perlindungan ini efektif. Untuk itu, baik pemerintah maupun pelaku usaha harus memperhatikan dan menghormati hak konsumen, karena pelaksanaan hak tersebut bertujuan melindungi konsumen dari kerugian yang mungkin timbul akibat berbagai faktor, termasuk kelalaian dalam pengiriman barang melalui platform digital.³

Hak konsumen merujuk pada segala sesuatu yang berhak diperoleh oleh konsumen, sedangkan kewajiban konsumen mencakup tanggung jawab yang wajib dipenuhi oleh konsumen dalam setiap proses

³ Abdul Halim Baraktullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2019). hlm. 25

transaksi. Konsumen sering kali mengalami kelemahan, dimana salah satu faktor utamanya adalah tingkat pemahaman yang rendah mengenai hak-hak yang dimiliki berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku. Undang-undang perlindungan konsumen berperan sebagai landasan yuridis yang memberikan pedoman kepada pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen melalui berbagai upaya peningkatan kesadaran serta pengetahuan. Hal ini penting mengingat pelaku usaha cenderung mengutamakan keuntungan maksimal dengan modal minimal, yang berpotensi menyebabkan timbulnya kerugian terhadap konsumen, baik dalam bentuk langsung maupun tidak langsung.⁴

Pendapat para ahli semakin menegaskan pentingnya landasan hukum tersebut. di mana hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum yang berorientasi pada perlindungan dan kesejahteraan manusia, khususnya dalam mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap berbagai resiko seperti kehilangan barang di platform digital. Menurut Az. Nasution, hukum konsumen mencakup asas serta norma yang berfungsi tidak hanya sebagai pedoman pengaturan, tetapi juga sebagai instrument perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Hukum konsumen di definisikan secara keseluruhan prinsip dan norma yang mengatur hubungan serta interaksi berbagai pihak yang terlibat dalam penyediaan dan penggunaan barang

⁴ Kristania Montolalu et al., "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek*". *Lex Administratum* No. 4 Vol. 11 (2023): 3.

maupun jasa.⁵ Pelaku usaha berwajibkan memberikan kompensasi atau penggantian atas barang maupun jasa yang ditawarkan. Namun, lemahnya pertanggungjawaban pelaku usaha menjadi kendala dalam penegakan hukum dan menghambat akses masyarakat terhadap keadilan.⁶

Untuk memperkuat tanggung jawab tersebut berdasarkan Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan bahwa:

“Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembrononya.”

Prinsip ini relevan dalam situasi produk atau layanan yang dikirimkan tidak memenuhi pesanan atau ketentuan spesifikasi yang telah di setujui sebelumnya, konsumen berwenang untuk meminta kompensasi berupa dana. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha memastikan bahwa pengiriman jasa atau barang yang dikirimkan selalu sesuai dengan pesanan konsumen dan spesifikasi yang telah di setujui konsumen. Kompensasi atau ganti rugi yang berwujud pengembalian dana atau penggantian produk, menjadi salah satu bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen atas segala kerugian atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pihak pelaku usaha tersebut.⁷ Namun, Ketidaktahuan

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000). hlm. 9.

⁶ Fazriani, Lidya Jeane . “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),” *Journal Hukum Adigama*, No.2 Vol 2 (2019): 4.

⁷ Kristania Montolalu, hlm. 7

mengenai tanggung jawab hukum perusahaan seperti PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk terhadap kehilangan barang semakin memperburuk kondisi, karena hubungan dengan *driver* mandiri sering kali membatasi tanggung jawab perusahaan, sehingga konsumen kesulitan mendapatkan kompensasi penuh berdasarkan kebijakan yang berlaku. Selain itu, perlindungan kehilangan dalam hukum masih kurang, sehingga mekanisme menyelesaikan sengketa lebih memilih mediasi internal ketimbang jalur hukum formal, yang pada akhirnya menyebabkan ketidakadilan bagi pihak yang dirugikan dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap inovasi digital.

Permasalahan kehilangan barang dalam layanan pengiriman daring *Gosend* ini menjadi perhatian serius, di mana beberapa kasus pencurian motor kurir dan hilangnya paket telah terjadi dan dilaporkan secara terbuka. Misalnya, pada Oktober 2024, terjadi kasus pencurian motor Bersama sekitar 50 paket yang dibawa oleh seorang kurir di Kawasan Jalan Suka bangun Palembang.⁸

Kasus serupa terjadi kembali pada Maret 2025, di mana seorang kurir bernama Yoga kehilangan motornya beserta 138 paket yang sedang diantarkan, dengan total kerugian mencapai sekitar Rp.6.000.000 juta.⁹ Kasus-kasus ini menunjukkan adanya risiko tinggi bagi keamanan barang selama pengantaran daring dan kebijakan

⁸“CNA Indonesia” <https://www.cna.id/indonesia/ojek-online-lengah-motor-dicuri-ganti-rugi-paket-belasan-juta-> . Di akses, 25 September 2025, Pukul 21:54.

⁹“Tribunnews” <https://www.Tribunnews.Com/Regional/2025/03/17/Detik-Detik-Motor-Kurir-Beserta-138-Paket-Dimaling-Di-Palembang-Korban-Harus-Ganti-Rugi-Rp6-Juta> ' Di akses 26 September 2025, Pukul 16:30 WIB

pertanggungjawaban hukum antara perusahaan, driver atau kurir, dan konsumen. Selain itu, Kasus pengajuan klaim kamera senilai Rp.28.000.000 hilangan dibawa lari jasa pengirim layanan *Gosend* Jakarta juga mencerminkan bagaimana perusahaan transportasi daring mengatur mekanisme penanganan klaim atas kehilangan barang.¹⁰

Situasi ini menimbulkan urgensi penelitian tentang sejauh mana tanggung jawab hukum pelaku usaha, yaitu PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk, dalam mengatasi dan menyelesaikan persoalan kehilangan barang selama pengantaran. Layanan pengantaran daring memiliki posisi khusus sebagai perantara antara konsumen dan pengemudi kurir, sehingga persoalan tanggung jawab hukum menjadi kompleks dan memerlukan kajian mendalam. terlebih lagi, perlindungan konsumen dalam layanan daring ini harus menjamin agar kepercayaan publik terhadap ekosistem digital transportasi dapat terpelihara secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk menganalisis bentuk **Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang Dalam Layanan Transportasi Daring (Studi Kasus PT GoTo Gojek Tokopedia)** dalam menilai mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan tersebut. Disamping itu, penelitian bertujuan menyusun rekomendasi kebijakan yang potensial

¹⁰ "Tempo.com" <https://www.Tempo.Co/Hukum/Gojek-Proses-Klaim-Asuransi-Kamera-Rp-28-Juta-Yang-Dibawa-Kabur-Kurir-Gosend-185480>'n.d. Di akses 26 September 2025, Pukul 20:00 WIB

diterapkan guna meningkatkan transparansi pertanggungjawaban pelaku usaha dalam ekosistem transportasi daring.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha atas kehilangan Barang dalam layanan Transportasi Daring (studi kasus PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO)?
2. Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat di tempuh konsumen atas kehilangan barang dalam layanan transportasi daring PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) Menurut Undang -Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen?

C. Ruang Lingkup

Kajian ini berfokus pada tanggung jawab pelaku usaha atas kehilangan barang dalam layanan transportasi daring di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Ruang lingkup penelitian mencakup beberapa aspek utama, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada layanan pengiriman barang Gojek (seperti Gosend) yang melibatkan transportasi daring dengan risiko kehilangan barang: dan
2. Pengguna layanan (pengiriman dan penerima barang) yang mengalami kehilangan barang serta manajemen PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk, yang bertanggung jawab atas penetapan kebijakan kompensasi dan tanggung jawab hukum.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kewajiban hukum pelaku usaha, khususnya PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk, dalam menangani kehilangan barang pada layanan transportasi daring.
- b. Untuk mengidentifikasi dan memahami berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh bagi konsumen atas kehilangan barang dalam layanan transportasi dari di PT GoTo Tokopedia Tbk..

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, literatur hukum mengenai prinsip tanggung jawab, khusus nya terkait layanan transportasi daring sehingga melengkapi teori tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta menjadi refrensi untuk penelitian lebih lanjut;
- b. Secara praktis
 - 1) Pelaku usaha (PT GOTO): penelitian ini memberikan rekomendasi kebijakan internal untuk memperkuat mekanisme tanggung jawab atas kehilangan barang sehingga mengurangi risiko litigasi hukum, meningkatkan efisiensi operasional layanan Gosend..
 - 2) Konsumen: menyediakan panduan praktis tentang hak klaim kompensasi dan prosedur penyelesaian sengketa,

sehingga konsumen dapat lebih mudah memperoleh perlindungan hukum atas kerugian barang hilang, meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan transportasi daring

- 3) Aparat Pemerintah: menjadi dasar bagi penyusunan peraturan dan pengawasan lebih ketat terhadap platform transportasi daring, termasuk penegakan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan memastikan kepatuhan pelaku usaha.
- 4) Masyarakat: Secara luas penelitian meningkatkan kesadaran publik tentang risiko dan perlindungan dalam ekosistem digital transportasi, sehingga mendorong budaya konsumsi yang lebih aman, mengurangi ketidakadilan sosial akibat kehilangan barang, dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

E. Kerangka Konseptual

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas terhadap pembahasan judul ini, pada bagian kerangka konseptual akan diuraikan beberapa penjelasan serta makna yang relevan, yaitu:

1. Tanggung Jawab Hukum

Hukum perdata menjelaskan aspek pertanggungjawaban atas tindakan yang bertentang dengan hukum (*onrechtmatige daad*), serta

tanggung jawab yang timbul dari janji (prestasi). Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menegaskan bahwa setiap tindakan yang bertentangan dengan hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain mewajibkan pelakunya untuk memberikan ganti rugi. Sementara itu, tanggung jawab atas ingkar janji didasarkan pada kesepakatan yang telah disebut oleh para pihak dalam perjanjian.¹¹

2. Pelaku Usaha

Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Menyatakan: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.”¹²

3. Go-jek atau Go-send

Go Send atau Gojek merupakan layanan kurir online yang dioperasikan oleh PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Perusahaan teknologi ini memiliki misi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di Indonesia.¹³

¹¹ Mayor Cakra, “*Tanggung Jawab Hukum Kurir Gojek Dalam Transaksi Online Gosend/Gofood*” (Semarang, Universitas Diponegoro, 2019). hlm.10

¹² Mayor Cakra, hlm 10

¹³ “<https://www.gotocompany.com/products/gojek>,” n.d. Di akses 03 Oktober 2025, Pukul 21:25 WIB

4. Angkutan atau Transportasi

Pengertian angkutan atau transportasi Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.

5. Kehilangan Barang

Kehilangan barang dalam hal barang berarti bahwa barang sudah tidak ada lagi atau hilang dari penguasaan atau kepemilikan seseorang. Dengan kata lain, kehilangan barang berarti barang yang dimiliki tidak ada lagi atau lenyap sehingga tidak dapat ditemukan lagi.¹⁴

6. Transportasi Daring

Transportasi daring merupakan layanan jasa transportasi yang memanfaatkan internet dan aplikasi berbasis *smartphone* untuk memfasilitasi pemesanan perjalanan atau pengiriman barang.¹⁵

F. Review Studi Terdahulu Yang Relevan

Hasil peneliti terdahulu dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, table berikut menyajikan ringkasan temuan dari penelitian terdahulu.

¹⁴ Rommy Trendy dan Andri Sahata, "Implementasi Layanan Pengaduan Dan Kehilangan Barang Melalui Aplikasi L&F" (Bandung, Universitas Komputer Indonesia, 2019).hlm 2

¹⁵ Devia Andian et al., *Impelementasi Kebijakan Transportasi Online Di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru, 2022). hlm.42

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.

No.	Nama Peneliti	Judul & Tahun	Hasil Peneliti
1.	Natalia Evira Palit & Teuku Syahrul Ansar (Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan)	Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Terhadap Barang Konsumen (Studi Kasus Driver Gojek Membawa Lari Barang Konsumen) Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang. (2024). ¹⁶	Layanan Gosend dari aplikasi Gojek mengandung potensi kerusakan maupun kehilangan barang. Untuk itu, PT.GoTo Indonesia bertanggung jawab melalui asuransi sesuai Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang dan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 7 huruf e Undang-Undang No.8 Tahun 1999, pada kasus kehilangan barang oleh driver GoSend pada 12 Agustus 2016, perusahaan memberikan kompensasi sesuai faktur pembelian

¹⁶ Teuku Syahrul dan Natalia Evira Palit, “Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Terhadap Barang Konsumen (Studi Kasus Driver Gojek Membawa Lari Barang Konsumen)” No.10 Vol.20 (2024): 591.

			sesuai kebijakan asuransi yang berlaku.
2.	Rochati Mahfiroh (Tesis Universitas Islam Indonesia)	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa Go Send Instant Courier. Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia. (2020). ¹⁷	Pada asas <i>corporate liability</i> , yang menepatkan perusahaan sebagai pihak yang harus bertanggung jawab atas terjadinya kesalahan baik yang dilakukan oleh karyawan atau pihak dibawah pengawasannya yang menyebabkan kerugian. Tokopedia akan memberikan penggantian atau pengembalian dana kepada pembeli maupun penjual, termasuk pada penggunaan jasa pengiriman Gojek Instant Courier.
3.	I Made Pratitha Adi Putra, I Nyoman Putu Budiarta. Ni Gusti Ketut Sri	Pertanggung Jawaban Pihak Gojek Atas Kerugian Yang Diderita Konsumen Dalam Hal	PT.Gojek Indonesia. berkewajiban memberikan kompensasi kepada

¹⁷ R. Mahfiroh, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa Go Send Instant Courier*” (Universitas Islam Indonesia, 2020)

	Astiti. (Journal Kontruksi Hukum)	Penyelenggaraan Pengangkutan Barang. Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa. (2021). ¹⁸	konsumen atas kesalahan pelaku usaha dengan jaminan maksimal Rp.10.000.000,- Mengacu pada syarat dan ketentuan yang tertera di situs resminya. Konsumen yang mengalami kerugian dapat menempuh upaya hukum dapat ditemu melalui jalur litigasi dipengadilan maupun non-litigasi seperti arbitrase sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
--	---	---	--

Berdasarkan *review* studi penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian penulis berbeda dengan kajian penelitian terdahulu. Adapun letak perbedaannya yaitu, kebijakan perusahaan pertanggungjawaban atas poduk yang hilang, asuransi serta kompensasi di layanan transportasi daring, serta bagaimana PT GOTO mematuhi aturan hukum. Penulis menekankan bahwa tanggung jawab perusahaan (*corporate liability*) sangat

¹⁸ I Nyoman Putu et al., “Pertanggungjawaban Pihak Gojek Atas Kerugian Yang Diderita Konsumen Dalam Hal Penyelenggaraan Pengangkutan Barang” No.1 Vol. 2 (2021): 96.

penting untuk melindungi konsumen, dan perusahaan perlu memastikan hak konsumen terjaga dengan baik melalui teknologi seperti pelacakan barang secara *Real-Time* dan asuransi yang mudah di akses. Dengan demikian penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi pihak perusahaan, pembuat kebijakan, dan masyarakat mengenai pentingnya tanggung jawab hukum di layanan transportasi online.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah yang diuraikan, kajian ini termasuk dalam jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan pendekatan yang memanfaatkan bahan hukum dari literatur atau analisis dokumen. Fokus utamanya adalah mengkaji bahan hukum melalui pemeriksaan sumber pustaka yang tersedia. Dengan mengeksplorasi bahan pustaka tersebut, penelitian ini bersifat terkait dengan teori hukum sebagai objek kajiannya.¹⁹ Metode tersebut memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi perspektif kebijakan tanggung jawab dalam konteks layanan transportasi daring.

2. Sumber Data

- a. Data Sekunder didapatkan dari berbagai sumber tidak langsung, seperti dokumen resmi, literatur yang relevan dengan

¹⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2024). hlm.22

objek penelitian, meliputi laporan, skripsi, tesis, disertasi, serta peraturan perundang-undang. Data sekunder ini meliputi:²⁰

1) Bahan hukum primer, yakni undang-undang yang berfungsi sebagai landasan dasar bagi kajian hukum dalam penelitian ini. Bahan-bahan hukum tersebut disusun berdasarkan hierarki perundang-undangan ialah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen
- d. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- e. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- f. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

²⁰ Abigail Soesana et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yayasan Kita Menulis, 2023). hlm. 36

- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu referensi hukum yang menyajikan penjelasan atau tafsiran mengenai sumber hukum primer, seperti buku teks, laporan hasil penelitian, artikel jurnal, serta publikasi ilmiah lainnya.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu materi tambahan yang berperan sebagai pendukung untuk memahami sumber hukum primer dan sekunder, seperti Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Bahasa Belanda, Kamus istilah Hukum, Ensiklopedia, dan Data Statistik.²¹

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada kajian ini meliputi pengumpulan data dari bahan tertulis seperti buku, peraturan perundang-undang, majalah ilmiah, dan sumber lain yang relevan dengan tema penelitian.²²

4. Analisis Data

Penelitian menggunakan metode kualitatif yaitu metode yang digunakan dalam bentuk uraian secara deskriptif dari literatur, media elektronik, dan dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang telah dikumpulkan dengan permasalahan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.²³ Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kehilangan

²¹ Ali. hlm. 23

²² Soesana. hlm.49

²³ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Jawa Timur: Penerbit kbm indonesia, 2022). hlm.37

barang dalam layanan transportasi daring, khususnya pada (studi kasus PT GoTo Gojek Tokopedia TBK).

H. Sistematika Penulisan

Struktur penulisan dalam penelitian ini dirancang untuk menyajikan alur yang logis dan sistematis dalam penyajian informasi. Berikut adalah struktur sistematika penulisan yang akan digunakan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, pengidentifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta susunan sistematika penulisan karya ilmiah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku atas kehilangan barang di layanan transportasi daring (studi kasus PT GoTo Gojek Tokopedia TBK).

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menyajikan pembahasan yang sistematika dan secara berurutan sesuai dengan aturan permasalahan serta topik pembahasan yaitu:

- a. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha atas kehilangan Barang dalam layanan Transportasi Daring (studi kasus PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk)

(GOTO)?

- b. Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat di tempuh konsumen atas kehilangan barang dalam layanan transportasi daring PT GoTo Gojek Tokepedia Tbk Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen?

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2024.
- Alimin, Muhammad *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Baraktullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2019.
- Kelsen, Hans. *General Theory of Law & State. New Brunswick (U.S.A.) and London (U.K.):* Transaction, 2006.
- Khairandy, Ridwan. *Penghantar Hukum Dagang*. Yogyakarta: Graha Media, 2006.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Retnowati, Asep Setiawan, Winda Dwi, Evi Satispi, Azhari Aziz S, Devia Andian. *Impelementasi Kebijakan Transportasi Online Di Indonesia*. Vol. 1. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru, 2022.
- Retrno Wd tuti, Asep setiawan, winda dwi. muhammad sahrul. *Pelayanan Transportasi Online Di Indonesia*. Jakarta: UM Jakarta press, 2021.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Jawa Timur: Penerbit kbm indonesia, 2022.
- Serlika Aprita, Mona Wulandari. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Kencana, 2023.
- Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Soesana, Abigail, Hani Subakti, Salamun Salamun, Isnada Waris Tasrim, Karwanto Karwanto, Ilham Falani, Danny Philipe Bukidz, and Arsen Nahum Pasaribu. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis, 2023.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan
Jalan

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli
dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang
Angkutan Jalan

C. Jurnal

Abdul Halim Barkatullah. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen
Dalam Transaksi Di E-Commerce." *Jurnal Hukum* 14 (2017):.

Alfianto, Dwi Rido, Ali Wijaya, and Geraldo Valento.
"Pertanggungjawaban Perdata Dan Tanggung Gugat Dalam
Perkara Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum." *Jurnal
Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*
4, no. 6 (2024).

Amanda ayu rizkia, Suci rahmawati. "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi
Anti Monopoli Dan Persaingan Bisnis Tidak Sehat: Globalisasi
Ekonomi, Persaingan Usaha, Dan Pelaku Usaha. (Literature
Review Etika)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 5 (2021).

Darmawan, Eric sanjaya. "Perbandingan Penafsiran Hukum Atas Unsur-
Unsur Tindak Pidana Pelanggaran Janji Pesanan Dari Konsumen
Oleh Pelaku Usaha." *Alethea* 7 (2024).

Desy Ary, Dahlan, M.Nur. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Law Journal 1*, no. 3 (2017):

Dewi, Rachawanti, Dede Agus, and Rully Syahrul Mucharom. "Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Terhadap Ketidaksesuaian Identitas Driver Dalam Layanan Go-Send Di Kota Serang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Journal of Contemporary Law Studies 2*, no. 3 (2025):

Eleanora, Fransiska Novita. "Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Krtha Bhyangkara 12* (2018):

Fazriani, Lidya.Prof. Dr. Jeane Neltje Saly. S.H., M.H. "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)." *Journal Hukum Adigama 2* (2019):

Ghea Kiranti, M.Shalihah, Max Sepang, Josina E. "Tinjauan Terhadap Peranan Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Hakekat Perjanjian." *Lex Privatum 10*, no. 2 (2022):

Harapah, Nurasiah. "Perjanjian Menurut Hukum Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Jurnal Hukum Dan Kemasyarakatan Al-Hikmah 3*, no. 3 (2022).

Lubis, Mhd. Teguh Syuhada. "Pertanggungjawaban Pidana Bagi Pelaku Tindak Pidana Penyeludupan Manusia." *De Lega Lata 2* (2017):

M.Rizal, Godlieb N, Meiske T. "Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut." *Lex Privatum 8*, no. 2 (2020).

Marcella agustia, Andriyanto adhi. "Tanggungjawab Angkutan Online Terhadap Kehilangan Barang Konsumen." *Jurnal Yuridis 6*, no. 1 (2019)

Merciana, Dora, Meyti Hanna, and Ester Kalangi. "Moda Transortasi Darat Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kelancaran Arus Container Di Depo." *Jurnal Baruna Horizon 3*, no. 2 (2020):

Montolalu, Kristania, Jemmy Sondakh, and Bobby Pinasang. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek." *Lex Administratum* 6, no. 4 (2023):

Nurul wullandari, Suhadi, Ratna. "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Penyelenggaraan Jalan Provinsi Kalimantan Timur Atas Terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas Yang Disebabkan Oleh Jalan Provinsi Yang Rusak." *Lex Suprema* 2 (2020):

Putri, Melisa Sundari, Desi Handayani, and Randy Heriyanto. "Pengaruh Layanan Go-Food , Layanan Go-Send Dan Bonus Insentif Terhadap Pendapatan Driver Go-Jek Di Kota Padang Pasca Pandemi." *Accounting Information System, Taxes, and Auditing* 1, no. 2 (2022)

Putri, Tresyah Meyrinda, Joni Emirzon, and Abdul Latif Mahfuz. "Pertanggungjawaban Hukum Atas Kehilangan Barang Pengguna Jasa Di PT . Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang Dan Kota Kayuagung" 5, no. 2 (2023):

Trijana, Agus, Anak Agung, Sagung Laksmi, Luh Putu Suryani, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, and Ganti Kerugian. "Upaya Penyelesaian Ganti Kerugian Atas Kehilangan Yang Diderita Konsumen Di Ud Dhevosi." *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 1 (2023):

Yani, Fitri, Edi Kristianta Tarigan, Teguh Haryanto, Mutia Zahra, Indri Kartika Dewi, and Ditha Susila Riski Yani. "Perlindungan Hukum Konsumen Pada Platform Marketplace Shopee Terhadap Paket Yang Hilang Oleh Jasa Pengantar Barang." *Lex Justitia* 7, no. 2 (2025)

D. Tesis

Br. Pasaribu, Manuella H. "*Tinjauan Yuridis Terhadap Asuransi Pengangkutan Barang Pada Layanan Go-Send.*" Universitas HKBP NOMANENSEN, 2020.

Cakra, Mayor. "*Tanggung Jawab Hukum Kurir Gojek Dalam Transaksi Online Gosend/Gofood.*" Universitas Diponegoro Semarang, 2019.

Djodie, Mohammad Effan. "*Tanggung Jawab Perdata Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Pengirim Barang Konsumen Melalui Jasa Transportasi Darat (Studi PT. Antar Lintas Sumatera Medan.*" Univeristas Medan Area, 2022.

Hanzela, Fraziila. *“Pelaksanaan Perjanjian Kejasama Antara Pelaku Usaha Rumah Makan Sebagai Mitra Engan PT.Goto Gojek Tokopedia Dalam Layanan GO-FOOD Di Kota Padang.”* Universitas Andalas, 2023.

I Made Pratitha Adi Putra, I Nyoman Putu Budiarta. Ni Gusti Ketut Sri Astit. *“Pertanggungjawaban Pihak Gojek Atas Kerugian Yang Diderita Konsumen Dalam Hal Penyelenggaraan Pengangkutan Barang”* 2 (2021): 96.

Joyanda, Stephanie. *“Tanggng Jawab Pelaku Usaha Atas Keamanan Pengiriman Barang Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Layanan Gosend Di Kota Pekan Baru.”* Univeristas Islam Riau, 2022.

Kharisma1, Rommy Trendy, and Andri Sahata. *“Implementasi Layanan Pengaduan Dan Kehilangan Barang Melalui Aplikasi L&F.”* Universitas Komputer Indonesia, 2019.

Mahfiroh, Rochati. *“Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia,”* 2020.

Mahfiroh, Rochati. *“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa Go Send Instant Courier.”* Universitas Islam Indonesia, 2020.

Natalia Evira Palit 1, Teuku Syahrul Ansari. *“Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Terhadap Barang Konsumen (Studi Kasus Driver Gojek Membawa Lari Barang Konsumen)”* 10 (2024):

Suryani, Irma. *“Tanggung Jawab Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Hal Terjadi Wanprestasi Akibat Kelalaian Pada Sistem Aplikasi Pengiriman Barang Secara Digital (Studi Kasus Aplikasi Gojek Milik PT Aplikasi Karya Anak Bangsa).”* Universitas Brawijaya, 2020.

E. Sumber Online atau Website

“GoSend Insurance,” <https://int-website.gojek.com/blog/gosend/asuransi-layanan-gosend>.

“<https://www.gotocompany.com/products/gojek>,”

“<https://www.tempo.co/hukum/gojek-proses-klaim-asuransi-kamera-rp-28-juta-yang-dibawa-kabur-kurir-gosend-185480>,”

“<https://www.tribunnews.com/regional/2025/03/17/detik-detik-motor-kurir-beserta-138-paket-dimaling-di-palembang-korban-harus-ganti-rugi-rp6-juta>.”

“Sekilas Tentang Gojek,” <https://www.gotocompany.com/products/gojek>.