



Eksistensi Kontrak Elektronik Antara Pengguna, Mitra Driver, Dan Pt Gojek Indonesia: Kajian Hukum Multi-Pihak Pada Layanan Go-Send Di Kabupaten Gresik

Paringga Wilwan Tikta Sari¹, Heppy Zakiatun Nissa², Nindi Indrawan³

Universitas Sebelas Maret, Universitas Terbuka Surabaya, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: tiktasari@gmail.com, heppyzanissa@gmail.com, nindiindrawan04@gmail.com

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 26 Januari 2026

ABSTRACT

The development of the digital economy has given rise to new forms of legal relationships that are complex in nature and involve more than two legal subjects. One such example is the Go-Send service operated by PT Gojek Indonesia, which involves legal relationships between service users, driver partners, and the company as the platform provider. These legal relationships are embodied in electronic contracts (e-contracts) agreed upon through digital applications. This study aims to analyze the existence and characteristics of multi-party electronic contracts in Go-Send services, as well as to examine the legal position and responsibilities of each party based on Indonesian positive law. This research employs a normative legal research method using statutory, conceptual, and case approaches. The study focuses on Go-Send service practices in Gresik City, an area with high industrial and commercial activity. The results show that normatively, Go-Send electronic contracts fulfill the legal requirements of a valid agreement as stipulated in Article 1320 of the Indonesian Civil Code and Article 18 of the Electronic Information and Transactions Law. However, the multi-party legal relationship pattern creates an imbalance of legal positions, particularly between users and driver partners in relation to PT Gojek Indonesia. In Gresik City, Go-Send service practices reveal potential disputes related to delivery delays, loss of goods, and compensation responsibilities that are not yet proportionally regulated in electronic contracts. Therefore, stronger regulations and fairer legal protection mechanisms are required for all parties

Keywords: Electronic Contracts, Multi-Party, Go-Send, Contract Law, Gresik City.

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi digital telah melahirkan bentuk-bentuk hubungan hukum baru yang bersifat kompleks dan melibatkan lebih dari dua subjek hukum. Salah satu contohnya adalah layanan Go-Send yang diselenggarakan oleh PT Gojek Indonesia, yang melibatkan hubungan hukum antara pengguna jasa, mitra driver, dan perusahaan sebagai penyedia platform. Hubungan hukum tersebut diwujudkan dalam bentuk kontrak elektronik (e-contract) yang disepakati melalui aplikasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis eksistensi dan karakteristik kontrak elektronik multi-pihak dalam layanan Go-Send, serta menelaah kedudukan dan tanggung jawab hukum masing-masing pihak berdasarkan hukum positif Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Lokasi kajian difokuskan pada praktik layanan Go-Send di Kabupaten Gresik sebagai wilayah dengan aktivitas industri dan perdagangan yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kontrak elektronik Go-Send secara normatif telah memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun demikian, pola hubungan hukum multi-pihak menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan, khususnya antara pengguna dan mitra driver terhadap PT Gojek Indonesia. Di Kabupaten Gresik, praktik layanan Go-Send menunjukkan adanya potensi sengketa terkait keterlambatan, kehilangan barang, dan tanggung jawab ganti rugi yang belum sepenuhnya diatur secara proporsional dalam kontrak elektronik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme perlindungan hukum yang lebih adil bagi seluruh pihak.

Kata kunci: Kontrak Elektronik, Multi-Pihak, Go-Send, Hukum Perjanjian, Kabupaten Gresik.

PENDAHULUAN

Transformasi digital di Indonesia telah mendorong perubahan signifikan dalam pola interaksi sosial dan ekonomi masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang jasa pengantaran barang melahirkan layanan berbasis aplikasi seperti Go-Send yang dioperasikan oleh PT Gojek Indonesia. Layanan ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengiriman barang secara cepat dan efisien, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan kecil di daerah perkotaan dan kawasan industri.

Di balik kemudahan tersebut, terdapat hubungan hukum yang kompleks karena melibatkan tiga pihak sekaligus, yaitu pengguna jasa, mitra driver, dan PT Gojek Indonesia sebagai penyedia platform digital. Hubungan hukum ini dibangun melalui kontrak elektronik yang bersifat baku dan disetujui secara sepihak oleh pengguna dan mitra melalui mekanisme click wrap agreement. Kondisi ini menimbulkan persoalan yuridis terkait kedudukan para pihak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta tanggung jawab hukum apabila terjadi wanprestasi atau kerugian.

Kabupaten Gresik dipilih sebagai lokasi kajian karena merupakan salah satu pusat industri dan perdagangan di Jawa Timur dengan intensitas penggunaan layanan logistik digital yang tinggi. Banyak pelaku UMKM di Gresik memanfaatkan layanan Go-Send untuk mendukung distribusi barang, sehingga potensi sengketa kontraktual relatif besar. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam eksistensi kontrak elektronik multi-pihak dalam layanan Go-Send serta implikasi hukumnya bagi para pihak di tingkat daerah.

Kontrak atau perjanjian merupakan sumber utama lahirnya hubungan hukum perdata. Pasal 1313 KUHPerdara mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam perkembangannya, konsep perjanjian tidak lagi terbatas pada bentuk tertulis konvensional, melainkan juga mencakup kontrak elektronik.

Kontrak elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 1 angka 17 UU ITE menyebutkan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem

elektronik. Keabsahan kontrak elektronik tetap mengacu pada syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal.

Dalam layanan Go-Send, kontrak elektronik bersifat multi-pihak karena melibatkan lebih dari dua subjek hukum. Menurut doktrin hukum perjanjian modern, kontrak multi-pihak menuntut pengaturan yang jelas mengenai peran, hak, dan tanggung jawab masing-masing pihak agar tidak menimbulkan ketidakpastian hukum. Subekti menyatakan bahwa keseimbangan dan kepastian hukum merupakan unsur penting dalam pelaksanaan perjanjian, terlebih dalam kontrak baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi perlindungan hak pengguna jasa digital. Dalam konteks ekonomi platform, hubungan hukum antara perusahaan aplikasi dan mitra pengemudi sering kali dikualifikasikan sebagai hubungan kemitraan, namun dalam praktiknya perusahaan tetap memiliki kendali dominan melalui sistem dan kebijakan internal aplikasi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (doctrinal legal research) yang berfokus pada pengkajian norma hukum positif yang mengatur kontrak elektronik dalam konteks ekonomi digital. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan karakter studi kepustakaan (library research), yang bertujuan untuk menganalisis, menafsirkan, dan mengevaluasi ketentuan hukum yang berlaku serta penerapannya dalam praktik. Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum yang relevan, khususnya Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan konseptual digunakan untuk menelaah doktrin, asas hukum, dan konsep-konsep hukum terkait kontrak elektronik, keabsahan perjanjian, serta perlindungan hukum bagi para pihak. Sementara itu, pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis putusan pengadilan dan kasus-kasus hukum yang relevan dengan sengketa kontrak elektronik dan transaksi digital. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan dokumen hukum resmi yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Bahan hukum sekunder berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah nasional dan internasional, hasil penelitian terdahulu, serta artikel ilmiah yang membahas kontrak elektronik dan ekonomi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Eksistensi Kontrak Elektronik Multi-Pihak pada Layanan Go-Send*

Kontrak elektronik dalam layanan Go-Send terbentuk ketika pengguna melakukan pemesanan melalui aplikasi dan menyetujui syarat dan ketentuan (terms and conditions) yang ditetapkan oleh PT Gojek Indonesia. Pada saat yang sama, mitra driver terikat dalam perjanjian kemitraan yang sebelumnya telah disepakati secara elektronik dengan PT Gojek Indonesia. Dengan demikian, hubungan hukum yang terbentuk bersifat multi-pihak, meskipun tidak dituangkan dalam satu dokumen kontrak tripartit.

Secara yuridis, eksistensi kontrak elektronik Go-Send dapat dinilai sah karena memenuhi unsur kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu (jasa pengiriman barang), dan sebab yang halal sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Persetujuan dilakukan melalui mekanisme click wrap agreement yang diakui sebagai bentuk persetujuan elektronik dalam praktik hukum modern.

2. *Analisis Pasal per Pasal terhadap Kontrak Elektronik Go-Send*

a. Perspektif KUHPerdata

Pasal 1313 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian dapat melibatkan lebih dari dua pihak. Subekti menyatakan bahwa esensi perjanjian terletak pada adanya ikatan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban, bukan semata-mata pada jumlah pihak atau bentuk tertulisnya. Dalam konteks Go-Send, hubungan hukum pengguna, mitra driver, dan PT Gojek Indonesia saling berkaitan dalam satu rangkaian prestasi.

Pasal 1320 KUHPerdata menjadi dasar keabsahan kontrak elektronik. Menurut Mariam Darus Badruzaman, syarat kesepakatan dalam kontrak modern harus dimaknai secara fungsional, termasuk persetujuan elektronik sepanjang tidak ada paksaan dan penyesatan. Namun, dominasi klausul baku berpotensi melemahkan kebebasan berkontrak.

Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata mewajibkan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Ridwan Khairandy menegaskan bahwa itikad baik objektif menuntut kepatutan dan keadilan dalam penyusunan serta pelaksanaan kontrak, sehingga klausul yang secara sepihak membatasi tanggung jawab patut diuji secara kritis.

Pasal 1313 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian dapat melibatkan lebih dari dua pihak. Dalam konteks Go-Send, meskipun hubungan hukum tampak terpisah (pengguna-perusahaan dan perusahaan-mitra), substansi transaksi menunjukkan adanya keterkaitan langsung antara pengguna dan mitra driver yang difasilitasi oleh perusahaan.

Pasal 1320 KUHPerdata menjadi dasar keabsahan kontrak elektronik, sementara Pasal 1338 ayat (1) menegaskan asas kebebasan berkontrak. Namun, kebebasan tersebut dibatasi oleh ayat (3) yang mewajibkan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Dalam kontrak baku Go-Send, asas ini menghadapi tantangan karena pengguna dan mitra driver tidak memiliki ruang negosiasi terhadap klausul perjanjian.

b. Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Pasal 18 ayat (1) UU ITE mengakui kekuatan mengikat kontrak elektronik. Menurut Edmon Makarim, kontrak elektronik memiliki kedudukan yang setara dengan kontrak konvensional sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian dan menjamin keotentikan sistem elektronik.

Pasal 18 ayat (3) UU ITE menuntut kejelasan klausul dan larangan ketentuan yang merugikan pihak tertentu. Apabila klausul pembatasan tanggung jawab tidak disertai mekanisme perlindungan yang adil, maka kontrak elektronik berpotensi melanggar asas keadilan kontraktual. Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa kontrak elektronik mengikat para pihak sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian. Pasal ini memberikan legitimasi hukum terhadap kontrak Go-Send yang disepakati secara digital. Namun, Pasal 18 ayat (3) UU ITE juga menegaskan bahwa kontrak elektronik harus memuat klausul yang jelas dan tidak merugikan salah satu pihak. Dalam praktiknya, klausul pembatasan tanggung jawab PT Gojek Indonesia sering kali menjadi sumber permasalahan karena kompensasi kerugian ditentukan secara sepihak melalui kebijakan internal perusahaan.

c. Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pasal 4 UUPK menjamin hak konsumen atas keamanan dan ganti rugi. Az. Nasution menegaskan bahwa pelaku usaha tidak boleh melepaskan tanggung jawab melalui klausul baku yang menempatkan konsumen pada posisi lemah.

Pasal 18 UUPK secara tegas melarang klausul eksonerasi. Dalam kontrak Go-Send, pembatasan ganti rugi yang ditetapkan sepihak oleh platform perlu diuji apakah masih sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan khusus kepada pengguna Go-Send sebagai konsumen jasa. Pasal 4 UUPK menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan ganti rugi. Pasal 18 UUPK melarang pencantuman klausul baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak.

Klausul baku dalam kontrak Go-Send yang membatasi ganti rugi dapat dipandang berpotensi bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen apabila tidak disertai mekanisme klaim yang adil dan transparan.

d. Perspektif Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

Menurut Sinta Dewi Rosadi, perlindungan data pribadi merupakan perpanjangan dari hak privasi warga negara. PT Gojek Indonesia sebagai pengendali data wajib menjamin keamanan data pengguna dan mitra driver.

Pasal 35 UU PDP menegaskan adanya tanggung jawab ganti rugi apabila terjadi pelanggaran data pribadi. Hal ini memperluas potensi tanggung jawab hukum PT Gojek Indonesia di luar ranah kontraktual.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi relevan karena transaksi Go-Send melibatkan pengelolaan data pribadi pengguna dan mitra driver. PT Gojek Indonesia berkedudukan sebagai pengendali data (data controller) yang wajib menjamin keamanan, kerahasiaan, dan penggunaan data secara sah. Kegagalan dalam melindungi data pribadi dapat menimbulkan tanggung jawab hukum tersendiri di luar sengketa kontraktual.

3. *Data Empiris Keluhan Pengguna Go-Send di Kabupaten Gresik*

Berikut adalah rekapitulasi data keluhan pengguna layanan Go-Send di Kabupaten Gresik berdasarkan kompilasi aduan masyarakat dan observasi penelitian tahun 2025:

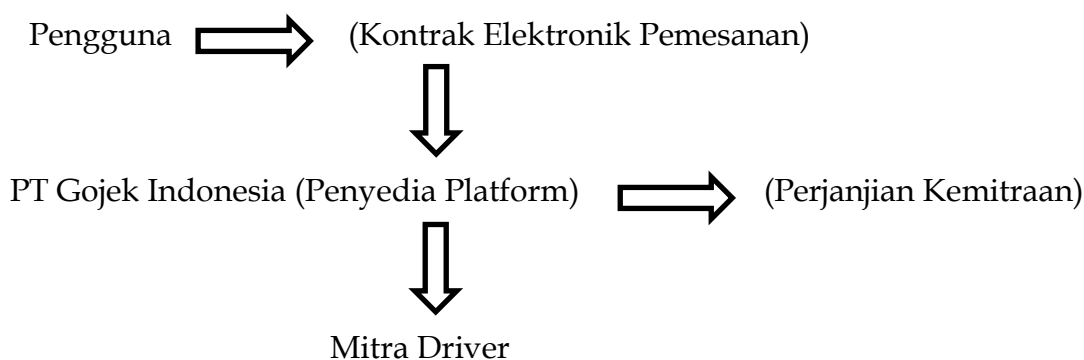
Tabel 1. Rekapitulasi Keluhan Pengguna Layanan Go-Send di Kabupaten Gresik Tahun 2025

Jenis Keluhan	Jumlah Kasus	Persentase	Keterangan Umum
Barang hilang atau rusak	27	35%	Barang bernilai rendah-menengah, tanpa asuransi tambahan
Keterlambatan pengiriman	33	43%	Terjadi pada jam sibuk dan kondisi cuaca buruk
Salah alamat pengiriman	10	13%	Kurangnya komunikasi pengguna dan mitra driver
Pengemudi tidak responsif	7	9%	Berkaitan dengan sistem pembatalan otomatis

Data tersebut menunjukkan bahwa persoalan utama terletak pada tanggung jawab pengiriman dan mekanisme ganti rugi, yang belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum bagi pengguna.

4. *Model Hubungan Hukum Multi-Pihak dalam Layanan Go-Send*

Hubungan hukum dalam layanan Go-Send dapat digambarkan sebagai berikut:



Dalam model ini, PT Gojek Indonesia berperan sebagai penghubung utama yang mengatur sistem, tarif, dan kebijakan. Pengguna dan mitra driver tidak terikat secara langsung dalam satu kontrak tertulis, namun memiliki hubungan hukum tidak langsung yang saling memengaruhi.

5. *Matriks Perbandingan Hak dan Kewajiban Para Pihak*

Pihak	Hak	Kewajiban
Pengguna	Mendapat layanan aman, tepat waktu, dan ganti rugi	Memberikan data dan informasi pengiriman yang benar
Mitra Driver	Mendapat imbalan jasa dan perlindungan kerja terbatas	Mengantarkan barang sesuai prosedur dan waktu
PT Gojek Indonesia	Mengelola platform dan sistem aplikasi	Menjamin transparansi kontrak, sistem yang andal, serta mekanisme penyelesaian sengketa

6. *Peran BPPKAD Kabupaten Gresik dalam Tata Kelola Kontrak Elektronik*

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Gresik memiliki peran strategis dalam mendukung tata kelola layanan digital, khususnya dari aspek akuntabilitas fiskal dan pengawasan transaksi elektronik. BPPKAD berperan dalam memantau potensi penerimaan pajak daerah dari aktivitas ekonomi digital yang melibatkan platform seperti Go-Send.

Selain itu, BPPKAD turut mendukung kebijakan transparansi pembayaran digital dan integrasi data transaksi UMKM lokal. Peran ini mencerminkan perluasan fungsi pemerintah daerah dalam memastikan bahwa praktik kontrak elektronik multi-pihak berjalan selaras dengan prinsip keadilan, itikad baik, dan tata kelola keuangan daerah yang sehat.

7. *Implikasi Hukum dan Tantangan Praktik di Kabupaten Gresik*

Model hubungan hukum multi-pihak tersebut menimbulkan tantangan berupa ketidakseimbangan kedudukan hukum, asimetri informasi, dan keterbatasan akses penyelesaian sengketa. Bagi masyarakat Kabupaten Gresik, khususnya pelaku UMKM, kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian ekonomi apabila tidak diimbangi dengan penguatan perlindungan hukum dan literasi kontrak digital.

Model hubungan hukum multi-pihak tersebut menimbulkan tantangan berupa ketidakseimbangan kedudukan hukum, asimetri informasi, dan keterbatasan akses penyelesaian sengketa. Bagi masyarakat Kabupaten Gresik, khususnya pelaku UMKM, kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian ekonomi apabila tidak diimbangi dengan penguatan perlindungan hukum dan literasi kontrak digital.

SIMPULAN

Kontrak elektronik layanan Go-Send merupakan kontrak sah menurut KUHPerdara dan UU ITE serta memiliki karakteristik kontrak multi-pihak. Namun, dominasi PT Gojek Indonesia dalam penentuan klausul kontrak menimbulkan

ketidakseimbangan kedudukan hukum bagi pengguna dan mitra driver. Data empiris di Kabupaten Gresik menunjukkan masih adanya permasalahan terkait tanggung jawab dan ganti rugi yang memerlukan perhatian serius dari pembuat kebijakan.

DAFTAR RUJUKAN

- Subekti. (2020). Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.
- Rahardjo, S. (2021). Hukum dan Masyarakat di Era Digital. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.