

**TANGGUNGJAWAB HUKUM ATAS KEBIJAKAN *SUSPEND*
DRIVER OLEH PERUSAHAAN GOJEK ATAS PENILAIAN
NEGATIF PENUMPANG SEBAGAI PENGGUNA
JASA OJEK ONLINE**

SKRIPSI

Oleh:

MULYADI CESAR PURBA

NPM. 198400070



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)28/5/24

**TANGGUNGJAWAB HUKUM ATAS KEBIJAKAN *SUSPEND*
DRIVER OLEH PERUSAHAAN GOJEK ATAS PENILAIAN
NEGATIF PENUMPANG SEBAGAI PENGGUNA
JASA OJEK ONLINE**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
dalam program studi ilmu Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Medan Area.*

Oleh:

MULYADI CESAR PURBA

NPM. 198400070

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

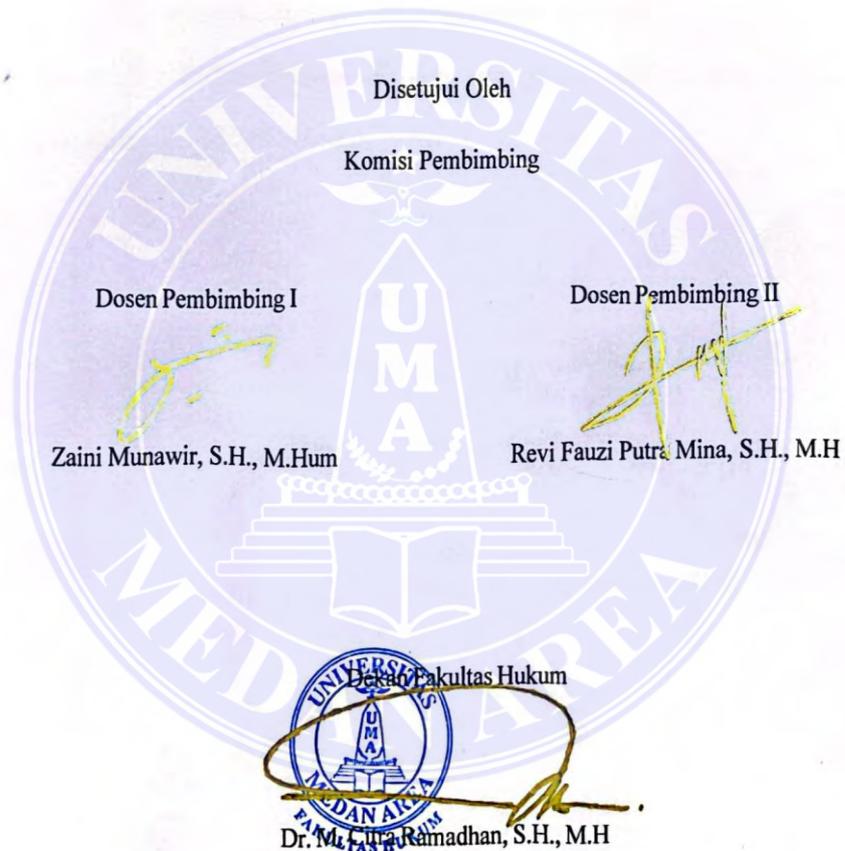
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi :Tanggungjawab Hukum Atas Kebijakan Suspend Driver Oleh
Perusahaan Atas Penilaian Negatif Penumpang Sebagai Pengguna
Jasa Ojek Online

Nama : Mulyadi Cesar Purba

Npm : 198400070

Fakultas : Hukum



Tanggal Lulus : 28 Maret 2024

CS Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mulyadi Cesar Purba
Npm : 19.840.0070
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksekutif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :
TANGGUNGJAWAB HUKUM ATAS KEBIJAKAN SUSPEND DRIVER OLEH PERUSAHAAN ATAS PENILAIAN NEGATIF PENUMPANG SEBAGAI PENGGUNA JASA OJEK ONLINE.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : Maret 2024

Yang Menyatakan,



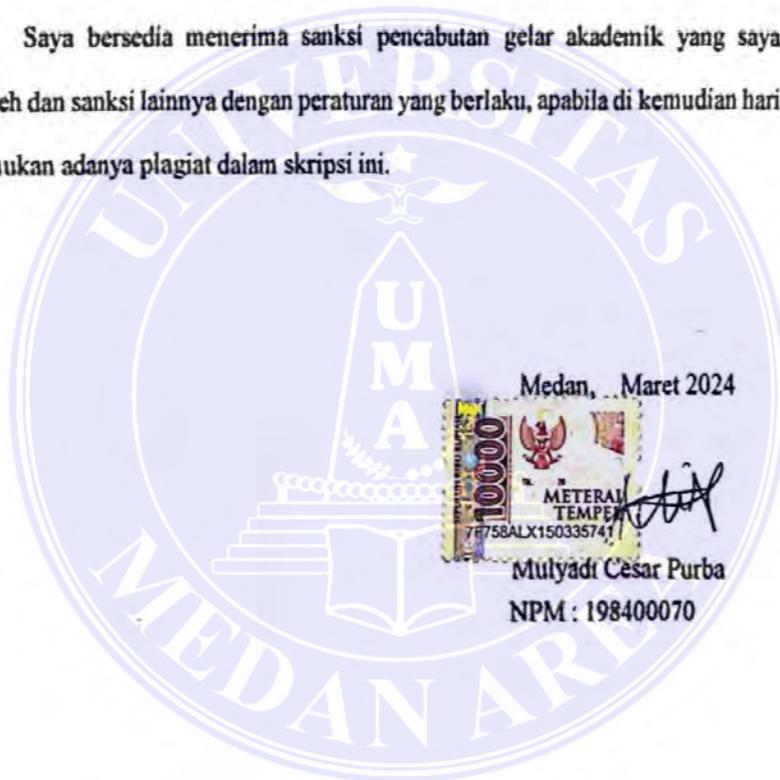
Mulyadi Cesar Purba

 Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



 Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

TANGGUNGJAWAB HUKUM ATAS KEBIJAKAN *SUSPEND DRIVER* OLEH PERUSAHAAN GOJEK ATAS PENILAIAN NEGATIF PENUMPANG SEBAGAI PENGGUNA JASA OJEK ONLINE

Pada penelitian ini masalah yang difokuskan adalah Bagaimana Pemberlakuan Kebijakan *Suspend* Terhadap *Driver* Oleh Perusahaan Gojek. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Gojek yang di *Suspend*. dan Bagaimana Tanggungjawab Hukum Atas Kebijakan *Suspend Driver* oleh Perusahaan. Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah normatif empiris. Normatif adalah suatu proses prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya. Dikatakan normatif, karena hukum itu diasumsikan sebagai sesuatu yang otonom sehingga keberlakuannya ditentukan oleh hukum itu sendiri bukan oleh faktor-faktor diluar hukum. Sementara itu pendekatan empiris adalah suatu proses prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran yang dilakukan oleh peneliti dengan suatu pengamatan langsung (observasi) dilapangan terhadap objek penelitian, dimana pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak yang berkepentingan terkait dengan tema penelitian. Dalam penerapan dan pelaksanaan kebijakan perusahaan Gojek pada pengenaan sanksi suspend driver yang melanggar *Tartibjek*. Diketahui berdasarkan aduan/laporan konsumen pengguna jasa Gojek atas kinerja driver yang mengecewakan dan tidak memuaskan pelanggannya. Seperti berlaku tidak tertib berlalu lintas, performa dari personal dari driver itu sendiri dan atau ketidak sesuaian/kesalahfahaman dalam pengantaran barang. Sehingga kinerja buruk driver tersebut mendapatkan penilaian negatif dari konsumen pengguna jasa Gojek, yang pada akhirnya sang *driver* pun terkena sanksi suspend dari perusahaan Gojek.

Kata Kunci: Perusahaan Gojek, *driver*, *Suspend driver*

ABSTRACT

LEGAL RESPONSIBILITIES REGARDING THE POLICY OF SUSPENDING DRIVERS BY GOJEK COMPANY BASED ON NEGATIVE EVALUATIONS FROM PASSENGERS AS USERS OF ONLINE MOTORCYCLE TAXI SERVICES.

In this research, the focus was on how the implementation of the policy to suspend drivers by Gojek company. How the legal protection for Gojek drivers who were suspended, and How the legal responsibilities regarding the company's suspension policy. The methodological approach utilized in crafting this thesis was normative-empirical. Normative methodology refers to a scientific research procedure aimed at uncovering truths based on the scholarly logic from its normative aspects. It is termed normative because the law is assumed to be autonomous, with its validity determined by the law itself rather than external factors. Meanwhile, the empirical approach involves a scientific research procedure aimed at uncovering truths through direct observation in the field. In this study, the researcher conducted direct interviews with relevant stakeholders related to the research theme. In the implementation and execution of Gojek company's policy regarding the imposition of sanctions on drivers who violated Tartibjek. It was known based on complaints/reports from Gojek service users regarding drivers' disappointing performance and unsatisfactory service delivery. Such issues included not adhering to traffic rules, the driver's personal performance, and/or discrepancies/misunderstandings in delivering goods. Consequently, drivers with poor performance received negative evaluations from Gojek service users, ultimately resulting in the suspension of these drivers by the Gojek company.

Keywords: Gojek company, driver, driver suspension



CS Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di medan pada tanggal 07 Maret 1999. Penulis merupakan anak dari ayah Eli Saridin Purba dan Ibu Hormainin Saragih. Penulis merupakan putra ke dua dari 3 bersaudara.

Tahun 2018 penulis lulus dari SMA Imelda dan pada tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Tuhan Yang Maha Esa dengan segenap kerendahan hati memanjatkan puji dan syukur penulis kepada Tuhan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ilmiah ini dengan judul “TANGGUNGJAWAB HUKUM ATAS KEBIJAKAN SUSPEND DRIVER OLEH PERUSAHAAN ATAS PENILAIAN NEGATIF PENUMPANG SEBAGAI PENGGUNA JASA OJEK ONLINE.”

Adapun tujuan dari proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area Bidang Hukum Keperdataan. Dalam penyusunan tulisan ilmiah ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moril maupun materi. Atas bimbingan dan bantuan yang penulis terima dalam menyelesaikan tulisan ilmiah ini, maka dalam kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terhormat sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa buat kedua orang tuayang saya sayangi yaitu Ayahanda Elisaridin Purba dan Ibunda tercinta Hormainin Saragih yang telah banyak berkorban moril maupun materil dan senantiasa dengan tulus tanpa henti mendukung serta menaruh harapan besar kepada saya untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Semoga kasih sayang mereka tetap menyertai saya dalam setiap perjalanan hidup saya.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku rektor Universitas Medan Area.

3. Kepada Bapak Dr. M. Citra Ramdhan, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Kepada Bapak Zaini Munawir, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
5. Kepada Bapak Revi Fauzi Putra Mina, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi.
6. Kepada seluruh Staf Pengajar dan jajaran biro akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan Ilmu Pendidikan.

Terimakasih.

Medan, Maret 2024

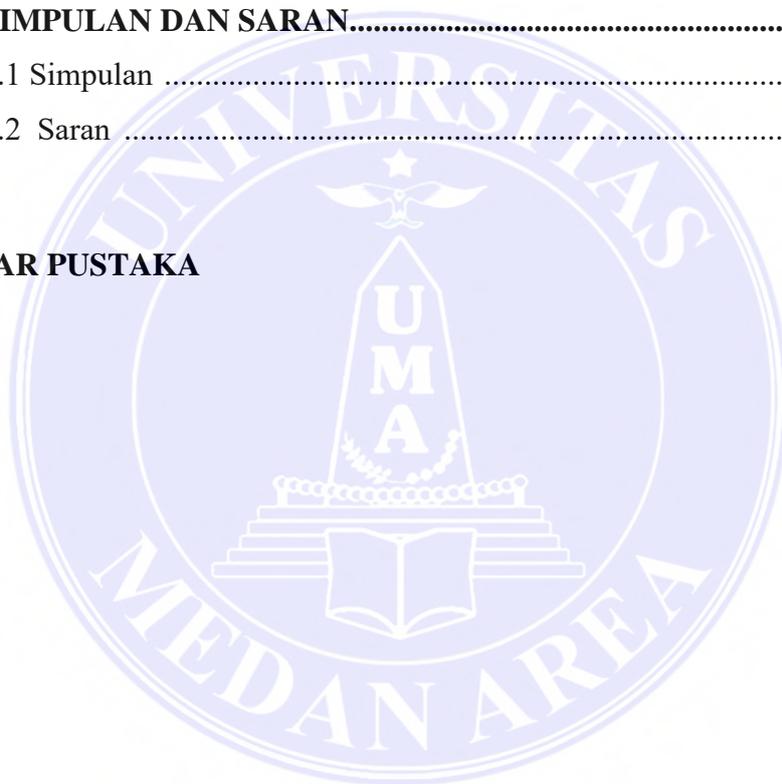
Mulyadi Cesar Purba

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Keaslian Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Umum Perusahaan	9
2.1.1 Pengertian Umum Perusahaan	9
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	18
2.2 Definisi dan Bentuk Tanggungjawab Perusahaan.....	21
2.3 Kebijakan Perusahaan	26
III METODE PENELITIAN	33
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.1.1 Waktu Penelitian	33
3.1.2 Tempat Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Jenis Penelitian	33
3.2.2 Sifat Penelitian	34
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	34

3.2.4 Analisis Data	35
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Pemberlakuan Kebijakan <i>Suspend</i> Terhadap <i>Driver</i> Oleh Perusahaan Gojek.....	37
4.2 Penilaian Negatif Sepihak Pengguna Jasa Ojek Online Menjadi Dasar <i>Suspend</i> Perusahaan Terhadap <i>Driver</i>	48
4.3 Tanggungjawab Hukum Atas Kebijakan <i>Suspend Driver</i> oleh Perusahaan	56
V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Penjelasan Pasal 1 Ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Negara Indonesia adalah negara hukum, yang dimaksud negara hukum adalah negara yang menegakkan supremasi hukum untuk menegakkan kebenaran dan keadilan, dan tidak ada kekuasaan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan atau akuntabel.

Indonesia sebagai negara hukum harus tampil akomodatif, adaptif dan progresif. Akomodatif artinya mampu menyerap, menampung keinginan masyarakat yang dinamis. Makna hukum seperti ini menggambarkan fungsinya sebagai pengayom, pelindung masyarakat. Adaptif, artinya mampu menyesuaikan dinamika perkembangan jaman, sehingga tidak pernah usang. Progresif, artinya selalu berorientasi kemajuan, perspektif masa depan. Hukum dapat menciptakan kebenaran yang berkeadilan bagi setiap anggota masyarakat.¹

Sistem hukum dan sistem nilai di Indonesia berasal dari sumber-sumber kearifan lokal yang melandainya kemudian menjadi komponen konkret terkristalisasi menjadi sistem hukum yang berlaku, meliputi: peraturan perundang-undangan, putusan-putusan pengadilan, kebiasaan, serta kaidah-kaidah lainnya, bahwa setiap isu hukum harus diselesaikan dalam kerangka sistem hukum yang berlaku dengan mengacu pada sumber hukum tersebut.²

¹ Muhammad Solikhudin, 2022. *Good Governance: Mengurai Penyelenggaraan Negara yang Bersih dengan pendekatan Maqasid Shariah*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media. halaman 1.

² Herman. 2012. *Pengantar Hukum Indonesia*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar. halaman 8

Proses pembangunan dapat menimbulkan kemajuan dalam kehidupan masyarakat, selain itu dapat juga mengakibatkan perubahan kondisi sosial masyarakat yang memiliki dampak sosial negatif, seperti penilaian negatif pengguna jasa ojek online terhadap *driver*, yang berakibat diberlakukannya *suspend* secara sepihak kepada *driver* oleh perusahaan ojek online dimana *driver* itu bernaung kemitraan didalamnya.

Transportasi online merupakan alat bantu berkendara bagi konsumen penggunaannya, berbiaya murah, pemesanannya pun mudah hingga membuat masyarakat kini beralih menggunakan transportasi online sebagai alternatif sarana berkendara yang menguntungkan dari segi waktu maupun segi biaya. Ojek online juga menjanjikan keselamatan konsumen dengan cara memberikan penilaian keada *driver* pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen guna meningkatkan performanya.³

Ekspektasi yang menjadi standar perusahaan ojek online untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pengguna jasa ojek online, sangat bergantung kepada *driver* ojek online itu sendiri dalam pelayanan yang dilakukan langsung dilapangan kepada pengguna jasa ojek online untuk membangun citra positif dalam kemitraan bersama. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh *driver* ojek online terhadap pengguna jasa ojek dinilai tidak memuaskan, maka pengguna jasa ojek online memberikan penilaian negatif atas kinerja *driver* ojek tersebut, seperti ketidaktaatan *driver* ojek online dengan batas kecepatan kendaraan dan pelanggaran lalu lintas lainnya, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pada pelanggan.

³ Dinda Yolanda. Suspend Akun Sepihak oleh Perusahaan Go-jek dalam Analisis Perjanjian Kemitraan. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulah. 2019.

Perusahaan ojek online yang mematuhi segala regulasi hukum yang berlaku di Indonesia untuk melakukan pelayanan yang prima dan paripurna kepada pengguna jasa ojek online, berdasarkan klausul perjanjian dengan *driver* ojek online yang sebelumnya disepakati bersama dalam kemitraan, dimana salah satu poin pentingnya adalah pelayanan yang prima dan paripurna wajib diterapkan oleh *driver* ojek online kepada pengguna jasa ojek online, dapat secara sepihak melakukan *suspend* kepada *driver* ojek online yang dianggap telah melakukan kesalahan prosedur pelayanan dalam standar operasional kerjanya, atas penilaian negatif yang diberikan oleh pengguna jasa ojek online bagi diri *driver* ojek online itu sendiri dari kinerja *driver* ojek online yang dinilai tidak baik dalam pelayanannya.

Berdasarkan hal inilah penulis tertarik meneliti lebih lanjut tentang hubungan kemitraan antara perusahaan ojek *online* dengan *driver* nya, serta keterkaitannya dengan pelaksanaan kebijakan perusahaan pada pengenaan sanksi *suspend* kepada *driver* atas penilaian pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan jasa oleh *driver* ojek, dengan mengangkat judul penelitian: “Tanggungjawab Hukum Atas Kebijakan *Suspend Driver* Oleh Perusahaan Atas Penilaian Negatif Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Ojek Online.”

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pemberlakuan kebijakan *suspend* terhadap *driver* oleh perusahaan gojek?
- b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap *driver* gojek yang di *suspend*?
- c. Bagaimana tanggungjawab hukum atas kebijakan *suspend driver* oleh perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kebijakan perusahaan terhadap *driver*.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap *driver* yang terkena sanksi *suspend*.
- c. Untuk mengetahui tanggungjawab hukum atas kebijakan *suspend driver* oleh perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, diharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan kajian untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan khususnya di bidang ilmu hukum mengenai aspek hukum terhadap penerapan sanksi *suspend* perusahaan yang diterima oleh *driver* dari penilaian pengguna jasa ojek online yang mengeluh terhadap pelayanan yang tidak memuaskan pengguna jasa ojek online.
- b. Secara praktis, skripsi ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perkembangan ilmu hukum dan memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi para praktisi hukum terutama institusi hukum terhadap pengetahuan tentang perjanjian kemitraan antara perusahaan dengan *driver* ojek online, dan pemberian sanksi *suspend* yang dilakukan perusahaan terhadap *driver* ojek online berdasarkan penilaian pengguna jasa ojek online yang merasa kecewa dengan pelayanan *driver* ojek online.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Erna Eviana. NIM. 1604120496. Penerapan *Suspend* Bagi *Driver* Online Gojek Cabang Palangka Raya. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut

Agama Islam Negeri Palangka Raya. 2020. Penerapan *suspend* yang diterapkan Gojek mengandung tiga prinsip kemitraan yakni prinsip kesetaraan, keterbukaan dan azas manfaat. Dampak penerapan *suspend* bagi *driver* online Gojek yakni pada pendapatan yang berkurang. *Suspend* juga berdampak pada kinerja *driver* yang semakin membaik. *Driver* memiliki etos kerja sebagai seorang muslim diantaranya *driver* bekerja keras, menggunakan teknologi, bekerja dengan kelompok, bekerja dengan jujur dan ikhlas. *Suspend* tidak mempengaruhi pada kesejahteraan *driver* karena *driver* merasa kebutuhan hidupnya tercukupi.

2. Dinda Yolanda. NIM. 11150480000174. *Suspend* Akun Sepihak Oleh Perusahaan Go-Jek Dalam Analisis Perjanjian Kemitraan. Fakultas Syariah Dan Hukum. Universitas islam negeri syarif hidayatullah. Jakarta. 2019. Permasalahan utama dalam skripsi ini adalah fenomena *suspend* akun atau pemutusan mitra yang dilakukan secara sepihak oleh Perusahaan Gojek. Isi Perjanjian Kemitraan Go-Jek bertentangan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, tolak ukur penilaian performa mitra oleh konsumen dirasa tidak adil karena penilaian hanya dilihat dari satu sisi saja dan Upaya Hukum yang disediakan oleh Perusahaan Gojek tidak bisa mengatasi permasalahan pemutusan mitra.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Perusahaan

2.1.1 Pengertian Umum Perusahaan

Menurut Komar Andasmita perusahaan adalah mereka yang secara teratur berkesinambungan serta terbuka bertindak dalam kualitas tertentu untuk mencapai keuntungan bagi diri mereka.⁴ Pengertian perusahaan berdasarkan tinjauan hukum mengacu pada badan hukum dan perbuatan badan usaha dalam menjalankan usahanya.⁵ Perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam suatu wilayah negara Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.⁶

Perusahaan merupakan salah satu pusat kegiatan manusia yang bekerja di dalamnya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Keberadaan perusahaan oleh negara tidak dapat dipandang sebelah mata, karena kontribusinya yang tidak kecil sebagai sumber pedapatan negara.

Pengertian perusahaan, pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan, dimana perusahaan didefinisikan sebagai “setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap, terus-menerus dan didirikan, bekerja serta berkedudukan di wilayah negara Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.

⁴ Rina Antasari, dkk. 2020. *Hukum Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Kencana. halaman 91

⁵ Abdulkadir Muhammad. 2002. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti. halaman 7.

⁶ C.S.T Kansil. 1992. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bagian I, Jakarta: Pradnya Paramita. halaman 397

Perusahaan harus memiliki badan hukum agar memiliki legalitas untuk menjalankan kegiatannya.⁷ Dengan memiliki badan hukum, maka perusahaan akan memenuhi kewajiban dan hak terhadap berbagai pihak yang berkaitan dengan perusahaan, baik yang ada di dalam maupun di luar perusahaan.

PT Gojek Indonesia adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang layanan transportasi secara online yang dipesan melalui aplikasinya pada *smartphone*. Didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010, dan telah beroperasi di kota-kota di Indonesia, seperti: Jakarta, Bandung, Surabaya, Medan, dan lain-lain.

PT Gojek Indonesia sebagai perusahaan yang melayani angkutan melalui jasa ojek senantiasa melakukan inovasi dengan memunculkan layanan dan fitur baru untuk menjawab kebutuhan masyarakat, sehingga mempermudah masyarakat untuk kebutuhan hidup melalui pelayanan *on-demand mobile platform* dan menjadi aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan antar makanan, dan berbagai layanan lainnya. Gojek pun langsung berkembang pesat, karena konsumen bisa dengan mudah memesan layanan ojek tanpa perlu repot-repot lagi mendatangi pangkalan ojek.

PT Gojek Indonesia berkantor pusat di Melawai Kebayoran Baru Jakarta Selatan, provinsi DKI Jakarta. Adapun kantor cabang PT. Gojek Indonesia di kota Medan, berkantor di Jalan Padang Golf, Medan Polonia, provinsi Sumatera Utara. PT Gojek Indonesia kantor cabang Medan sebagai sebuah perusahaan yang memiliki keteraturan dalam operasional usahanya khususnya terhadap para driver

⁷ Arief Wahyudi. 2019. *Bisnis & Kewirausahaan*. Pekalongan: Nasya Expanding Management. halaman 132

yang menjalin hubungan kemitraan bersama PT Gojek Indonesia kantor cabang Medan, memiliki standar operasional prosedur dalam melayani konsumen pengguna jasa Gojek. Dimana S.O.P dimaksud kebijakan perusahaan yang disebut dengan Tartibjek, yaitu Tata Tertib Gojek. Adapun ketentuan pada Tartibjek tersebut, antara lain:

- 1) diwajibkan patuh kepada peraturan lalulintas dan peraturan perundangan;
- 2) diwajibkan menggunakan atribut Gojek yaitu berupa jaket dan helm;
- 3) diwajibkan berpenampilan rapi;
- 4) pada saat berkendara harus dalam kesadaran penuh (dilarang mabuk);
- 5) tidak diperbolehkan untuk melecehkan, menganiaya, menghina, dan menipu konsumen, sesama pengemudi, serta pihak lain;
- 6) tidak diperbolehkan melakukan tindakan pidana;
- 7) tidak diperbolehkan membahayakan dirinya sendiri, konsumen, maupun pengemudi lain;
- 8) tidak diperbolehkan mencemari nama baik perusahaan Gojek;
- 9) tidak diperbolehkan memanipulasi tarif kepada konsumen
- 10) tidak diperbolehkan untuk menyebarkan informasi dengan cara apapun secara illegal;
- 11) tidak diperbolehkan memaksa konsumen dalam memberi tips;
- 12) tidak diperbolehkan melanggar hukum dalam segala kegiatannya; dan
- 13) Wajib membayar pajak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.⁸

PT Gojek Indonesia kantor cabang Medan menjunjung tinggi keadilan dan aspirasi mitra *driver*, Gojek membuktikan komitmennya dengan peraturan yang dirangkum dalam 3 pilar Tartibjek:

- 1) Transparan, artinya terus menjaga kepercayaan hubungan kemitraan antara perusahaan Gojek dengan para *driver* melalui peraturan yang terbuka dan diketahui bersama.
- 2) Keadilan, artinya mewujudkan keadilan untuk seluruh mitra Gojek.
- 3) Kenyamanan, artinya memberikan kenyamanan untuk mitra dan

⁸ https://www.gojek.com/daftar_pelanggaran_tata_tertib_gojek. Diakses: September 2023. Pukul. 20.00 WIB.

pelanggan saat beraktivitas.⁹

Pemberian sanksi hanya kepada *driver* yang di nilai telah melanggar kebijakan perusahaan pada *Tartibjek*. Berdasarkan laporan yang diberikan oleh konsumen pengguna jasa ojek terhadap perilaku *driver* yang dirasakan tidak memuaskan dalam pelayanannya.¹⁰

Bentuk sanksi berupa *suspend* yang diterima oleh *driver* berdasarkan hasil laporan/aduan konsumen pengguna jasa *Gojek* pun memiliki klasifikasi tersendiri¹¹, antara lain:

- 1) Pada pelanggaran tingkat I:
 - a) driver tidak memakai helm, dan atau jaket Gojek pada saat menjalankan orderan.
 - b) memaksa Pelanggan untuk melakukan top up GoPay.
 - c) menggunakan kendaraan dan atribut (helm dan/atau jaket) yang tidak memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan.
 - d) meminta pelanggan untuk melakukan pembatalan order tanpa memberikan alasan yang jelas.'
 - e) bersikap/berbicara dengan tidak sopan kepada pelanggan atau Pegawai Resto.
 - f) memilih rute perjalanan yang membuat pelanggan merasa tidak nyaman.
 - g) menyebabkan Pelanggan merasa tidak nyaman dengan perilaku Anda saat berkendara (misalnya: merokok saat menjalankan order, bau badan, dan lain-lain).
 - h) terlambat menjemput Pelanggan atau melakukan pengantaran.

- 2) Pelanggaran tingkat II:
 - a) memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya (misalnya: uang belanja tidak cukup. stok pesanan tidak tersedia).
 - b) memasukkan harga barang yang tidak sesuai dengan struk belanja.
 - c) membelikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan tanpa konfirmasi ke Pelanggan.
 - d) mengantarkan jumlah pesanan yang tidak sesuai dengan struk

⁹ *Ibid.*,

¹⁰ Wawancara penulis dengan *Head of Corporate Affairs* Gojek Medan, Teuku Parvinanda. 20 September 2023

¹¹ *Op.Cit.*, <https://www.gojek.com>

- belanja.
- e) memberikan kembalian yang kurang atau meminta pembayaran lebih dari yang tertera pada aplikasi,
 - f) menyebabkan kerusakan pada barang pelanggan saat pengantaran.
 - g) tidak kooperatif dalam pengembalian barang pelanggan yang tertinggal di kendaraan.
 - h) menggunakan plat nomor kendaraan berbeda dengan yang tertera pada aplikasi.
 - i) menggunakan jenis kendaraan yang tidak sesuai dengan layanan yang dipesan oleh pelanggan.
- 3) Pelanggaran tingkat III:
- a) menyebarkan atau membujuk orang lain untuk menyebarkan berita bohong atau palsu dan/atau merusak nama baik perusahaan.
 - b) berkelahi atau berselisih paham dengan *driver* Gojek lain di depan pelanggan atau di tempat umum.
- 4) Pelanggaran tingkat IV:
- a) menurunkan pelanggan sebelum tiba di tempat tujuan.
 - b) menyebarluaskan identitas dan foto pelanggan.
 - c) menghubungi pelanggan di luar kebutuhan order.
 - d) mengantarkan pelanggan ke lokasi yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi (bukan permintaan pelanggan).
 - e) membawa keluarga atau orang lain saat menjalankan order.
 - f) menyelesaikan perintah yang tidak dilaksanakan.
 - g) berkendara pada saat mengantuk, menggunakan handphone ketika berkendara, atau melanggar tata tertib lalu lintas.
 - h) menggunakan kendaraan yang tidak aman untuk dikendarai dalam menjalankan order.
 - i) berkendara melebihi batas kecepatan aman.
 - j) berkendara secara ugal-ugalan (misalnya: rem mendadak, zig-zag, menikung dalam kecepatan tinggi).
- 5) Pelanggaran tingkat V:
- a) menggunakan akun yang didaftarkan atas nama orang lain, atau menawarkan/memindahtangankan/menjual akun GoPartner
 - b) mengancam (intimidasi) pelanggan, toko/resto, atau pegawai Gojek.
 - c) melakukan tindakan kriminal.
 - d) bertengkar hingga melakukan kontak fisik.
 - e) melakukan pelecehan seksual.
 - f) meminta uang ke Pelanggan dengan cara mengancam.
 - g) mengemudi dalam pengaruh obat terlarang.
 - h) membawa senjata atau obat-obatan terlarang saat menjalankan order.

- i) melakukan intimidasi atau pemaksaan dengan ancaman sehingga menghalangi Mitra lain untuk beraktivitas menggunakan aplikasi GoPartner.
- j) menghilangkan barang pelanggan pada saat pengantaran.
- k) menggunakan atribut atau logo Gojek dalam konteks politik/berkampanye politik.
- l) menggunakan simbol maupun atribut politik dan/atau menyebarluaskan dan menghasut pesan politis kepada pelanggan selama pelaksanaan layanan.
- m) mengutarakan ucapan, menyebarkan informasi dan/atau melakukan tindakan yang dapat menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan.
- n) terlibat, mengadakan, mengikuti, menghasut pihak lain untuk mengikuti pawai, unjuk rasa, atau demonstrasi ilegal yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan klasifikasi dari poin-poin di atas, dan berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Teuku Parvinanda selaku *Head of Corporate Affairs* Gojek Medan, menyatakan bila kita lihat kembali dalam ketentuan pada Tartibjek yang menjadi standar bagi para *driver* pada pelayanannya pada masyarakat konsumen pengguna jasa *Gojek*. Sesuai dengan hasil laporan dari konsumen pengguna jasa *Gojek* secara aktual dan faktual semakin jelas bahwa *driver* telah melakukan kesalahan yang fatal bagi diri mereka sendiri.

Tartibjek yang merupakan standar pada pekerjaan *driver* dalam melayani konsumen pengguna jasa *Gojek*, merupakan standar yang sudah terfikirkan sebelumnya oleh perusahaan. Dimana apabila standar pada Tartibjek itu dijalankan dengan baik dan benar, dipastikan para *driver* tidak akan mendapatkan komplain dari konsumen pengguna jasa *Gojek*. Hal itu sudah dibuktikan dari *driver Gojek* lainnya yang tidak terkena *suspend*, karena mereka telah menjalankan Tartibjek itu. Dari banyaknya *driver* yang bermitra dengan perusahaan *Gojek*, ternyata hanya beberapa oknum *driver* saja yang terkena sanksi

suspend tersebut.¹²

Perusahaan Gojek sangat menjunjung tinggi pelayanan kepada konsumen pengguna jasa. *Suspend* yang diberikan kepada oknum *driver* tidak lain adalah sebagai konsekuensi yang telah disepakati bersama pada saat awal perjanjian kemitraan antara perusahaan Gojek dengan para *driver*nya. Sanksi *Suspend* yang diberikan kepada oknum *driver* tidak lain adalah untuk kedisiplinan dan ketertiban terhadap oknum *driver* yang nakal.

Suspend yang diterima oleh *driver* dari perusahaan Gojek ada yang bersifat sementara, artinya setelah *driver* menyadari kesalahan atas perbuatannya dan menyatakan mengakui kesalahan tersebut dengan sadar sepenuhnya dan kemudian membuat permohonan agar *suspend* atas dirinya dibuka kembali, perusahaan Gojek pun akan mempertimbangkannya.

Arti kata sementara disini, bisa saja bentuk *suspend* yang diterima oleh *driver* hanya diberlakukan selama satu atau tiga hari saja, namun bisa juga berlaku untuk beberapa minggu. Adapun oknum *driver* setelah terbukti bersalah namun tidak mengakuinya dan atau merugikan konsumen pengguna jasa Gojek secara fatal dan vital, seperti: melakukan kriminalitas terhadap konsumen pengguna jasa Gojek, maka oknum *driver* ini tidak hanya terkena *suspend* namun akan ditutup langsung oleh perusahaan Gojek sebagai pemutusan hubungan kemitraannya.¹³

¹² Wawancara penulis dengan *Head of Corporate Affairs* Gojek Medan, Teuku Parvinanda. 20 September 2023

¹³ Wawancara penulis dengan *Head of Corporate Affairs* Gojek Medan, Teuku Parvinanda. 20 September 2023

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi merupakan hal fundamental bagi perusahaan, karena dikaitkan dengan jati diri serta identitas perusahaan. Secara internal, visi dan misi akan menentukan arah bisnis, menetapkan tujuan jangka panjang, dan mewujudkan apa yang telah ditetapkan sebelumnya. Lebih dari itu, visi dan misi bahkan bisa menginspirasi *driver* untuk bekerja secara maksimal dan berkomitmen dengan apa yang mereka kerjakan. *Driver* akan merasa memiliki tujuan yang jelas jika aturan tersebut akan memberikan dampak yang besar bagi mereka.¹⁴

Visi merupakan pernyataan berupa deskripsi singkat tentang aspirasi dan dampak luas yang ingin diciptakan perusahaan. Visi akan menjadi landasan dari segala aktivitas yang dilakukan perusahaan. Misi adalah pernyataan berupa rencana yang disusun oleh perusahaan untuk mencapai tujuan. Bila disimpulkan, misi mencakup tentang aktivitas apa yang akan dilakukan organisasi sebagai alat untuk mencapai visi yang telah ditentukan.¹⁵

Perusahaan yang tidak memiliki visi dan misi secara jelas, maka tidak akan memiliki arah sehingga kesulitan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Visi dan misi punya peran penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan.¹⁶ Peran-peran tersebut di antaranya adalah:

- a. mengkomunikasikan tujuan organisasi kepada pemangku kepentingan
- b. menginformasikan pengembangan strategi

¹⁴ Ahmad Muktamar B, dkk. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Solok: Media Literasi Indonesia halaman 147

¹⁵ *Ibid.*,

¹⁶ *Ibid.*,

- c. mengembangkan tujuan dan sasaran yang dapat diukur untuk mengukur keberhasilan strategi organisasi.

Pernyataan visi dan misi menentukan tujuan organisasi serta menanamkan rasa kepemilikan akan memberikan titik fokus yang membantu menyelaraskan tujuan dari perusahaan, sehingga memastikan bahwa setiap orang bekerja menuju satu tujuan. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam organisasi. Sementara itu misi memberikan arah yang harus diikuti oleh organisasi sedangkan pernyataan visi menggambarkan tujuan yang akan dicapai dengan mengikuti arah tersebut. Visi dan misi memberi perusahaan panduan yang jelas dan efektif untuk membuat keputusan, sementara pernyataan visi memastikan bahwa semua keputusan yang dibuat selaras dengan apa yang ingin dicapai oleh perusahaan.

2.2 Defenisi dan Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan

Tanggung jawab adalah keadaan di mana perusahaan wajib menanggung segala sesuatunya dan memberikan jawaban dan menanggung resiko yang ditimbulkannya.¹⁷ Tanggung jawab merupakan hal terpenting dalam pemenuhan kualifikasi bagi sebuah perusahaan sebagai bentuk kepedulian dan respon yang positif terhadap pertumbuhan suatu usaha yang dijalankan. Untuk menjaga keberlangsungan sebuah aktifitas perusahaan, maka sudah selayaknya para pengusaha dengan kesadaran penuh memperhatikan tanggung jawab yang diemban sesuai dengan kode etik bisnis.

Etika bisnis dan tanggung jawab perusahaan merupakan konsep yang mampu menyelesaikan permasalahan serta konflik kepentingan antar berbagai

¹⁷ Tim Redaksi KBBI. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.

elemen *stakeholders* perusahaan. Etika bisnis dan tanggung jawab perusahaan adalah dasar perusahaan mencapai standard perilaku tertentu, membentuk perilaku yang mengarahkan pada kemampuan kinerja bercirikan efisiensi, dan produktivitas, lebih terarah bagi kepentingan seluruh pihak sehingga mampu berkontribusi terhadap kinerja yang lebih tinggi.¹⁸

Perusahaan bertanggung jawab kepada seluruh pihak yang berkepentingan seperti pemerintah, karyawan, konsumen, dan pemegang saham. Tidak hanya pertanggung jawaban dalam bentuk finansial, tetapi ekonomi, sosial, dan lingkungan secara keseluruhan.¹⁹

Tanggungjawab perusahaan sebagai kontribusi perusahaan terhadap tujuan yang berkelanjutan dengan cara manajemen dampak (minimisasi dampak negatif dan maksimisasi dampak positif) terhadap seluruh pemangku kepentingannya. Perusahaan tidak hanya mementingkan keuntungan dan pemegang saham semata. Tetapi juga kewajibannya dalam beroperasi, dimana dapat memberikan manfaat secara luas, baik dari segi sosial, ekonomi, ataupun lingkungan.

Organisasi standarisasi internasional (ISO) menekankan pentingnya kemampuan perusahaan dalam menjaga keseimbangan antara performa perusahaan perusahaan dan mengatasi isu sosial dan lingkungan yang muncul akibat operasi perusahaan yang sedang berjalan.²⁰

Tanggung jawab perusahaan merupakan penetapan kebijakan dalam mempromosikan keseimbangan antara keuntungan perusahaan dan keuntungan yang diperoleh masyarakat secara keseluruhan. Sekarang ini semakin banyak

¹⁸ Teguh Purnomo. 2015. *Etika Bisnis Dan Tanggung Jawab Perusahaan Sebagai Strategi Menciptakan Superioritas Perusahaan*. halaman 1

¹⁹ Yosefina. 2022. *Sistem Informasi Manajemen*. Malang: Literasi Nusantara. halaman 96

²⁰ Lesson Sihotang. 2015. *Aspek Hukum Sertifikasi ISO 9000 Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Medan: HKBP Nomensen. halaman 44

perusahaan dan investor yang memiliki komitmen untuk memperhatikan dampak sosial yang mungkin ditimbulkan sebelum melakukan kegiatan operasi ataupun berinvestasi.²¹

Adapun unsur-unsur yang ada dalam Tanggung Jawab Perusahaan antara lain:

- a. Tanggung jawab perusahaan terhadap karyawan yang dimiliki perusahaan.

Tanggung jawab perusahaan terhadap karyawan tidak hanya sebatas membayarkan gaji. Tetapi juga perusahaan harus menyediakan tempat kerja yang aman dan manusiawi. Apabila pekerjaan yang dilakukan memiliki resiko tinggi maka sebagai bentuk tanggung jawabnya perusahaan harus memberikan asuransi ataupun tunjangan yang setimpal dengan resiko yang dihadapi pekerjanya.

- b. Tanggung Jawab Sosial Terhadap Konsumen

Tanggung Jawab terhadap konsumen bukan hanya sebatas menyediakan produk dan pelayanan yang berkualitas saja. Pentingnya etika perusahaan terhadap konsumennya dalam melakukan pemasaran produk dan pelayanannya haruslah menjadi tanggung jawab perusahaan.

- c. Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan

Lingkungan merupakan faktor penting tidak hanya bagi keberlanjutan bisnis perusahaan tetapi manusia secara umum. Perusahaan yang tidak

²¹ Muchtar Anshary Hamid Labetubun. *Op.Cit.* hal. 235

memikirkan dampak sosial dan lingkungan dari operasinya, akan memperoleh reputasi buruk yang dapat menimbulkan masalah kedepannya.²²

Perusahaan memang tidak hanya berjalan dengan keinginan untuk mencapai target berupa keuntungan yang sebesar-besarnya saja. Tetapi perusahaan juga sebenarnya memiliki kewajiban dalam memberikan manfaat secara luas misalnya kepada masyarakat dan juga kepada negara. Maka tak heran bila sekarang ini semakin banyak perusahaan yang turut memiliki komitmen selain memperhatikan kondisi para tenaga kerja juga kondisi sosial di lingkungan sekitar perusahaannya sebagai bentuk dari perwujudan tanggungjawab perusahaan itu sendiri.

PT Gojek merupakan perusahaan yang menyediakan jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa Gojek karena mereka percaya bahwa para *driver* Gojek akan mampu memberikan rasa aman dan nyaman dalam berkendara hingga sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT Gojek dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengangkutan dan pengantaran orang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan orang selaku pengguna jasa ojek online, Gojek berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa Gojek tersebut merasa dirugikan.

²² Sadono Sukirno, et al. 2017. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Kencana. halaman 130

Adapun salah satu bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah perilaku *driver* yang ugal-ugalan dalam berkendara dan tidak patuh berlalulintas, sehingga pengguna jasa gojek sering memberikan penilaian negatif atas *driver* gojek tersebut. Berdasarkan penilaian negative dari pengguna jasa/penumpang gojek inilah yang pada akhirnya menjatuhkan sanksi berupa kebijakan *suspend* terhadap *driver* untuk memberikannya peringatan atas kesalahan dari pelayanan yang telah dilakukannya terhadap penumpang pengguna jasa Gojek, dengan peng-nonaktifan akun aplikasi Gojek sementara, dimana setelah terjadinya kebijakan *suspend* tersebut maka *driver* Gojek tidak dapat beroperasi untuk melakukan aktivitas kerjanya.

2.3 Bentuk Kebijakan Perusahaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum, jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.²³

Menurut Carl Friedrich, Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu

²³ Muhammad Sawir. 2021. *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik. Konseptual dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish. halaman 123

sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.²⁴

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit.

Kebijakan adalah suatu ucapan atau tulisan yang memberikan petunjuk umum tentang penetapan ruang lingkup yang memberi batas dan arah umum kepada seseorang untuk bergerak. Secara etimologis, “kebijakan” adalah terjemahan dari kata (*policy*). Kebijakan dapat juga berarti sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan dapat berbentuk keputusan yang dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pengambil keputusan puncak dan bukan kegiatan-kegiatan berulang yang rutin dan terprogram atau terkait dengan aturan-aturan keputusan.

Amara Raksasataya menyebutkan bahwa kebijaksanaan adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk:²⁵

1. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
2. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

²⁴ *Ibid.* halaman 134

²⁵ Sri Hartini. 2022. *Hukum Kepegawaian di Indonesia* (Edisi Kedua). Jakarta: Sinar Grafika. halaman 200

3. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Sebuah perusahaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya kebijakan. Maka dari itu, pihak manajemen perusahaan harus tau cara membuat kebijakan perusahaan yang baik dan benar. Pada dasarnya, peraturan dibuat dengan tujuan untuk mengatur kinerja SDM serta berbagai kegiatan operasional bisnis. Tak hanya itu, kebijakan juga diperlukan untuk membangun suasana dan lingkungan kerja yang kondusif. Melihat hal tersebut, proses membuat aturan perusahaan tidak bisa dilakukan secara sembarangan. Setiap tahapannya harus melewati berbagai pertimbangan yang matang dan penyusunan regulasi yang mumpuni. Tujuannya supaya peraturan tersebut dapat diterima dengan baik oleh semua pihak internal perusahaan.

Cara membuat kebijakan perusahaan yang baik, maka harus terlebih dahulu mengetahui dasar hukumnya. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, kebijakan perusahaan adalah peraturan yang ditulis oleh pengusaha yang berisi syarat kerja dan tata tertib korporat. Peraturan perusahaan wajib dibuat ketika sudah lebih dari 10 pekerja, dan mulai berlaku sejak disahkan oleh Menteri Ketenagakerjaan atau pejabat yang ditunjuk. Peraturan perusahaan dapat diberlakukan setelah 30 hari sejak disahkan. Kebijakan perusahaan adalah pedoman yang menjabarkan hukum-hukum, peraturan-peraturan, sasaran-

sasaran, dan bisa dipergunakan oleh pihak manajer untuk pengambilan keputusan.²⁶

Sementara itu menurut Edi Suharto kebijakan perusahaan merupakan sarana untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kebijakan merupakan pedoman yang menjabarkan hukum-hukum, peraturan-peraturan, sasaran-sasaran, dan bisa dipergunakan oleh pihak manajer untuk pengambilan keputusan. Kebijakan perusahaan harus fleksibel dan gampang diinterpretasikan dan dimengerti oleh semua karyawan. Dengan kebijakan yang tepat, maka kinerja yang diharapkan akan terwujud.²⁷

Kebijakan perusahaan merupakan bagian dari Manajemen Strategi yang mampu memberikan perspektif lebih luas kepada karyawan sehingga mereka lebih memahami bagaimana pekerjaan berhubungan dengan keseluruhan rencana perusahaan dan bagaimana hal itu terkait bersama dengan anggota organisasi lainnya. Karyawan menjadi lebih berkomitmen terhadap tujuan perusahaan dengan memahami reaksi atas perubahan disekitarnya. Kebijakan perusahaan umumnya dianggap memiliki manfaat finansial dan nonfinansial. Tahapan-tahapan yang ada dilakukan secara kontinu untuk merencanakan, memantau, menguji, dan menghasilkan efisiensi operasional yang lebih besar. Adapun Manfaat dari implementasi strategi dalam kebijakan perusahaan adalah:²⁸

- 1) Menghasilkan keputusan terbaik untuk perusahaan;
- 2) Meningkatkan kemampuan perusahaan menghadapi tantangan;

²⁶ Wahyudin S. Adikusumah dan Nitya Laksmiwati. *Jurus Maut Revolutioner SDM*. Yogyakarta: Deepublish. halaman 38

²⁷ Edi Suharto. *Analisa Kebijakan Publik panduan praktis mengkaji masalah dan kebijakan public*, Bandung: Alfabeta. 2010, dalam Riki Rifangga. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. No. 44 /Th. XXV/April 2018. halaman 116

²⁸ Syaiful Amri dkk. 2022. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Lombok: Seval Literindo Kreasi. halaman 169

- 3) Merangsang motivasi kerja dari karyawan dengan melibatkan karyawan dalam merumuskan strategi;
- 4) Lebih peka terhadap ancaman dan tantangan eksternal;
- 5) Meminimalisir masalah dan hambatan dari internal maupun eksternal;
- 6) Menciptakan proses organisasi yang lebih efektif dan efisien;
- 7) Mengembangkan kemampuan adaptasi perusahaan dalam kondisi bisnis yang dinamis;
- 8) Mendapatkan pendapatan yang maksimal dari efektifitas dan efisiensi proses bisnis.

PT. Go-Jek Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa layanan transportasi yang menggunakan armada ojek sepeda motor yang disebut *driver* Go-Jek. Dalam merekrut para tukang ojek maka PT. Go-Jek Indonesia menyeleksi terlebih dahulu berdasarkan persyaratan yang ada sebagai kebijakan awal hubungan kerjasama antara *driver* dan perusahaan, yaitu: *driver* harus memiliki sepeda motor dan SIM C, dan bersedia memberikan jaminan seperti Kartu Keluarga, BPKB motor, atau Akta Kelahiran. PT. Gojek juga memberikan atribut kepada setiap *driver* Gojek berupa 2 buah helm, jaket, masker penutup mulut dan kepala yang wajib digunakan sebagai standar operasional kerjanya.

Selanjutnya jika telah memenuhi kebijakan awal dari perusahaan tersebut maka barulah terjalin sebuah perjanjian kemitraan yang dibuat oleh perusahaan Gojek dengan *driver* (pengemudi). Perjanjian kemitraan demikian sudah dikenal dikalangan para *driver* (pengemudi) di sejumlah wilayah. Konsep perjanjian kemitraan rupanya diterapkan pula oleh perusahaan angkutan umum yang

menggunakan sistem dan/atau informasi elektronik sebagai media bisnisnya. Perjanjian kemitraan dibuat berdasarkan sistem pembagian hasil dimana sistem pembayarannya akan diatur dalam kesepakatan tersendiri. Perjanjian kemitraan menetapkan hak dan kewajiban, di antaranya pihak perusahaan angkutan umum akan memberikan order angkutan kepada pihak pengemudi, dan atas order tersebut pihak pengemudi akan mendapatkan sejumlah komisi yang sebagian akan menjadi hak dari perusahaan.

Adapun kebijakan lain terkait dari pelaksanaan kerja antara perusahaan dan *driver* pada PT. Gojek Indonesia, selanjutnya disebut dengan Tata Tertib Gojek (Tatibjek). Mulai tanggal 30 April 2020, setiap pelanggaran akan digolongkan ke dalam salah satu dari 5 (lima) Tingkatan Pelanggaran, yang didasarkan pada seberapa berat pelanggaran yang Anda lakukan. Dari pelanggaran tingkat terendah ke tertinggi, tingkatan pelanggaran saat ini telah diurutkan menjadi Tingkat I, Tingkat II, Tingkat III, Tingkat IV, dan Tingkat V. Tidak hanya itu, setiap Tingkatan Pelanggaran juga memiliki Tahapan Sanksi yang berbeda. Anda dapat melihat daftar pelanggaran beserta sanksi apa saja yang berlaku di Tartibjek.²⁹

Sebagai Contoh:

- Maksimal jumlah toleransi pelanggaran yang dilakukan oleh *driver* adalah sebagai berikut:
 - Tingkat I = 5 kali pelanggaran
 - Tingkat II = 4 kali pelanggaran
 - Tingkat III = 3 kali pelanggaran

²⁹ <https://www.gojek.com/blog/gojek/tata-tertib-gojek> Diakses: Juli 2023. Pukul 13.00 WIB

- Tingkat IV = 2 kali pelanggaran
 - Tingkat V = 1 kali pelanggaran.
- *Driver* dapat membersihkan/mengembalikan semua tahapan sanksi dengan syarat *driver* tidak boleh melakukan pelanggaran selama 90 hari ke depan kecuali jika terkena sanksi Putus Mitra yang berlaku permanen (tidak bisa diubah).

Bagi para *driver* Gojek yang terkena sanksi *suspend* atas penilaian negatif pengguna jasa Gojek maka *driver* dapat mengajukan banding kepada perusahaan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyangkalan dan atau pembelaan diri *driver* tersebut bahwasanya penilaian negatif yang diberikan oleh penumpang tersebut tidak benar adanya. Upaya banding ini dapat dilakukan oleh *driver* dengan cara mendatangi langsung kantor Gojek atau pun secara online melalui aplikasi *Go-Partner* yang dibuat oleh perusahaan Gojek Sendiri. Dan apabila banding dari *driver* diterima oleh pihak perusahaan maka akun *driver* yang sebelumnya di *suspend* oleh perusahaan akan dibuka kembali. Namun apabila banding tersebut ditolak dengan pertimbangan bahwa penilaian negatif dari penumpang tersebut dinyatakan valid kebenarannya, maka *suspend* akun *driver* akan tetap berjalan sesuai dengan sanksi *suspend* atas *driver* yang diberlakukan.

Syarat dan Ketentuan Banding:³⁰

- 1) Pengajuan banding paling lambat 14 hari setelah mendapatkan pesan pemberitahuan bahwa Anda melakukan pelanggaran

³⁰ *Ibid.*

- 2) Jika Anda tidak mengajukan banding setelah 14 hari, maka pelanggaran akan tetap. Artinya, pelanggaran Anda akan bertambah apabila Anda melakukan pelanggaran kembali
- 3) Anda dapat mengajukan banding melalui halaman Status akun & sanksi yang dapat diakses melalui halaman Akun
- 4) Anda cukup mengajukan banding 1 (satu) kali atas setiap sanksi yang Anda terima
- 5) Anda masih dapat mengajukan banding meskipun Anda sudah berada di Tahapan Putus Mitra
- 6) Anda dapat membersihkan/mengembalikan semua tahapan sanksi dengan syarat tidak boleh melakukan pelanggaran selama 90 hari ke depan
- 7) Keputusan hasil banding merupakan kebijakan Gojek yang bersifat final.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2023																								Tahun 2024							
		Juni				Juli				Agst				Sept				Okt				Nov				Des				Jan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengisian Judul	■	■																														
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■																								
3	Seminar Proposal																																
4	Penulisan dan Bimbingan Skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Seminar Hasil																																
6	Sidang Meja Hijau																																

3.1.2 Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada kantor Gojek Medan yang berlokasi di Komplek CBD Polonia, Jalan Padang Golf No.50, Kelurahan Suka Damai, Kecamatan Medan, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap

peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.³¹

Penelitian ini adalah penelitian yuridis yaitu penelitian yang dilakukan bertujuan untuk meneliti penerapan hukum dalam hubungannya dengan kebijakan suspend oleh perusahaan terhadap driver akibat dari pemberian penilaian negatif pelanggan pengguna jasa ojek online, baik dari sudut ketentuan perundang-undangan (hukum positif) maupun kebijakan hakim sebagai aparat penegak hukum yang berwenang mengadili dan memutuskan perkara, baik dari sudut pertimbangan yang didalamnya mengandung unsur-unsur pidana serta pertimbangan lainnya.

3.2.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan deskripsi analisis dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu bentuk penelitian hukum yang didasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif, serta penelitian yang terdiri dari 1(satu) variabel atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang sangat erat hubungannya dengan sumber data, karena melalui pengumpulan data ini akan diperoleh data yang diperlukan untuk selanjutnya dianalisis sesuai dengan yang diharapkan. Metode Pengumpulan data ada 2 (dua) yaitu metode studi pustaka (*library research*) dan metode studi lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data dalam

³¹ Soerjono Soekanto & Sri Mamudja, 2001. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers. halaman 13-14

penelitian ini, diperoleh dari studi pustaka (library research), peraturan perundang-undangan, catatan hukum, putusan hakim, dikumpulkan dan dikaji guna menentukan relevansinya dengan kebutuhan dan rumusan masalah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan/dokumen, dan riset lapangan dengan melakukan observasi langsung dilapangan dengan melakukan wawancara. Pada Studi data kepustakaan, sumber data yang diperoleh dari data primer yang berupa peraturan atau ketentuan yang berkaitan dengan Tanggungjawab Hukum Atas Kebijakan *Suspend Driver* Oleh Perusahaan Atas Penilaian Negatif Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Ojek Online. Data sekunder dilakukan dengan meneliti penjelasan serta karya ilmiah yang menyangkut ketentuan yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Sumber data tertisier berupa bahan-bahan penunjang lainnya yang berhubungan dengan perhubungan dengan permasalahan penelitian.

Studi atau dokumen dengan melihat dokumen yang berhubungan dengan Tanggungjawab Hukum Atas Kebijakan *Suspend Driver* Oleh Perusahaan Atas Penilaian Negatif Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Ojek Online.

3.2.4 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa data kualitatif, dimana data yang terkumpul tidak berupa angka-angka yang dapat dilakukan pengukuran. Akan tetapi berdasarkan peraturan perundang-undangan, serta pandangan informasi untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Analisis kualitatif menghasilkan data deskriptif, dengan cara penarikan data dari induktif ke deduktif dalam arti apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis, lisan dan perilaku nyata.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

1. Sanksi *suspend* yang diterapkan perusahaan Gojek kepada *driver* sudah disetujui oleh *driver* sebagai mitra Gojek pada saat penerimaan dan perjanjian awal sebelumnya. Pada saat training telah dijelaskan apabila *driver* melakukan pelanggaran terhadap tata tertib Gojek yang telah berlaku maka akan terkena *suspend* sesuai dengan tingkatan pelanggaran yang dilanggar oleh mitra *driver*. *Driver* diperbolehkan mengajukan banding secara online atau secara langsung dengan datang ke kantor perusahaan. Adanya tindakan ini menunjukkan adanya kemitraan antara *driver* dengan kantor Gojek.
2. Standar operasional prosedur bagi para *driver* yang telah disepakati di awal perjanjian kerjasama mitra dengan perusahaan Gojek, menjadi dasar syarat dan ketentuan yang berlaku bagi *driver* dalam pelayanan terhadap konsumen/pengguna jasa Gojek yang tertuang di dalam Tata Tertib Gojek (Tartibjek). Tentang hal apa saja yang boleh dilakukan dan atau tidak boleh dilakukan *driver* dilapangan yang berhadapan dan melayani konsumen/ pengguna jasa Gojek. *Fair play* kebijakan antara perusahaan Gojek disatu pihak dan para *driver* di pihak lain, hubungan antara keduanya adalah merupakan kemitraan, dan bukan sebagai pekerja yang tercatat sebagai karyawan dan atau staf perusahaan. Oleh sebab itu hubungan antara Perusahaan Gojek dengan para *driver*nya tidak tunduk pada Undang-Undang Ketenagakerjaan hanya sebatas

perjanjian mitra dalam keperdataan. Perusahaan Gojek memberikan peluang untuk bekerja kepada driver hanya berbentuk kemitraan saja. Jadi apabila driver selaku mitra kerja perusahaan Gojek memperlakukan konsumen dan atau berperilaku buruk terhadapnya sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas atas pelayanan driver, pada akhirnya memberikan penilaian negatif, maka hak perusahaan Gojek akan memberikan kebijakan suspend kepada drivernya tersebut sesuai kesepakatan Tartibjek. Namun demikian, perusahaan pun masih membuka peluang kepada drivernya untuk klarifikasi pembelaan diri tentang fakta kebenaran yang terjadi dilapangan. Dan apabila fakta tersebut tidak sesuai berdasarkan pemberian penilaian negatif pengguna jasa Gojek terhadap driver, maka suspend tersebut akan dicabut. Artinya driver dapat melakukan pekerjaannya kembali. Akan tetapi jika fakta terkait benar adanya maka suspend yang merugikan bagi driver tersebut sudah merupakan bagian dari resiko pekerjaannya.

3. Kebijakan *suspend driver* oleh perusahaan merupakan keputusan bisnis yang diambil oleh perusahaan dibuat tidak berdasarkan negosiasi dengan para mitra yang telah mengikatkan diri pada perjanjian kerjasama kemitraan. Hal tersebut bertentangan dengan asas konsensualisme yang menekankan pada kata sepakat atau kehendak yang bebas dari para pihak yang membuat perjanjian terkait penentuan konten substansi dalam perjanjian. Dokumen kontrak kerjasama kemitraan melalui media elektronik yang disepakati oleh

mitra dan perusahaan aplikator merupakan perjanjian baku, dimana terdapat klausul yang menekankan pada calon mitra pada saat mendaftar bahwa apabila ia setuju untuk bergabung maka ia harus tunduk terhadap segala ketentuan dan atau termasuk perubahan kebijakan yang diambil oleh perusahaan kapanpun.

5.2. Saran

- a. Untuk menghindari kebijakan *suspend* terhadap *driver* oleh perusahaan gojek, *Driver* hendaknya melakukan S.O.P yang telah ditetapkan Gojek dalam Tartibjek, guna menghindari penilaian negatif dari pengguna jasa Gojek. Hal ini disebabkan kebijakan perusahaan terhadap Tartibjek ini telah disepakati dan disetujui oleh pihak Gojek dan *Driver* dalam awal hubungan kemitraan mereka.
- b. Pemberian suspend kepada driver oleh perusahaan Gojek, berdasarkan Penilaian negatif pengguna jasa Gojek memang merugikan bagi driver itu sendiri. Driver tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya karena akun aplikasi Gojek miliknya dibekukan/terblokir. Aduan sepihak yang dilaporkan oleh pengguna jasa Gojek atas perilaku driver yang mengecewakan menjadi dasar pemberlakuan *suspend* kepada *driver*. *Suspend* yang diberikan kepada *driver* bukanlah tanpa alasan. Hal tersebut merupakan bentuk kepedulian dalam pelayanan terhadap konsumen dan menertibkan *driver* nakal yang tidak professional. Namun demikian perusahaan Gojek juga akan memberikan penilaian objektif dan kesempatan kepada *Driver* untuk

melakukan banding (pembelaan diri), dan apabila terbukti tidak bersalah maka *suspend* terhadap *driver* pun langsung dibatalkan.

- c. Tanggungjawab hukum perusahaan Gojek terhadap kebijakan *suspend driver* sudah sesuai dengan ketentuan hukum kemitraan dalam kebijakan hukum di Indonesia. Walaupun dampak kebijakan *suspend* ini pun dirasakan oleh *driver* itu sendiri dengan tidak bekerja demi menghidupi diri dan keluarganya, namun hal tersebut lebih kepada konsekuensi yang telah diketahuinya apabila *driver* melakukan kesalahan terhadap perusahaan dan atau pun layanan kepada pengguna jasa Gojek maka Kebijakan *Suspend* yang diterapkan kepada *driver* bisa dipertanggungjawabkan secara hukum oleh perusahaan. Oleh sebab itu sudah semestinya seorang *driver* menyadari dan mengingatkan dirinya akan pentingnya kepatuhannya kepada Tartibjek sebagai kebijakan perusahaan terhadap *driver*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku.

- Abdulkadir Muhammad. 2002. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Ahmad Mukhtar B , dkk 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Solok: Media Literasi Indonesia
- Alexander Thian. 2021 *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Arief Wahyudi. 2019. *Bisnis & Kewirausahaan*. Pekalongan: Nasya Expanding Management
- C.S.T Kansil. 1992. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bagian I, Jakarta: Pradnya Paramita
- Faisal & dkk. 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima
- Herman. 2012. *Pengantar Hukum Indonesia*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar
- Lesson Sihotang. 2015. *Aspek Hukum Sertifikasi ISO 9000 Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Medan: HKBP Nomensen
- M. Fauzan dan Baharuddin Siagian. 2017. *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, Depok: Kencana.
- Muchtar Anshary Hamid Labetubun, dkk. 2022. *CSR Perusahaan “Teori Dan Praktis Untuk Manajemen Yang Bertanggungjawab*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Muhammad Sawir. 2021. *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik. Konseptual dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish
- Muhammad Solikhudin, 2022. *Good Governance: Mengurai Penyelenggaraan Negara yang Bersih dengan pendekatan Maqasid Shariah*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media
- Ni Desak Made Santi Diwyarthi, dkk. 2022. *Teori Psikologi Industri dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekalongan: Nasya Expanding Manajemen

- Rina Antasari, dkk. 2020. *Hukum Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Sadono Sukirno, et al. 2017. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Kencana
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Utama.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudja, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers. 2001
- Sri Hartini. 2022. *Hukum Kepegawaian di Indonesia (Edisi Kedua)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syaiful Amri dkk. 2022. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Lombok: Seval Literindo Kreasi.
- Teguh Purnomo. 2015. *Etika Bisnis Dan Tanggung Jawab Perusahaan Sebagai Strategi Menciptakan Superioritas Perusahaan*
- Wahyudin S. Adikusumah dan Nitya Laksmiwati. *Jurus Maut Revolusioner SDM*. Yogyakarta: Deepublish

Yosefina. 2022. *Sistem Informasi Manajemen*. Malang: Literasi Nusantara

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 25 Tahun 1997 Tentang Ketenagakerjaan

C. Karya Ilmiah/jurnal/Artikel/Kamus Hukum

- Dinda Yolanda, 2019. *Suspend Akun Sepihak oleh Perusahaan Go-jek dalam Analisis Perjanjian Kemitraan*, Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Edi Suharto. Analisa Kebijakan Publik panduan praktis mengkaji masalah dan kebijakan public, (Bandung: Alfabeta. 2010), dalam Riki Rifangga. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. (No. 44 /Th. XXV/April 2018)
- Erlinda Rosmalasari. Perlindungan Terhadap Pengemudi dan Pengguna Layanan Ojek Online. *Jurnal Cepalo* Volume 2, Nomor 2, Juli-Desember 2018
- Harry Purwanto, Keberadaan Asas Pacta Sunt Sevanda Dalam Perjanjian Internasional. *Mimbar Hukum*. Volume 21, Nomor 1 February 2009

M. Yahya Harahap dalam M. Natsir Asnawi, *Perlindungan Hukum Kontrak Dalam Perspektif Hukum Kontrak Kontemporer*. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum* edisi 46 No.1. 2017

Rahandy Rizki Prananda dan Zil Aidi Law, Tinjauan Yuridis Kedudukan Pengemudi Transportasi Online Dalam Perjanjian Kemitraan Dengan Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online. *Jurnal Development & Justice Review*. Volume: 2. 2019. halaman 135-162

Tim Redaksi KBBI. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional

D. Internet

Baca Pasal 1 tentang ketentuan umum dan Pasal 2 tentang Kedudukan Hukum Dalam Perjanjian elektronik Kemitraan PT. Go Jek Indonesia dalam <https://www.go-jek.com/app/kilat-contract>

Daftar Pelanggaran Tata Tertib Gojek). <https://www.gojek.com>. Diakses: September 2023. Pukul. 23.00 WIB

Fardiansyah, dikutip dari <https://news.okezone.com/massa-ojek-online-demo-kantor-gojek-kita-cari-keadilan-di-sini> diakses pada Oktober 2023.

<https://www.gojek.com/blog/gojek/tata-tertib-gojek> Diakses: Juli 2023. Pukul 13.00 WIB

<https://www.gojek.com/blog/gojek/daftarpelanggarantatatertibgojek>. Diakses: September 2023. Pukul. 20.00 WIB.

Tartibjek. <https://www.gojek.com>. Diakses: September 2023. Pukul. 23.00 WIB

Wawancara

Wawancara *Head of Corporate Affairs* Gojek Medan, Teuku Parvinanda. September 2023



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor: 001/G.M/IX/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arief Fadillah
Jabatan : VP Operasional
Perusahaan : PT. Gojek Indonesia

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa/i yang beridentitas:

Nama : Mulyadi Cesar Purba
NIM : 19400070
Jurusan : Hukum Perdata
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area

Telah selesai melaksanakan penelitian di Gojek Medan tertanggal 20 September 2023 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul "Tanggungjawab Hukum Atas Kebijakan *Suspend Driver* Oleh Perusahaan Gojek Atas Penilaian Negatif Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Ojek Online."

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 27 September 2023

PT. Gojek Indonesia



Arief Fadillah
VP Operasional

 Dipindai dengan CamScanner