



**TATA KELOLA KEMITRAAN ANTARA PT. GOTO GOJEK TOKOPEDIA TBK DENGAN MITRA PENGEMUDI DAN MITRA USAHA GOFOOD DI SERANG, BANTEN**

***PARTNERSHIP GOVERNANCE BETWEEN PT. GOTO GOJEK TOKOPEDIA TBK WITH DRIVER PARTNERS AND GOFOOD BUSINESS PARTNERS IN SERANG, BANTEN***

Shelma Widya Utami<sup>1</sup>, Dwi Harsono<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>2</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Article history:

Diterima 10-11-23

Diperbaiki 08-12-23

Disetujui 20-12-23

Kata Kunci:

Gojek, mitra pengemudi, mitra usaha, dan AMCA Model

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tata kelola kemitraan Gojek dengan mitra pengemudi dan mitra usaha di Serang, Banten. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini meliputi Gojek Cabang Serang, Mitra Pengemudi dan Usaha, Dinas Perhubungan Provinsi Banten, dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta data sekunder berupa isi perjanjian kemitraan, dokumen sanksi dan komitmen Gojek, Peraturan Menteri Perhubungan, dan dokumen penyalahgunaan posisi tawar kemitraan dari KPPU. Berdasarkan hasil penelitian, tata kelola kemitraan ini termasuk ke dalam *Pathological Partnership* dan tidak layak disebut sebagai hubungan kemitraan dikarenakan tidak ada kolaborasi di dalamnya. Pada indikator *agreement*, pembuatan perjanjian kemitraan dibuat sepihak oleh perusahaan tanpa melibatkan mitra. Kemudian pada indikator *management*, semua pengaturan terkait pembagian hasil, jam kerja, tugas dan tanggung jawab, serta hak dan kewajiban diputuskan sepihak oleh perusahaan dan hanya perusahaan yang dapat mengubahnya. Pada indikator *commitment*, Gojek mengembangkan komitmennya dalam memberikan *healthy kit* hingga *workshop* pada masa pandemi alih-alih memberikan jaminan kesehatan kepada mitra. Pada indikator *accountability*, tanggung jawab Gojek hanya sebatas memfasilitasi keluhan mitra dan tidak bertanggung jawab pada setiap kerusakan dan kerugian yang dialami oleh mitra dalam pelaksanaan kemitraan.

ABSTRACT

Keywords:

Partnership governance, Gojek, driver partners, business partners, and AMCA Model

This research aims to analyze and describe Gojek's governance partnership between Gojek with driver partners and business partners in Serang, Banten. This research used a qualitative descriptive research method. The Informants in this research included Gojek Serang Branch, Driver and Business Partners, Banten Province Transportation Service, and the Business Competition Supervisory Commission. The data used in this research are primary data obtained from observations and interviews, as well as secondary data in the form of the contents of partnership agreements, sanctions and commitment documents from Gojek, Minister of Transportation regulations, and documents on abuse of partnership bargaining position from KPPU. Based on the research results, this governance partnership is included in the Pathological Partnership and is ineligible of being called a partnership relationship because there is no collaboration in it. In the agreement indicator, the partnership agreement is made unilaterally by the company without involving partners. Then in the management indicator, all arrangements related to distribution of results, working hours, duties and responsibilities, along with rights and obligations are decided unilaterally by the company and only the company can change them. In the commitment indicator, Gojek is developing its commitment by providing healthy kits and workshops during the pandemic instead of providing health insurance to partners. In the accountability indicator, Gojek's responsibility is only limited to facilitating partner complaints and is not responsible for any damage and losses experienced by partners in implementing the partnership.

## 1. Pendahuluan

Transportasi online menjadi bentuk inovasi baru dalam bidang transportasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Di Indonesia sendiri, pengguna layanan aplikasi transportasi online diperkirakan mencapai 21,7 juta orang per Januari (<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200317150135-37-145529/217-juta-masyarakat-indonesia-pakai-transportasi-online>, pada tanggal 20 Februari 2023). Saat ini, jasa pelayanan transportasi online di Indonesia sudah tersedia di berbagai daerah termasuk di Kota Serang. Berdasarkan Laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022, jumlah penduduk Kota Serang mencapai 720.362 ribu jiwa, dengan jumlah penduduk usia produktif mencapai 485.531 jiwa (dikutip pada laman [serangkota.bps.go.id](http://serangkota.bps.go.id), pada tanggal 20 Februari 2023). Banyaknya jumlah penduduk maupun penduduk usia produktif di Kota Serang menjadi peluang dalam perkembangan bisnis transportasi online ini. terutama anak-anak muda yang belum memiliki pekerjaan tetap. Kemudian, minimnya jasa transportasi publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Serang membuat bisnis jasa transportasi online ini semakin langgeng dan banyak digunakan oleh konsumen sehingga semakin tingginya minat pengguna dalam menggunakan jasa transportasi online, semakin tinggi juga ketertarikan masyarakat untuk bergabung menjadi pengemudi transportasi online.

Maraknya fenomena praktek bisnis transportasi online ini tidak terlepas dari pengaruh masifnya industri ekonomi gig di Indonesia yang menekankan kepada praktek kerja yang fleksibel dengan pengupahan berdasarkan jumlah barang/layanan yang dikerjakan, bukan berdasar waktu kerja (Novianto, Keban, & Hernawan, 2021: 7). Di Indonesia, terdapat berbagai aplikator yang sampai saat ini masih beroperasi dan menjadi salah satu yang paling populer digunakan yaitu Gojek. Alih-alih diklasifikan sebagai “pekerja”, hubungan industrial yang terjadi antara PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan pengemudi dan Merchant dikategorikan secara kontraktual sebagai kemitraan yang dimana pengemudi dan merchant dikategorikan sebagai “mitra”. Artinya, dasar hukum hubungan ini tidak merujuk kepada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan tetapi pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah karena statusnya bukan sebagai buruh/pekerja melainkan sebagai mitra. Menurut Grossman (2008:29), kemitraan diartikan sebagai hubungan antar aktor yang terkait dalam membangun kesepakatan bersama serta berkomitmen sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati. Kemitraan sendiri harus saling menguntungkan satu sama lain dengan pihak yang terlibat. Adapun prinsip kemitraan menurut Grossman (2015:34) terdiri dari 4 prinsip yang biasa disebut dengan AMCA, yang diantaranya terdiri dari agreement (kesepakatan), management (manajemen), commitment (komitmen), dan accountability (akuntabilitas).

Perkembangan ekonomi gig menimbulkan adanya pergeseran paradigma konsep hubungan industrial yang idealnya memungkinkan terjadinya hubungan kerja-hubungan kerja antara perusahaan dan pekerja/buruh yang tidak bersifat permanen dan statis, tetapi bersifat partnership atau kemitraan. Konsep tersebut membawa konsekuensi pekerja yang di satu sisi mengunggulkan fleksibilitas, namun di sisi lain terdapat kerentanan yang signifikan bagi para pekerja, seperti yang terjadi pada kemitraan Gojek. saat ini, jumlah mitra Gojek sudah mencapai 2,6 juta mitra pengemudi dan 1 juta mitra usaha (<https://www.merdeka.com/uang/riset-ldui-pendapatan-mitra-gojek-meningkat-sejak-2021.html>, pada 1 Maret 2023). masifnya jumlah mitra ini tentu saja salah satu faktornya dikarenakan terdapatnya jam kerja yang fleksibel dan bisa dilakukan di mana saja. Namun begitu, lagi-lagi terdapat kerentanan serta kerja yang tidak layak dan tidak adil di dalamnya.

Dalam realitasnya, terdapat kesenjangan dalam kemitraan Gojek antara kondisi yang diharapkan dengan realitas yang terjadi di lapangan. Dalam kaca mata dominan, klasifikasi pengemudi online sebagai kontraktor independen dengan hubungan kemitraan, bukan dalam hubungan kerja buruh-perusahaan, dinilai sebagai biang masalah yang memungkinkan berlangsungnya politik upah murah dan kerawanan kerja hal ini dibuktikan dengan ketiadaan keamanan kerja dan kepastian pendapatan layak bagi pengemudi online (Novianto, 2022: 3). Berdasarkan riset Novianto, Wulansari, & Hernawan (2021: 2) yang berjudul "Riset: empat alasan kemitraan Gojek, Grab, hingga Maxim merugikan para Ojol", menjelaskan bahwa alih-alih menciptakan kebebasan dan kemerdekaan bagi para ojek online (ojol), hubungan kemitraan justru membuat para mitra mendapatkan hubungan kerja yang super-eksploitatif. Status "mitra" justru dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menghindari memberi pengojek online jaminan upah minimum, jaminan kesehatan, pesangon, upah lembur, hak libur, hingga jam kerja layak. Selain itu, prinsip keadilan dan kesetaraan dalam kemitraan ini juga tidak terwujud sebagaimana mestinya. semua keputusan penting yang menjadi proses kerja juga diputuskan sepihak oleh perusahaan tanpa melibatkan pengemudi sebagai mitra di dalamnya. Keputusan tentang penentuan tarif, sanksi, bonus, orderan, algoritme, mekanisme kerja, bahkan pemutusan hubungan kemitraan dalam kemitraan diputuskan sepihak oleh perusahaan, tanpa ada ruang bersuara bagi para pengemudi online. Keadaan seperti ini menimbulkan adanya kontrol kerja yang ketat oleh perusahaan karena mau tidak mau, mitra harus tunduk kepada keputusan yang ditetapkan oleh perusahaan karena jika tidak, hal ini akan mengancam posisi mitra yang berujung kepada pemutusan hubungan mitra secara sepihak.

Selain itu, beberapa penelitian menunjukkan bahwa klasifikasi model kemitraan berdampak negatif terhadap kondisi kerja pekerja. Misalnya saja Rachmawati et al, (2021: 40) menemukan bahwa pekerja gig dengan model kemitraan sebagian besar bekerja rata-rata 12 jam sehari. Survei tersebut menunjukkan bahwa pengemudi Go-Jek di Jakarta, Yogyakarta, dan Banyuwangi memiliki jumlah jam kerja yang lebih tinggi. Disebutkan bahwa 40,62% pekerja yang disurvei bekerja 9-12 jam per hari, sedangkan 28,13% bekerja 13-16 jam per hari. Bahkan sebagian kecil pekerja (5,73%) mengaku menghabiskan lebih dari 16 jam per hari untuk melakukan pekerjaan. Jumlah tersebut sudah melebihi waktu kerja normal yang ditetapkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang UU Cipta Kerja mengatur jam kerja maksimal tujuh atau delapan jam sehari, sehingga totalnya 40 jam dalam seminggu. Kemudian, Masalah lain yang sangat problematis dalam model kemitraan adalah menormalisasi sistem pembayaran borongan. Secara historis, upah borongan adalah sistem pembayaran yang paling selaras dengan hubungan produksi kapitalis yang terjadi pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20, yang sengaja dilakukan guna membayar upah pegawai seminimal mungkin. Permasalahan lain yang terjadi pada kemitraan ini menurut Izzati (2022: 62), yaitu belum adanya regulasi di Indonesia yang memberikan perlindungan kepada mitra pengemudi maupun mitra usaha dalam praktek kemitraan ini. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang UMKM dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja hanya menjabarkan kemitraan antara UMKM dengan Usaha Besar dalam setting hubungan bisnisnya, bukan dalam hubungan kerja antar kedua belah pihak. Hal ini menimbulkan adanya celah hukum dalam model kemitraan ini sehingga rentan terjadinya eksploitasi yang dilakukan oleh perusahaan kepada mitra Gojek. Lebih lanjut, Haerani (2021: 160) dan Parmana (2019: 64) membahas terkait pelaksanaan kemitraan Gojek dengan mitra pengemudi dan mitra usaha yang dimana aspek perjanjian kemitraan yang dibuat secara sepihak serta tidak adanya bentuk tanggung jawab Gojek terhadap kerugian yang dialami oleh mitra. Gojek tidak bertanggung jawab secara langsung untuk kecelakaan yang melibatkan mitra baik kerusakan terhadap kendaraan maupun luka badan yang di sebabkan oleh kecelakaan tersebut. Tanggung jawab atas seluruh biaya serta tuntutan yang mungkin timbul atas kejadian tersebut akan menjadi tanggung jawab mitra. Serupa dengan argumentasi Haerani (2021: 160) dan Parmana (2019: 64) riset ini berangkat dari kerangka berpikir terkait dengan implementasi kemitraan yang terjadi di lapangan. Hanya saja, penelitian-penelitian tersebut tidak membahas terkait bagaimana pengelolaan kemitraan yang dilakukan oleh aktor-aktor dalam ruang lingkup keseluruhan selain mitra pengemudi dan mitra usaha sebagai satu-satunya sumber. Penelitian-penelitian tersebut tidak melibatkan perusahaan sebagai aktor swasta utama yang terlibat, Pemerintah sebagai regulator, dan aktor independen sebagai pengawas kemitraan. Tulisan-tulisan tersebut hanya fokus membahas terkait pelaksanaan kemitraan yang ditinjau berdasarkan aspek hukum perdata dan berdasarkan isi perjanjian kemitraan saja. Sehingga, mangkirnya Gojek dari tanggungjawab dalam menunjang kerugian mitra tidak dijadikan masalah dalam penelitian ini dikarenakan berdasarkan hukum perdata dan berdasarkan isi surat perjanjian, tidak ada pasal

atau klausul yang menyebutkan bahwa pihak Gojek harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh mitra.

Di Kota Serang sendiri, permasalahan terkait kemitraan perusahaan Gojek dengan mitra pengemudi kerap menjadi isu penting dan menjadi perhatian pemerintah setempat. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Banten telah menerima audiensi dari perwakilan pengemudi online yang dimana salah satu tuntutan yang diajukan yaitu pembuatan regulasi yang mengatur kemitraan antara driver dan perusahaan oleh pemerintah (<https://www.bantennews.co.id/ribuan-driver-ojol-desak-dprd-banten-tolak-kenaikan-harga-bbm-bersubsidi/>, pada 3 Maret 2023). Namun begitu, sampai sekarang isu pembuatan regulasi kemitraan ini masih belum juga disahkan. Padahal, peran pemerintah sangat diperlukan dalam praktik kemitraan ini yang dimana pemerintah berperan sebagai pemangku kebijakan sehingga diharapkan dapat mencegah distorsi serta dapat menjadi penengah sehingga semua aktor dalam praktik kemitraan ini mendapatkan keuntungan masing-masing. Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjelaskan terkait tata kelola kemitraan antara Gojek dengan mitra pengemudi dan mitra usaha di Serang, Banten. Adapun penelitian ini menggunakan teori Grossman (2015: 34) terkait *agreement-management-commitment-accountability* model yang digunakan sebagai indikator untuk mengetahui dan menjelaskan tata kelola kemitraan tersebut dengan menganalisis bagaimana pengelolaan tiap-tiap indikatornya pada kemitraan Gojek tersebut.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1. Jenis penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nawawi (2005: 63), metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena desain penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi, mengetahui dan menjelaskan bagaimana tata kelola kemitraan Gojek dengan mitra pengemudi dan mitra usaha di Kota Serang yang dianalisis menggunakan dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini.

### **2.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Serang, tepatnya di di Alun-Alun timur Kota Serang (tempat penelitian pada mitra pengemudi), Alun-Alun Barat Kota Serang (tempat penelitian pada mitra pengemudi), Ruang Terbuka di depan Kantor Bank BJB cabang Kota Serang (tempat penelitian pada mitra pengemudi), Toko Seblak Parahyangan di depan SMK Muhammadiyah Kota Serang, Kantor Gojek cabang Kota Serang, Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Banten, Komisi Pengawas Persaingan Usaha melalui via zoom meeting dengan waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 30 Mei 2023 – 31 Agustus 2023.

### **2.3. Sumber Data Penelitian**

Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data tersebut dapat diperoleh (Arikunto, 2013: 107). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara di lapangan dengan pengemudi, mitra usaha, Kantor Gojek cabang Serang, Dinas Perhubungan Provinsi Banten, dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu diantaranya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, Peraturan Menteri Perhubungan republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 564 Tahun 2022 Tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, Peraturan Pemerintah Nomor 7 tahun 2021 Tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, isi surat perjanjian kemitraan Gojek dengan Mitra Pengemudi dan Mitra Usaha yang diterbitkan oleh Gojek, data komitmen yang sudah dilakukan Gojek pada masa Pandemi Covid-19 yang diterbitkan oleh Gojek, dokumen tahapan sanksi yang diberlakukan oleh Gojek kepada mitra yang diterbitkan oleh Gojek, dan dokumen terkait perilaku penyalahgunaan posisi tawar dalam kemitraan yang bersumber dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha Pusat.

#### **2.4.Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini yaitu Bapak Udi, Hendra, Yoni, Rian, dan Ujang selaku mitra pengemudi Gojek yang beroperasi di Kota Serang, Bapak Aldin selaku mitra usaha penjual seblak, makanan ringan, dan aneka jus yang berlokasi di Jalan Empat Lima Serang, Bapak Renaldi selaku kepala kantor Gojek Cabang Kota Serang, Bapak Verry Junanta, SE, M.Si., selaku Kepala Bidang Angkutan dan Pengembangan Transportasi Dinas Perhubungan Provinsi Banten, dan Ibu Liasari selaku Staff Bidang Advokasi dan Kemitraan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) Pusat.

#### **2.5.Instrumen Penelitian**

Sugiyono (2012: 305) menyatakan dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan. Dalam penelitian tentang tata kelola kemitraan Gojek ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama atau aktif yang dimana peneliti terjun langsung ke lapangan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara, pedoman observasi serta dokumen-dokumen yang didapatkan dari data sekunder. Adapun peneliti memvalidasi diri sebagai instrumen penelitian dengan cara membaca buku dan literatur terkait tata kelola kemitraan dari berbagai sumber, serta peraturan-peraturan atau regulasi terkait kemitraan yang diterbitkan oleh pemerintah atau lembaga KPPU.

#### **2.6.Teknik Pengumpulan Data**

Tenik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara semi terstruktur yang dimana teknik ini mula-mula peneliti menanyakan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian dilakukan pengembangan dengan menanyakan pertanyaan lanjutan lebih dalam mengenai tata kelola kemitraan Gojek kepada mitra pengemudi dan mitra usaha di Kota Serang, pihak Gojek cabang Kota Serang, Dinas Perhubungan Provinsi Banten, dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha. Kemudian pada observasi, observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung perilaku mitra hingga waktu aktif kerja mitra yang masih beroperasi di tempat-tempat yang dijadikan tempat penelitian. Selanjutnya teknik dokumentasi dilakukan dengan menganalisis informasi dari dokumen atau catatan penting yang berasal dari data-data sekunder di atas.

### **2.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber untuk memeriksa keabsahan data. Triangulasi sumber data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan terhadap mitra pengemudi dan mitra usaha. Kemudian, hasil pengamatan tersebut dicocokkan dan dibandingkan melalui sesi wawancara yang dilakukan dengan enam mitra dengan pertanyaan yang sama, kemudian hasil wawancara dengan mitra tersebut dicocokkan dan dibandingkan dengan hasil wawancara satu mitra dengan mitra lainnya. Selanjutnya, hasil wawancara tersebut dicocokkan dan dibandingkan dengan wawancara ke pihak Gojek cabang Kota Serang dengan mengajukan pertanyaan yang sama kepada pihak Gojek untuk mencocokkan data yang diperoleh. Adapun untuk Dinas Perhubungan dan KPPU, peneliti juga melakukan wawancara dengan Dinas Perhubungan Provinsi Banten, kemudian hasil wawancara tersebut dicocokkan dan dibandingkan dengan wawancara ke KPPU dengan mengajukan pertanyaan yang sama untuk mencocokkan data yang diperoleh khususnya pada aspek aduan atau keluhan dari praktek kemitraan Gojek. Begitu pula dengan triangulasi sumber data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencocokkan dokumen yang dikeluarkan satu pihak dengan pihak lain. Kemudian, dokumen-dokumen tersebut dicocokkan dan dibandingkan dengan hasil wawancara untuk mencari kesesuaian data dari keterangan yang diberikan oleh informan dengan dokumen-dokumen pendukung tersebut.

### **2.8. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, yang dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui observasi atau pengamatan terhadap mitra pengemudi dan mitra usaha, kemudian dilanjutkan dengan sesi wawancara dengan informan-informan, dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang bersumber dari informan-informan. Kemudian pada reduksi data, tahap ini dilakukan data yang diperoleh di lapangan dari setiap narasumber atau hasil wawancara, data hasil pengamatan, serta studi dokumentasi terkait tata kelola kemitraan Gojek di Kota Serang dipilah dan disesuaikan berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pada tahap penyajian data, data disajikan melalui teks naratif dan gambar, kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan teori yang dipilih sehingga dapat ditarik kesimpulan yang benar. Kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi, setelah data-data dianalisis menggunakan dasar teori yang digunakan, dapat ditarik kesimpulan terkait tata kelola kemitraan Gojek dengan mitra di Kota Serang berlangsung.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Analisis Tata Kelola Kemitraan Gojek di Kota Serang Menggunakan Indikator Agreement, Management, Commitment, dan Accountability**

Penelitian ini dianalisis menggunakan dasar teori dari Grossman terkait model atau konsep Agreement-Management-Commitment-Accountability terkait tata kelola kemitraan antara PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan Mitra Driver dan Mitra Usaha di Serang, Banten.

##### *1. Agreement*

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, pengelolaan indikator kesepakatan atau agreement dalam kemitraan antara PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan Mitra Driver dan Mitra Usaha yaitu kesepakatan ini diproses melalui penandatanganan surat perjanjian kemitraan yang diterbitkan oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia. Surat perjanjian ini dibuat sepihak oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk tanpa melibatkan Mitra Driver dan Mitra Usaha di dalamnya. Penyusunan isi surat perjanjian dan pasal-pasal di dalamnya dibuat oleh GOTO yang dimana, Mitra Driver maupun Mitra Usaha hanya memiliki pilihan untuk menandatangani jika setuju untuk menjadi mitra, atau tidak menandatangani jika tidak setuju. Selain itu, pihak Dinas Perhubungan Provinsi Banten dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha juga tidak dilibatkan dalam penyusunan isi surat perjanjian kemitraan tersebut. Dinas Perhubungan Provinsi Banten menyatakan bahwa ketidakterlibatannya dalam penulisan surat perjanjian kemitraan ini yaitu dikarenakan Dinas Perhubungan tidak memiliki wewenang dalam mengelola kemitraan ini dan semua kewenangan yaitu terdapat di pusat atau Kementerian Perhubungan.

Kemudian pada Komisi Pengawas Persaingan Usaha, ketidakterlibatan KPPU dalam penyusunan isi surat perjanjian dikarenakan KPPU tidak memiliki wewenang dalam pengelolaan kemitraan, KPPU hanya memiliki wewenang untuk mengawasi, mengevaluasi, dan memberi sanksi jika terdapat laporan atau pengaduan terkait pelaksanaan kemitraan tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 119. Adapun isi surat perjanjian kemitraan bersifat terbuka, yang dimana isi surat perjanjian kemitraan ini dapat

diakses untuk masyarakat umum pada laman <https://www.gojek.com/app/driver-contract/> untuk mitra pengemudi dan <https://gobiz.co.id/ketentuan-penggunaan-gobiz> untuk mitra usaha.

Dalam sebuah kemitraan, selain adanya trust atau kepercayaan, terdapat hal lain yang memengaruhi terjadinya proses kesepakatan, yaitu power atau kekuatan. Hal ini juga terjadi pada kemitraan Gojek yang dimana PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk memiliki power atau kekuatan dalam penentuan agreement karena adanya aspek kebutuhan dari para mitra untuk mendapatkan pekerjaan. Sehingga, mitra tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui surat perjanjian kemitraan yang diterbitkan oleh GOTO. ini, PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk memiliki power atau kekuatan dalam penentuan agreement karena adanya aspek kebutuhan dari para mitra untuk mendapatkan pekerjaan. Sehingga, mitra tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui surat perjanjian kemitraan yang diterbitkan oleh GOTO.



Gambar 1. Daftar perilaku penyalahgunaan posisi tawar dalam kemitraan  
Sumber: Komisi Pengawas Persaingan Usaha

Menurut Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Perilaku pembuatan perjanjian kemitraan secara sepihak ini merupakan salah satu dari perilaku penyalahgunaan posisi tawar dalam kemitraan seperti yang tertera dalam gambar 1. Langkah awal ini akan menjadi domino effect pada penentuan keputusan penting dalam praktek kemitraan yang berlangsung.

Berdasarkan pernyataan dari para mitra baik mitra usaha maupun mitra pengemudi di Kota Serang, menyatakan bahwa proses kesepakatan yang terjadi serta isi dari perjanjian kemitraan tersebut dinilai tidak adil dan terjadi ketimpangan. Para mitra tidak diberi pilihan lain selain setuju atau tidak setuju. Pasal-pasal yang terdapat dalam surat perjanjian dinilai hanya menguntungkan pihak perusahaan saja dikarenakan jika disimpulkan secara garis besar, pihak GOTO enggan bertanggung jawab atas setiap kerusakan dan kerugian yang dialami oleh mitra ketika melaksanakan tugas. Semua keputusan penting yang ada dalam isi surat perjanjian pun rata-rata hanya menguntungkan pihak perusahaan, yang pada akhirnya pihak mitra tidak bisa menuntut apapun terkait hal tersebut dikarenakan pihak mitra sudah menandatangani surat perjanjian

tersebut yang secara hukum dapat diartikan bahwa mitra setuju dengan seluruh isi perjanjian kemitraan tersebut. artinya, pada langkah awal ini, Pihak Gojek/GOTO melakukan monopoli dan mengambil keputusan sepihak dalam penyusunan perjanjian kemitraan. Adanya abuse of power yang dilakukan oleh GOTO secara terang-terangan, GOTO memanfaatkan kelemahan mitra sebagai pihak yang lemah dan membutuhkan pekerjaan sehingga mau tidak mau, jika pengemudi ingin bergabung menjadi mitra, maka harus mematuhi keputusan yang dibuat oleh GOTO termasuk pembuatan perjanjian secara sepihak ini.

## 2. *Management*

Berdasarkan data di lapangan, pengelolaan indikator manajemen dalam kemitraan antara PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan mitra driver dan mitra usaha berjalan sesuai dengan isi dari perjanjian kemitraan. Hal ini dimulai dari pembagian hasil dan jam kerja yang dimana, pembagian hasil diatur pada Pasal 8 ayat 8 dalam perjanjian kemitraan mitra driver dan Pasal 7 dalam perjanjian kemitraan mitra usaha yang menyatakan bahwa biaya yang dikenakan kepada mitra yaitu biaya layanan yang disediakan oleh GOTO. Dalam isi perjanjian tersebut, tidak disebutkan berapa skala atau persen dari pembagian hasil masing-masing pihak baik pihak GOTO maupun pihak mitra. Penentuan tarif diputuskan sepihak oleh pihak GOTO dikarenakan berdasarkan isi dari perjanjian kemitraan, hanya pihak GOTO yang memiliki hak dalam memperbarui, menyesuaikan dan membatalkan tarif sehingga, sewaktu-waktu tarif tersebut dapat berubah sesuai dengan keputusan pihak GOTO yang memiliki hak dalam pengaturan biaya dan tarif mitra. Untuk mitra driver, selain pemotongan biaya tarif, mitra driver juga dikenakan pemotongan atas Pajak Penghasilan yang timbul dari pelaksanaan layanan mitra.

Pengelolaan manajemen yang sesuai isi perjanjian pada kemitraan ini tidak menunjukkan hal yang baik. Seperti yang dijelaskan pada indikator agreement, pembuatan perjanjian kemitraan secara sepihak ini menjadi domino effect untuk praktek kemitraan kedepannya dan dibuktikan dengan praktek yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, pembagian hasil pada mitra driver maupun mitra usaha dengan pihak GOTO yaitu sebesar 80 persen untuk mitra driver (di luar pajak penghasilan) dan mitra usaha, serta 20 persen untuk perusahaan. Untuk mitra usaha, terdapat tambahan biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan yaitu biaya Rp1.000 per pemesanan.

Kemudian, untuk pembagian jam kerja dalam kemitraan ini, berdasarkan isi surat perjanjian kemitraan yang diterbitkan oleh PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk yakni pengaturan terhadap pembagian jam kerja pada mitra driver dan mitra usaha tidak diatur dalam perjanjian kemitraan tersebut. Artinya, baik mitra driver dan mitra usaha diperbolehkan untuk melaksanakan tugasnya kapan saja dan selama apapun sesuai dengan kemampuan masing-masing. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan mitra driver dan mitra usaha yang telah diwawancarai, yang menyatakan bahwa dalam kemitraan ini tidak diterapkan pembagian jam kerja yang berarti, mitra dapat melaksanakan tugasnya bahkan sampai 24 jam sesuai dengan kemampuan masing-masing. Adapun daftar pendapatan dan waktu kerja masing-masing mitra perharinya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pendapatan dan waktu kerja mitra per hari

<b>Pendapatan dan Waktu Kerja Mitra per hari</b>			
<b>No</b>	<b>Nama Mitra</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Waktu Kerja</b>
1.	Udi	Rp80.000 – Rp100.000	7.00 am – 20.00 pm
2.	Hendra	Rp100.000 – Rp120.000	6.30 am – 20.00 pm
3.	Yoni	Rp90.000 – Rp120.000	7.00 am – 21.00 pm
4.	Rian	Rp80.000 – Rp100.000	7.30 am – 20.00 pm
5.	Ujang	Rp100.000 – Rp120.000	6.30 am – 20.00 pm
6.	Aldin	Rp80.000 – Rp120.000	8.00 am – 20.00 pm

Dalam pembagian hasil ini, upah yang diterima oleh mitra merupakan upah borongan yang dimana upah tersebut didapat hanya ketika mitra mendapatkan pelanggan. Jika tidak mendapatkan pelanggan, artinya tidak mendapatkan upah. Mitra tidak mendapatkan jaminan upah minimum dan kepastian pendapatan walaupun dengan jam kerja yang melebihi batas waktu yang ditetapkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan yaitu 8 jam sehari. Berdasarkan data pada tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata mitra pengemudi yang diwawancarai oleh peneliti melakukan pekerjaannya hingga 12 jam sehari. Namun, dengan jam kerja yang lebih banyak dibandingkan pekerja pada umumnya, upah yang diterima mitra masih saja tidak mencapai UMR di Kota Serang, mitra hanya mendapatkan upah bersih perhari sekitar 50-100 ribu rupiah dengan waktu kerja yang sangat panjang. Terjadinya eksploitasi dengan jumlah yang sangat masif yang dilakukan oleh GOTO kepada mitra pengemudi ini dilanggengkan dan dinormalisasi dengan dalih statusnya yang sebagai “mitra” bukan “pekerja”. Pemerintah sebagai regulator juga masih terus mementingkan pihak Perusahaan dalam pembuatan kebijakannya. Alih-alih mengatur jaminan pendapatan dasar, pemerintah hanya menerbitkan aturan terkait tarif dasar. Penentuan jaminan pendapatan dasar untuk mitra pengemudi dianggap hal yang penting dikarenakan mitra sangat rentan terkena eksploitasi dengan waktu kerja yang jauh lebih panjang demi mengejar upah borongan yang hal ini tentunya akan berpengaruh buruk terhadap kesehatan mitra. Ditambah, hal tersebut akan menjadi bencana berkelanjutan mengingat ketiadaan jaminan kesehatan untuk mitra dalam kemitraan ini.

Selanjutnya, terkait pembagian peran dan tanggung jawab, baik mitra driver maupun mitra usaha memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan isi perjanjian kemitraan. Berdasarkan Pasal 10 pada perjanjian kemitraan mitra driver dan Pasal 12 pada perjanjian kemitraan mitra usaha, menyatakan bahwa mitra driver dan mitra usaha memiliki peran dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan dan bertanggung jawab penuh atas semua keputusan, kerugian, maupun kerusakan selama pelaksanaan

kemitraan berlangsung. Mitra bertanggung jawab penuh terhadap setiap kerugian dan kerusakan yang timbul pada pelaksanaan kemitraan termasuk kehilangan properti, cedera pribadi, serta kehilangan penggunaan, kehilangan keuntungan, kehilangan data, kehilangan bisnis, atau kehilangan peluang yang ditimbulkan akibat kelalaian mitra dalam pelaksanaan kemitraan.

Pada peran dan tanggung jawab PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk berdasarkan Pasal 11 ayat 1 pada isi perjanjian kemitraan mitra driver dan Pasal 12 pada isi perjanjian kemitraan mitra usaha, disebutkan bahwa peran dan tanggung jawab GOTO hanya sebatas memberikan layanan yang digunakan mitra serta bertanggung jawab dalam memelihara sistem layanan tersebut agar tetap stabil dan memfasilitasi keluhan dan permasalahan yang dialami mitra kepada pengguna. Pihak GOTO tidak bertanggung jawab terhadap kerugian dan kerusakan yang dialami oleh mitra pengemudi dan mitra usaha termasuk kerugian pada kehilangan properti, cedera pribadi, kehilangan penggunaan, kehilangan keuntungan, kehilangan data, kehilangan bisnis, atau kehilangan peluang, penipuan, bahkan hingga kematian yang timbul atas kesalahan atau kelalaian mitra sesuai dengan yang tercantum pada Pasal 11 ayat 4 dan 5.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara, peran dan tanggung jawab KPPU dan Dinas Perhubungan Provinsi Banten dalam kemitraan ini yaitu mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 119, dijelaskan bahwa Komisi Pengawas Persaingan Usaha melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kemitraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada Dinas Perhubungan, berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Perhubungan Provinsi Banten, dijelaskan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Banten sebenarnya tidak memiliki wewenang dalam pelaksanaan kemitraan ini. Seluruh keputusan terkait kemitraan ini yaitu berasal dari pusat atau Kementerian Perhubungan, sehingga terkait dengan peran dan tanggung jawab Dinas Perhubungan, yaitu hanya sebatas penampung aspirasi terkait keluhan atau permasalahan yang dialami oleh mitra yang nantinya aspirasi tersebut akan disampaikan ke Kementerian Perhubungan selaku instansi yang memiliki wewenang dalam pelaksanaan kemitraan ini.

Selain mengatur terkait peran dan tanggung jawab, kemitraan ini juga mengatur terkait hak dan kewajiban dari masing-masing aktor yang terlibat. Pada Pasal 15 ayat 1 dalam isi perjanjian kemitraan mitra driver, dijelaskan terkait hak dan kewajiban mitra pengemudi, yang diantaranya yaitu memiliki hak untuk mendapatkan akses pendaftaran dan satu akun yang teridentifikasi, hak kebebasan dalam menerima atau menolak dalam menerima dan menggunakan layanan mitra, menerima atau menolak kegiatan promosi, hak untuk menyampaikan laporan, keluhan, serta pengaduan, hak untuk mendapatkan tarif layanan, hak untuk memperoleh informasi dari Gojek terkait pelanggaran dan penerapan sanksi yang diterima, hak untuk mendapatkan klarifikasi sewajarnya dan mengajukan banding terhadap pembekuan akun, dan hak untuk mendapatkan pengaktifan akun kembali jika banding tersebut diterima serta hak untuk mengakhiri ketentuan penggunaan mitra. Kemudian untuk kewajiban mitra pengemudi pada Pasal 15 ayat 2, yaitu memahami dan mematuhi seluruh ketentuan yang diatur dalam ketentuan penggunaan mitra yang berlaku.

Pada pihak Gojek dalam isi surat perjanjian kemitraan dengan mitra driver pasal 15 ayat 3 dan 4, dijelaskan bahwa hak-hak yang dimiliki oleh GOTO yaitu hak untuk mendapatkan data-data mitra pengemudi termasuk nama lengkap dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran akun, hak untuk mendapatkan pernyataan dan jaminan dari mitra secara berkelanjutan selama jangka waktu yang sudah ditentukan, hak untuk mendapatkan biaya layanan dari mitra, hak untuk mengatur semua keputusan penting terkait dengan memperbarui dasar atau komponen dari tarif pengguna yang diterapkan, menyesuaikan tarif atau membatalkan tarif layanan pengguna, hak untuk menentukan syarat dan ketentuan kegiatan promosi, hak untuk menghubungkan akun dengan akun GoPay, hak untuk mengelola dompet mitra, hak untuk menolak memfasilitasi penggunaan layanan Gojek, hak untuk memberlakukan kriteria pelanggaran dan penerapan sanksi serta hak untuk mengakhiri ketentuan penggunaan mitra. Adapun kewajiban-kewajiban Gojek yaitu memenuhi semua hak-hak mitra pengemudi sesuai dengan isi perjanjian kemitraan yang berlaku.

Kemudian pada hubungan kemitraan dengan mitra usaha, hak dan kewajiban mitra usaha yang tercantum dalam isi perjanjian kemitraan berdasarkan pasal 11 ayat 2 diantaranya yaitu mitra usaha berhak mendapatkan akses ke akun GoBiz mitra usaha, berhak menerima edukasi terkait penggunaan aplikasi GoBiz, wajib melakukan pembayaran atas layanan yang digunakan, wajib memberikan informasi yang dibutuhkan serta pemberitahuan apabila terdapat perubahan informasi kepada pihak GoTo, dan mitra usaha wajib bertanggung jawab atas penggunaan atau akses pada aplikasi GoBiz termasuk menjaga kerahasiaan informasi rahasia pribadi, mematuhi ketentuan pelaksanaan kemitraan, dan melaporkan kepada perusahaan apabila terdapat indikasi penyalahgunaan aplikasi GoBiz. Adapun hak dan kewajiban PT, GoTo Gojek Tokopedia Tbk berdasarkan Pasal 11 ayat 1 diantaranya yaitu GoTo berhak mendapatkan dan menampilkan konten yang diunduh dan dimasukkan oleh mitra usaha ke dalam aplikasi GoBiz, berhak menambahkan atau mengurangi fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi GoBiz, berhak menempatkan materi promosi, menetapkan SOP, menyediakan layanan mitra usaha call unit, dan berhak menolak dan membatasi akses ke akun GoBiz mitra usaha karena alasan tertentu, kemudian wajib menyediakan akses kepada mitra usaha yang telah lolos dalam proses pendaftaran, wajib dengan upayanya menjaga sistem aplikasi GoBiz agar tetap stabil serta menjaga kerahasiaan data dan informasi mitra usaha.

Pada pelaksanaan kemitraan ini, Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) dan Dinas Perhubungan Provinsi Banten juga memiliki hak dan kewajibannya. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, dijelaskan bahwa KPPU memiliki hak dan kewajiban dalam mengawasi, mengevaluasi dan wajib memberikan sanksi administratif ketika terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan kemitraan tersebut. Adapun hak dan kewajiban Dinas Perhubungan Provinsi Banten dalam kemitraan ini yaitu memiliki hak dalam menerima laporan terkait pengaduan atas keluhan maupun pelanggaran dan wajib menyampaikan laporan tersebut kepada Kementerian Perhubungan selaku lembaga yang memiliki wewenang.

Pengelolaan kemitraan antara GOTO dengan mitra driver dan mitra usaha ini dikelola berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Akibatnya, pengelolaan manajemen Sebagian besar dikuasai oleh pihak GOTO. Pengelolaan keputusan penting seperti penerapan tarif, tugas dan tanggung jawab, serta hak dan kewajiban Sebagian besar menguntungkan pihak perusahaan. Jika dikaji lebih dalam, mitra driver maupun mitra usaha hanya memiliki wewenang dalam melakukan pelayanan kepada pengguna/konsumen. Penentuan keputusan terkait penentuan tarif diputuskan secara sepihak dan hanya perusahaan yang memiliki wewenang dalam menetapkan, mengubah dan mengurangi tarif. Kemudian terkait penetapan tanggung jawab kepada masing-masing aktor, GOTO hanya bertanggung jawab dalam menyediakan layanan dan menjaga sistem layanan agar tetap stabil dan selebihnya menjadi tanggung jawab mitra. GOTO tidak bertanggung jawab atas semua kerugian dan kerusakan yang dialami oleh mitra dalam melaksanakan kemitraannya. Sebaliknya, mitra bertanggung jawab penuh akan semua kerugian dan kerusakan yang dialami termasuk kehilangan properti sampai dengan cedera pribadi.

Mangkirnya GOTO dari tanggungjawab terhadap kerugian dan kerusakan yang dialami oleh mitra menjadi hal yang harus menjadi perhatian yang khusus. GOTO mengeksploitasi mitra dengan mengatur semua proses kerja mitra selayaknya pekerja, namun GOTO sendiri enggan untuk memberikan tanggungjawab berupa jaminan kesehatan dan perlindungan karena statusnya mitra. GOTO seakan sengaja memanfaatkan status kemitraan ini guna menghindari kewajiban untuk membayar upah minimum dan jaminan perlindungan. Ditambah, hanya GOTO yang memiliki hak dalam mengelola kemitraan ini mulai dari mengurangi, mengubah, sampai dengan menghapus tarif, mengelola dompet mitra, sampai dengan melakukan pemutusan hubungan kemitraan secara sepihak. Keputusan-keputusan ini memaksa mitra untuk tunduk dalam kemitraan ini layaknya seorang pekerja karena jika tidak, mitra akan mendapatkan sanksi hingga berupa pemutusan hubungan kemitraan. Lagi-lagi, GOTO memonopoli semua keputusan dan melakukan perilaku penyalahgunaan posisi tawar yang memaksa mitra harus tunduk kepada perusahaan.

Pengelolaan manajemen ini sudah menjadi akar masalah dari tahap awal yaitu pada tahap kesepakatan. Monopoli kekuasaan dalam pengelolaan kemitraan terkait tanggung jawab, hak dan kewajiban sudah tercantum dalam isi surat perjanjian kemitraan. Maka dari itu, mitra tidak dapat menuntut apapun dikarenakan mereka sendiri ikut menandatangani surat perjanjian tersebut walaupun tidak mempunyai pilihan lain. Kemudian, Komisi Pengawas Persaingan Usaha menilai hal ini menjadi salah satu salah satu dari perilaku penyalahgunaan posisi tawar dalam kemitraan seperti yang tertera pada gambar 4, yakni “usaha besar dan usaha menengah memiliki kontrol sepenuhnya untuk menentukan kebijakan atau pengambilan keputusan dalam hubungan kemitraan dan UMKM hanya bisa menerima keputusan yang dilakukan oleh Usaha besar tersebut”. Hal ini dibuktikan dengan isi pasal-pasal yang tercantum dalam isi perjanjian kemitraan yang dimana seluruh pengambilan keputusan penting dan control terhadap pelaksanaan kemitraan ini dikuasai oleh pihak Perusahaan

GOTO. GOTO mengambil alih semua kontrol terhadap pengambilan keputusan penting namun melepas tanggung jawab terhadap hal-hal buruk dan rentan yang dialami mitra selama pelaksanaan kemitraan berlangsung.

### 3. *Commitment*

Berdasarkan data di lapangan, pada pelaksanaan kemitraan antara PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan mitra pengemudi dan mitra usaha, komitmen GOTO dalam kemitraan dengan mitra driver berdasarkan isi surat perjanjian yaitu hanya sebatas memfasilitasi keluhan dan masalah yang dialami oleh mitra dengan pengguna, menjaga privasi mitra, dan terus melakukan perbaikan pada sistem pelayanan agar lebih stabil serta berkomitmen dalam memenuhi semua hak-hak mitra. Adapun mitra driver dan mitra usaha berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan sehingga baik pihak perusahaan maupun mitra mendapatkan reputasi dan penilaian yang baik oleh pengguna layanan.

GOTO tidak berkomitmen untuk memberikan perlindungan, memberikan jaminan kesehatan, bahkan memberikan jaminan upah minimum. Hal ini menunjukkan bahwa GOTO hanya berorientasi kepada output saja tanpa memikirkan kesejahteraan mitra. Mereka lagi-lagi enggan untuk berkomitmen dalam hal-hal yang menyangkut kesejahteraan mitra selama praktek kemitraan berlangsung. Alih-alih, mereka hanya berkomitmen untuk memfasilitasi keluhan saja serta menjaga sistem agar lebih stabil. Ditinjau lebih lanjut, mitra juga tidak bisa menuntut apa-apa dikarenakan hal ini sudah sesuai dengan isi perjanjian kemitraan sebagai akar permasalahannya.

Seiring berjalannya waktu, GOTO terus meningkatkan pengembangan sumber daya dan komitmen dalam menunjang keberlangsungan kemitraan ini yang terdiri dari kolaborasi antara GOTO dengan Korlantas Polisi Republik Indonesia yang menggelar acara pelatihan keselamatan berkendara yang diikuti oleh mitra driver selama beberapa tahun kemari, pengadaan protokol J3K (jaga kesehatan, kebersihan, dan keamanan). Pada program ini, GOTO menyediakan posko aman J3K di berbagai kota termasuk di Kota Serang untuk para mitra driver yang diantaranya digunakan pengecekan suhu, pembagian healthy kit, penyemprotan kendaraan dengan disinfektan, serta pemasangan sekat pelindung pada kendaraan.



Gambar 2. Protokol J3K (jaga kesehatan, kebersihan, dan keamanan)

Sumber: Gojek

Kemudian, berdasarkan isi surat perjanjian kemitraan dengan mitra usaha, komitmen GOTO dalam kemitraan ini yaitu hanya sebatas menjaga kerahasiaan data pribadi, menyediakan layanan, serta menjaga dan meningkatkan sistem layanan agar tetap stabil. Namun seiring berjalannya waktu, GOTO juga mengembangkan sumber daya serta komitmen pada kemitraan dengan mitra usaha GoFood ini seperti mendirikan Komunitas Partner GoFood (KOMPAG) yang didirikan 4 tahun yang lalu. KOMPAG memiliki anggota lebih dari 180 ribu UMKM kuliner dari 75 kota di Indonesia termasuk di Kota Serang. KOMPAG merupakan sebuah komunitas untuk para mitra UMKM Kuliner yang menyediakan berbagai program edukasi, pelatihan, dan kesempatan bagi pelaku UMKM kuliner di industri online food delivery Indonesia. selanjutnya, dalam menghadapi tantangan ekonomi di masa pandemi Covid-19, GOTO juga menggelar program kampanye #JalanPinterJualan yang bertujuan untuk memperkenalkan kembali solusi bisnis komprehensif di GoBiz serta ilmu usaha untuk para mitra usaha GoFood. Kampanye ini terdiri dari program pembekalan “Bincang Bisnis” yang diselenggarakan secara luring dan daring di berbagai kota dan program MAJU (Mitra Usaha Siap Jualan) yang ditujukan bagi pelaku usaha kuliner baru untuk mendapatkan pendampingan via diskusi grup secara online.



Gambar 3. KOMPAG (Komunitas Partner GoFood)

Sumber: Gojek

Jika ditinjau lebih dalam, komitmen-komitmen tersebut lagi-lagi hanya sebatas hal-hal diluar urgensi yang sebenarnya. Bahkan pada masa pandemi Covid-19 pun, alih-alih memberikan jaminan kesehatan dan perlindungan kepada mitra, komitmen yang dilakukan GOTO hanya sebatas melakukan penyemprotan disinfektan dan pembagian healthy kit, dan workshop. Padahal mitra menjadi salah satu yang paling rentan terparap virus tersebut dikarenakan banyak berinteraksi dengan orang lain, namun hal ini semakin menjadi rentan mengingat absennya jaminan kesehatan yang diberikan oleh GOTO dengan dalih bahwa hubungan ini merupakan hubungan “kemitraan” yang dimana pihak

perusahaan tidak memiliki kewajiban dalam memberikan jaminan-jaminan yang dimiliki oleh pekerja, dikarenakan tidak ada regulasi yang mengatur terkait hak-hak mitra dalam mendapatkan jaminan-jaminan seperti yang didapatkan oleh pekerja.

#### 4. *Accountability*

Berdasarkan hasil data di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan, akuntabilitas atau bentuk tanggung jawab GOTO dalam kemitraan ini sesuai dengan perjanjian kemitraan dengan mitra driver pada Pasal 11 ayat 1, yakni hanya sebatas penyediaan layanan dan memfasilitasi laporan keluhan dan masalah mitra kepada pengguna/penumpang maupun terkait sistem akun mitra yang diretas atau disalahgunakan oleh orang lain. Namun begitu, GOTO tidak memiliki kewajiban apapun termasuk mengambil tindakan lebih lanjut atau tindakan hukum yang dianggap perlu oleh mitra maupun pengguna serta dapat menolak laporan mitra jika informasi yang diberikan tidak cocok dengan informasi pribadi yang terdapat dalam sistem GOTO. Aturan ini memberikan efek berkepanjangan terhadap ancaman-ancaman yang dapat diterima oleh mitra yang salah satunya yaitu terkait suspend. Berdasarkan hasil wawancara dengan para mitra driver di Kota Serang, pihak GOTO kerap kali memberikan suspend pada mitra driver hanya karena mitra mendapatkan bintang satu dari customer, tanpa mendengarkan penjelasan dari mitra terlebih dahulu. Hal ini dinilai sebagai perilaku diskriminasi kepada mitra driver, alih-alih bermusyawarah dengan pihak mitra, GOTO lebih mementingkan pengguna atau customers oriented tanpa memikirkan kondisi mitra kedepannya.

Permasalahan ini merupakan permasalahan yang mengakar dimulai dari isi perjanjian kemitraan itu sendiri. Berdasarkan pasal 13 ayat 2, disebutkan bahwa pembekuan akun atau suspend dapat dilakukan oleh GOTO jika “Kami mengetahui atau dengan alasan yang cukup menduga bahwa telah terjadi hal-hal yang menurut pandangan Kami telah atau dapat merugikan Kami, Anda, Pengguna atau pihak lainnya”. Hal ini tentu saja dinilai sebagai tindakan yang egois dan diskriminasi dikarenakan mitra driver dalam posisi yang rentan dapat mengalami suspend kapan saja sesuai hanya karena pihak menurut pandangan GOTO telah terjadi hal-hal yang merugikan tanpa mendengar penjelasan mitra driver terlebih dahulu. Permasalahan ini diperkuat dengan pernyataan Komisi Pengawas Persaingan Usaha yang menyatakan bahwa KPPU mendapat laporan bahwa para mitra kerap mendapatkan suspend atau pembekuan akun sementara dari pihak aplikator tanpa para mitra tahu dimana letak kesalahannya. Bahkan ketika mitra meminta klarifikasi dari pihak aplikator, aplikator pun tetap tidak memberikan kejelasan atas kejadian tersebut. Maka dari itu, KPPU untuk perusahaan aplikator tidak memberikan suspend dan pemutusan kemitraan secara sepihak. Namun begitu, KPPU sendiri tidak memberikan sanksi yang tegas kepada pihak Perusahaan, mereka menyatakan bahwa pemberian sanksi tidak bisa dilaksanakan semudah itu karena akan banyak pihak yang terdampak di dalamnya. Padahal, masalah ini terus terjadi berulang-ulang, masalah kemitraan ini juga sudah menunjukkan perilaku GOTO yang menyalahgunakan posisi tawarnya yang kuat yang memaksa mitra untuk tunduk terhadap semua

keputusan yang diambil oleh Perusahaan, namun dari KPPU sendiri tidak ada ketegasan terhadap pelanggaran suspend sepihak tersebut.

Selanjutnya, berdasarkan isi perjanjian kemitraan, bentuk pertanggung jawaban pihak GOTO terkait jaminan perlindungan kepada mitra tidak tercantum dalam isi perjanjian kemitraan tersebut. Artinya, ketika terjadi kecelakaan kepada mitra yang sedang menjalankan tugas, pihak GOTO tidak bertanggung jawab untuk membiaya proses pengobatannya. Hal ini dikarenakan status mitra dalam kemitraan ini tidak mewajibkan Usaha Besar untuk memberi jaminan kesehatan kepada mitranya. Pemberian jaminan kesehatan hanya berlaku pada orang yang memiliki status pekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan mitra pengemudi di Kota Serang, menyatakan bahwa pemberian asuransi ini masih abu-abu dikarenakan berdasarkan pengalaman yang dialami rekan mitra, GOTO memberikan asuransi sampai dengan 10 juta rupiah. Namun, tidak ada kategori atau peraturan yang jelas terkait hal ini serta pihak mitra driver juga tidak bisa menuntut apapun dikarenakan berdasarkan isi perjanjian, tidak disebutkan bahwa GOTO harus bertanggung jawab terhadap cedera pribadi yang dialami oleh mitra pengemudi. Pada asuransi GoRide, pihak yang mendapatkan asuransi hanya penumpang GoRide saja yakni asuransi sampai dengan 50 juta rupiah tanpa harus membayar premi.

Selain itu, jika mitra GoRide ingin mendapatkan asuransi, mitra GoRide dapat mendaftarkan diri pada asuransi yang disediakan oleh GOTO yaitu asuransi Prodigy dan BPJS Ketenagakerjaan. Asuransi Prodigy yang mencakup asuransi Kesehatan, Kecelakaan Pribadi dan Perlindungan Aset yang dimana untuk mengikuti program asuransi ini, mitra harus membayar sebesar 2.000/hari atau rata-rata 60 ribu setiap bulannya dan untuk BPJS Ketenagakerjaan, mitra dapat membayar iuran premi sebesar 16.800 setiap bulannya. Sedangkan untuk mitra pengemudi GoCar, baik pengemudi maupun penumpang dan pihak ketiga di luar kendaraan mendapatkan asuransi sampai dengan 50 juta rupiah. Hal ini tentu saja menimbulkan polemik di kalangan mitra GoRide karena dinilai adanya ketidakadilan yang dimana mitra GoCar bisa mendapatkan asuransi tanpa harus membayar premi, sedangkan mitra GoRide harus membayar premi terlebih dahulu untuk mendapatkan asuransi.

Adanya peraturan ini membuat status mitra menjadi lebih samar dan sangat rancu statusnya dikarenakan di satu sisi mitra tidak mendapatkan jaminan kesehatan BPJS ketenagakerjaan dikarenakan statusnya bukan pekerja, tapi di sisi lain GOTO mendorong mitra untuk mendaftarkan dirinya sebagai anggota BPJS Ketenagakerjaan dengan membayar premi oleh pribadi yang dimana BPJS ini yang seharusnya ditujukan untuk orang yang memiliki status pekerja. Hal ini semakin menunjukkan bahwa status mitra memang dibuat hanya untuk menguntungkan pihak perusahaan saja dikarenakan GOTO enggan mengangkat mitra-mitra tersebut sebagai pekerja karena pihak GOTO mengetahui dan sadar bahwa jika mitra-mitra tersebut diubah statusnya menjadi pekerja, pihak perusahaan harus memberikan jaminan-jaminan perlindungan lainnya selayaknya yang didapatkan oleh pekerja.

### **3.2. Hasil Analisis Tata Kelola Kemitraan PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan mitra driver dan mitra usaha di Kota Serang**

Setelah menganalisis terkait tata kelola kemitraan antara PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan mitra driver dan mitra usaha di Serang menggunakan indikator Agreement-Management-Commitment-Accountability model, dapat diketahui bahwa kemitraan ini termasuk ke dalam Pathological Partnership (penyakit kemitraan/kemitraan yang tidak sehat) dan tidak layak disebut sebagai hubungan kemitraan, dikarenakan terjadinya praktek monopoli oleh pihak Gojek dalam pengelolaan kemitraan sehingga tidak ada kolaborasi antar aktor utama yang terlibat baik mitra pengemudi maupun mitra usaha. Kolaborasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kemitraan, karena dengan adanya kolaborasi, maka kemitraan akan terbentuk. Sebaliknya, pada kemitraan ini, tidak terdapat kolaborasi di dalamnya. Maka dari itu, kemitraan Gojek ini tidak layak disebut sebagai hubungan kemitraan.

Pathological partnership merupakan kemitraan yang terjadi berdasarkan orientasi power. Pathological partnership dapat terjadi ketika kemitraan tersebut didominasi oleh aktor yang memiliki kekuatan. Sehingga, kemitraan tersebut keseluruhan berjalan berdasarkan dengan keputusan aktor yang mendominasi. Adapun perilaku-perilaku yang dapat digolongkan ke dalam pathological partnership yaitu pada indikator agreement, terdapat perilaku instan gratification atau gratifikasi instan, kemitraan yang berorientasi kepada output, serta pemikiran yang saling berlawanan antar aktor yang terlibat (Adversarial Dichotomous). Kemudian pada indikator management, terdapat perilaku ad hoc yang dimana kemitraan hanya berjalan untuk satu tujuan saja, manipulatif, eksklusif, dan miskomunikasi. Pada indikator commitment, terdapat short-lived atau kemitraan yang tidak berkelanjutan, ketidaklengkapan, dan manipulasi pencitraan diri. Selanjutnya, pada indikator accountability, terdapat kinerja yang rendah, kekeliruan, dan tidak adanya tolak ukur.

Dalam kemitraan ini, PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk merupakan aktor yang memiliki power dalam kemitraan ini. Sehingga, seluruh tata kelola kemitraan dijalankan sesuai dengan keputusan pihak GOTO termasuk dalam segala hal terkait dengan penentuan keputusan penting dalam kemitraan ini. Pada indikator agreement, alih-alih mewujudkan perubahan yang nyata dan berorientasi pada outcome, kemitraan ini justru menunjukkan adanya keinginan untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya dengan waktu yang instan, serta ingin mendapatkan profit secara instan tanpa memikirkan pihak mitra. Dalam kemitraan GOTO, terlihat bahwa kemitraan ini hanya berorientasi kepada output yaitu profit tanpa memikirkan keselamatan dan aspirasi mitra. Kesepakatan dibuat sepihak oleh perusahaan dengan klausul-klausulnya yang sangat menguntungkan pihak Perusahaan. Terciptanya pemikiran yang saling berlawanan antar aktor yang terlibat (Adversarial Dichotomous) pada kemitraan ini membuat GOTO sebagai pihak yang mendominasi dan memiliki power mengambil keputusan secara sepihak dibandingkan melakukan musyawarah dengan mitra. Maka dari itu, terciptanya kesepakatan ini merupakan bagian dari abuse of power yang dilakukan oleh GOTO. Mitra dipaksa untuk tunduk dalam semua keputusan yang terjadi pada proses kesepakatan. Posisi tawar mitra yang lemah disalahgunakan oleh perusahaan untuk

mendapatkan kendali atas mitra. Pada akhirnya, mau tidak mau, mitra harus tunduk dan harus menandatangani surat perjanjian tersebut juga ingin menjadi mitra, serta mematuhi semua klausul-klausul dalam perjanjian kemitraan yang disusun oleh GOTO.

Seperti yang disinggung pada pembahasan sebelumnya, langkah awal ini berdampak sangat besar dan menjadi domino effect dalam praktek kemitraan ini karena sejatinya, sebuah kemitraan dijalankan berdasarkan dengan isi perjanjian yang telah disepakati. Artinya, jika isi perjanjiannya saja sudah tidak baik, maka praktek kemitraan yang ditetapkan pun akan berlangsung dengan tidak baik. Hal ini dibuktikan dengan pengelolaan manajemen, pertama terkait pembagian hasil dan waktu kerja yang dimana terjadinya eksploitasi secara masif yang dilakukan oleh pihak GOTO. Dengan sistem upah borongan, mitra dituntut untuk bekerja lebih lama jika ingin mendapatkan penghasilan lebih dengan jam kerja rata-rata mencapai 12 jam sehari. Ini tentu saja sudah jauh melampaui dari ambang batas waktu kerja perhari yang diterapkan oleh Menteri Ketenagakerjaan yaitu maksimal 8 jam kerja per hari. Sistem upah borongan menjadi momok mengerikan dalam praktek kemitraan ini dikarenakan mitra hanya dibayar dan mendapatkan penghasilan jika mendapatkan pelanggan. Jika tidak mendapatkan pelanggan, mitra tidak akan mendapatkan penghasilan sepeserpun. Lagi-lagi, hal ini tidak disoroti sebagai permasalahan dalam praktek ini kemitraan ini karena status hubungan “kemitraan” yang menunjukkan ketiadaan peraturan yang mewajibkan pemberian jaminan upah minimum. Sehingga, hal ini dinilai sebagai hal yang normal diterapkan dalam dunia kemitraan. Padahal, jika ditelusuri lebih jauh, dengan beban waktu jam kerja yang lebih banyak dari pekerja pada umumnya, mitra tetap saja tidak bisa mencapai Upah Minimum Regional Kota Serang. Ditambah, waktu kerja yang jauh lebih panjang menimbulkan kerentanan dan pengaruh buruk bagi kesehatan mitra. Hal ini semakin diperparah dengan ketiadaan jaminan kesehatan maupun perlindungan yang didapatkan oleh mitra karena lagi-lagi, statusnya kemitraan. Hal tersebut menunjukkan kerentanan berturut-turut dan berkelanjutan yang dialami oleh mitra.

Kondisi tersebut seolah membawa kita jauh mundur ke akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20 yang dimana terjadinya produksi kapitalis secara masif dengan menerapkan upah borongan kepada para pekerja industri garmen. Hal tersebut sengaja dilakukan oleh perusahaan untuk menghindari adanya pemberian jaminan upah minimum dan jaminan-jaminan perlindungan lainnya. Dengan adanya sistem upah borongan, pekerja dibayar serendah mungkin dan seminimum mungkin oleh perusahaan. Kondisi tersebut sekarang terjadi kepada pekerja-pekerja ekonomi gig yang sedang marak di Indonesia khususnya para mitra Gojek. status kemitraan sengaja dimanfaatkan untuk memperhalus penamaan dari adanya praktek produksi kapitalis dengan dalih hubungan industrial yang bersifat kemitraan. Padahal dalam prakteknya, mitra dipaksa tunduk terhadap semua keputusan yang diterapkan oleh Gojek layaknya seorang pekerja dengan upah borongan dan tanpa jaminan perlindungan apapun. Pemerintah pun terlihat masih gagu dalam menanggapi permasalahan kemitraan ini dikarenakan alih-alih menerbitkan peraturan terkait jaminan upah dasar, Kementerian Perhubungan hanya menerbitkan regulasi tarif dasar untuk per sekali orderan yang dilakukan oleh mitra. Dengan kata lain, kemitraan ini menunjukkan adanya perilaku ad hoc yang dimana kemitraan ini

hanya berjalan untuk satu tujuan yaitu mencari keuntungan semata dengan sebanyak-banyaknya.

Selain pembagian hasil dan waktu kerja yang sangat eksploitatif, peran dan tanggung jawab antara Gojek dengan mitra juga sangat berketimpangan. Gojek berperan dalam menyediakan layanan aplikasi saja serta bertanggung jawab dalam memfasilitasi keluhan mitra dengan pengguna dan menjaga informasi rahasia pribadi mitra. Adapun untuk mitra, mitra berperan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dan bertanggung jawab atas semua kerugian dan kerusakan yang dialami oleh mitra saat menjalankan tugas kemitraan. Pembagian peran dan tanggung jawab ini tentu saja diputuskan sepihak oleh perusahaan pada tahap penyusunan perjanjian kemitraan. Kondisi ini membuat mitra semakin rentan saja, mitra dituntut bekerja dengan waktu yang sangat panjang diiringi dengan rasa kekhawatiran yang sangat tinggi mengingat jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan sampai dengan kehilangan aset, GOTO tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan tunjangan atas hal-hal tersebut. Kemudian, pada pembagian hak dan kewajiban, mitra hanya memiliki hak untuk menolak pesanan dari pengguna. Sedangkan, pihak GOTO memiliki hal dalam mengurangi, mengubah, bahkan menghapus tarif, mengelola dompet mitra, memberikan sanksi kepada mitra, sampai dengan memutuskan hubungan kemitraan sepihak dengan mitra. Lagi-lagi mitra dipaksa tunduk terhadap semua keputusan yang ditetapkan oleh GOTO secara sepihak tanpa adanya musyawarah yang dilakukan dengan pihak mitra. Kondisi tersebut dinilai sangat antagonis karena di satu sisi GOTO sangat mengontrol proses kerja mitra, namun di sisi lain GOTO tidak mau bertanggungjawab atas hal-hal buruk yang menimpa mitra. Pihak GOTO menunjukkan perilaku manipulatif yang dimana kemitraan ini dibentuk atas kekuatan dari GOTO sebagai pihak yang mendominasi dan memanfaatkan mitra sebagai pihak yang memiliki posisi tawar yang lemah untuk kepentingan perusahaan semata dan mendapatkan kendali atas mitra sehingga mitra dipaksa tunduk terhadap semua keputusan penting yang ditetapkan oleh pihak GOTO. Pada proses ini, perilaku eksklusif juga terjadi dalam menentukan keputusan penting yang berkaitan dengan proses kerja kemitraan. Pihak mitra disingkirkan dalam penentuan semua keputusan penting, serta tidak adanya komunikasi yang disampaikan kepada mitra terlebih dahulu. Artinya, semua keputusan-keputusan tersebut diputuskan sepihak oleh perusahaan tanpa adanya musyawarah dengan mitra terlebih dahulu.

Dengan penentuan semua keputusan penting secara sepihak oleh perusahaan berdasarkan isi surat perjanjian, maka komitmen yang dilakukan oleh GOTO hanya sebatas memberikan layanan sistem yang stabil kepada mitra dan komitmen-komitmen lanjutan untuk menghadapi pandemi Covid-19. Meskipun begitu, komitmen-komitmen ini hanya berbentuk short-lived atau tidak berkelanjutan. Komitmen-komitmen tersebut hanya sebatas formilitas pada umumnya untuk meminimalisir paparan virus seperti pemberian healthy kit dan penyemprotan disinfektan pada kendaraan. Alih-alih memberikan jaminan kesehatan sebagai momentum yang tepat pada masa pandemi, pihak GOTO hanya memberikan perlindungan yang hanya ala kadarnya saja. Padahal, pengemudi Gojek merupakan salah satu pekerjaan yang paling rentan terkena paparan virus dikarenakan mereka banyak berinteraksi dengan banyak orang ketika melakukan tugasnya seperti di

Kota Serang sendiri pada saat itu kasus Covid-19 terus meningkat perharinya. Perilaku tersebut tergolong perilaku deception yang dimana hal-hal tersebut dilakukan untuk memperbaiki citra diri GOTO dan mengelabui audiensya dengan menunjukkan bahwa pihak GOTO sudah memberikan perlindungan kepada mitra berupa penyemprotan disinfektan dan pemberian healthy kit serta workshop kepada mitra usaha. Padahal, jaminan kesehatan dasar tidak terpenuhi dan tidak diberikan kepada mitra.

Dampak berkelanjutan yang disebabkan oleh kesepatan yang sangat timpang dan tidak adil tersebut juga turut berdampak pada bentuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh pihak GOTO, dikarenakan GOTO hanya sebatas memfasilitasi keluhan yang diajukan oleh mitra kepada pengguna namun tidak memiliki kewajiban apapun untuk mengambil tindakan lebih jauh terhadap keluhan tersebut. Hal ini menimbulkan adanya dampak berkepanjangan yaitu pemutusan suspend secara sepihak oleh pihak GOTO tanpa mendengarkan penjelasan mitra hanya karena mitra mendapat bintang satu atau penilaian yang buruk dari pengguna. Fenomena ini diverifikasi oleh para mitra pengemudi di Kota Serang bahwa memang benar, ketika mitra mendapatkan bintang satu dari pengguna, akun mitra akan langsung tersuspend tanpa adanya konfirmasi kepada mitra terlebih dahulu. Hal ini semakin membuktikan bahwa pada prakteknya, kemitraan ini berjalan seperti pekerja dengan atasan yang dimana mitra dituntut untuk tunduk kepada perusahaan layaknya pekerja, namun dengan kedok hubungan kemitraan untuk menghindari adanya pemberian hak-hak jaminan seperti yang didapatkan oleh pekerja. Bahkan, dengan adanya aturan baru yang diterapkan oleh mitra terkait tahapan pelanggaran atau sanksi, hal tersebut tetap saja berujung pada pemutusan hubungan kemitraan sepihak oleh perusahaan.

Selain itu, ketidakjelasan status kemitraan ini semakin menonjol dengan dorongan dari GOTO kepada mitra untuk mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS Ketenagakerjaan. Seperti yang dijelaskan di atas, pihak GOTO tidak bertanggungjawab atas setiap kerugian dan kerusakan yang dialami oleh mitra. Namun, pihak GOTO mendorong mitra untuk mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS Ketenagakerjaan dengan membayar premi oleh pribadi. Seperti yang diketahui, BPJS Ketenagakerjaan sendiri dikhususkan untuk orang yang berstatus sebagai pekerja yang dimana BPJS tersebut dibayarkan oleh perusahaan, bukan pekerja. Hal ini menimbulkan adanya confusion atau kebingungan atas status kemitraan ini karena di sisi lain, pengemudi dan merchant digolongkan sebagai "mitra" bukan pekerja. Namun di sisi lain, mereka didorong untuk mendaftarkan BPJS selayaknya pekerja dengan membayar premi bukan dari GOTO, melainkan pribadi. Hal tersebut tentu saja semakin menunjukkan adanya kerancuan dalam kemitraan ini, dengan adanya kontrol kerja yang ketat, keputusan yang diputuskan sepihak, pemutusan hubungan kemitraan secara sepihak sama sekali tidak menunjukkan perilaku-perilaku kemitraan, melainkan perilaku-perilaku tersebut merupakan perilaku atasan kepada pekerja. Hubungan industrial "kemitraan" ini sengaja diterapkan dan dimanfaatkan oleh pihak GOTO untung mangkir dari pemberian jaminan-jaminan perlindungan dengan pemberian upah seminim-minimnya dan keuntungan yang didapatkan sebanyak-sebanyaknya.

Pada kemitraan ini, Dinas Perhubungan Provinsi Banten dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha tidak melakukan tugasnya dengan sepenuhnya. Dinas Perhubungan memiliki keterbatasan dalam wewenangnya, sementara KPPU masih belum tegas dalam menghadapi persoalan yang ada. KPPU menilai bahwa laporan permasalahan di Kota Serang masih belum ada. Padahal, kerap kali mitra pengemudi Gojek di Kota Serang melakukan unjuk rasa terhadap permasalahan-permasalahan pada kemitraan. Ini menunjukkan bahwa KPPU hanya menunggu adanya pelaporan bukan turut ikut mencari tahu permasalahan-permasalahan kemitraan Gojek yang muncul di Kota Serang. Selain itu, KPPU memverifikasi bahwa pihak perusahaan kerap kali melakukan suspensi sepihak kepada mitra. Namun begitu, KPPU tidak melakukan tindakan apapun dan hanya menghimbau perusahaan untuk tidak melakukan hal tersebut. Sejauh ini, belum ada sanksi yang diberikan kepada pihak GOTO meskipun terjadinya banyak masalah yang timbul dalam kemitraan ini. Hal ini menyebabkan semakin rentan dan lemahnya posisi tawar mitra dikarenakan bahkan pihak Pemerintah dan KPPU pun tidak menunjukkan adanya tindakan yang tegas dalam membela mitra-mitra yang terkesploitasi. Sehingga, dengan perlawanan sekuat apapun yang dilakukan oleh mitra, mitra tetap berada di posisi tawar yang lemah tanpa adanya dukungan dari pihak yang memiliki wewenang.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait tata kelola kemitraan antara PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan mitra driver dan mitra usaha GoFood di Serang, peneliti menarik kesimpulan bahwa tata kelola kemitraan ini tergolong ke dalam pathological partnership dan tidak layak disebut sebagai hubungan kemitraan. Adapun berikut ini merupakan kesimpulan dari tata kelola kemitraan antara PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan mitra driver dan mitra usaha GoFood yang dianalisis menggunakan teori Grossman (2015) dengan indikator Agreement-Commitment-Management-Accountability Model:

1. Pada indikator agreement, proses kesepakatan dalam kemitraan ini yaitu kesepakatan ini diproses melalui penandatanganan surat perjanjian kemitraan yang diterbitkan oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia. Surat perjanjian ini dibuat sepihak oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk tanpa melibatkan Mitra Driver dan Mitra Usaha di dalamnya. Penyusunan isi surat perjanjian dan pasal-pasal di dalamnya dibuat oleh GOTO yang dimana, Mitra Driver maupun Mitra Usaha hanya memiliki pilihan untuk menandatangani jika setuju untuk menjadi mitra, atau tidak menandatangani jika tidak setuju. Selain itu, pihak Dinas Perhubungan Provinsi Banten dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha juga tidak dilibatkan dalam penyusunan isi surat perjanjian kemitraan tersebut.
2. Pada indikator management, seluruh pengelolaan manajemen terkait dalam pengambilan keputusan penting seperti pembagian hasil dan jam kerja, penetapan peran dan tanggung jawab, serta penetapan hak dan kewajiban diputuskan sepihak oleh PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk bersamaan dengan pembuatan perjanjian kemitraan dan hanya pihak perusahaan yang dapat mengubahnya. Penetapan-penetapan tersebut cenderung dibuat hanya untuk

menguntungkan pihak perusahaan saja. GOTO memiliki hak terkait penyesuaian, penetapan, dan pengurangan tarif layanan, pemutusan hubungan kemitraan secara sepihak, dan lain sebagainya. Namun begitu, pihak GOTO melepas tanggung jawab ketika ada kerusakan atau kerugian yang dialami oleh mitra termasuk dalam kehilangan properti dan cedera pribadi.

3. Pada indikator commitment, berdasarkan isi perjanjian kemitraan, komitmen GOTO pada kemitraan ini yaitu memfasilitasi keluhan dan masalah mitra kepada pengguna layanan, menjaga kerahasiaan data pribadi, dan menjaga sistem agar lebih stabil serta berkomitmen dalam memenuhi semua hak-hak mitra. Dalam pelaksanaannya, GOTO menghadirkan komitmen-komitmen lanjutan yang diantaranya yaitu pelatihan keselamatan berkendara, program penerapan protokol J3K (jaga kesehatan, kebersihan, dan keamanan), mendirikan KOMPAG (Komunitas Partner GoFood) dan melaksanakan program kampanye #JalanPintarJualan alih-alih memberikan jaminan kesehatan kepada mitra terutama di masa pandemi Covid-19.
4. Pada indikator Accountability, bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh GOTO yaitu hanya sebatas memfasilitasi keluhan mitra dengan pengguna. GOTO tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan dan kerugian yang dialami oleh mitra serta memiliki hak dalam melakukan pemutusan hubungan kemitraan secara sepihak. Selain itu, GOTO juga tidak memberikan asuransi kepada mitra driver khususnya mitra GoRide karena status hubungan kemitraan. Adapun jika mitra ingin memiliki asuransi BPJS Kesehatan, mitra harus membayar premi setiap bulannya secara pribadi. Hal ini dianggap sebagai perilaku tidak adil, Eksploitasi, dan kekeliruan kepada mitra dikarenakan mitra sendiri pun memiliki kerentanan dan resiko kecelakaan yang sama serta status kemitraan yang abu-abu dikarenakan mitra didorong untuk mendaftar sebagai anggota BPJS kesehatan yang dimana BPJS tersebut untuk orang yang statusnya sebagai pekerja. Akibatnya, GOTO dinilai hanya ingin mencari keuntungan saja tanpa memikirkan kesejahteraan mitra.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tata kelola kemitraan antara PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk dengan mitra driver dan mitra usaha GoFood di Serang Banten, terdapat saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam pengelolaan kemitraan ini, Pemerintah perlu menyusun kebijakan terkait jaminan keselamatan, pengaturan suspend, serta hak dan kewajiban untuk para mitra selayaknya yang diterapkan kepada pekerja.
2. Perlu adanya desentralisasi terkait wewenang dalam pengawasan dan pengaturan kemitraan ini sehingga kemitraan ini dapat diatur oleh pejabat pemerintah daerah yang berwenang.
3. KPPU perlu lebih tegas lagi dalam mengawasi dan memberikan peringatan ketika terjadi permasalahan yang merugikan salah satu pihak atau kedua belah pihak dalam kemitraan ini.

## Referensi

- [1] Arikunto, S., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta, 2013.
- [2] Grossman, A.S., *Partnership Governance*. in Grossman, A.S., & Holzer, M., *Partnership Governance in Public Management: A Public Solutions Handbook*, Routledge, New York, 2015.
- [3] Grossman, S. A., *The role of entrepreneurship in public-private partnerships: The case of business improvement districts*, Disertasi, Program Doktor Administrasi Publik, Rutgers University, 2008.
- [4] Haerani, R., *Perjanjian Kemitraan antara PT. Gojek Indonesia dengan Driver Transportasi Berbasis Teknologi di Pulau Lombok (Study di Pulau Lombok)*. Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum, Volume 1, Number 2, 2021, pp. 157–167.
- [5] <https://www.serangkota.bps.go.id>, diakses 20 Februari 2023.
- [6] <https://theconversation.com/riset-empat-alasan-kemitraan-gojek-grab-hingga-maxim-merugikan-para-ojol-159832>, diakses 19 Februari 2023.
- [7] <https://www.bantennews.co.id/ribuan-driver-ojol-desak-dprd-banten-tolak-kenaikan-harga-bbm-bersubsidi/>, diakses 3 Maret 2023.
- [8] <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200317150135-37-145529/217-juta-masyarakat-indonesia-pakai-transportasi-online>, diakses 20 Februari 2023.
- [9] <https://www.merdeka.com/uang/riset-ldui-pendapatan-mitra-gojek-meningkat-sejak-2021.html>, diakses 1 Maret 2023.
- [10] Izzati, N. R., & Sesunan, M. M. G., ‘Misclassified partnership’ and the impact of legal loophole on workers. *Bestuur*, Volume 10, Number 1, 2022, pp. 57—67.
- [11] Nawawi, H., *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2005.
- [12] Novianto, A., Keban, Y. T., & Hernawan, A., *Menyoal Kerja Layak dan Adil dalam Ekonomi Gig di Indonesia*, IGPA Press, Yogyakarta, 2021.
- [13] Novianto, A., *Mengurai persoalan tarif murah bagi pengemudi online di Indonesia: Dari tarif layanan antar penumpang, barang, dan makanan*, IGPA Press, Yogyakarta, 2022.
- [14] Parmana, N., *Tinjauan Terhadap Perjanjian Kerjasama Kemitraan Antara Restoran Dengan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek) Dalam Layanan Go-Food Di Pekanbaru*. Skripsi, Program Sarjana Hukum, Universitas Islam Riau, 2019.
- [15] Rachmawati, R., et al., Urban gig workers in Indonesia during COVID-19: The experience of online ‘ojek’ drivers. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, Volume 15, Number 1, 2021, pp. 31—45.
- [16] Sugiyono., *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta CV, Bandung, 2012.