

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk yang besar dan menduduki peringkat ke empat di dunia setelah China, India, Amerika Serikat. Berdasarkan data sensus Badan Statistik Pusat (BPS) pada tahun 2016, jumlah penduduk Indonesia mencapai 261,1 juta jiwa. Hal ini menunjukkan pertumbuhan penduduk di Indonesia sangat cepat. Tentu saja dengan jumlah penduduk yang banyak, Indonesia memiliki sumber daya manusia atau tenaga kerja yang banyak. Selain memiliki jumlah penduduk yang banyak, Indonesia juga memiliki sumber daya alam yang melimpah. Dengan kedua modal tersebut apabila negara mampu mengolah dan memanfaatkan dengan baik, tentu Indonesia mampu menjadi negara yang mandiri dan mengejar ketertinggalan dari negara maju dunia.

Kepadatan penduduk yang terjadi tentu dapat menimbulkan berbagai masalah dalam kehidupan manusia. Masalah yang timbul akibat kepadatan penduduk di antaranya angka kriminalitas tinggi, pengangguran, dan kemiskinan. Kasus-kasus seperti itu marak terjadi di kota-kota besar seperti Semarang.

Semarang atau yang biasa dikenal sebagai Kota Lumpia adalah kota besar yang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah. Sebagai kota besar

tentu Semarang tidak bisa terlepas dari masalah kemacetan. Kemacetan di kota Semarang tentu membuat sebagian orang menggunakan jasa ojek untuk menghindari kemacetan di jalan, akan tetapi dari sisi lain pelayanan ojek saat ini masih jauh dari kata aman dan nyaman. Peluang tersebut rupanya tidak di sia-siakan Nadiem Makarim.

Nadhim Makarim adalah *co-founder* dan *CEO Go-Jek* ini merupakan orang yang membangun *Go-Jek* dari 20 *driver* hingga sekarang mempunyai 200 ribu *driver*. Awal mulanya Nadhim adalah orang yang sering menggunakan ojek untuk menghindari kemacetan yang sering terjadi di kota besar. Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi dalam sendi-sendi kehidupan juga sangat mempengaruhi sektor pengangkutan dengan hadirnya moda transportasi yang didukung jaringan (*online*). Moda transportasi *online* ini berbasis aplikasi yang dikembangkan untuk memudahkan pemakai memperoleh akses kepada layanan transportasi. Sebagai moda penyedia sarana aplikasi transportasi *online*, moda transportasi ini digerakkan oleh sebuah penyedia jasa yang melakukan aktivitasnya dalam sebuah aplikasi *online* yang dapat diunduh di *Play Store* (untuk handphone android) atau di *App Store* (untuk handphone berbasis *ios* seperti Iphone). Cara menikmatinya sangat mudah. Cukup dengan melakukan pengisian biodata yang disediakan dalam aplikasi, dan menyetujui persyaratan dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak pengembang aplikasi penyedia sarana aplikasi transportasi

online maka pemakai aplikasi sudah dapat menikmati layanan yang telah disediakan.

Dengan adanya pihak pengembang aplikasi transportasi ini, pemakai aplikasi (*user*) merasa dimanjakan oleh pelayanan pemesanan yang mudah dan harga yang kompetitif dengan harga yang ditetapkan oleh moda transportasi konvensional (seperti ojek, bajaj, bus, dan lain-lain). Selain itu, aplikasi penyedia sarana aplikasi transportasi *online* ini, menjadi lahan pekerjaan yang strategis, tidak hanya seseorang yang bekerja sehari-hari sebagai pengemudi melainkan seseorang yang kesehariannya sebagai pegawai perusahaan maupun pegawai negeri juga dapat bekerja sebagai penyedia jasa transportasi atau yang sering disebut *driver*. Sehingga dengan adanya moda transportasi ini, memberikan alternatif, bukan hanya kepada pemakai aplikasi, tetapi juga kepada masyarakat yang berpenghasilan tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Mengacu pada data yang dirilis oleh situs resmi *Go-Jek*, jumlah mitra *Go-Jek* sudah melampaui angka 200.000 (dua ratus ribu), dengan jumlah pelanggan yang sudah mencapai 8.000.000 (delapan juta).¹ Sebuah pencapaian yang luar biasa dan sempat menjadi *headline* diberbagai media massa baik dalam dan luar negeri beberapa waktu yang lalu.

Pihak penyedia sarana aplikasi transportasi *online* (*Go-Jek*) merupakan pihak yang mengembangkan aplikasi menghubungkan antara penyedia jasa angkutan atau *driver* dengan pengguna jasa atau pengguna aplikasi

¹ <http://Gojek.com/go-rakyat/>, diakses tanggal 21 September 2017 Pukul 18.45 WIB

(umumnya dibentuklah perusahaan sehingga dikenal istilah perusahaan penyedia sarana aplikasi transportasi *online*). Maksud dari perusahaan penyedia sarana aplikasi *online* adalah perusahaan yang menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia jasa atau *driver* dan pengguna usaha atau pengguna aplikasi dalam hal ini adalah penyedia jasa angkutan dan pemakai aplikasi. Perusahaan ini seperti *Go-Jek* pada umumnya menggunakan jenis perusahaan Perseroan Terbatas (PT). Sedangkan penyedia jasa atau *driver* adalah orang perorangan maupun badan hukum yang memiliki modal berupa kendaraan yang rincian tugas, wewenang, dan tanggung jawab adalah menerima dan melaksanakan order yang diberikan oleh perusahaan aplikasi berbasis aplikasi *online* baik melalui aplikasi android maupun *call centre* atau yang diatur oleh pihak penyedia aplikasi.

Pengguna jasa atau pengguna aplikasi adalah orang perorangan yang mengunduh dan menggunakan jasa aplikasi android berbasis transportasi seperti *Go-Jek*, *Grab*, *Uber*, dan lain-lain. Dalam penelitian ini yang akan dibahas secara khusus adalah moda transportasi *online Go-Jek*.

Pengangkutan yang diselenggarakan oleh perusahaan penyedia sarana aplikasi transportasi *online* tidak seperti jasa pengangkutan biasanya yang pada dasarnya terdapat dua pihak. Para pihak dalam pengangkutan ini terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan elektronik dan perjanjian kerja sama (*partnership*). Sebagaimana layaknya suatu

perjanjian yang merupakan pengejawantahan dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan, maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi.

Eksistensi dari usaha perusahaan penyedia sarana aplikasi transportasi *online* ini termuat di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek. Pengaturannya sangat terbatas hanya dalam penentuan tarif, akses data dan monitoring, bentuk perusahaan, dan sistem pembayaran yang harus disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Semarang yang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah memberikan magnet tersendiri bagi para pengusaha dan investor untuk berinvestasi di Semarang. Hal inilah yang menyebabkan PT. *Go-Jek* Indonesia membuka cabang perusahaan di Semarang. Berita ini memberikan angin segar bagi masyarakat Semarang yang belum memiliki penghasilan dan yang berpenghasilan kurang karena memberikan lapangan pekerjaan baru yang dapat membantu perekonomian masyarakat. Perusahaan *Go-Jek* membuka pendaftaran massal untuk para *driver* yang ingin menjadi mitra.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pasal 27 ayat (2) menetapkan bahwa "*tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan*". Berdasarkan pasal tersebut, jelas dikehendaki agar semua warga negara Indonesia yang

mau dan mampu bekerja, supaya dapat diberikan pekerjaan, sekaligus dengan pekerjaan itu mereka dapat hidup secara layak sebagai manusia yang mempunyai hak-hak yang dilindungi oleh hukum.²

Dalam perekrutan *driver Go-Jek* bukan merupakan buruh atau tenaga kerja seperti yang terjadi pada perusahaan pada umumnya. Dalam hal kerja sama ini *driver* bertindak sebagai mitra kerja dengan PT. *Go-Jek* Indonesia. Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang memperkerjakan tenaga kerja dengan tujuan mencari keuntungan atau tidak, baik milik swasta maupun milik negara.³

Pengertian antara buruh jelas berbeda dengan mitra kerja. Buruh adalah para tenaga kerja yang bekerja pada perusahaan, dimana para tenaga kerja itu harus tunduk kepada perintah dan peraturan kerja yang diadakan oleh pengusaha (majikan) yang bertanggung jawab atas lingkungan perusahaannya, untuk mana tenaga kerja itu akan memperoleh upah dana atau jaminan hidup lainnya yang wajar.⁴ Sedangkan mitra kerja adalah hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.

Hubungan kerja yang pada mulanya lahir karena “status” sebagai hamba atau budak telah berfungsi menjadi “kontrak” dan kontrak kemudian berubah menjadi “kemitraan”. Kemitraan antara buruh (pekerja) dengan pengusaha sudah diketengahkan oleh Roscoe Pound pada tahun

² Zainal Asikin, *Dasar-Dasar Hukum Perburuhan*, Cet. VIII, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010, hal, 265.

³ Basani Situmorang, *Naskah Akademis RPP Tentang Peraturan Perusahaan*, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI 1997/1998, 2000, hal. 5

⁴ G. Kartasapoetra dkk, *Hukum Perburuhan Di Indonesia Berlandaskan Pancasila*, Cet. IV, Jakarta: Sinar Grafika, 1994, hal. 17

1923 (Roscoe Pound Interpretation of Legal History). Juga kemitraan itu telah dinyatakan sebagai Konsensus Nasional dalam hubungan Perburuhan Pancasila/ Hubungan Industrial Pancasila (HIP).⁵

Dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyatakan bahwa hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah. Jadi, suatu hubungan kerja tidak bisa timbul dari perjanjian kemitraan, melainkan harus dari perjanjian kerja.

Perjanjian merupakan hal penting dan pasti yang dilakukan dalam suatu kontrak atau kerjasama kerja antara orang/pekerja dan pengusaha sebelum melakukan pekerjaan yang dimaksudkan bersama, baik dengan perjanjian tertulis ataupun tidak tertulis. Hal ini bertujuan agar kedua belah pihak memenuhi kewajibannya dalam pemenuhan hak yang telah diatur dalam perjanjian. Pengertian perjanjian kerja dalam pasal 1 angka 14 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan adalah perjanjian antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak, dan kewajiban para pihak. Dengan demikian, perjanjian yang terjadi antara *driver* dengan perusahaan *Go-Jek* hanyalah sebagai perjanjian kemitraan yang tidak harus tunduk pada Undang-Undang Ketenagakerjaan, melainkan tunduk pada atura Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

⁵ H. P. Rajagukguk, *Peran Serta Pekerja Dalam Pengelolaan Perusahaan (Co-determination)*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2002, hal. 25

Pelaksanaan perjanjian kemitraan di Indonesia belum diatur oleh Undang-Undang secara spesifik. Apabila di kemudian hari terjadi pelanggaran yang dapat menyebabkan batalnya suatu perjanjian kemitraan antara *driver* dengan perusahaan *Go-Jek*, maka hal itu dikatakan sebagai wanprestasi yang harus diselesaikan berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan uraian di atas, muncul berbagai pertanyaan tentang pelaksanaan perjanjian kemitraan. Diantaranya, hubungan kerja antara mitra dengan perusahaan, bagaimana perlindungan hukumnya, sehingga penulis mencoba mengkaji tentang Pelaksanaan Perjanjian Kemitraan (*Go-Jek*) antara Perusahaan dan *Driver* di Kota Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas ada beberapa masalah yang berkaitan dengan perjanjian kemitraan antara dan perusahaan yang akan dipaparkan peneliti yaitu:

1. Apakah pelaksanaan perjanjian kemitraan yang dibuat sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa perjanjian kemitraan antara *driver* dan Perusahaan *Go-Jek* di Semarang jika terjadi ingkar janji antara kedua belah pihak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan perjanjian kemitraan yang dibuat sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa perjanjian kemitraan antara *driver* dan Perusahaan *Go-Jek* di Semarang jika terjadi ingkar janji dalam kedua belah pihak.

D. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian harus ada manfaat yang dapat diambil baik dari manfaat teoritis maupun manfaat praktis karena manfaat penelitian berkaitan erat dengan hasil penelitian yang ingin dicapai atau pihak-pihak yang akan memanfaatkannya. Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi ilmu pengetahuan hukum dalam pengembangan hukum bisnis di bidang perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi atau angkutan orang, khususnya pemahaman teoritis mengenai pelaksanaan perjanjian kemitraan.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan solusi konkrit kepada praktisi di bidang hukum bisnis maupun masyarakat pada umumnya dan khususnya pengguna jasa aplikasi transportasi *online*.

- b. Selain itu penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pembentuk undang-undang terkait dengan

penyelesaian sengketa apabila terjadi ingkar janji antara *driver* dan Perusahaan ojek *online*.

E. Terminologi

Terminologi adalah suatu upaya menjelaskan pengertian dari suatu istilah, kemudian memperjelasnya sehingga tidak melenceng dari pengertian yang sebenarnya. Terminologi menginformasikan arti dari kata-kata yang ada dalam judul penelitian yang dijabarkan ke dalam permasalahan dan tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan diri pada orang lain untuk melakukan sesuatu hal.⁶
2. Kemitraan adalah hubungan kerja sama antara para pihak, dimana yang membuat kesepakatan hanya salah satu pihak dan pihak lain tidak memiliki kewenangan untuk membuat kesepakatan itu. Kemitraan sama halnya dengan perjanjian baku.
3. Perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang berbadan hukum atau tidak, milik orang perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik negara yang mempekerjakan pekerja/buruh dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain.⁷
4. *Go-Jek* adalah jasa ojek yang menggunakan aplikasi yang berbasis *online*.

⁶ Abdul Hakim, *Dasar-Dasar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti , Bandung, 2014, hal 48

⁷ UU Nomor 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan

F. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah metode yang digunakan dalam aktivitas penelitian.⁸

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Menurut Ronny Hanitijo Soemitro yang dimaksud dengan metode pendekatan yuridis sosiologis adalah metode pendekatan yang memaparkan suatu pernyataan yang ada di lapangan berdasar asas-asas hukum, kaidah-kaidah hukum, atau perundang-undangan yang berlaku dan ada kaitannya dengan permasalahan yang dikaji.⁹ Dalam penelitian yuridis sosiologis yang digunakan adalah merujuk pada sumber bahan hukum dan fenomena hukum yang terjadi di dalam masyarakat, yakni penelitian yang mengacu pada norma-norma yang terdapat dalam berbagai perangkat hukum. Aspek yuridis sosiologis yang dipakai dalam penelitian ini yaitu peraturan perundang-undangan dan kepastian hukum yang berkaitan tentang perjanjian-perjanjian kemitraan antara mitra dengan perusahaan.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan bagaimana fenomena atau peristiwa yang terjadi

⁸ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, Bandung, Pustaka Setia, 2008, hal 43

⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2003, hal 97.

dalam objek yang akan diteliti dan dilakukan analisis data untuk mendapatkan kesimpulan.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasar fakta yang tampak.¹⁰ Dalam hal ini penulis melakukan penelitian itu dengan cara melukiskan atau menggambarkan objek atau peristiwa untuk mendapatkan kesimpulan mengenai Pelaksanaan Perjanjian Kemitraan (*Go-Jek*) antara Perusahaan dan *Driver* di Kota Semarang.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lainnya.¹¹ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti.¹² Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dari pihak perusahaan *Go-Jek* dan *driver Go-Jek*.

b) Data Sekunder

¹⁰ Soerjono dan Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rineke Cipta, 2003, hal 23.

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakaya, 2000, hal, 112.

¹² Husein Umar, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999, hal 43.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mengikat, terdiri dari:
 - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*burgerlijk wetboek*)
 - c. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
 - d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - e. Peraturan perundangan lainnya yang berkaitan dengan materi penelitian ini.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku atau hasil penelitian yang membahas tentang perjanjian kemitraan atau majalah-majalah dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perjanjian kemitraan.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, surat kabar atau majalah.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1) Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisa bahan-bahan tertulis seperti perundang-undangan, karya ilmiah dari para sarjana dan buku-buku dari literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.¹³

2) Studi Lapangan

Metode penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan observasi secara langsung mencari data di lokasi serta wawancara dengan pihak yang terkait terhadap permasalahan validitas bahan hukum. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di PT. *Go-Jek* Indonesia Kota Semarang.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data ini terbagi menjadi dua yaitu metode analisis kuantitatif dan metode analisis kualitatif. Analisis kuantitatif ini menggunakan data statistik dan dapat dilakukan dengan cepat, sementara analisis kualitatif ini digunakan untuk data kualitatif yang data yang digunakannya adalah berupa catatan-catatan yang biasanya cenderung banyak dan menumpuk sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat menganalisisnya secara saksama.¹⁴

¹³ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2003, hal 13.

¹⁴ http://putrinyaperwira-fisip09.web.unair.ac.id/artikel_detail-64798-Analisis%20Hubungan%20Internasional-Teknik%20Analisis%20Data.html, diakses tanggal 15 Agustus 2017 pukul 23.30 WIB.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data secara kualitatif yaitu data-data yang diperoleh selama proses penelitian kemudian di susun secara sistematis dan dianalisis sehingga mencapai kejelasan permasalahan yang dibahas yaitu tentang pelaksanaan perjanjian kemitraan antara PT. *Go-Jek* Indonesia dengan *driver* di Kota Semarang.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan diuraikan menjadi 4 (empat) bab, sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam Bab I ini berbicara mengenai latar belakang masalah yang menjadi alasan penulisan ilmiah ini, perumusan masalah yang akan dibahas sehingga menjadi jelas apa yang akan menjadi tujuan dari penulisan skripsi pada bab-bab selanjutnya, dilanjutkan dengan membahas tujuan, kegunaan penelitian, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini dijelaskan mengenai pengertian perjanjian, subjek perjanjian, objek perjanjian, syarat sahnya suatu perjanjian, asas-asas dalam perjanjian, wanprestasi, perjanjian dalam Islam, keabsahan perjanjian dalam Islam, pengertian kemitraan, unsur-unsur kemitraan, syarat kemitraan, dan pengertian kemitraan dalam Islam.

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang diskripsi (gambaran umum) mengenai apakah pelaksanaan perjanjian sudah sesuai dengan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang hukum Perdata dan bagaimana penyelesaian apabila terjadi sengketa antara perusahaan dengan *driver Go-Jek* di Kota Semarang yang menjadi tujuan penulisan skripsi.

BAB IV : Penutup

Dalam bab penutup ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya.