



SKRIPSI

JUAL-BELI AKUN *DRIVER GRAB* YANG MERUGIKAN KONSUMEN

Trading Grab Driver Account that Harm the Consumer

Oleh:

ELLVINA CINTA DAMAYANTI

NIM: 150710101270

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

SKRIPSI

JUAL-BELI AKUN *DRIVER GRAB* YANG MERUGIKAN KONSUMEN

Tradingt Grab Driver Account that Harm the Consumer

Oleh:

ELLVINA CINTA DAMAYANTI

NIM: 150710101270

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

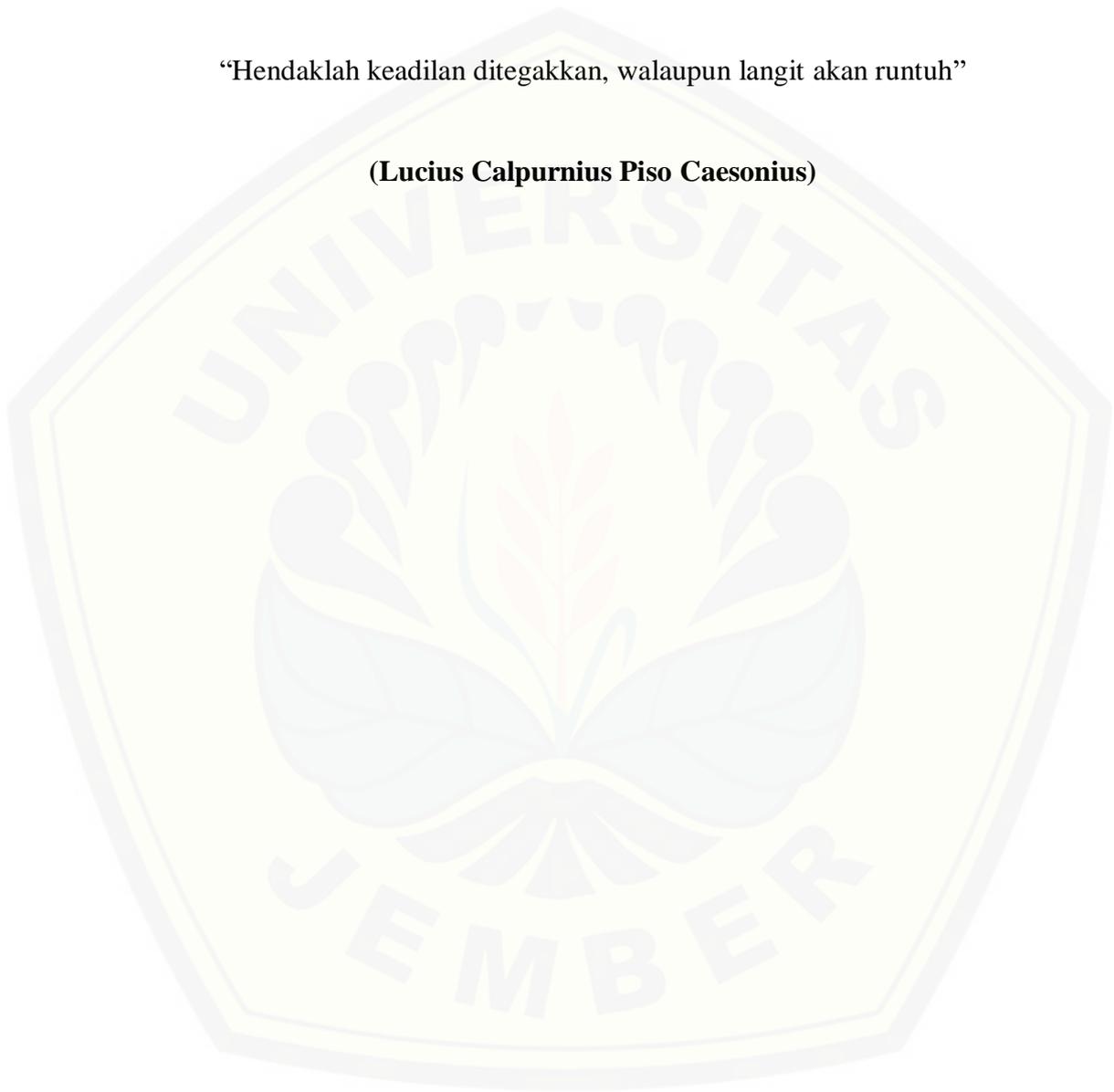
2019

MOTTO

Fiat Justitia Ruat Caelum¹

“Hendaklah keadilan ditegakkan, walaupun langit akan runtuh”

(Lucius Calpurnius Piso Caesonius)



¹ <https://definitions.uslegal.com/f/fiat-justitia-ruat-caelum/> diakses pada 9 Mei 2019 pukul 05.11 WIB

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya, Bapak Darius Anang Tangguh Budianto, S.E., dan Ibu Theresia Endang Sri Wahyuni, S.Gz. atas segala doa, kasih sayang, segala perhatian, dukungan, dan motivasi;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang sangat saya banggakan;
3. Seluruh Guru dan Dosen yang telah mengajar saya sejak Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi yang telah membimbing serta mendidik saya dengan penuh kesabaran

PERSYARATAN GELAR

JUAL-BELI AKUN *DRIVER GRAB* YANG MERUGIKAN KONSUMEN

Trading Grab Driver Account that Harm the Consumer

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

ELLVINA CINTA DAMAYANTI

NIM: 150710101270

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

PERSETUJUAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL, 12 APRIL 2019**

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP :196812302003122001

Dosen Pembimbing Anggota,

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP :198210192006042001

PENGESAHAN
JUAL-BELI AKUN *DRIVER GRAB* YANG MERUGIKAN KONSUMEN

Oleh :

ELLVINA CINTA DAMAYANTI

NIM : 150710101270

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP : 196812302003122001

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP : 198210192006042001

Mengesahkan,
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,

Dr. NURUL GUFRON, S.H., M.H.

NIP : 1974092219999031003

PENETAPAN PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Pengujipada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30

Bulan : April

Tahun : 2019

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

PanitiaPenguji

Ketua,

Sekretaris,

NanangSuparto, S.H., M.H.
NIP: 195711211984031001

Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP: 197703022000122001

Anggota PanitiaPenguji

Anggota Penguji 1 :

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.
NIP: 196812302003122001

.....

Anggota Penguji 2 :

Pratiwi Puspitho Andini, S.H, M.H
NIP: 198210192006042001

.....

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ellvina Cinta Damayanti

NIM : 150710101270

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : “**JUAL-BELI AKUN *DRIVER GRAB* YANG MERUGIKAN KONSUMEN**” adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, Penulis bertanggung jawab atas keabsahandan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang wajib dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada intervensi dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 April 2019

Yang menyatakan,

[materai 6000]

Ellvina Cinta Damayanti
NIM:150710101270

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Tuhan serta rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas limpahan kasih dan karunianya yang diberikan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini yang berjudul **“Jual-Beli Akun *Driver Grab* yang Merugikan Konsumen”**.

Skripsi ini tentunya juga terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yaitu antara lain :

1. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Dr. Dyah Octorina S, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
3. Dr. Y A Triana Ohoiwutun, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama skripsi;
5. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota skripsi;
6. Bapak Nanang Suparto, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi;
7. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi;
8. Bapak Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu pengetahuan yang diberikan;
9. Orang tua saya Ayahanda Darius Anang Tangguh Budianto, S.E., dan Ibunda Theresia Endang Sri Wahyuni, S.Gz. yang selalu memberikan dukungan serta doa hingga skripsi ini terselesaikan;
10. Teman-teman baik di kampus maupun di luar kampus serta senior saya selama menempuh pendidikan S1 di Fakultas Hukum Universitas Jember antara lain Himpunan Mahasiswa Jurusan Perdata Civil Law Community,

11. Kelompok Belajar Princess, Rildo Rafael, S.H., Balqis Safira, Aulia Syamsita Ariuswati, Denny Wahyu Febriansyah serta Hafa Wildan Haf, S.E yang selalu mendampingi, memberikan *support*, saran dan masukan selama proses penyelesaian penyusunan skripsi ini;
12. Kepada para pihak yang membantu saya dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Tak ada balasan yang dapat penulis berikan selain doadan harapan agar segala kebaikan mendapatkan timbalan dari Tuhan Yesus Kristus. Penulis menerima segala kritik dan masukan dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini agar dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan seluruh masyarakat pada umumnya.

Jember, 30 April 2019

Penulis,

Ellvina Cinta Damayanti

RINGKASAN

Munculnya transportasi *online* tentunya sangat mempermudah pengusaha angkutan maupun masyarakat baik dari segi pemesanan maupun pembayaran. Namun terlepas itu semua diperlukan adanya pengawasan dan juga aturan hukum yang mengatur agar tidak ada pihak-pihak yang dirugikan. Karena itu penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul **“Jual-Beli Akun *Driver Grab* yang Merugikan Konsumen”**. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah :*pertama*, Bagaimana Hubungan Hukum PT GRAB TAXI INDONESIA dengan *Driver Grab* yang Membeli Akun dari *Driver Grab* yang Sudah Terdaftar; *kedua*, Bagaimana Hubungan Hukum *Driver Grab* yang Membeli Akun dari *Driver Grab* yang Sudah Terdaftar dengan Konsumen Pengguna Jasa *Grab*; *ketiga*, Apa Upaya Penyelesaian yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen yang Dirugikan Atas Terjadinya Jual-Beli Akun *Driver Grab* Antar *Driver*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, untuk menerapkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh dalam bangku perkuliahan dengan praktik dalam kehidupan di masyarakat serta untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini. Metode penelitian meliputi tipe penelitian yuridis normative dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025), Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675) Jakarta, Formulir Pendaftaran *Driver Grab* oleh PT GRAB TAXI INDONESIA, serta Peraturan Kode Etik Kerja *Driver GrabCar* oleh PT GRAB TAXI INDONESIA dan bahan hukum sekunder meliputi buku-buku yang berkaitan dengan hukum dan juga dari data dan informasi melalui internet.

Tinjauan pustaka dari skripsi ini membahas yang pertama mengenai pengangkutan yaitu membahas pengertian dan jenis-jenis pengangkutan, yang kedua tentang perlindungan konsumen yaitu menjelaskan pengertian, tujuan, dan asas-asas perlindungan konsumen, yang ketiga adalah pelaku usaha yaitu menjelaskan pengertian serta hak dan kewajiban pelaku usaha, yang keempat adalah konsumen yaitu menjelaskan pengertian serta hak dan kewajiban konsumen, dan yang terakhir adalah transportasi *online* yang menjelaskan pengertian transportasi *online* dan profil perusahaan aplikasi penyedia jasa transportasi *online*.

Hasil penelitian dalam skripsi ini adalah jawaban beserta uraian atas rumusan pokok permasalahan yang dipaparkan dalam bentuk sub bab sesuai dengan pokok permasalahan yang telah ditentukan, yaitu menjelaskan tentang hubungan hukum PT GRAB TAXI INDONESIA dengan *Driver Grab* yang membeli akun dari *driver Grab* yang sudah terdaftar, hubungan hukum *driver Grab* yang membeli akun dari *driver Grab* yang sudah terdaftar dengan konsumen pengguna jasa *Grab*, dan upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan atas terjadinya jual-beli akun *driver Grab* antar *driver*..

Kesimpulan yang diambil oleh penulis ambil dalam skripsi ini adalah *pertama*, *driver* pelaku jual-beli akun *driver GrabCar* dikeluarkan atau dinonaktifkan dari *Grab* sehingga hubungan hukum PT GRAB TAXI INDONESIA dengan *driver* tersebut dinyatakan berakhir dan PT GRAB TAXI INDONESIA tidak memiliki hubungan hukum dengan *driver GrabCar* yang membeli akun terdaftar tersebut. *Kedua*, *driver Grab* yang membeli akun dari *driver Grab* terdaftar tidak memiliki hubungan hukum dengan PT GRAB TAXI INDONESIA sehingga konsumen hanya memiliki hubungan hukum dengan *driver Grab* yang illegal saja tidak dengan PT GRAB TAXI INDONESIA. *Ketiga*, Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui 2 jalur yaitu litigasi (melalui pengadilan) dan nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Saran pada skripsi ini yaitu *pertama*, *Grab* seharusnya sosialisasi tentang pendaftaran menjadi *driver GrabCar* agar calon-calon *driver* lebih memahami dengan mudah dan tidak memilih jalan pintas dengan membeli akun kepada *driver* yang sudah ter daftar. *Kedua*, sebaiknya ketika data pemesanan di aplikasi tidak sesuai dengan kendaraan/*driver* yang menjemput, konsumen lebih baik membatalkan pesanan demi keamanan dan keselamatan konsumen sendiri. *Ketiga*, Hendaknya penyedia aplikasi transportasi *online* lebih teliti dan ketat dalam pengawasan terhadap pelayanan dan dalam proses seleksi *driver* juga diperketat guna menghindari terjadinya pelanggaran-pelanggaran seperti jual-beli akun *driver GrabCar* yang tentunya berpotensi merugikan konsumen.

DAFTAR ISI

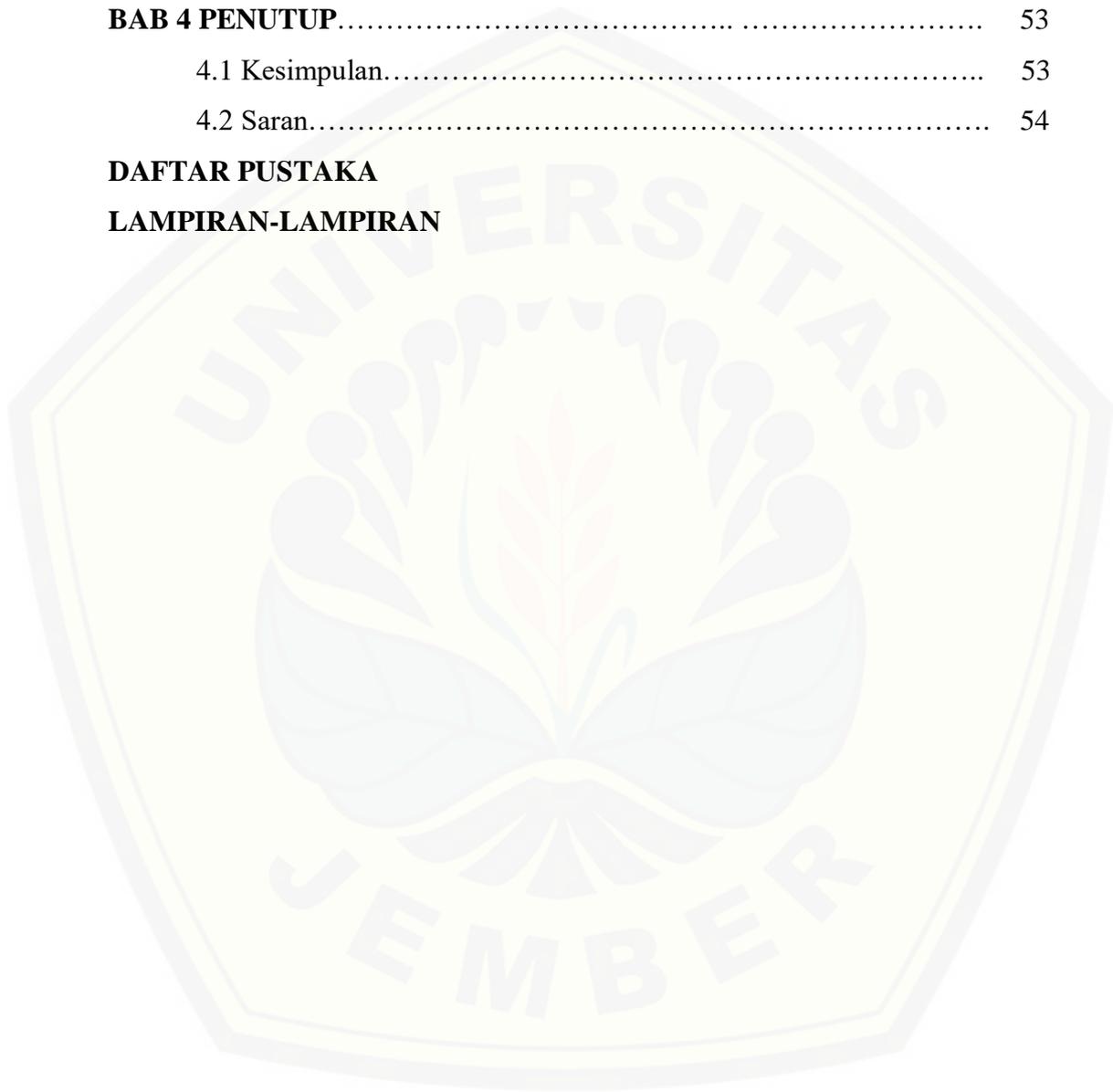
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum.....	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	9
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	9
1.5 Analisa Bahan Hukum	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengangkutan.....	11

2.1.1 Pengertian Pengangkutan.....	11
2.1.2 Jenis-jenis Pengangkutan.....	12
2.2 Perlindungan Konsumen.....	14
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	15
2.2.3 Asas Perlindungan Konsumen.....	16
2.3 Pelaku Usaha.....	18
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	18
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2.4 Konsumen.....	21
2.4.1 Pengertian Konsumen.....	21
2.4.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	22
2.5 Transportasi <i>Online</i>	24
2.5.1 Pengertian Transportasi <i>Online</i>	24
2.5.2 Profil Perusahaan Aplikasi Penyedia Jasa Transportasi <i>Online</i> PT. GRAB TAXI INDONESIA.....	26

BAB 3 PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Hukum PT GRAB TAXI INDONESIA dengan <i>Driver Grab</i> yang Membeli Akun dari <i>Driver Grab</i> yang Sudah Terdaftar.....	28
3.1.1 Pengertian Hubungan Hukum.....	28
3.1.2 Pengaturan Transportasi <i>Online</i> di Indonesia	29
3.1.3 Hubungan Hukum PT GRAB TAXI INDONESIA dengan <i>Driver GrabCar</i> Ditinjau dari Kode Etik <i>Driver GrabCar</i>	33
3.2 Hubungan Hukum Pengemudi <i>Grab</i> yang Membeli Akun dari <i>Driver Grab</i> yang Sudah Terdaftar dengan Konsumen Pengguna Jasa <i>Grab</i>	39
3.3 Upaya Penyelesaian yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen yang Dirugikan Atas Terjadinya Jual-Beli Akun <i>Driver Grab</i> antar <i>Driver</i>	44

3.3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non Litigasi.....	47
3.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi.....	50
BAB 4 PENUTUP	53
4.1 Kesimpulan.....	53
4.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675), Jakarta.
- Lampiran 2 : Formulir Pendaftaran Pengemudi *Grab* oleh PT Grab Indonesia.
- Lampiran 3 : Kode Etik Kerja Pengemudi *GrabCar* oleh PT Grab Indonesia

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi atau pengangkutan adalah sarana yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Transportasi atau pengangkutan juga sangat berguna untuk kelancaran perekonomian, mempererat persatuan dan kesatuan dan memperlancar hubungan dengan Negara lain. Di daerah perkotaan yang padat kegiatan sangat membutuhkan transportasi darat yang efektif dan efisien baik digunakan untuk perpindahan barang maupun manusia. Terkhusus mengenai perpindahan barang-barang, kualitas jasa transportasi barang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan cara lancar/cepat, aman, teratur, bertanggung jawab, dan murah.²

Salah satu upaya untuk membantu terwujudnya kepastian hukum bagi para pihak penyelenggara jasa angkutan, baik pengusaha angkutan, pekerja (sopir/driver) serta penumpang maka pemerintah mengeluarkan kebijakan dalam bidang transportasi darat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5052); sebagai pengganti Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana dalam pasal 3 disebutkan bahwa transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan model transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Seiring perkembangan zaman, pada saat ini dengan padatnya transportasi di kehidupan kota yang tentunya kurang efisien baik bagi kehidupan ekonomi maupun sehari-hari masyarakat, maka dicarilah solusi untuk

²Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015) hlm. 35

menciptakan transportasi yang dapat menghasilkan jasa angkutan yang bermutu dalam segi pelayanan, waktu yang dibutuhkan, serta harga yang ekonomis.

Berkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi juga sangat berpengaruh bagi kehidupan masyarakat, tak terkecuali dalam hal transportasi dari zaman transportasi menggunakan becak, delman, dan sepeda engkol kemudian beralih ke bus dan angkutan umum, kemudian berkembang dengan adanya taksi yang cara penggunaan jasanya bisa dipanggil melalui telepon, hingga sekarang dunia transportasi sudah memasuki ranah digital yaitu dengan hadirnya transportasi *online* yang cara penggunaan jasanya hanya melalui aplikasi *smartphone*. Cukup dengan *download* aplikasi yang ditawarkan, kemudian pesan melalui *smartphone*, dalam hitungan menit pelaku jasa pengangkutan online akan datang dan siap mengantarkan ke tempat sesuai dengan yang di pesan melalui *smartphone* tadi. Salah satu pelaku usaha transportasi yang berbasis *online* ini yaitu *Grab*. Dimana *Grab* adalah salah satu dari aplikasi penyedia jasa transportasi *online* di Asia Tenggara yang salah satunya adalah di Indonesia yang lebih dikenal sebagai PT GRAB TAXI INDONESIA.

PT GRAB TAXI INDONESIA didirikan di Indonesia pada bulan Juni 2012. *Grab* hadir sebagai aplikasi layanan transportasi yang memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. Layanan *Grab* ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara yang menekankan dalam hal kecepatan, keselamatan, dan kepastian.

Skripsi yang akan penulis bahas adalah hanyalah layanan *GrabCar* yang merupakan bagian dari fitur aplikasi *Grab* dimana aplikasi *Grab* memiliki beberapa layanan antara lain⁴ :

1. *GranTaxi* (Layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan *driver* taxi terdekat dengan aman)
2. *GrabCar* (Penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya)
3. *GrabBike* (Layanan ojek online dengan menggunakan sepeda motor)

⁴<https://www.grab.com/id/> diakses pada tanggal 1 November 2018 pukul 22.35 WIB

4. *GrabExpress* (Layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan)
5. *GrabFood* (Layanan untuk memesan dan antar makanan)
6. *GrabRent* (Layanan persewaan kendaraan beserta *driver* untuk jalan-jalan seharian pada berbagai destinasi yang masih berada dalam satu kota)
7. *GrabFresh* (Layanan belanja sehari-hari menggunakan aplikasi *Grab*)

GrabCar merupakan layanan transportasi kendaraan roda empat berpelat hitam. *GrabCar* telah beroperasi di Indonesia sejak Agustus 2015. Layanan ini sangat cocok bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi karena layanan *GrabCar* memiliki keunggulan yang lebih banyak daripada angkutan umum lainnya maupun taxi konvensional yaitu dapat lebih cepat menemukan *driver* terdekat yang terpantau dari GPS (*Global Positioning System*) sehingga dapat menghemat waktu tunggu penjemputan, dapat memilih sendiri rute perjalanan, dapat mengetahui estimasi biaya yang tentunya jauh lebih murah dibandingkan dengan taksi konvensional, dan yang terpenting cara pemesanannya sangat mudah yaitu cukup dengan melalui aplikasi *Grab* di *Smartphone* yang sudah didownload

Penyeleksian *driver* yang ketat dimana *driver* harus memenuhi syarat berupa⁵ :

1. Driver harus memiliki STNK (apabila STNK atas nama orang lain maka harus melampirkan KTP dan Surat Kuasa bermaterai yang berisikan bahwa kendaraan diberikan ijin untuk digunakan sebagai armada grabcar dari si pemilik STNK);
2. Driver harus memiliki KTP;
3. Driver harus memiliki SIM A/B/B;
4. Driver harus memiliki KK;
5. Driver harus memiliki SKCK Asli;
6. Driver harus memiliki Polis Asuransi All Risk / Comprehensive (Fotocopy);
7. Driver harus memiliki alamat email yang aktif;
8. Driver harus memiliki smartphone pribadi;
9. Driver harus memiliki kendaraan mobil sendiri;

⁵<https://www.grab.com/id/en/blog/driver/cara-menjadi-driver-grabcar/> diakses pada tanggal 16 Oktober 2018 pukul 07.30 WIB

10. Driver harus memiliki rekening Bank.

Inovasi yang menyangkut penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan no. 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 516) yang kemudian direvisi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675).

Terlepas dari antusias masyarakat yang positif terhadap transportasi *online*, terdapat beberapa celah yang dapat berpotensi memberikan kerugian bagi pengguna aplikasi ini, salah satunya yaitu terjadinya jual-beli akun *driver Grab*. Ketika terjadi jual-beli akun *driver Grab* maka identitas *driver* yang tertera pada aplikasi menjadi tidak sesuai dengan *driver* yang sesungguhnya di lapangan, maka ketika terjadi suatu hal yang dianggap merugikan *user* yang kemudian dimintakan pertanggungjawaban kepada pihak PT GRAB TAXI INDONESIA, maka akan sulit dalam penyelesaiannya dikarenakan data yang ada tidak sesuai dengan faktanya. Sebagai salah satu contoh kerugian yang berpotensi didapat oleh *User* adalah ketika ada seorang calon *driver* yang tidak bisa mendaftarkan dirinya sebagai *driver Grab* akibat kurangnya salah satu persyaratan yaitu SIM (Surat Izin Mengemudi) A yang berarti belum dapat dikatakan layak dan mampu mengemudi dengan baik dan benar sehingga di kemudian hari terjadi kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan *User* mengalami kerugian baik dari segi materiil maupun immaterial. Ketika *user* ingin menuntut ganti rugi pada PT GRAB TAXI INDONESIA akan sulit dalam prosesnya karena terdapat ketidakselarasan data antara *driver* di aplikasi dan realnya.

Hukum harus sungguh-sungguh difungsikan sebagai “*a tool of social engineering*” agar pembangunan ekonomi benar-benar berjalan sesuai dengan garis kebijaksanaan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945. Sebagai “*a tool of social engineering*” hukum seharusnya berdiri di depan pembangunan, sebab jika tidak demikian persoalan ketidakpastian hukum akan selalu muncul

mengiringi perkembangan perekonomian kita. Kondisi di atas sangat relevan saat kita berbicara mengenai perkembangan pengaturan teknologi informasi dewasa ini. Sebagaimana kita ketahui bahwa dalam menghadapi era teknologi informasi yang semakin cepat tanpa dibatasi waktu dan wilayah Negara (*timeless and borderless*) hukum di Indonesia sangat jauh tertinggal, banyak permasalahan-permasalahan yang belum terpecahkan melalui instrument hukum ini.⁶

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan yang timbul dengan menulis skripsi yang berjudul **“JUAL-BELI AKUN DRIVER GRAB YANG MERUGIKAN KONSUMEN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Hubungan Hukum PT GRAB TAXI INDONESIA dengan *Driver Grab* yang Membeli Akun dari *Driver Grab* yang Sudah Terdaftar?
2. Bagaimana Hubungan Hukum *Driver Grab* yang Membeli Akun dari *Driver Grab* yang Sudah Terdaftar dengan Konsumen Pengguna Jasa *Grab*?
3. Apa Upaya Penyelesaian yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen yang Dirugikan Atas Terjadinya Jual-Beli Akun *Driver Grab* Antar *Driver*?

1.3 Tujuan Penulisan

Penulis mempunyai tujuan dalam penulisan skripsi ini, tujuan penulisan skripsi meliputi tujuan umum dan tujuan khusus

⁶Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, “CYBER LAW Aspek Hukum Teknologi Informasi”, (Bandung : Refika Aditama, 2005) hlm. 136-137

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh dalam bangku perkuliahan dengan praktik dalam kehidupan di masyarakat;
3. Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah, masyarakat, almamater mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dan kalangan umum yang tertarik dengan permasalahan ini.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaturan transportasi *online* di Indonesia;
2. Untuk mengetahui dan menganalisa tanggung jawab perusahaan PT. GRAB TAXI INDONESIA apabila terjadi jual-beli akun *driver Grab* antar *driver* yang mengakibatkan kerugian konsumen;
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen yang dirugikan apabila terjadi jual-beli akun *driver Grab* antar *driver*.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor penting dalam penulisan atau penyusunan karya tulis yang bersifat ilmiah agar pengkajian dan penganalisaan terhadap objek dapat dilakukan secara tepat dan benar. Penggunaan metode dalam penulisan karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga dengan begitu diharapkan untuk mendapat kesimpulan akhir dari penulisan karya ilmiah tersebut dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, suatu metode digunakan agar dalam penulisan skripsi ini dapat mendekati kesempurnaan yang bersifat isitematis dan terarah. Metode penelitian yang dimaksud meliputi empat

aspek yaitu tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber hukum dan analisa bahan hukum.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normative (*Legal Research*). Pengertian penelitian tipe yuridis normative ini adalah penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisa substansi peraturan perundang-undangan atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistensinya dengan asas-asas hukum yang ada. Diharapkan dari metode penelitian dengan tipe ini dapat dilakukan kajian dan analisa secara komprehensif sehingga akan dihasilkan suatu skripsi yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

1.4.2 Pendekatan Masalan

Pendekatan dalam penelitian hukum ada 5 macam. Dengan pendekatan-pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya.⁷ Pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam skripsi ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

1. Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁸ Dengan menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) penulis akan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pengangkutan atau transportasi *online*. Dengan demikian, pendekatan undang-undang tersebut dapat digunakan untuk menganalisis dan menjawab rumusan masalah pada penelitian skripsi ini, yaitu: rumusan masalah yang *kesatu*, Bagaimana Pengaturan Transportasi Berbasis Aplikasi di Indonesia; dan rumusan masalah yang *ketiga* Apa Upaya

⁷Peter Mahmud Marzuki, "Penelitian hukum" (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010) hlm. 93.

⁸*Loc.Cit.*

Penyelesaian yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen yang Dirugikan Atas Terjadinya Jual-Beli Akun *Driver Grab* Antar *Driver*.

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin dalam ilmu hukum merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.⁹ Dari apa yang dikemukakan sebenarnya dalam menggunakan pendekatan konseptual, peneliti perlu merujuk prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum. Meskipun tidak secara eksplisit, konsep hukum dapat juga ditemukan dalam undang-undang hanya saja dalam mengidentifikasi prinsip tersebut, peneliti terlebih dahulu memahami konsep tersebut melalui pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang ada.¹⁰ Dalam pendekatan penulis mengambil doktrin-doktrin ilmu hukum yang berkembang mengenai pengangkutan atau transportasi *online*. Dengan demikian, pendekatan konseptual tersebut dapat digunakan untuk menganalisis dan menjawab rumusan masalah pada penelitian skripsi ini, yaitu rumusan masalah yang *kedua*, Apa Akibat Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan Atas Terjadinya Jual-Beli Akun *Driver Grab* Antar *Driver*.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum digunakan untuk memecahkan isu hukum atau sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi

⁹*Ibid.* hlm 95.

¹⁰*Ibid.* hlm 138.

sumber-sumber penelitian yang merupakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.¹¹

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat alternative yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹² Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025);
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675);
5. Formulir pendaftaran *Driver Grab* oleh PT GRAB TAXI INDONESIA;
6. Peraturan Kode Etik Kerja *Driver GrabCar* oleh PT GRAB TAXI INDONESIA.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Bahan hukum sekunder juga dapat diperoleh

¹¹*Ibid.* hlm. 141.

¹²*Loc. Cit.*

melalui data dan informasi yang diperoleh melalui internet dan juga kamus-kamus yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Bahan hukum sekunder yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini terdiri dari buku-buku teks yang berkaitan dengan hukum dan juga didapat dari data dan informasi melalui internet.

1.5 Analisa Bahan Hukum

Dalam melakukan penelitian hukum, baik normative, sosiologis, maupun empiris, sepatutnya diikuti pula langkah-langkah yang harus dilakukan.¹³Peter Mahmud Marzuki menguraikan langkah-langkah tersebut yaitu¹⁴:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.

Selanjutnya penulis akan melakukan telaah atas permasalahan yang akan dibahas berdasarkan bahan-bahan hukum yang sudah dikumpulkan dan selanjutnya penulis akan menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi dengan menggunakan metode deduktif. Metode deduktif adalah cara melihat sesuatu permasalahan secara umum sampai dengan pada hal-hal yang bersifat khusus untuk mencapai preskripsi atau maksud yang sebenarnya.

¹³Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : Universitas Indonesia, 2014) hlm.53

¹⁴Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2016) hlm. 213

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengangkutan

2.1.1 Pengertian Pengangkutan

Kehidupan manusia di era modern ini, pengangkutan sangatlah dibutuhkan untuk kegiatan sehari-hari. Kegiatan pengangkutan juga dapat dijadikan salah satu tolak ukur kemajuan dan perkembangan kegiatan maupun teknologi yang digunakan oleh masyarakat tersebut. Dalam Pasal 521 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang merumuskan bahwa : “Pengangkut adalah orang yang mengikat diri, baik dengan perjanjian pencarteran menurut waktu atau menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) seluruhnya atau sebagian lewat laut.”. KUHD tidak memberikan pengertian mengenai pengangkutan, tetapi menurut KUHD dalam Buku II Bab VA Pasal 466 tentang pengangkut adalah orang yang mengikat diri, baik dengan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya atau sebagian melalui laut. Sedangkan menurut Pasal 1 angka 3 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025) pengangkutan yaitu perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

R. Soekardono, SH berpendapat bahwa pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.¹⁵ Sedangkan menurut Menurut H.M.N Purwosutjipto, pengangkutan adalah perjanjian timbale balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu

¹⁵ R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta : CV Rajawali, 1981) hlm 5

dengan selamat, sedangkan pengirim mengikat diri untuk membayar uang angkutan.¹⁶

Pengertian pengangkutan pada pokoknya adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Sedangkan pengangkutan itu sendiri tidak hanya di darat, melainkan pula di laut dan di udara.¹⁷

2.1.2 Jenis-jenis Pengangkutan

Transportasi atau pengangkutan memiliki beberapa fungsi yaitu melancarkan arus barang dan manusia, menunjang perkembangan pembangunan, dan juga memberi manfaat baik dari bidang ekonomi, sosial, politik maupun kewilayahan. Berikut adalah jenis-jenis transportasi atau pengangkutan:

a. Angkutan Darat

Angkutan Darat adalah kendaraan yang diperbolehkan untuk menggunakan jalan, Adapun klasifikasi secara umum dari transportasi darat terbagi menjadi beberapa bagian yaitu¹⁸:

1. Transportasi yang menggunakan jalan raya yang terbagi menjadi:
 - a. Sepeda Motor merupakan kendaraan bermotor beroda 2 (dua), atau 3 (tiga) tanpa atap baik dengan atau tanpa kereta di samping;
 - b. Mobil Penumpang (biasa juga disebut dengan mobil pribadi atau sejenisnya) merupakan kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyakbanyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk *driver*, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi;
 - c. Mobil Bus merupakan kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk *driver*, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi;

¹⁶ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, (Jakarta : Djembatan, 1981), hal.2.

¹⁷ Sution Usman A, Djoko Prakoso, Hari Pramono, "*Hukum Pengangkutan di Indonesia*", (Jakarta : Rinka cipta, 1991) hlm. 1-2

¹⁸ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/59188/Chapter%20II.pdf;jsessionid=6BA78B3A8> diakses pada tanggal 1 November 2018 pukul 23.21 WIB

- d. Mobil Barang merupakan kendaraan bermotor selain dari yang termasuk dalam sepeda motor, mobil penumpang dan mobil bus;
- e. Angkutan darat selain mobil, bus ataupun sepeda motor yang lazim digunakan oleh masyarakat, umumnya digunakan untuk skala kecil, rekreasi, ataupun sarana sarana diperkampungan baik di kota maupun di desa. Diantaranya adalah sepeda, becak, bajaj, bemo dan delman. Sebagai transportasi yang menggunakan jalan raya seperti yang telah diklasifikasikan di atas secara khusus terdapat beberapa transportasi yang lain yang dijelaskan di atas seperti delman, bajaj, dan bemo yang hanya terdapat di daerah-daerah tertentu saja seperti di Jakarta, Yogyakarta, dan di daerah yang dinilai sebagai objek wisata seperti di Berastagi yang salah satu objek wisata yang memakai transportasi delman.

Angkutan Darat diatur di dalam :

- a) Undang-Undang No 23 Tahun 2007 tentang Perkereta Apian;
- b) Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

b. Angkutan Laut :

Transportasi Laut menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu kapal laut sebagai kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut (sungai dsb). Sedangkan menurut Undang-undang tentang pelayaran, kapal didefinisikan sebagai kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, mekanik, atau energi lainnya, yang ditarik atau ditunda, dimana termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Pengaturan tentang Pengangkutan Laut terdapat pada :

- a. KUHD, Buku II BAB V tentang Perjanjian charter kapal
- b. KUHD, Buku II BAB V A tentang pengangkutan barang-barang
- c. KUHD, Buku II BAB V B tentang pengangkutan orang
- d. Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran.

c. Angkutan Udara

Angkutan Udara merupakan setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, mengangkut kargo, dan/atau pos untuk suatu perjalanan atau lebih dari satu bandara ke bandara yang lain atau beberapa bandara. Pengertian Transportasi Udara yaitu alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi ini memakai pesawat udara sebagai alat angkutan dan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya dimana pesawat udara tersebut telah dilengkapi navigasi beserta alat telekomunikasi yang canggih. Angkutan Udara diatur dalam Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan.

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Kegiatan bisnis yang terjadi pasti ada hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen. Kepentingan pelaku usaha yaitu mendapatkan laba (profit) dari hasil transaksi dengan konsumen, sedangkan yang diperoleh konsumen adalah kepuasan melalui terpenuhinya kebutuhannya terhadap produk yang diterima dari pelaku usaha. Dalam hubungan tersebut sering terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen sering kali yang berada dalam posisi yang lemah sehingga bisa menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang dimana baik secara sosial maupun ekonomi mempunyai posisi yang lebih kuat. Sehingga dalam menentukan aturan hukum tersebut diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan yang dimaksud dengan konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Az. Nasution mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan Konsumen. Adapun hukum Konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa Konsumen dalam pergaulan hidup.¹⁹ A. Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut²⁰ :

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Konsumen mempunyai hak;
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa;
- g. Pemerintah perlu berperan aktif;
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta;
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang;
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.

2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen mempunyai tujuan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam segi hukum privat ataupun bidang hukum publik. Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”

¹⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2003) hlm. 55.

²⁰ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visimedia, Jakarta, 2008) hlm. 4.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan dapat memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan:

- A. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- B. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- C. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- D. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- E. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- F. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.2.3 Asas Perlindungan Konsumen

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan pengertian asas itu sendiri adalah dasar (sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat).²¹ Asas hukum menurut Paul Scholten adalah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J. Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Rahardjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antar peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.²²

²¹<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/asas> diakses pada tanggal 5 November 2018 pukul 19.30 WIB

²²Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Lampung : Universitas Lampung : 2007) hlm. 36.

Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan beberapa asas dalam perlindungan konsumen antara lain asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum, berikut adalah penjelasan dari asas-asas perlindungan konsumen tersebut :

- a. Asas Manfaat. Arti dari asas manfaat yaitu untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh.
- b. Asas Keadilan. Yang dimaksud asas keadilan yaitu diharapkan partisipasi dari seluruh rakyat bisa terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melakukan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan. Yaitu untuk mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, serta pemerintah baik dari segi materiil dan spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen. Arti dari asas keamanan dan keselamatan yaitu untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan bagi konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum. Diharapkan baik pelaku usaha maupun konsumen taat pada hukum yang berlaku dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni pembangunan masyarakat Indonesia keseluruhan yang berlandaskan falsafah Negara Republik Indonesia yang dimana jika kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, jika diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi tiga asas, yaitu²³:

²³Ahmadi Mirudan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persaja, 2015) hlm. 26.

- 1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan;
- 3) Asas kepastian hukum.

Radbruch Friedman menyebutkan bahwa keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum²⁴, yang berarti dapat juga disamakan dengan asas hukum. Diantara ketiga asas tersebut yang sering dijadikan sorotan utama adalah masalah keadilan, dimana Friedman mengatakan bahwa: *“In terms of law, justice will be judged as how law treats people and how it distributes its benefits and cost,”* kemudian di dalam hubungan ini Friedman menyatakan pula bahwa *“every function of law, general or specific, is allocative”*.²⁵

2.3 Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁶ Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut: “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Dalam penjelasan undang-undang tersebut yang

²⁴*Ibid.* hlm. 33.

²⁵*Loc. Cit.*

²⁶Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2001), hlm. 17

termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Menurut Agus Brotosusilo aspek-aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia meliputi:

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
3. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Jenis-jenis pelaku usaha dibedakan menjadi dua yaitu Badan Usaha yang berbadan hukum dan Badan Usaha yang tidak berbadan hukum. Perbedaan dari keduanya yaitu badan usaha yang bukan merupakan badan hukum tidak akan dipersamakan kedudukannya sebagai orang sehingga tidak memiliki kekayaan para pendirinya.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa produsen merupakan pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.²⁷ Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen,

²⁷Celina Tri Siwi K, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Sinar Grafika, 2008) hlm. 44.

kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.²⁸

2.4 Konsumen

2.4.1 Pengertian Konsumen

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan pengertian konsumen yaitu pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya)²⁹, sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan ketentuan pada Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disimpulkan bahwa syarat-syarat konsumen adalah :

1. Pemakai barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara Cuma-Cuma;
2. Pemakaian barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain;
3. Tidak untuk diperdagangkan.

Az. Nasution mengartikan konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untukkebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksibarang atau jasa lain atau memperdagangkannya kembali.³⁰Unsur-unsur konsumen dalamrumusan tersebut, ialah:

1. Setiap orang; Setiap orang yaitu perseorangan dan tidak termasuk dalam badan hukum ataupunpribadi hukum;
2. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat;Barang dan/atau jasa yang dimaksud tersebut bisa didapatkan di tempat umum, misalnya minimarket, pasar dan toko swalayan;

²⁸Ahmad Mirudan Sutarman Yodo, *Op.Cit.* hlm. 54-55.

²⁹<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/konsumen> diakses pada tanggal 6 November 2018 pukul 01.18 WIB

³⁰ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.* hlm. 54.

3. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain. Barang dan/atau jasa dipergunakan, dipakai, dan dimanfaatkan bukan untuk keperluan konsumen, keluarga konsumen ataupun orang lain.
4. Tidak untuk diperdagangkan. Barang dan/atau jasa dipakai, digunakan, dan dimanfaatkan bukan untuk keperluan komersil.

Az. Nasution juga mengklasifikasikan pengertian konsumen menjadi tiga bagian, yaitu³¹ :

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/jasa lain untuk diperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir yaitu, pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2.4.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Bab III Pasal 4, terdapat 9 (Sembilan) hak yaitu antara lain :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuaidengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

³¹Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Daya Widya, 2008) hlm. 13

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sembilan hak konsumen yang disebutkan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen adalah hal yang paling penting dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang dalam penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, maupun yang tidak aman atau membahayakan keselamatan penggunaannya, maka konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang diinginkan berdasarkan atas keterbukaan informasi yang jelas, benar dan jujur. Jika ada penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, mendapat advokasi, pembinaan, perlakuan adil, kompensasi hingga ganti rugi.

Kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu antara lain :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Penjabaran pasal tersebut diartikan agar konsumen dapat memperoleh hasil yang maksimal atas perlindungan dan/atau jasa kepastian hukum bagi dirinya.³²

2.5 Transportasi *Online*

2.5.1 Pengertian Transportasi *Online*

Transportasi secara harfiah adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan manusia atau mesin. Transportasi diperlukan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Pengangkutan (transportasi) adalah “kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan. Jadi pengangkutan merupakan wujud kegiatan yang memiliki maksud memindahkan barang atau penumpang dari satu tempat ke suatu tempat tujuan tertentu.” Pengertian transportasi online adalah salah satu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang mengandalkan dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Transportasi online sudah hadir di tengah-tengah masyarakat. Dimana masyarakat dapat melakukan pemesanan melalui internet menggunakan *smartphone*. Saat ini terdapat beberapa transportasi online seperti Gojek, *Grab*, *Uber* dan sejenisnya. Beberapa moda transportasi tersebut sudah menggunakan teknologi dalam bertransaksi. dulumasyarakat memesan melalui alat komunikasi via telepon, sekarang cukup dengan sentuh (*touch*). Dampak positif dan negatif. Dari hadirnya transportasi *online* tersebut tergantung dari sudut pandang mana melihatnya.

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya contoh jasa transportasi berbasis aplikasi *online* sejenis *Grab* yaitu GO-JEK adalah sebagai berikut³³:

³²Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.* hlm. 184.

³³<http://www.ojekindonesia.net/2016/09/manfaat-yang-kita-dapat-denganadanya.html>
diakses pada tanggal 6 November 2017 pukul 03.55 WIB

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi online yang ada didalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi;
- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi online secara detail seperti nama driver, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya;
- c. Lebih terpercaya, maksudnya disini lebih terpercaya adalah para *driver* atau driver sudah terdaftar didalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini;
- d. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan *driver*, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online yaitu GO-JEK telah melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi Allianz dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi GOJEK.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi berbasis aplikasi *online* sebelumnya diatur dalam Surat Pemberitahuan Nomor: UM.3012/1/21/Phb/2015 tanggal 9 November 2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia Bapak Ignasius Jonan³⁴ Namun Surat Pemberitahuan tersebut menuai pro dan kontra yang mengakibatkan terjadi perdebatan antara kepentingan transportasi *online* dan konvensional sehingga untuk menengahi konflik atas hadirnya taksi online di masyarakat, pemerintah melalui Menteri Perhubungan dan Komisi-V DPR RI membuat peraturan terbaru tentang transportasi umum melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675) seperti angkutan sewa, taksi, carter, pariwisata, dan termasuk didalamnya layanan taksi *online*.

³⁴Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal. 4.

2.5.2 Profil Perusahaan Transportasi *Online* PT GRAB TAXI INDONESIA

Grab (sebelumnya dikenal sebagai *GrabTaxi*) merupakan salah satu platform O2O yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara, menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan-antar makanan, pengiriman barang – dan pembayaran menggunakan dompet digital. Saat ini *Grab* menyediakan layanan di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. *Grab* yakin bahwa setiap masyarakat di Asia Tenggara harus mendapatkan keuntungan dari ekonomi digital, dan perusahaan memberikan akses untuk layanan transportasi yang aman dan terjangkau, layanan pesan antar makanan dan pengiriman barang, serta layanan pembayaran mobile dan finansial.³⁵

Tanggal 14 Juli 2016, *Grab* memaparkan perkembangan bisnisnya dimana *Grab* mencatat pertumbuhan layanan *GrabCar* dan *GrabBike* yang luar biasa, terutama di Indonesia, pada semester pertama 2016 sejak *Grab* melakukan rebrand sebagai platform penyedia layanan pemesanan kendaraan terlengkap di bulan Januari lalu. Perkembangan bisnis yang dicapai pada semester pertama 2016 sebagai berikut:³⁶

- a. *Grabcar* dan *GrabBike* di Indonesia tumbuh lebih dari 250 kali sejak pertengahan 2015-kini, layanan penyewaan mobil pribadi dan ojek *online* menjadi bagian besar dari bisnis *Grab* secara keseluruhan, yang juga meliputi pemesanan taksi dan layanan kurir.
- b. Teknologi *machine learning* dan kemampuan analitik data *Grab* yang mumpuni telah menjadi faktor pendorong pertumbuhan yang signifikan dan memungkinkan efisiensi secara besar-besaran dari waktu ke waktu. Sebagai contoh, pada 2016, layanan *GrabBike* di Indonesia telah tumbuh 300 persen (*year to date*), seraya melakukan pengurangan subsidi untuk tiap perjalanan yang diselesaikan sebesar 50 persen, dimana hal inimenunjukkan tingginya

³⁵[https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)) diakses pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 07.14 WIB

³⁶<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7TCsZEVMIY0J:https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/127767/bab1/pengaruh-kualitas-layanan-website-grab-terhadap-kepuasan-konsumen-dengan-menggunakan-metode-webqual-4-0-studi-pada-pengguna-website-grab-di-kota-bandung-.pdf+&cd=14&hl=en&ct=clnk&gl=id> diakses pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 07.21 WIB

keterlibatan dan keterlekatan pengguna pada platform multi-layanan *Grab*. Lebih dari 1 dari 4 pengguna aktif bulanan *Grab* di Indonesia menggunakan lebih dari satu layanan *Grab*.

- c. Indonesia telah menjadi pasar terbesar *Grab* berdasarkan jumlah perjalanan yang diselesaikan seluruh platform. *Grab* secara khusus menfokuskan bisnisnya di Jakarta, yang didiami oleh lebih dari 30 juta penduduk dimana *Grab* memberikan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi dan pemesanan *taxi online*. *Grab* juga berencana untuk melakukan ekspansi platform multi-layanannya ke lebih dari delapan megacity di luarkota Jakarta, dengan total populasi sebesar 38 juta. Indonesia merupakan negara ke empat terbesar dari segi populasi dengan total penduduk lebih dari 250 juta penduduk.

Berikut adalah cara Menggunakan Aplikasi *Grab*:

1. Lokasi akan terdeteksi secara otomatis, lalu pemesan dapat memasukkan tujuan dan mendapatkan perkiraan biaya perjalanan.
2. Setelah konfirmasi pesanan, kemudian *driver* terdekat akan terinfo dan dapat melihat konfirmasi *driver* secara langsung.
3. Pemesan akan mendapatkan konfirmasi dari *driver* yang akan menjemput dalam satu menit.
4. Pemesan dapat melacak ketika menuju lokasi, dan membagi info kepada kerabat untuk ikut melacak perjalanan.

Grab pertama kali beroperasi pada bulan Juni tahun 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. Studi tersebut menggarisbawahi kepercayaan mitra *driver* dan penumpang *Grab* untuk keandalan aplikasi *Grab* dan nilai tambah yang kami berikan dalam hal kualitas tumpangan dan pendapatan yang lebih baik untuk mitra *driver*.

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai jual-beli akun *driver Grab* yang merugikan konsumen maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT GRAB TAXI INDONESIA sudah membuat peraturan yang dibuat untuk mengatur hubungan antara PT GRAB TAXI INDONESIA dengan mitra kerjanya (*driver*), hubungan antara *driver* yang satu dengan *driver* yang lain, dan hubungan antara *driver* dengan *User* (pengguna jasa). Peraturan-peraturan tersebut tertuang dalam Kode Etik *Driver GrabCar* yang dikeluarkan oleh PT GRAB TAXI INDONESIA yang otomatis akan diberikan kepada *driver* tepat saat awal pendaftaran menjadi mitra yang dijadikan salah satu syarat utama untuk dapat diterima menjadi *driver grab*. Jual-beli akun *driver GrabCar* adalah salah satu pelanggaran terberat yang dapat dilakukan oleh *driver GrabCar* dan sanksi yang dapat diberikan atas pelanggaran tersebut adalah dikeluarkan atau dinonaktifkan dari *Grab*. Sehingga dengan ini hubungan hukum PT GRAB TAXI INDONESIA dengan *driver* tersebut dinyatakan berakhir dan PT GRAB TAXI INDONESIA tidak memiliki hubungan hukum dengan *driver GrabCar* yang membeli akun kepada *driver GrabCar* yang telah terdaftar;
2. *Driver Grab* yang membeli akun dari *driver Grab* yang sudah terdaftar tidak memiliki hubungan hukum dengan PT GRAB TAXI INDONESIA atas dasar pernyataan yang harus ditandatangani oleh calon *driver* yang ingin bergabung dengan PT GRAB TAXI INDONESIA maupun pada ketentuan-ketentuan yang tertera dalam Kode Etik *Driver GrabCar*. Hal ini menyebabkan konsumen hanya memiliki hubungan hukum dengan *driver Grab* yang *illegal* saja, tidak dengan PT GRAB TAXI INDONESIA sehingga pertanggungjawaban atas segala kerugian yang dimungkinkan terjadi/dialami oleh

konsumen, PT GRAB TAXI INDONESIA tidak menanggung ganti rugi dan pertanggungjawaban sepenuhnya dilakukan oleh *driver Grab illegal* tersebut;

3. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui 2 jalur yaitu litigasi (melalui pengadilan) dan nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Secara nonlitigasi lembaga yang memiliki tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha yaitu menurut Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Sedangkan melalui jalur litigasi Pasal 48 UUPK menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. yang mana telah menyediakan empat cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan, yaitu gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah.

4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis berdasarkan penulisan skripsi ini adalah:

1. Hendaknya PT GRAB TAXI INDONESIA memberikan penjelasan atau sosialisasi tentang pendaftaran menjadi *driver GrabCar* agar calon-calon *driver* lebih memahami dengan mudah dan tidak memilih jalan pintas dengan membeli akun kepada *driver* yang sudah terdaftar;
2. Hendaknya konsumen lebih berhati-hati ketika memesan transportasi *online*. Sebaiknya ketika data pemesanan di aplikasi tidak sesuai

dengan kendaraan/*driver* yang menjemput, konsumen lebih baik membatalkan pesanan demi keamanan dan keselamatan konsumen sendiri karena ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan dianggap merugikan konsumen, konsumen akan sulit dalam menuntut ganti rugi karena tidak ada perlindungan hukum yang jelas;

3. Hendaknya penyedia aplikasi transportasi *online* lebih teliti dan ketat dalam pengawasan terhadap pelayanan kepada pengguna jasa dan dalam proses seleksi *driver* juga diperketat guna menghindari terjadinya pelanggaran-pelanggaran seperti jual-beli akun *driver GrabCar* yang tentunya berpotensi merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Cetakan 1, (Bandung : Nusamedia, 2008)
- Ahmad Mirudan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persaja, 2015)
- Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016)
- Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta :Kompas, 2008)
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diedit Media, 2001)
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Grafindo Persaja, 2003)
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Daya Widya, 2008)
- Celina Tri Siwi K, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta :SinarGrafika, 2008)
- Dikdik M. Arief Mansur, Elisatris Gultom, “*CYBER LAW Aspek Hukum Teknologi Informasi*”, (Bandung : Refika Aditama, 2005)
- Grab, *Kode Etik Pengemudi-GrabCar* (Jakara : PT Grab Indonesia, 2016)
- H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, (Jakarta :Djambatan, 1981)
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta :Visi media, Jakarta, 2008)
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2014)
- Peter Mahmud Marzuki, “*Penelitian hukum*” (Jakarta : KencanaPrenada Media Group, 2010)

- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2016)
- Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebutuhan Transportasi*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015)
- R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta : CV Rajawali, 1981)
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2000)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Komsumen Indonesia*, Cetakan 3, (Jakarta : Grasindo, 2006)
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : Universitas Indonesia, 2014)
- Susanti Adi N., *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan 2, (Jakarta : Kencana, 2011)
- Sution Usman A, Djoko Prakoso, Hari Pramono, “*Hukum Pengangkutan di Indonesia*”, (Jakarta : Rinkacipta, 1991)
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Lampung : Universitas Lampung, 2007)

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan no. 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

INTERNET

- Grab, grab.com, 2018 – *Cara menjadi Driver Grab*,
<https://www.grab.com/id/en/blog/driver/cara-menjadi-driver-grabcar/>
[Diakses pada tanggal 16 Oktober 2018 pukul 07.30 WIB]

- Wikipedia. Id.wikipedia.org, 2018 - *Grab (aplikasi)*
[https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)) [Diakses pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 07.14 WIB]
- Open Library Telkom University. Openlibrary.telkomuniversity.ac.id, 2017<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7TCsZEVMIY0J:https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/127767/bab1/pengaruh-kualitas-layanan-website-grab-terhadap-kepuasan-konsumen-dengan-menggunakan-metode-webqual-4-0-studi-pada-pengguna-website-grab-di-kota-bandung-.pdf+&cd=14&hl=en&ct=clnk&gl=id>
[Diakses pada tanggal 23 Oktober 2018 pukul 07.21 WIB]
- Grab, grab.com, <https://www.grab.com/id/> [diakses pada tanggal 1 November 2018 pukul 22.35 WIB]
- Repository USU , 2018 - *Tinjauan Umum tentang Pengangkutan Barang*<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/59188/Chapter%20II.pdf;jsessionid=6BA78B3A8> [Diakses pada tanggal 1 November 2018 pukul 23.21 WIB]
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2018 – *Tanggung Jawab*<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggung%20jawab> [Diakses pada tanggal 5 November 2018 pukul 16.24 WIB]
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2018 – *Konsumen*
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/konsumen> [Diakses pada tanggal 6 November 2018 pukul 01.18 WIB]
- Ojek Indonesia, 2018 – *Manfaat yang Kita Dapat dengan Adanya Ojek Online*
<http://www.ojekindonesia.net/2016/09/manfaat-yang-kita-dapat-denganadanya.html> [Diakses pada tanggal 6 November 2017 pukul 03.55 WIB]
- Permenhub No. 32 Tahun 2016, 2017 - Permenhub No. 32 Tahun 2016 mulai berlaku pada tanggal 1 oktober 2016 berikut 4 poinpentingnya<https://www.kaskus.co.id/thread/57eb8a8a582b2e82048b4567/permenhub-no-32-tahun-2016-resmi-berlaku-oktober-2016-berikut-4->

[poin-pentingnya/diakses](#) pada tanggal 11 Maret 2017 [Diakses pada 24 Januari 2019 pukul 15.32 WIB]

Grab, 2016 – *Ketentuan Penggunaan* <https://www.grab.com/id/terms/driver/#tab2>
[Diakses pada tanggal 6 Februari 2019 pada pukul 00.37 WIB.]

Tugas dan Wewenang BPSK, 2016
<https://bpsk.denpasarkota.go.id/index.php/tentangkami/13/Tugas-dan-Wewenang> [Diakses pada tanggal 6 Februari 2019 pada pukul 08.24 WIB]

Grab, 2016 - *Ketentuan Layanan Bagi Pengguna GrabTaxi Indonesia*
<https://www.grab.com/id/terms/> [Diakses pada tanggal 2 April 2019 pada pukul 14.17 WIB]

