

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI
ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



Oleh:

NATASYA WAHYU

2110012111178

**BAGIAN HUKUM PERDATA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

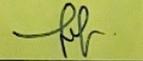
Reg No: 656/Pdt/02/III-2025

Nama : Natasya Wahyu
NPM : 2110012111178
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi
Angkutan Sewa Khusus Pada Grab Di Kota Padang**

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Dua Puluh Enam Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

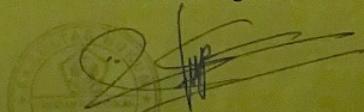
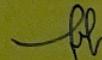
(Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata


(Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H)

(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

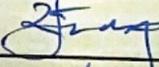
PENGESAHAN SKRIPSI

Reg No: 656/Pdt/02/III-2025

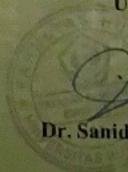
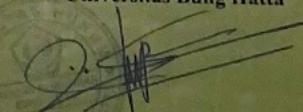
Nama : Natasya Wahyu
NPM : 2110012111178
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi
Angkutan Sewa Khusus Pada Grab Di Kota Padang**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari Kamis Tanggal Enam Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN PENGUJI

- | | | |
|--------------------------------|--------------------|---|
| 1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H | (Ketua/Pembimbing) |  |
| 2. Dr. Zarfinal, S.H., M.H | (Anggota Penguji) |  |
| 3. Dr. Suamperi, S.H., M.H | (Anggota Penguji) |  |

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG

Natasya Wahyu¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Email : Natasyawahyu01@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi Angkutan Sewa Khusus di era globalisasi ini sangat meningkat dan berkembang pesat sehingga meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk berpergian. Salah satu perkembangan transportasi yang mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat di masa sekarang yaitu adanya layanan yang disediakan oleh perusahaan PT.Grab dengan jenis layanan yaitu *GrabBike*. Sejak masuknya Transportasi berbasis aplikasi ini di Indonesia ada beberapa kerugian dan keluhan yang dialami oleh penumpang selaku konsumen. Perlindungan hukum dibutuhkan untuk meminimalisir resiko pengguna terutama bagi penumpang pengguna layanan Transportasi Angkutan Sewa Khusus. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Di Gunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Rumusan masalah : 1) Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap penumpang Transportasi Angkutan Khusus PT.Grab cabang Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi? 2) Apa sajakah Kendala atau Tantangan PT.Grab cabang Padang dalam meningkatkan layanan terhadap penumpang? 3) Bagaimanakah Upaya PT.Grab cabang Padang untuk mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang?. Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian ini adalah 1) Perlindungan Hukum terhadap penumpang Transportasi Angkutan Khusus PT.Grab cabang Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi. 2) Kendala atau Tantangan PT.Grab cabang Padang dalam meningkatkan layanan terhadap penumpang. 3) Upaya PT.Grab cabang Padang untuk mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang.

Kata kunci : Perlindungan hukum, penumpang, Grab.

**LEGAL PROTECTION FOR SPECIAL RENTAL TRANSPORT
PASSENGERS ON GRAB IN PADANG CITY**

Natasya Wahyu¹, Yofiza Media¹

¹Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University.

Email : Natasyawahyu01@gmail.com

ABSTRACT

Special Rental Transportation in this era of globalization has increased and developed rapidly so that the increasing need for transportation to travel anywheres. One of the developments in transportation that follows the development of community needs today is the service provided by the company PT. Grab with the type of service, namely GrabBike. Since the entry of this application-based transportation in Indonesia, there have been several losses and complaints experienced by passengers and consumers. Legal protection is needed to minimize user risks, especially for passengers using Special Rental Transportation services. Law of the Republic of Indonesia Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation and Regulation of the Minister of Transportation Number PM 12 Concerning the Safety Protection of Motorcycle Users Used for the Interest of the Community1) How is the Legal Protection for Special Transportation passengers of PT. Grab Padang branch, if there are losses caused by the driver? 2) What are the Obstacles or Challenges of PT. Grab Padang branch in improving services to passengers? 3) How are PT. Grab Padang branch's efforts to optimize the quality of service to passengers? This type of research is sociological juridical. Data collection techniques were obtained through interviews and document studies. The results of this study are 1) Legal Protection for Special Transportation passengers of PT. Grab Padang branch, if there are losses caused by the driver. 2) Constraints or Challenges of PT. Grab Padang branch in improving services to passengers. 3) Efforts of PT. Grab Padang branch to optimize passenger inter-passenger services.

Keyword: legal protection, pessenger. Grab.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan alat pikiran kepada hambanya yaitu manusia, telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan, kebahagiaan, rahmat, dan nikmat yang sampai saat ini membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai, semoga Allah AWT senantiasa memberikan perlindungannya kepada kita semua, sehingga kita selalu dirahmati dan diberkahi dengan ilmu yang luas dan bermanfaat.

Sholawat beriringkan salam selalu tucurahkan kepada nabi kita, sang kekasih Allah SWT yaitu Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan kita cahaya, yang terang menerang, dunia yang penuh dengan segala kuasa Allah SWT dan ilmu yang melimpah ruah, semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah begitu banyak memberikan nikmat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG”**.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis sangat berterima kasih kepada Ibu **Dr. Yofiza Media S.H.,M.H**, selaku pembimbing satu-satunya yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan, dan memberi

masuk dengan penuh perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr.Sanidjar Pebrihariati R, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr.Yofiza Media, S.H.,M.H. selaku ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak Dr.Zarfina, S.H.,M.H & Bapak Dr.Suamperi, S.H.,M.H. selaku penguji 1 dan 2 pada saat seminar proposal dan ujian kompre, yang telah memberikan koreksi terhadap skripsi penulis ini.
5. Ibu Dr. Maiyestati, S.H.,M.H. selaku Pembimbing Akademik.
6. Kepada bapak dan ibu dosen yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah mengajari ilmu yang bermanfaat bagi saya selama masa perkuliahan.
7. Kepada karyawan fakultas hukum yang telah membantu segala urusan administrasi dikampus yang kita cintai ini.
8. Bapak Arbi selaku Staff OPERasional Kantor Grab Padang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.
9. Kepada para narasumber penumpang Grab ibu DZ dan rekan-rekan yang telah bersedia membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kepada seluruh pihak yang ikut serta membantu selama perkuliahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis buat nama satu persatu baik dari segi materil maupun moril, bimbingan, mendengarkan dan bertukar pikiran serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca sangat penulis harapkan berguna untuk kedepannya semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca umumnya, dan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan mohon kehadiran Tuhan yang maha Esa semoga amal dan kebaikan-kebaikan kita semua akan dibalasNYA dengan pahala yang berlipat ganda Aamiin.

Padang, Maret 2025

Natasya Wahyu

Yang Teristimewa Orang Spesial Dalam Hidup Saya

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya tercinta yang telah berjasa dalam kehidupan saya yaitu papa Yulisman, yang selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk pendidikan saya, berkorban keringat, tenaga dan pikiran yang tentunya tidak mudah, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik delapan anak-anak beliau termasuk saya dan memberikan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana, semoga beliau sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Pintu surga saya, mama Yulmaini, beliau belahan jiwa saya yang sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberi semangat, serta do'a yang selalu mengiringi langkah saya sehingga saya bisa menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana, semoga mama tersayang dan tercinta saya selalu diberi kesehatan, umur panjang dan kebahagiaan.
3. Kepada ke-7 saudara kandung saya, yang terutama kepada saudara yang saya panggil dengan sebutan unni yaitu Ners. Regina Wahyu, S.kep yang telah memberi saya semangat, dukungan, serta bersedia mendengarkan cerita dari hal yang penting maupun tidak penting. terimakasih atas dukungannya secara moril maupun materil yang diberikan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan studi saya sampai meraih gelar sarjana.
4. Kepada senior saya kakak Fadhika yang telah membantu saya dalam melancarkan penelitian saya, terimakasih atas kebaikan dan kesabaran yang beliau berikan, semoga beliau juga diberikan kelancaran dalam karirnya.
5. Kepada sahabat seperjuangan dari saya duduk di bangku SMP, Luvia Dwi Zahara, A.Md.Kes, Resti Gustia Putri, A.Md. Kep, Khairunnisa Al Yafasy, A.Md. Kes, Monica Riswanda, dan Vina Aulia.

6. Kepada teman SMA saya Febriana Putri Ayu dan Rahmi Nuradilka Amd. T, yang selalu membantu dan menemani saya selama penelitian, semoga beliau diberi kelancaran dalam proses menuju jenjang sarjana.
7. Kepada sahabat seperjuangan skripsi yang sama-sama berjuang untuk meraih gelar S.H, yaitu: Wawa, Eno, Risa, dan Titin.
8. Terakhir, terimakasih kepada perempuan sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya tulis ini yaitu saya sendiri, Natasya Wahyu. Seorang anak bungsu dari delapan bersaudara yang sudah berusia 22 tahun. Terimakasih ya sudah hadir didunia ini dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan rintangan yang alam semesta berikan. Terimakasih telah menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu dan bersemangat dalam menjalani perkuliahan. Bahagialah selalu dimanapun kapanpun kamu berada. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakan kaki. Semoga langkah kebaikan selalu berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin..

Semoga segala bantuan, kritik, saran yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik, aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	10
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
2. Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	12
3. Hak-hak Konsumen.....	13
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	15
5. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
B. Tinjauan Tentang Pengangkutan Dan Pengadaan Barang Dan Jasa.....	18
1. Pengangkutan Secara Umum.....	18
2. Perjanjian Pengangkutan.....	18
3. Fungsi Dan Tujuan pengangkutan.....	20
4. Aspek Pengangkutan.....	20
C. Tinjauan Tentang Grab.....	21
1. Grab Secara Umum.....	21
2. Jenis Layanan Grab.....	23

3. Prosedur Pemesanan Grab.....	23
4. Pihak-pihak Grab.....	29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus (Grab) di Kota Padang apabila terjadi kerugian- kerugian yang diakibatkan oleh Pengemudi.....	30
B. Kendala Dan Tantangan PT.Grab Cabang Padang dalam meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang.....	41
C. Upaya PT.Grab cabang Padang Untuk Mengoptimalkan Mutu Layanan Terhadap Penumpang.....	43
BAB IV PENUTUP.....	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia ialah untuk meningkatkan kesejahteraan dan perkembangan rakyat Indonesia, baik materil maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok sandang, pangan hingga papan yang layak. Perkembangan zaman milenial semakin dinamis dan unik, sehingga peraturan perundang-undangan juga harus mengikuti perkembangan zaman agar perkembangan negara tetap stabil dan kondusif.¹

Menurut Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan dengan harga yang terjangkau terhadap masyarakat.

Seiring berkembang pesatnya teknologi modern yang didukung dengan media sosial membuat informasi dapat menyebar secara luas dan membantu kegiatan usaha di berbagai jenis bidang. Pelaku usaha berlomba-lomba memanfaatkan keuntungan dari adanya media sosial sebagai ajang

¹ Bima Guntara dkk, 2021, Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol.8, No. 2

promosi usaha mereka serta adanya sifat manusia modern yang terjangkau oleh penyakit hedorisme yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat di era globalisasi ini terutama di bidang transportasi, sehingga transportasi menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat untuk bepergian kemanapun baik untuk menjalankan aktifitas sehari-hari didalam kota maupun diluar kota. Transportasi merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat yang dituju atau tempat tujuan. Oleh karena itu, terdapat tiga (3) hal yaitu ada muatan yang diangkut, adanya kendaraan sebagai alat angkut, dan dapatnya diakses jalan yang akan dilalui. Maka dari itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi ialah salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan di bidang ekonomi.²

Secara umum transportasi memegang peranan penting dalam dua hal yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non ekonomis. Tujuan yang bersifat ekonomis misalnya peningkatan pendapatan nasional, mengembangkan industri nasional dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Sejalan dengan tujuan ekonomis tersebut adapula tujuan yang bersifat non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional.³

² Merdiana Ferdila dan Kasful Anwar Us, 2021, Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi, *IJIEB : Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 6, No. 2

³ Siti Fatimah, 2019, *Pengantar Transportasi*, Myria Publiher, Ponorogo, hlm. 7

Salah satu jenis layanan transportasi yang berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memanfaatkan teknologi yaitu ojek *online*. Ojek merupakan jasa pengangkutan yang sering ditemui dikalangan masyarakat dan sudah menjadi kebutuhan bagi yang berkepentingan. Ojek *online* ialah layanan transportasi yang menggunakan aplikasi *mobile*, dimana konsumen atau penumpang memanfaatkan *smartphone* untuk memesan layanan ojek dan berhubungan dengan pengemudi yang menerima pesanan dan siap untuk mengantar penumpang ke tujuan.⁴ Istilah ojek *online* lebih dikenal oleh masyarakat umum sebagai transportasi berbasis teknologi.

Pengguna transportasi berbasis aplikasi pada dasarnya merupakan konsumen. Perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat dengan UUPK. Pasal 2 UUPK telah menentukan bahwa dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Dalam Pasal 19 UUPK menjelaskan bahwa Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis

⁴ Merdiana Ferdila dan Kasful Anwar Us, *op.cit*, hlm. 137.

- 3) atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 5) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 18 dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 6) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut Pasal 28 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 selanjutnya disingkat dengan Permenhub Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek yang menjelaskan:

“Angkutan sewa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf g merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam perkotaan dari dan ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan, menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.”

Salah satu transportasi angkutan sewa khusus yang berkembang saat ini adalah Grab. Transportasi angkutan sewa khusus atau disebut dengan jasa ojek *online* Grab menyediakan layanan yang tidak tersedia pada jasa ojek pangkalan. Layanan yang ditawarkan ojek *online* Grab mencakup kemudahan dalam mengakses pengemudi, opsi pembayaran tunai, perjalanan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, serta diskon yang diberikan kepada penumpang pada waktu-waktu tertentu. Fasilitas-fasilitas tersebut

tidak tersedia pada ojek pangkalan. Jasa Grab tentunya bersaing dengan menawarkan keunggulan untuk meraih keuntungan.⁵

Kehadiran transportasi angkutan sewa khusus pada dasarnya adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Walaupun memberikan kemudahan bagi masyarakat keberadaan transportasi angkutan sewa khusus ini tetap masih menghadapi berbagai persoalan, terutama terkait pelanggaran hak-hak konsumen. Agus Sujatno, pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengungkapkan bahwa ada lima (5) jenis keluhan dari konsumen yang berkaitan dengan Transportasi Angkutan Sewa Khusus yang diterima oleh YLKI.

Tabel: 1.1

**Jenis Keluhan dari Konsumen yang berhubungan dengan
Transportasi Angkutan Sewa Khusus**

No.	Jenis Keluhan	Banyak
1.	pembatalan order sepihak	28,3%
2.	order lama atau sulit mendapatkan pengemudi	25,2%
3.	aplikasi eror	18,2%
4.	kendaraan tidak sesuai aplikasi	17%
5.	pengemudi lama atau tidak datang	11,3%

Sumber data: website hukum *online.com*

Keluhan yang paling banyak terkait pembatalan order sepihak oleh pengemudi mencapai 28,3% (persen). Posisi kedua adalah keluhan mengenai order yang lama atau kesulitan mendapatkan pengemudi yang mencapai 25,2% (persen) . Selanjutnya, terdapat keluhan tentang aplikasi yang eror sebesar 18,2% (persen), diikuti dengan kendaraan yang tidak sesuai dengan

⁵ *Ibid*, hlm. 135.

yang tertera di aplikasi 17% (persen), serta pengemudi yang terlambat atau tidak datang 11,3% (persen).⁶

Berdasarkan penjelasan di atas timbul pertanyaan, bagaimana jika penumpang yang memesan jasa melalui aplikasi Grab menghadapi situasi yang tidak terduga sehingga mengakibatkan kerugian-kerugian bagi penumpang maupun pengemudi, mengingat selalu ada resiko yang mungkin terjadi di jalan saat pengemudi mengantar penumpang ke tujuan. Apa saja bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Grab cabang Padang kepada penumpang jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh pengemudi.

Dalam hal ini perlunya perhatian khusus mengenai perlindungan terhadap masyarakat pengguna aplikasi berbasis teknologi informasi sehingga menjadi tujuan dari peneliti untuk mengangkat permasalahan ini sebagai bahan proposal penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG”**

⁶ Fitri Novia Heriani, *Keluhan penumpang Terkait Transportasi Online*, Hukum *Online.com*, 10 Keluhan penumpang Terkait Transportasi *Online hukumonline.com*), di akses pada tanggal 16 oktober 2024.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus PT. Grab Cabang Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi?
2. Apa Sajakah Kendala atau Tantangan PT. Grab Cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang?
3. Bagaimanakah Upaya PT. Grab Cabang Padang untuk Mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka secara keseluruhan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi angkutan sewa khusus PT. Grab cabang Kota Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi.
2. Untuk mengetahui kendala atau tantangan PT. Grab cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.
3. Untuk mengetahui upaya PT. Grab cabang Padang untuk mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis. Penelitian hukum sosiologis/empiris atau istilah lainnya yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan.⁷ Penelitian yuridis sosiologis ini dilakukan langsung dilapangan untuk memperoleh data primer dengan pokok masalah yang di bahas yaitu Perlindungan Hukum bagi Konsumen penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus (Grab) di Kota Padang.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data primer/data dasar adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.⁸ Wawancara dengan Bapak Arbi selaku Staff Operasional PT. Grab, dan 20 orang penumpang pengguna layanan jasa transportasi angkutan sewa khusus (Grab) di Kota Padang.

b. Data Sekunder

Termasuk dalam data sekunder meliputi buku-buku, dokumen-dokumen resmi dari pemerintah, data arsip, yurisprudensi Mahkamah Agung dan sebagainya.⁹

3. Teknik Pengumpulan Data

⁷ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 22-23.

⁸ *Ibid*, hlm. 23.

⁹ *Ibid*, hlm. 23.

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu teknik pengumpulan data yang meliputi dan mempelajari peraturan hukum, perundang-undang, buku atau literatur, dan artikel atau dokumen yang mendukung permasalahan yang akan diangkat oleh penulis.

b. Wawancara

Wawancara dimaksudkan untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi.¹⁰ Wawancara dilakukan secara semi terstruktur yaitu sebelum wawancara dilakukan sudah dipersiapkan daftar pertanyaan dan dapat dikembangkan sewaktu wawancara dengan informasi sesuai dengan permasalahannya. Wawancara dilakukan dengan Bapak Arbi selaku Staff Operasional PT. Grab, dan 20 orang penumpang transportasi angkutan sewa khusus (Grab) di Kota Padang.

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Tiga komponen utama analisis kualitatif adalah reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.¹¹

¹⁰ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 95.

¹¹ Lexy J Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung: Hal. 179.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen saat ini cukup menjadi perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna memberi keyakinan mengenai kesejahteraan dan keamanan bagi masyarakat. Bukan hanya menyangkut tentang konsumen tetapi juga tentang perlindungan terhadap pelaku usaha yang juga mempunyai haknya untuk dilindungi sehingga masing-masing mempunyai hak dan kewajibannya. Dalam hal ini pemerintah sangat berperan untuk mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga terciptanya sistem yang kondusif yang saling berkaitan satu dengan yang lain sehingga tujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya dapat tercapai.

Dalam Pasal 1 Ayat (3) UUPK, pelaku usaha merupakan subjek hukum yang melakukan kegiatan usaha di bidang ekonomi dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Dengan kata lain, semua ketentuan yang tercantum dalam UUPK tersebut hanya berlaku untuk pelaku usaha di Negara Republik Indonesia. Dengan adanya globalisasi yang mendorong munculnya era ekonomi digital, transaksi kini tidak lagi terbatas pada satu wilayah. Ketika transaksi dilakukan antara penduduk dari dua negara yang berbeda, perbedaan dasar hukum yang berlaku dapat menimbulkan masalah, terutama mengenai apakah hukum yang diterapkan seharusnya didasarkan pada negara pelaku usaha atau negara

konsumen. Dalam konteks *e-commerce*, seringkali tidak terdapat syarat dan ketentuan yang mencantumkan klausul pilihan hukum, yang menyebabkan masalah terkait yurisdiksi pengadilan jika terjadi sengketa¹²

Vivek sood sebagaimana dikutip Abdul Hakim Barkatullah mengemukakan, perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar dengan persaingan global yang terus berkembang.¹³ Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menepatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut di atas cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.¹⁴

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam

¹² Mazli. A, 2021, Urgensi Pembaharuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce, *Jurnal Lex Reinassance*. 6 (2), 303.

¹³ Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung.

¹⁴ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta.

hubungan dan masalah dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.¹⁵

2. Asas- asas Perlindungan Konsumen

Di Indonesia diatur berbagai asas yang menjadi dasar terlaksananya perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen asas yang dimaksud, yaitu:¹⁶

a. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksud untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas keadilan yang dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan yang dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

¹⁵ Yapiter Marpi, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*, Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri, hlm. 103- 104.

¹⁶ Tesis Hukum, *Perlindungan hukum menurut para ahli*, Tesis Hukum, di akses pada tanggal 18 Oktober 2024.

d. Asas keselamatan dan keamanan konsumen

Asas keselamatan dan keamanan yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum yang dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁷

3. Hak- hak Konsumen

Dalam suatu hak pribadi masyarakat telah diatur dalam UUPK mengenai hak-hak Konsumen. Sehingga hukum perlindungan konsumen yang mencangkup keperdataan ini di dalamnya terdapat hak-hak konsumen yang harus dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Konsumen dapat memperjuangkan haknya sendiri apabila pelaku usaha melanggar hak konsumen yang dapat menimbulkan kerugian, maka konsumen dapat mengajukan tuntutan (gugatan) melalui prosedur hukum perdata yang telah disediakan oleh negara yang diajukan ke pengadilan dengan ketentuan hukum yang berlaku.¹⁸

¹⁷ Renata Christha Aulia, *Tujuan dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Hukum Online.com, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-mlt62dfc65f7966c/>, di akses tanggal 20 Oktober 2024.

¹⁸ Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya, 2022, *Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima*, *Jurnal Judiciary*, Vol. 11, No. 2.

Oleh karena itu, UUPK ini juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dengan harapan pelaku usaha dapat menjalankan dengan aman dan terstruktur. Sehingga para konsumen merasa terlindungi dengan adanya UUPK ini. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4, bahwa hak konsumen sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai informasi barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lainnya.

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaiannya terhadap konsumen diatur secara khusus pada UUPK dalam satu bab, yaitu bab VI, mulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28. dari keseluruhan pasal yang disebutkan tersebut dapat diringkas sebagai berikut:

- 1) Pasal yang mengatur tentang pertanggung jawaban pelaku usaha yaitu pasal 19, pasal 20, pasal 21, pasal 24, pasal 25, pasal 26, dan pasal 27. Terdapat tujuh pasal.
- 2) Pasal yang mengatur tentang pembuktian yaitu pasal 22 dan pasal 28. Terdapat dua pasal.
- 3) Pasal yang mengatur tentang penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yaitu pasal 23.

Tanggung jawab yaitu menanggung kerugian untuk adanya gugatan, maka dalam hal ini tanggung jawab identik dengan tanggung gugat. Setiap subjek hukum keperdataan, pada prinsipnya tidak dapat dilepaskan keterkaitannya dengan tanggung jawab atau tanggung gugat. Tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah adanya suatu peristiwa hukum.¹⁹

Dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut:

¹⁹ Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 258

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan lalu lintas diatur dalam Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang menjelaskan:

“korban kecelakaan lalu lintas berhak mendapatkan:

- 1) Pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas dan/atau pemerintah
- 2) Ganti kerugian dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas
- 3) Dan santunan kecelakaan dari perusahaan asuransi.

5. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen, menurut Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen disebutkan perlindungan konsumen bertujuan:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Tinjauan Tentang Pengangkutan dan Pengadaan Barang Dan Jasa

1. Pengangkutan Secara Umum

Pengangkutan secara umum berperan penting dalam lalu lintas perdagangan ekonomi masyarakat. Pengangkutan memiliki Peranan dalam kegiatan perdagangan yang bersifat mutlak, karena tanpa pengangkutan, perusahaan tidak dapat berjalan. Pengangkutan dapat dilakukan oleh orang, kendaraan yang ditarik oleh binatang, kendaraan bermotor, kereta api, kapal laut, kapal sungai, pesawat udara dan lain-lain.

Istilah "Pengangkutan" berasal dari kata "angkut" yang berarti "mengangkut dan membawa", sedangkan istilah "pengangkutan" dapat diartikan sebagai "pembawaan barang-barang atau orang-orang (penumpang)".²⁰ Pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, yang dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Sedangkan pengertian pengangkutan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas.

2. Perjanjian Pengangkutan

²⁰ Sigit Sapto Nugroho, dan Hilman Syahrial Haq, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Pustaka Iltizam, Solo, hlm. 8

Pengangkutan dalam perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) namun selalu didukung oleh dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan juga dapat dibuat tertulis yang disebut sebagai perjanjian carter, seperti carter pesawat udara untuk pengangkutan jemaah haji, carter kapal untuk pengangkutan barang dagangan.

Perjanjian secara umum diatur dalam buku III KUHPerdara tentang perikatan. Dalam KHUPerdara buku III perjanjian bersifat terbuka dalam arti perjanjian boleh dibuat tanpa mengikuti semua ketentuan dalam buku III asalkan tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan dan ketertiban umum “perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim dan atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.”²¹

Menurut Abdulkadir Muhammad, Perjanjian pengangkutan adalah persetujuan dengan mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.²²

²¹ Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Penerbit : Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 156

²² Abdulkadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm. 20

3. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan

Fungsi pengangkutan sangat penting sekali dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam sistem perdagangan, mengingat kegiatan pengangkutan merupakan sarana untuk memindahkan barang dari produsen ke agen atau grosir dan selanjutnya sampai ke konsumen dalam hal angkutan barang. Sedangkan untuk pengangkutan penumpang (orang), maka kegiatan pengangkutan berfungsi untuk memindahkan penumpang (orang) dari suatu tempat ke tempat lain yang menjadi tujuannya. Dengan jasa kegiatan pengangkutan tersebutlah barang atau penumpang dapat berpindah dari tempat asal ke tempat tujuan.

Pengangkutan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain secara efektif dan efisien. Dikatakan efektif karena perpindahan barang atau orang tersebut dapat dilakukan sekaligus atau dalam jumlah yang banyak sedangkan dikatakan efisien karena dengan menggunakan pengangkutan perpindahan itu menjadi relatif singkat atau cepat dalam ukuran jarak dan waktu tempuh dari tempat awal ke tempat tujuan .

4. Aspek Pengangkutan

Aspek-Aspek yang terkait dengan Pengangkutan adalah sebagai berikut:²³

- a. Pelaku, yaitu orang yang melakukan pengangkutan. Dapat berupa badan usaha seperti perusahaan pengangkutan atau dapat, berupa manusia pribadi, seperti buruh pengangkutan di pelabuhan.

²³ *Ibid*, hlm. 51

- b. Alat pengangkutan, alat yang digunakan untuk pengangkutan/alat ini digerakkan secara mekanik dan memenuhi syarat undang-undang/seperti kendaraan bermotor, kapal laut/dan darat.
- c. Barang/Penumpang, yaitu muatan yang diangkut. Barang perdagangan yang sah menurut undang-undang. Dalam pengertian barang termasuk juga hewan.
- d. Perbuatan, yaitu kegiatan mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan sampai dengan penurunan di tempat tujuan yang ditentukan.
- e. Fungsi pengangkutan, yaitu meningkatkan kegunaan, dan nilai barang atau penumpang.
- f. Tujuan pengangkutan, yaitu sampai ditempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, biaya pengangkutan lunas.

C. Tinjauan Tentang Grab

1. Grab Secara Umum

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, mereka melihat adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Merekapun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi, yang kemudian menobatkan mereka sebagai finalis dalam Kontes *Harvard Business School's 2011 Business Plan*. Anthony kemudian menyusun rencana bisnis untuk membangun *GrabTaxi* yang mirip dengan layanan Uber pada tahun 2012, ditahun yang sama Anthony keluar dari bisnis keluarga, semua itu dia lakukan untuk membangun

GrabTaxi, aplikasi yang pada awalnya dirancang untuk mendukung perusahaan taksi, namun belakangan juga menggoyang perusahaan taksi.²⁴

Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.²⁵

Di tahun 2015, Grab mulai aktif dalam memberikan peningkatan layanan yang dimilikinya. Dengan salah satunya membuat sebuah fasilitas pengembangan. Tujuan dibuatnya fasilitas ini supaya Grab menjadi lebih maju. Fasilitas pengembangan dan penelitian tersebut dibuat di markas bisnis Grab yang berada di Singapura. Dengan biaya yang hampir mencapai 100 juta dollar, akhirnya Grab mempunyai fasilitas penelitiannya sendiri.²⁶

²⁴ Dwi sania, kisah sukses Anthony tan, *Finansialku.com*, di akses pada tanggal 21 Oktober 2024

²⁵ Fahrurrozi, 2020, Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol . 3 No. 1

²⁶Nandy, *Mengenal Siapa Pendiri Grab dan Perkembangannya*, <https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-grab/>, gramedia.com, di akses pada tanggal 21 oktober 2024

2. Jenis Layanan Grab

Adapun bentuk layanan tersebut dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel: 2.1

Jenis Layanan Jasa Grab

NO.	NAMA LAYANAN	REKOMENDASI
1.	<i>GrabTaxi</i>	Layanan taksi Premium dengan jaringan terluas di Asia Tenggara.
2.	<i>GrabCar</i>	Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi.
3.	<i>GrabBike</i>	Sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan.
4.	<i>GrabExpress</i>	Layanan pengiriman paket yang cepat, aman, dan terpercaya.
5.	<i>GrabFood</i>	layanan pesan antar makanan dari restoran yang telah terdaftar di aplikasi grab.
6.	GrabPulsa/token	Layanan membeli pulsa dan paket internet dan pulsa token listrik. Pembayaran pada layanan ini hanya bisa melalui <i>Grabpay</i> atau OVO. Tidak bisa dibayar dengan uang tunai.

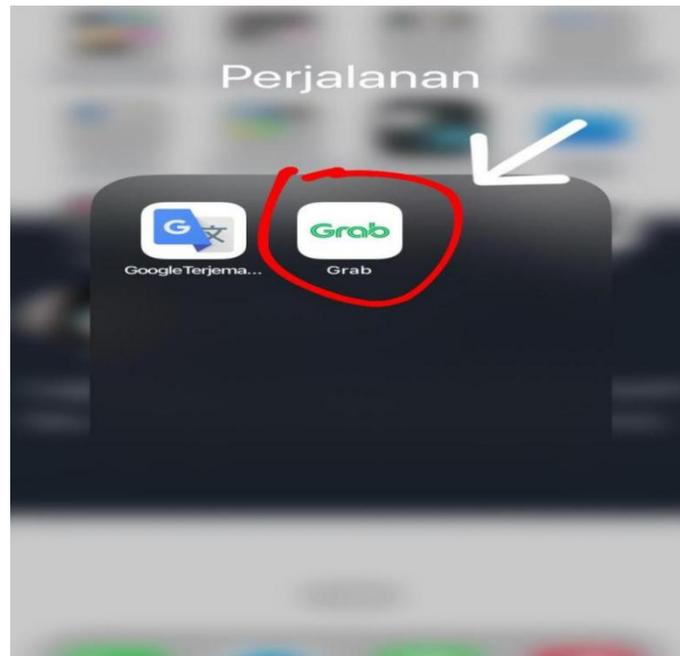
Sumber data: website Grab 2024.

3. Prosedur Pemesanan *GrabBike*

Berikut cara-cara pemesanan *Grab-Bike*:

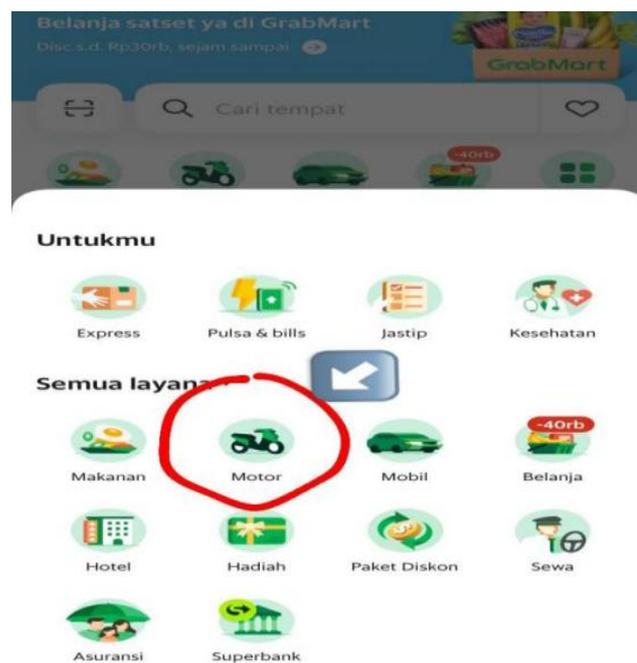
- a. *Download* aplikasi Grab, aplikasi grab bisa *download* di *play Store* pada sistem *Android* dan *App Store* pada Perangkat *IOS*.

- b. Buka aplikasi “Grab” di smartphone Anda



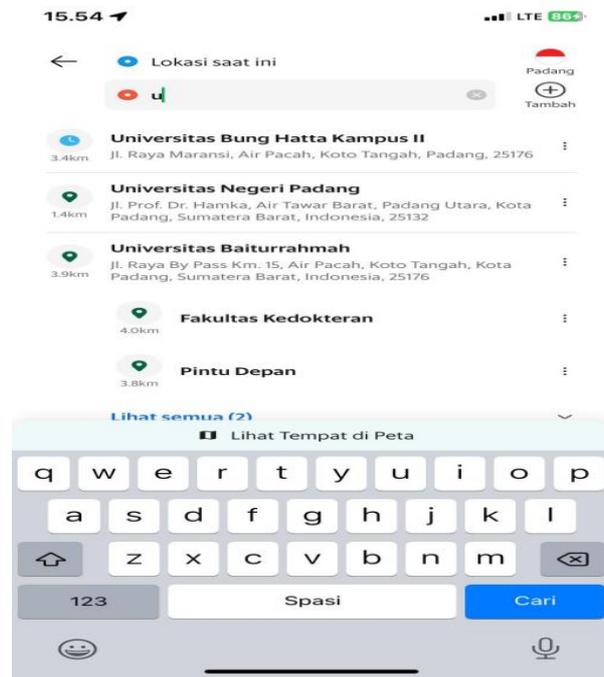
Gambar : Aplikasi Grab pada *Smartphone*

- c. Pilih ikon layanan *GrabBike*, maka aplikasi ini akan mendeteksi lokasi Anda secara otomatis untuk melakukan penjemputan.



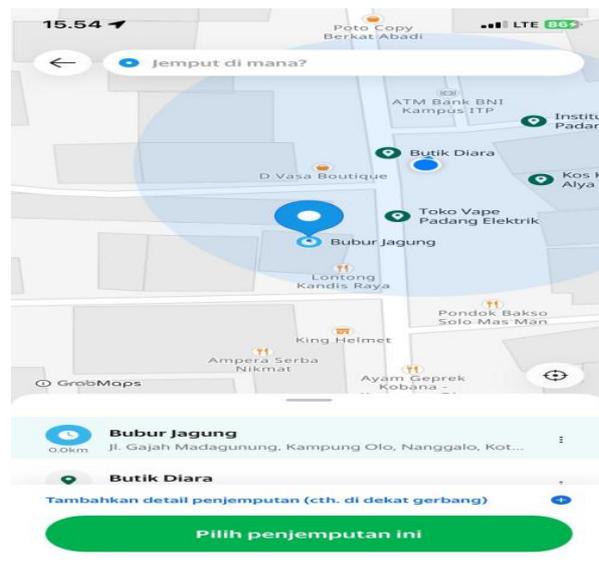
Gambar : layanan Transportasi/ *GrabBike*

- d. Masukkan lokasi penjemputan (jika lokasi yang dideteksi oleh aplikasi ini kurang akurat).



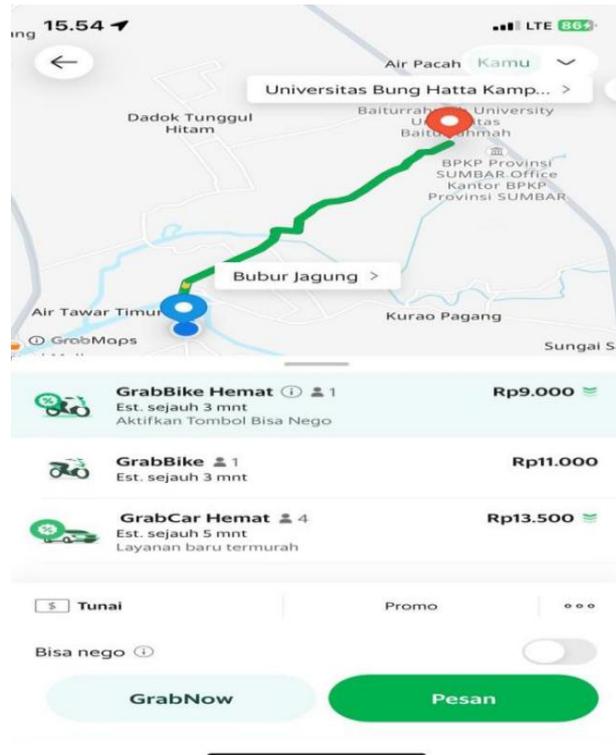
Gambar : Lokasi penjemputan

- e. Masukkan lokasi tujuan.



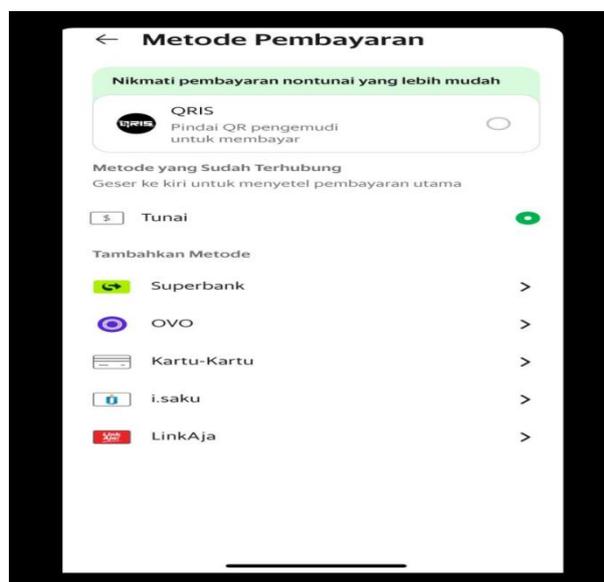
Gambar : Lokasi tujuan

- f. Grab akan menampilkan estimasi biaya yang harus Anda bayar kepada pengemudi.



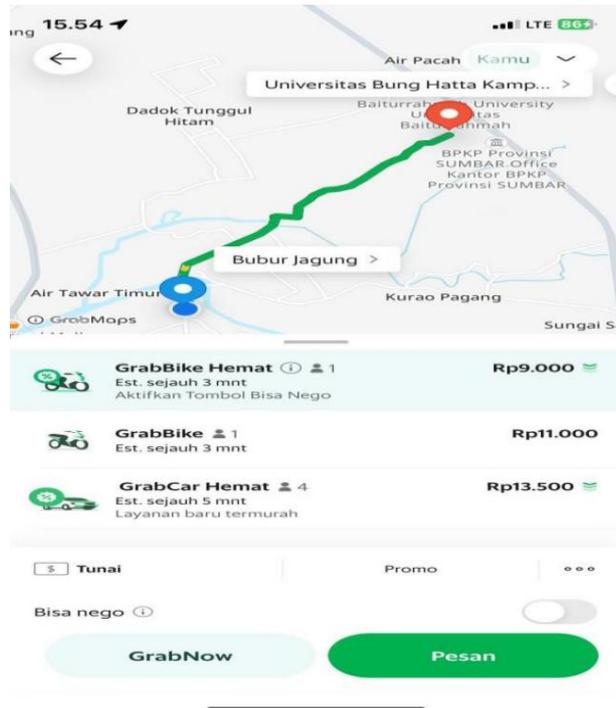
Gambar : Estimasi biaya pemesanan *GrabBike*

- g. Pilih Metode Pembayaran *GrabBike*.



Gambar : Pilihan metode pembayaran

h. Setelah memilih metode pembayaran, klik **pesan**.



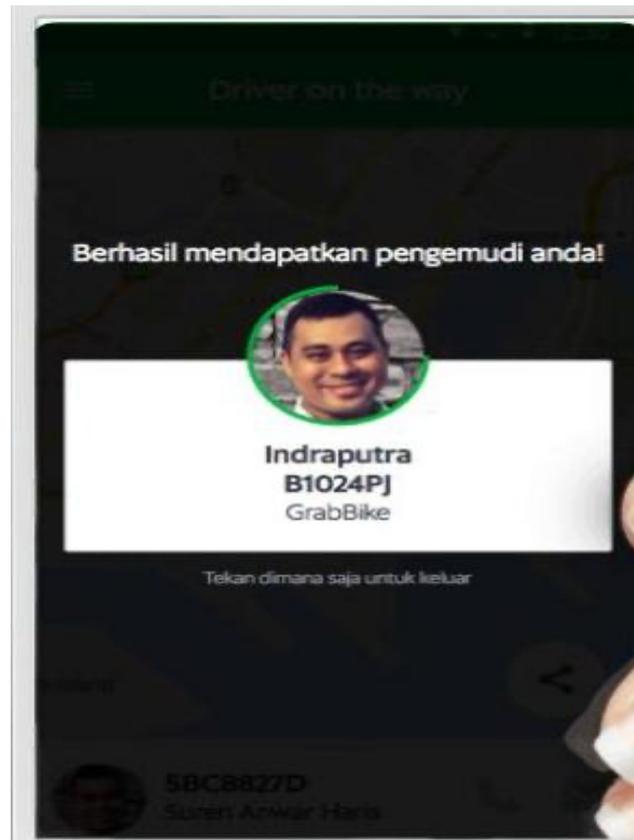
Gambar : Pemesanan *GrabBike*

i. Layar smartphone Anda akan mencari pengemudi yang terdekat dengan lokasi Anda.



Gambar : mendeteksi dan mencari pengemudi

- j. Apabila Grab telah menemukan pengemudi, aplikasi ini akan memberikan informasi mengenai pengemudi yang akan melayani order Anda.



Gambar : informasi mengenai pengemudi

- k. Tunggu beberapa saat, pengemudi akan menghubungi Anda. Jika tidak ingin menunggu, Anda bisa menghubungi pengemudi lebih dulu melalui kontak yang tertera pada informasi pengemudi
- l. Silakan menunggu pengemudi *GrabBike* yang akan menjemput Anda di lokasi yang sudah Anda masukkan tadi.

4. Pihak- pihak dalam Grab

Para pihak dalam layanan Grab yang tertuang di aplikasi Grab terdiri dari:

1) PT. Solusi Transportasi Indonesia

“Grab” atau “Kami” berarti PT Grab Teknologi Indonesia, yang mengoperasikan Platform dan/atau Aplikasi untuk memfasilitasi pemesanan on-demand layanan yang disediakan oleh Mitra, seperti *GrabCar*, *GrabBike*, *GrabFood* dan layanan lainnya yang disediakan untuk dipesan pada Platform atau Aplikasi.

2) pengemudi Grab atau penyedia jasa layanan

pengemudi Grab merupakan mitra yang bergabung dengan grab sebagai pengemudi dalam layanan jasa Grab.

3) Konsumen

“Konsumen” atau “Pegguna” berarti setiap pengguna akhir yang mengakses atau menggunakan Aplikasi dan/atau Platform untuk mendapatkan dan melaukan pemesanan Solusi.²⁷

²⁷ Grab, *Peraturan dan Kebijakan*, http://sot.cx/vCPHbmaL_ di akses pada tanggal 20 Oktober 2024

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum terhadap penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus Pada Grab di Kota Padang

Perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Objek dalam penelitian ini adalah penumpang yang dirugikan saat menggunakan jasa layanan yang disediakan oleh PT.Grab cabang Padang khususnya jenis layanan *GrabBike*. Perusahaan yang bernama PT.Grab telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan motor. Grab mulai beroperasi di Kota Padang pada tanggal 1 Juni 2017 dan memiliki kantor cabang dengan nama Grab Office Padang beralamat di Ps. Ambacang, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat.

Layanan yang disediakan oleh PT. Grab cabang Padang berbeda dengan PT. Grab yang beroperasi di daerah lain, dikarenakan hal ini disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat di masing-masing daerah. Menurut staff grab selaku Staff Operasional cabang Padang bahwa jenis-jenis layanan yang ditawarkan PT. Grab cabang Padang memiliki beberapa perbedaan dengan daerah lainnya. Layanan yang disediakan juga disesuaikan dengan kondisi yang berkembang di kota Padang.

Salah satu jenis layanan Grab yang diminati oleh masyarakat di kota Padang adalah layanan *GribBike*, *GrabBike* merupakan layanan transportasi dengan menggunakan sepeda motor yang dapat mengantar penumpang ke berbagai tempat, lebih mudah, cepat dan dapat melewati kemacetan di kota Padang.

Menurut Pasal 7 ayat (2) Permenhub Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat yang menjelaskan:

- a. Pengemudi memberikan pelayanan kepada penumpang menuju titik tujuan sesuai dengan alamat yang tercantum pada aplikasi; dan
- b. Pengemudi mengenakan biaya jasa sesuai dengan yang tercantum didalam aplikasi.

Dalam hal ini penumpang jasa layanan *GribBike* harus membayar sejumlah uang dengan tarif yang telah ditentukan sesuai dengan jarak tempuh perjalanan, dan telah diberi tahu didalam aplikasi Grab sebelum konfirmasi pemesanan.

Di lain pihak terdapat banyak resiko yang akan terjadi di jalan raya, khususnya penumpang pengguna jasa transportasi Angkutan Sewa Khusus melalui aplikasi grab dengan jenis layanan *GrabBike*, yang dapat mengalami kejadian yang tidak terduga sehingga mengakibatkan kerugian-kerugian bagi penumpang seperti terjadinya kecelakaan lalu lintas dan kerugian lainnya. Karena pasti ada saja resiko-resiko yang ada di jalan saat pengemudi ojek mengantar penumpang ke tempat tujuan, sehingga dituntut suatu

perlindungan hukum terhadap penumpang atas kerugian yang di alami. Pemakai jasa angkutan orang didasarkan perjanjian antara pengangkut dengan penumpang yang disebut dengan perjanjian pengangkutan. Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 Undang Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, “angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas jalan”.

Perjanjian pengangkutan antara PT.Grab cabang Padang dengan penumpang yaitu perjanjian dalam bentuk pemesanan melalui aplikasi yang disediakan PT. Grab melalui layanan *GrabBike*, pada Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menjelaskan “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem Elektronik”. saat melakukan pemesanan maka penumpang dan pengemudi telah terikat pada ketentuan-ketentuan yang telah dibuat dan pelaksanaan pengangkutan dapat dilakukan.

Penumpang mempunyai kewajiban untuk membayar biaya pengangkutan, dan kewajiban pengemudi yaitu mengantarkan penumpang dengan selamat dan sampai ke tempat tujuan yang ditentukan oleh penumpang. Apabila penumpang tidak sampai ketempat tujuan dengan selamat, pada Pasal 4 ayat (1), dan ayat (8) UUPK, konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan mendapatkan ganti rugi. Maka perusahaan pengangkutan selaku pelaku usaha bertanggung jawab

mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang selama proses pengangkutan.

Untuk mengetahui perlindungan hukum PT. Grab atas kerugian-kerugian yang ditimbulkan, maka perlu dilihat dari kerugian-kerugian yang dialami oleh penumpang. Hasil wawancara dari beberapa penumpang berikut:

Tabel: 3.I

Jenis Keluhan dari Penumpang GrabBike di Kota Padang.

No.	Jenis Keluhan	Banyak penumpang
1.	dijemput terlambat/lama oleh pengemudi	8
2.	sulit mendapatkan pengemudi	5
3.	Pembatalan order sepihak oleh pengemudi	4
4.	Aplikasi eror	2
5.	Mengalami kecelakaan	1

Sumber data: hasil wawancara dari beberapa penumpang dengan kategori Pelajar dan umum.

Keluhan yang terbanyak ada 8 penumpang sering dikeluhkan masalah dijemput terlambat/lama oleh pengemudi, 5 penumpang sulit mendapatkan pengemudi, 4 penumpang dikeluhkan masalah Pembatalan order sepihak oleh pengemudi, 2 penumpang mengalami aplikasi eror, 1 penumpang yang mengalami kecelakaan saat proses pengangkutan dari tempat dijemputnya ke tempat tujuan sesuai pesanan penumpang didalam aplikasi yang disediakan PT. Grab cabang Padang. Dapat disimpulkan bahwa masalah penjemputan yang terlambat/lama merupakan jumlah terbanyak dialami oleh penumpang, dan 1 penumpang yang mengalami kecelakaan.

Tanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan lalu lintas diatur dalam Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang menjelaskan:

“korban kecelakaan lalu lintas berhak mendapatkan:

- 4) Pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas dan/atau pemerintah
- 5) Ganti kerugian dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas
- 6) Dan santunan kecelakaan dari perusahaan asuransi.

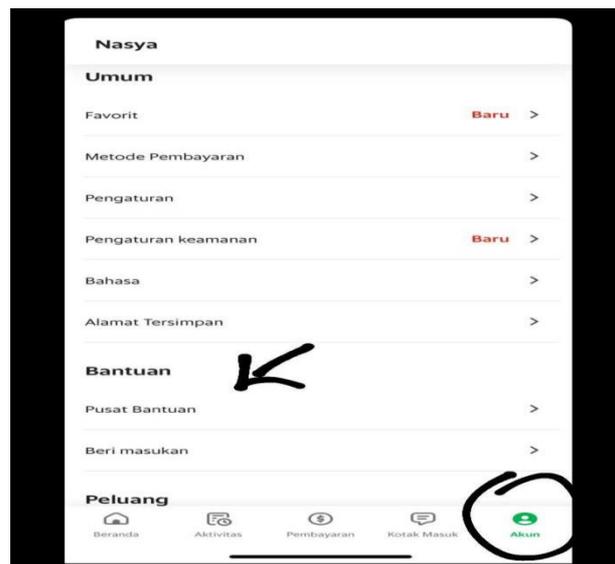
Menurut ketentuan Pasal 188 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan “perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”, maka dari itu apabila terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang yang menggunakan jasa layanan dari pengemudi *GrabBike* tersebut dengan sendirinya pengemudi dan perusahaan harus melakukan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh penumpang yang menggunakan jasa layanan *GrabBike*. Pengemudi angkutan sewa khusus sebagai penyedia jasa layanan/mitra dan PT. Grab cabang Padang sebagai pelaku usaha, yang bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang di alami oleh konsumen/penumpang.

Kerugian-kerugian yang dialami penumpang pengguna angkutan sewa khusus dengan jenis layanan *GrabBike* tersebut terjadi dikarenakan jauhnya jangkauan penumpang dengan pengemudi dan kondisi jalan yang tidak menentu, masih sedikitnya populasi pengemudi Grab di Kota Padang sehingga sulitnya mendapatkan pengemudi ataupun terjadi keterlambatan saat

menjemput penumpang, dan aplikasi yang error karena permasalahan lokasi yang dituju berbeda dengan yang ditampilkan di aplikasi saat sudah berada diperjalanan.

Adapun bentuk kerugian tersebut PT. Grab cabang Padang telah menyediakan ruang pengaduan yang terdapat di menu halaman akun “bantuan” di aplikasi, dan juga dapat memberikan rating terhadap pengemudi sesuai dengan layanan yang telah diberikan, sehingga pihak Grab tersebut dapat langsung menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh penumpang dan memberi teguran kepada pihak pengemudi apabila melakukan kelalaian. Tanggung jawab dari PT. Grab cabang Padang terhadap kerugian-kerugian yang dialami dan perlindungan terhadap konsumen/penumpang yaitu dengan melakukan permintaan maaf kepada penumpang dan mengganti kerugian materil yang dialami oleh penumpang.

Berikut menu halaman akun “bantuan” di aplikasi:



Gambar : menu bantuan

Kerugian lain yang dialami oleh penumpang seperti terjadinya kecelakaan, salah seorang penumpang mengalami kecelakaan saat menggunakan jenis layanan *GrabBike*, penumpang dengan inisial DZ melakukan order jemputan di rumahnya jl. Binuang Kp. Dalam, Kec. Pauh, Kota Padang dan meminta pengemudi untuk mengantarnya ke tempat tujuan yaitu di gedung fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.

Diperjalanan saat pengemudi *GrabBike* mengantar penumpang ketempat tujuan yang tertera di aplikasi, terjadi kecelakaan didepan gerbang universitas Andalas, karena menghindari jalan yang berlubang dan saat itu keadaan jalan basah karena sebelumnya terjadi hujan, sehingga mengakibatkan pengemudi *GrabBike* hilang kendali, dan mengalami luka-luka ringan karena pengemudi dan penumpang terjatuh.

Penumpang yang sedang menggunakan layanan jenis *GrabBike* tersebut dibawa ke klinik terdekat. Biaya perawatan konsumen ditanggung sendiri oleh penumpang karena saat itu pengemudi tidak memiliki dana untuk membiayai perawatan penumpang, selanjutnya penumpang melaporkan kejadian tersebut ke PT.Grab cabang Padang dan didampingi oleh pengemudi, kemudian penumpang ditanyai oleh PT.Grab cabang Padang dan menjelaskan kronologis kejadian kecelakaan tersebut guna memproses data, data tersebut diberikan kepada PT. Grab cabang Padang dan selanjutnya diproses oleh PT. Grab pusat.

PT. Grab cabang Padang bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna aplikasi Grab yang menggunakan layanan *GrabBike* mengalami kecelakaan atau cedera, dan meninggal saat dijemput oleh

pengemudi PT.Grab cabang Padang. Bantuan dari PT.Grab cabang Padang hanya berlaku sejak penumpang dijemput oleh pengemudi sampai penumpang mencapai tempat tujuan sesuai dengan pesannya didalam aplikasi Grab yang disediakan PT.Grab cabang Padang.

PT.Grab cabang Padang memberikan santunan musibah kecelakaan dengan menyediakan asuransi sesuai dengan jenis layanan yang disediakan. Karena penumpang menggunakan layanan GrabBike maka terdapat beberapa nilai asuransi yang disediakan:

1. Perawatan medis: maksimal Rp. 15.000.000 per kejadian.
2. Cacat tetap: maksimal Rp. 50.000.000 per kejadian.
3. Kematian: maksimal Rp. 50.000.000 per kejadian.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan jika meninggal dunia maksimal Rp. 50.000.000, cacat tetap maksimal Rp. 50.000.000, dan perawatan maksimal Rp. 20.000.000. jika dilihat jumlah uang santunan atau asuransi yang diberikan oleh PT.Grab kepada penumpang yang mengalami kecelakaan untuk cacat tetap dan meninggal dunia memiliki kesesuaian dengan peraturan namun untuk perawatan medis tidak sesuai yaitu berbeda selisih Rp. 5.000.000.

Syarat dan ketentuan asuransi dari PT.Grab cabang adalah sebagai berikut:

1. Pengguna adalah individu yang terdaftar di aplikasi Grab. Jika pengguna bukan pemilik akun, wajib mengirimkan formulir

surat keterangan pemesanan perjalanan untuk pihak ketiga yang diisi oleh pemilik akun

2. Terdapat *booking code* (kode pemesanan) perjalanan yang sedang berlangsung (mitra pengemudi telah menerima pekerjaan namun belum menyelesaikan perjalanan)
3. Terlibat dalam insiden kecelakaan lalu lintas atau tindak kekerasan tanpa unsur kesengajaan atau rencana.
4. Jumlah pengguna bertanggung disesuaikan dengan jumlah maksimal kapasitas layanan yang dipilih.
5. Laport selambatnya 3 x 24 jam setelah insiden terjadi.
6. Untuk insiden yang mengakibatkan kematian, laporan dilakukan selambatnya 7 x 24 jam dari tanggal korban dinyatakan meninggal dunia.
7. Pelaporan awal kecelakaan dapat dilakukan melalui pusat bantuan Grab, telepon (021) 23507077 atau WhatsApp 24 jam MNC Asuransi Indonesia di 081997940266.

Sesuai syarat dan ketentuan dari PT.Grab cabang Padang, terdapat dua cara yang dapat dilakukan untuk mengajukan klaim asuransi , yaitu:

1. Non-Tunai (*cashless*)

Jika dirujuk ke Rumah Sakit (RS)/klinik/institusi pelayanan medis yang terdaftar di Rumah Sakit Rekanan Across Asia Assist (AAA):

- a. Tunjukkan kode pemesanan Grab, contoh DZ ke pihak RS.

- b. Infokan bahwa perjalanan dilindungi oleh Asuransi MNC Asuransi Indonesia.
- c. Infokan bahwa Grab bekerjasama dengan RS rekanan AAA.
- d. Menyerahkan dokumen persyaratan: order ID, Profil ID, Kartu Identitas dan kronologis kecelakaan.
- e. Arahkan pihak RS untuk menghubungi AAA untuk melakukan pengecekan terkait cakupan manfaat asuransi dan penjaminan awal.

2. Tunai (*reimbursement*)

Jika dirujuk ke Rumah Sakit (RS)/klinik/institusi pelayanan medis yang bukan rekanan AAA, maka klaim asuransi diproses dengan metode pembayaran tunai (*reimbursement*). biaya pengobatan dan perawatan ditanggung terlebih dahulu oleh pengguna untuk kemudian diajukan penggantian kepada pihak asuransi, berkas wajib untuk melakukan *reimbursement*:

- a. *Invoice* atau Kwitansi Asli dengan tanggal dan cap resmi RS/klinik.
- b. Rincian dan salinan resep obat jika ada pengobatan di RS/klinik.
- c. Fotocopy KTP/SIM/Paspor yang berlaku.
- d. Foto atau tangkapan layar kode pemesanan di aplikasi Grab, seperti A-xxxxxxxxxx.

- e. Informasi nomor rekening berisi nama pemilik rekening, nama bank, dan nomor rekening.
- f. Resume medis atau formulir diagnosis dokter berisi informasi mengenai gangguan yang diakibatkan oleh kecelakaan.
- g. Hasil pemeriksaan diagnostik, seperti hasil laboratorium dan rontgen, serta hasil baca.
- h. Bukti foto-foto seputar insiden, untuk kasus kecelakaan lalu lintas.
- i. Surat visum jika insiden menyebabkan kematian:
- j. Surat rujukan dari klinik/puskesmas.
- k. Surat keterangan kematian dari RS/klinik, jika insiden mengakibatkan kematian.
- l. Surat kematian dari kelurahan setempat, jika insiden mengakibatkan kematian.

Kewajiban penumpang atau keluarga penumpang:

1. Daftar di Portal Asuransi.
2. Isi formulir pengajuan klaim portal e-klaim.
3. Kirim dokumen (dengan resolusi yang baik dan dokumen dapat terbaca dengan jelas, maksimal kapasitas file 10MB) via portal e-klaim.
4. Kirim kelengkapan dokumen paling lambat 30 hari kalender sejak tanggal pelaporan klaim. Jika pengiriman dokumen dilakukan lebih dari 30 hari kalender, maka asuransi tidak dapat diproses.

1. Kode Etik Mitra Pengemudi Penyedia Layanan Roda Dua

a. Pelanggaran Sangat Berat

No.	Pelanggaran	Sanksi
1.	Merokok di kendaraan saat menjemput/membawa penumpang atau saat mengambil paket/makanan dalam layanan GrabExpress / GrabMart / GrabFood	a. 1 kali : Peringatan Keras b. 2 kali : Tidak dapat menerima order sementara dan wajib menyelesaikan online training c. 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
2.	Melakukan penjualan atau pembelian atribut baik helm atau jaket, yang dapat menyebabkan kerugian pada pihak Grab, baik berupa kerugian materiil dan immaterial (pencemaran nama baik)	Pengakhiran hubungan kemitraan
3.	Meminta nomor telepon genggam penumpang saat mengantarkan penumpang	a. 1 kali : Penonaktifan akun sementara dan wajib menandatangani surat pernyataan b. 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
4.	Memaksa penumpang untuk Top Up OVO	a. 1 kali : Peringatan Keras b. 2 kali : Penonaktifan akun sementara dan wajib menandatangani surat pernyataan c. 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
5.	Menurunkan penumpang bukan di lokasi yang tertera pada aplikasi Grab tanpa persetujuan penumpang	a. 1 kali : Peringatan Keras b. 2 kali : Penonaktifan akun

		sementara dan wajib menandatangani surat pernyataan c. 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
6.	Menyalahgunakan/tidak memberikan potongan harga kode promo atau meminta/menambahkan biaya di luar tarif aplikasi tanpa persetujuan penumpang/pelanggan.	a. 1 kali : Peringatan Keras b. 2 kali : Penonaktifan akun sementara dan wajib menandatangani surat pernyataan c. 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

b. Pelanggaran Berat

No.	Pelanggaran	Sanksi
1.	Tidak menyiapkan perlengkapan yang diperlukan seperti tas, tali pengikat, pelindung paket dari hujan, jas hujan, helm untuk penumpang, bahan bakar yang mencukupi, uang kembalian, dan lainnya, sehingga menimbulkan kerusakan pada paket, makanan, atau mengganggu kenyamanan dan keselamatan berkendara.	a. 1 kali : Peringatan b. 2 kali : Peringatan Keras c. 3 kali : Tidak dapat menerima <i>order</i> sementara dan wajib menyelesaikan <i>online training</i>
2.	Tidak memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa kepada penumpang.	
3.	Membuat penumpang tidak nyaman dengan menggerutu/mengeluh	
4.	Performa / layanan di bawah standar yang ditentukan (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi	Peringatan, penonaktifan akun sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan (bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran pengemudi)

	yang dimiliki oleh Grab	
5.	Melakukan pembatalan dan/atau meminta pelanggan membatalkan pesanan/booking dengan berbagai alasan yang tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 kali : Peringatan b. 2 kali : Peringatan c. 3 kali : Peringatan Keras d. 4 kali : Tidak dapat menerima order sementara dan wajib menyelesaikan <i>online training</i> e. 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

c. Pelanggaran Ringan

No.	Pelanggaran	Sanksi
1.	Tidak menggunakan atribut Grab pada saat melakukan layanan, termasuk saat verifikasi wajah	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 kali : Peringatan b. 2 kali : Peringatan Keras dan Wajib Hadir ke GSC c. 3 kali : Tidak dapat menerima <i>order</i> sementara selama 1 hari d. 4 kali : Tidak dapat menerima <i>order</i> sementara selama 3 hari
2.	Kondisi atribut/helm/jaket Grab tidak layak pakai	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 kali : Peringatan b. 2 kali : Peringatan c. 3 kali : Peringatan Keras d. 4 kali : Tidak dapat menerima order sementara dan wajib menyelesaikan <i>online training</i>
3.	Tidak menjaga kebersihan penampilan, termasuk aroma badan/mulut saat berinteraksi langsung dengan penumpang, atau tidak berpenampilan sopan/bersih, seperti tidak menggunakan celana panjang dan sepatu tertutup.	
4.	Kendaraan dalam keadaan kotor	
5.	Kendaraan yang digunakan tidak dalam kondisi standar bawaan pabrik hingga berdampak pada ketidaknyamanan dan/atau keamanan penumpang.	

6.	Mendapatkan laporan terkait kemampuan navigasi untuk menemukan rute terbaik menuju tujuan	
7.	Mengabaikan undangan pelatihan wajib peningkatan kualitas mitra (offline/online)	Tidak dapat menerima <i>order</i> sementara sampai melakukan pelatihan
8.	Mengambil atau mengantarkan pesanan yang tidak sesuai dengan alamat yang tertera di aplikasi Grab, atau tidak mengantarkan paket atau makanan ke lokasi tujuan sesuai dengan permintaan pelanggan yang tertera di aplikasi, sebagaimana disebutkan secara spesifik pada saat pemesanan layanan.	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 kali : Peringatan b. 2 kali : Peringatan c. 3 kali : Peringatan Keras d. 4 kali : Tidak dapat menerima <i>order</i> sementara dan wajib menyelesaikan online training

B. Kendala atau Tantangan PT. Grab Cabang Padang Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang

beberapa kendala dan tantangan yang PT.Grab Cabang Padang hadapi dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, sebagai berikut:

1. Tantangan Infrastruktur

Salah satu kendala utama adalah kondisi infrastruktur di beberapa wilayah. Di Padang, terdapat area dengan jalan yang rusak atau belum teraspal, yang dapat menghambat perjalanan pengemudi dan berdampak pada waktu tempuh serta kenyamanan penumpang. PT.Grab Cabang Padang berupaya untuk berkomunikasi dengan pemerintah daerah untuk memperbaiki infrastruktur, namun proses tersebut seringkali membutuhkan waktu dan koordinasi yang intensif.

2. Ketersediaan pengemudi

Ketersediaan pengemudi yang memadai juga menjadi tantangan. Terkadang, di jam-jam sibuk, jumlah pengemudi tidak sebanding dengan permintaan penumpang. Hal ini bisa menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi penumpang. PT.Grab Cabang Padang sedang berusaha meningkatkan rekrutmen pengemudi dan memberikan insentif agar mereka tetap aktif di platformi, tetapi ada batasan dalam menarik pengemudi baru yang bersedia bergabung dengan Grab.

3. Standar Layanan

PT.Grab Cabang Padang juga menghadapi tantangan dalam memastikan semua pengemudi memenuhi standar layanan yang tinggi. Meskipun PT.Grab Cabang Padang memiliki program pelatihan/training, implementasinya di lapangan masih menemui kendala, seperti pengemudi yang tidak dapat hadir pada sesi pelatihan/training atau kurangnya motivasi untuk mengikuti pelatihan/training yang ditawarkan. Oleh karena itu, PT.Grab Cabang Padang terus mengembangkan metode pelatihan/training yang lebih fleksibel dan menarik bagi pengemudi.

4. Umpan Balik dan Respons Penumpang

Menangani umpan balik dari penumpang juga merupakan tantangan besar. PT.Grab Cabang Padang berupaya untuk merespons keluhan dan saran dengan cepat, tetapi terkadang ada keterlambatan dalam penyelesaian masalah, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. PT.Grab Cabang Padang sedang

meningkatkan sistem manajemen umpan balik agar lebih efisien dalam menangani masalah yang dihadapi penumpang.

5. Kompetisi di Pasar

Persaingan dengan layanan transportasi angkutan sewa khusus lain seperti Gojek, Maxim dan lainnya di Kota Padang juga menjadi tantangan. Banyaknya pilihan untuk penumpang dapat mengurangi loyalitas mereka terhadap Grab. Oleh karena itu, PT. Grab Cabang Padang perlu terus berinovasi dan menawarkan program promosi yang menarik, serta meningkatkan nilai tambah bagi penumpang agar mereka tetap memilih Grab sebagai pilihan utama dan dapat dipercaya.

C. Upaya PT. Grab Cabang Padang Untuk Mengoptimalkan Mutu Layanan Terhadap Penumpang

PT. Grab Cabang Padang berupaya untuk mengoptimalkan mutu layanan dan meningkatkan perlindungan, keamanan, dan keselamatan terhadap penumpang agar tidak terjadi lagi kerugian-kerugian yang dialami oleh penumpang yang menggunakan jasa layanan transportasi angkutan sewa khusus Grab, seperti penumpang sering dikeluhkan masalah dijemput terlambat/lama, sulit mendapatkan pengemudi, membantalkan pesanan penumpang tanpa alasan yang jelas, mengalami aplikasi eror, dan terjadinya kecelakaan saat mengantar penumpang dari tempat dijemputnya penumpang ketempat tujuan sesuai pesanan penumpang didalam aplikasi yang disediakan

PT.Grab. PT. Grab memahami bahwa keselamatan dan kenyamanan penumpang adalah prioritas utama dalam setiap layanan yang ditawarkan.

Upaya-upaya yang dilakukan PT.Grab Cabang Padang dalam mengoptimalkan mutu layanan terhadap konsumen adalah:

1. Asuransi untuk Penumpang

PT.Grab Cabang Padang telah menyediakan asuransi bagi penumpang yang mencakup risiko kecelakaan selama perjalanan. Ini memberikan perlindungan tambahan bagi penumpang, sehingga mereka merasa lebih aman saat menggunakan layanan GrabBike. Penumpang akan menerima penggantian sampai Rp. 15.000.000 untuk perawatan medis, Rp. 50.000.000 untuk cacat total, dan Rp. 50.000.000 untuk penumpang yang meninggal dunia. PT.Grab Cabang Padang juga berusaha meningkatkan kesadaran penumpang tentang manfaat asuransi ini melalui kampanye edukasi.

Pasal 189 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan jalan menjelaskan bahwa “Perusahaan angkutan umum wajib mengasuransikan tanggungjawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188”. Dan Pasal 192 ayat (1) “Perusahaan Angkutan Umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang”. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Besar Santunan Dana Kecelakaan

Lalu Lintas Jalan, santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan jika meninggal dunia maksimal Rp. 50.000.000, cacat tetap maksimal Rp.50.000.000, dan perawatan maksimal Rp. 20.000.000.

2. Pelatihan/Training pengemudi mengenai Keselamatan .

PT.Grab Cabang Padang mengadakan pelatihan/training khusus tentang keselamatan dan etika berkendara untuk pengemudi. Pelatihan ini mencakup aspek-aspek penting seperti cara menghadapi situasi darurat, menjaga interaksi positif dengan penumpang, dan mematuhi peraturan lalu lintas. Setelah beberapa bulan pengemudi akan diriview kembali mengenai pengetahuannya tentang keselamatan dan etika berkendara. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengemudi, PT.Grab Cabang Padang berharap dapat mengurangi risiko insiden selama perjalanan.

3. Memberikan informasi profil pengemudi GrabBike untuk keamanan penumpang.

PT.Grab Cabang Padang memastikan informasi profil pengemudi pada aplikasi Grab saat penumpang memesan jasa layanan Grab. Aplikasi tersebut memberikan informasi mengenai nama, nomor plat kendaraan, serta foto pengemudi GrabBike yang akan menjemput, sehingga konsumen dapat memastikan pengemudi yang menjemput merupakan benar-benar mitra dari PT.Grab Cabang Padang yang terdaftar didalam sistem perusahaan, dan saat perekrutan setiap pengemudi GrabBike diberikan surat SKK yaitu surat keterangan kemitraan.

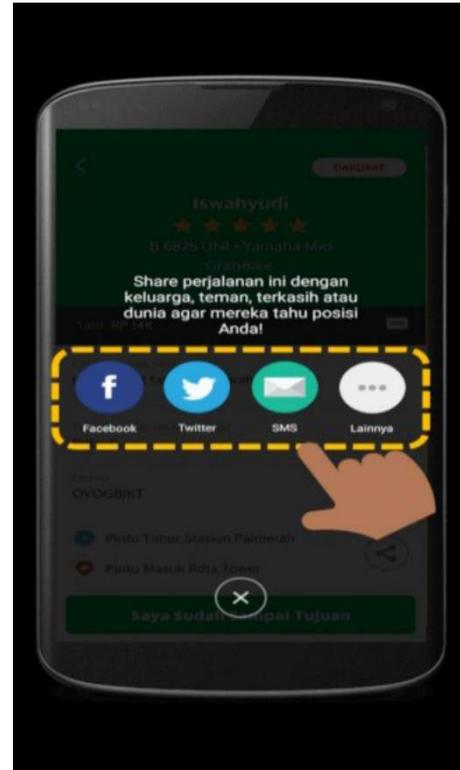
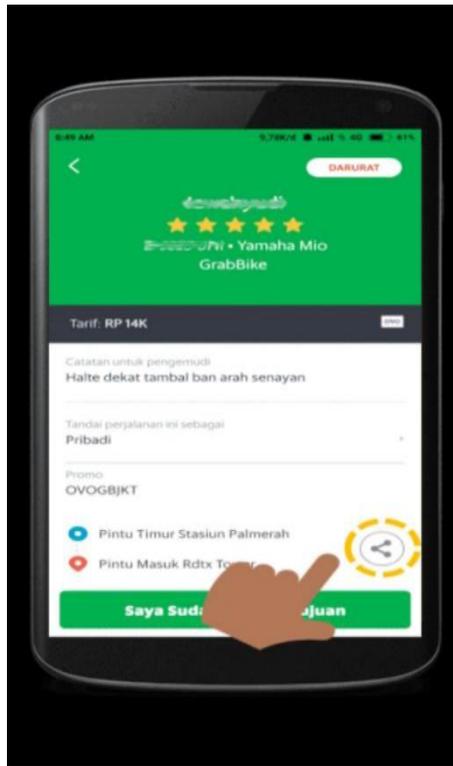
4. Sistem Pemantauan dan Evaluasi

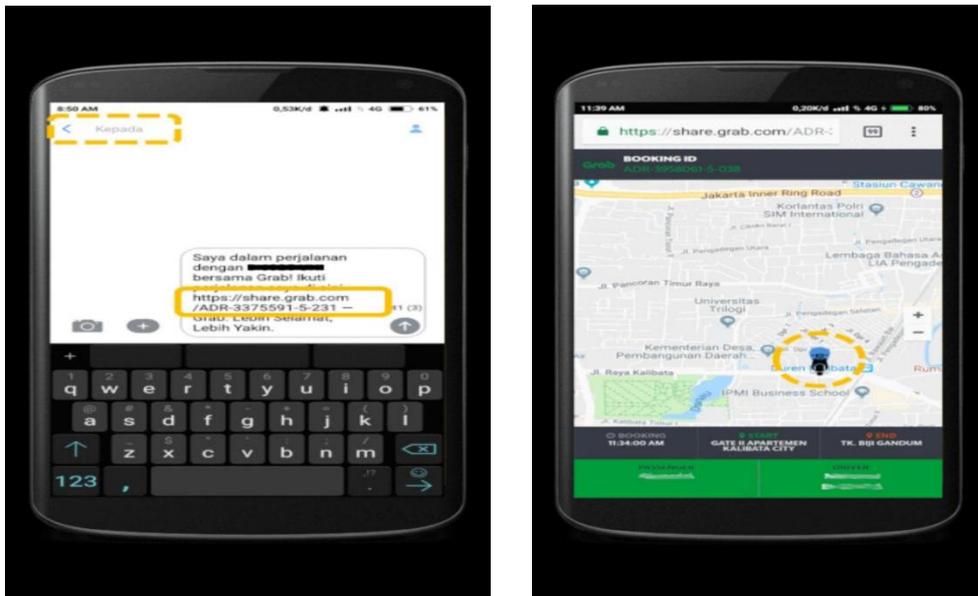
PT.Grab Cabang Padang telah mengimplementasikan sistem pemantauan untuk mengevaluasi kinerja pengemudi secara berkala. Melalui review rating dan umpan balik dari penumpang. Apabila penumpang memberi rating atau penilaian yang rendah terhadap pengemudi GrabBike maka pengemudi tersebut akan mendapatkan sanksi berupa pengurangan orderan yang masuk, dan perusahaan dapat mengidentifikasi pengemudi yang perlu mendapatkan pelatihan tambahan atau perhatian khusus. Ini membantu perusahaan menjaga standar layanan yang tinggi dan memastikan keselamatan penumpang.

5. Fitur Keamanan dalam Aplikasi

PT.Grab Cabang Padang terus memperbarui fitur keamanan dalam aplikasi Grab. Salah satunya adalah fitur "*Share My Ride*" yang memungkinkan penumpang membagikan informasi perjalanan mereka dengan keluarga atau teman. Fitur ini memberikan rasa aman tambahan bagi penumpang, karena orang terdekat mereka dapat memantau perjalanan secara real-time, lengkap dengan pelat nomor kendaraan, jam pemesanan, lokasi penjemputan dan tujuan perjalanan yang penumpang jalani.

Berikut cara menggunakannya:





Gambar : Fitur “share my ride”

6. Respons Cepat terhadap Keluhan

PT.Grab Cabang Padang telah meningkatkan tim dukungan pelanggan untuk memastikan respons yang cepat terhadap keluhan atau insiden yang terjadi. Perusahaan memiliki saluran komunikasi yang jelas bagi penumpang untuk melaporkan masalah, dan PT.Grab Cabang Padang siap memberikan bantuan segera. Dengan penanganan masalah yang efisien, PT.Grab Cabang Padang berharap dapat membangun kepercayaan penumpang terhadap layanan.

Dengan berbagai langkah yang diambil, PT. Grab Cabang Padang berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu layanan dan perlindungan terhadap penumpang. Perusahaan percaya bahwa dengan fokus pada keselamatan dan kenyamanan, dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi setiap pengguna layanan Grab.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Pada bab penutup ini, Penulis akan mengemukakan simpulan dari permasalahan yang dibahas pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi Penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus (Grab) di Kota Padang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi atau pengemudi GrabBike, maka pihak PT. Grab Cabang Padang akan memberi teguran kepada pengemudi dan melakukan Training ulang mengenai keselamatan dan kenyamanan kepada Penumpang, serta memberikan bantuan biaya santunan musibah kepada penumpang GrabBike yang mengalami kecelakaan, menderita cedera ataupun meninggal dunia dengan tiga jenis kategori yaitu untuk perawatan maksimal Rp. 15.000.000, Cacat Total atau meninggal senilai maksimal Rp.50.000.000, dengan mengikuti prosedur syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh PT.Grab Cabang Padang.
2. Kendala dan tantangan PT.Grab Cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan terhadap Penumpang GrabBike yaitu:
 - a. Tantangan Infrastruktur
 - b. Ketersediaan pengemudi
 - c. Standar layanan

- d. Umpan balik dan respons penumpang
 - e. Kompetisi dipasar
3. Upaya PT.Grab Cabang Padang untuk mengoptimalkan mutu layanan terhadap Penumpang yaitu dengan cara:
- a. Asuransi untuk penumpang
 - b. Pelatihan/Training pengemudi mengenai keselamatan
 - c. Memberikan informasi profil GrabBike untuk keamanan Penumpang
 - d. Sistem pemantauan dan evaluasi
 - e. Fitur keamanan dalam aplikasi

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mempunyai saran sebagai berikut:

1. Untuk perusahaan PT.Grab cabang Padang terhadap penumpang atas kerugian yang dialami seharusnya PT.Grab cabang Padang lebih memperhatikan kualitas dari pengemudi untuk selalu mengutamakan keselamatan di jalan dan memberikan kenyamanan kepada setiap penumpangnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Besar Santunan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan jika meninggal dunia maksimal Rp. 50.000.000, cacat tetap maksimal Rp.50.000.000, dan perawatan maksimal Rp. 20.000.000. jika dilihat dari jumlah uang santunan yang diberikan oleh PT.Grab Cabang Padang yang mengalami

- kecelakaan berbeda dan tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, penulis setuju dan adil jika jumlah uang santunan sesuai dengan aturan Menteri yang berlaku sehingga sesuai dengan teori keadilan.
2. Untuk Pemerintah terkait regulasi agar mengeluarkan kebijakan mengenai sanksi yang tegas terhadap pihak perusahaan Grab apabila pihak perusahaan tidak melaksanakan kewajibannya secara baik dan benar dalam hal terjadinya kerugian terhadap penumpang agar bisa menjadi efek jera bagi pelaku usaha untuk tidak mengulangi kesalahan itu lagi agar tidak ada pihak yang dirugikan sehingga terjadi angkutan jalan yang aman serta terjamin keselamatan dan jauh dari permasalahan. Pemerintah juga hendaknya melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara pemakaian aplikasi Transportasi Angkutan Sewa Khusus.
 3. Untuk Penumpang sebaiknya lebih berhati-hati dalam menggunakan Transportasi Angkutan Sewa Khusus dan haruslah dengan cermat, karena menyangkut keselamatan jiwa dan kerugian yang akan dialami pengguna jasa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abdulkadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung.
- Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.
- Lexy J Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram.
- Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Siti Fatimah, 2019, *Pengantar Transportasi*, Myria Publiher, Ponorogo.
- Sigit Sapto Nugroho, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Pustaka Iltizam, Solo.
- Yapiter Marpi, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*, PT. Zona Media Mandiri, Tasikmalaya.
- Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Penerbit : Grafindo Persada, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor PM 16 Tahun 2017 Tentang Besar Santunan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 177 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

C. Sumber lain

Bima Guntara dkk, 2021, "Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol.8, No. 2

Dwi sania, *kisah sukses Anthony tan*, Finansialku.com

Fahrurrozi, 2020, "Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam", *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol . 3 No. 1

Fitri Novia Heriani, *Keluhan Konsumen Terkait Transportasi Online*, *Hukumonline.com*.

Merdiana Ferdila dan Kasful Anwar Us, 2021, "Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional Dikota Jambi.", *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 6, No. 2.

Mazli. A, 2021, "Urgensi Pembaharuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce", *Jurnal Lex Reinassance*. 6 (2), 303.

Nur "Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya, 2022, Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima", *Jurnal Judiciary*, Vol. 11, No. 2.

Nandy, *Mengenal Siapa Pendiri Grab dan Perkembangannya*, *gramedia.com*.

Renata Christha Aulia, *Tujuan dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, *hukumonline.com*.

Tesis Hukum, *Perlindungan hukum menurut para ahli*, *tesishukum.com*.