

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Teknologi memiliki peran penting dalam mendukung era globalisasi saat ini. Masyarakat perlu mewujudkan kesejahteraan dengan cara memanfaatkan teknologi yang berkembang. Teknologi yang berkembang pesat telah mengembangkan inovasi yang menguntungkan bagi masyarakat. Salah satunya jasa transportasi, perkembangan jasa transportasi berperan penting sebagai penghubung dari satu tempat ketempat yang lainnya. Pentingnya peranan transportasi pada zaman ini, membuat lalu lintas dan angkutan jalan harus lebih tertata dalam sistem transportasi agar mampu mewujudkan jasa transportasi yang sesuai dengan pelayanan angkutan yang aman, tertib, lancar dan biaya yang murah.

Jasa transportasi saat ini telah beralih menggunakan metode pemesanan *online* yang disebut dengan transportasi *online*. Transportasi *online* merupakan sebuah pelayanan jasa transportasi yang setiap kegiatan transaksi terkoneksi internet, berawal dari pemesanan, pembayaran pesanan, hingga pemantauan dan penilaian dalam pelayanan jasa transportasi tersebut.<sup>1</sup> Transportasi online memberikan solusi alternatif di tengah padatnya

---

<sup>1</sup> Wijaya, Andika, 2016, *Aspek hukum bisnis transportasi jalan online*, Sinar grafika, Jakarta, hlm 12.

kendaraan agar cepat dan bisa menjangkau tempat yang kemungkinan tidak bisa dijangkau oleh kendaraan umum lainnya.<sup>2</sup>

Transportasi berbasis *online* dalam bentuk aplikasi *smartphone* bisa dipesan pada *platform* perusahaan tertentu. Di Indonesia khususnya kota Jakarta telah banyak berdiri layanan transportasi berbasis *online* atau aplikasi seperti *Gojek*, *Grab*, *Maxim*, *SmartJek*, *OkeJek*, Taksi Jeger, *Ojesy*, *Blue Jek*, *Anterin*, *inDriver*, *KOMBI KU*, *O'Jack Taxi Motor* dan masih banyak lainnya. Transportasi *online* yang beroperasi di kota Padang adalah *Gojek*, *Grab*, *Maxim*, *OkeJek*, *Anterin*, *inDriver*, *KOMBI KU*.

Perusahaan transportasi *online* yang sudah berkembang pesat di Indonesia yaitu PT Grab Indonesia. Grab adalah sebuah perusahaan layanan jasa transportasi *online* asal Malaysia yang didirikan pada tahun 2011 oleh Anthony Tan dan Tan Hooi. Grab berkantor pusat di Singapura dan telah berkembang di Negara Asia Tenggara. Grab telah berada di Negara Indonesia, Singapura, Vietnam, Filipina, dan Thailand, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara.<sup>3</sup>

Grab hadir di Indonesia pada tahun 2014. Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh - Aceh hingga Jayapura -

---

<sup>2</sup> ontjo Bambang M. dan Krido Eko C. 2017 “*Kontroversi Transportasi Online Sebagai Dasar Pembenahan Fasilitas Layanan Penumpang Bagi Pelaku Bisnis Transportasi Di Surabaya*”, Jurnal Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call For Papers, Unisbank Ke-3 (Sendi\_U 3), ISBN: 9-789-7936-499-93, hal 663.

<sup>3</sup> Septanto, Henri. 2016, *Ekonomi Kreatif dan Inovatif Berbasis TIK ala Gojek dan Grabbike*. Bina Insani ICT Journal 3.1: 213-219, hlm. 215.

Papua.<sup>4</sup> Aplikasi Grab dapat diunduh pada *smartphone* melalui *playstore* dan *appstore*. Berdasarkan riset ABI Research, pangsa pasar layanan berbagi tumpangan Grab mencapai 11,4% di Asia Pasifik. Paling banyak berasal dari Indonesia dan Vietnam. Kajian ini merupakan riset kedua yang dikeluarkan oleh ABI Research setelah 2018.<sup>5</sup> Pengendara grab atau yang disebut dengan *driver* ialah pelaku usaha perorangan yang menyediakan layanan jasa dalam bentuk pekerjaan dan melakukan perjanjian kemitraan dengan PT. Grab Indonesia.

Awal mula Grab hanya memberikan layanan *GrabTaxi*, di Indonesia secara bertahap Grab mulai mengikuti perkembangan teknologi. Grab menawarkan banyak pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor, pemesanan makanan, layanan nebeng, hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang.<sup>6</sup> Pada tahun 2014 bulan *GrabCar* (mobil) resmi beroperasi, dan pada bulan November 2014 layanan *GrabBike* (sepeda motor) mulai hadir dan layanan ini transportasi paling populer karena mengurangi kemacetan. Pada tahun 2015 layanan Grab bertambah namun tidak jasa transportasi, melainkan jasa pengantaran barang yaitu layanan *GrabExpress*. Di tahun 2016 grab menambahkan layanan jasa

---

<sup>4</sup> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab\\_\(aplikasi\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi)), diakses pada 15 Agustus 2018 pukul 15:14 WIB.

<sup>5</sup> <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5e9a4e6d6521f/riset-grab-pimpin-pasar-transportasi-online-di-indonesia-dan-vietnam>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2020 pukul 09.00 WIB.

<sup>6</sup> Yudhi Satria, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi Uber dan Grabcar Sebagai Angkutan Berbasis Aplikasi Online*, Makassar, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Hal. 55.

pesan antar makanan yaitu *GrabFood*. Pada tahun 2018 Grab menambahkan layanan *GrabFresh* yang membantu konsumen untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari. Layanan grab di terima dengan baik pada masyarakat Indonesia yang ditujukan untuk memberikan alternatif bagi pengguna dan pengemudi yang menekankan pada kode etik yang standar kepatuhan hukum, keselamatan, kecepatan, keamanan, dan ketentuan pada tarif yang jelas.<sup>7</sup> Di kota padang kantor cabang Grab berada di Jalan Bypass KM 9 kelurahan Pasar Ambacang, kecamatan Kuranji, kota Padang, 25152 (Seberang Polsek Kuranji).

Keberadaan *driver online* (Grab) saat ini menguntungkan karena membantu masyarakat dalam memecahkan kendala terhadap keterbatasan kendaraan angkutan umum dan juga membantu dalam pengiriman barang dan makanan secara efektif. Dasar hukum keberadaan Ojek *Online* di Indonesia terletak pada pasal 137 ayat (2) UU LLAJ menyatakan bahwa angkutan orang yang menggunakan Kendaraan Bermotor berupa Sepeda Motor, Mobil penumpang, atau bus. Pada Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyatakan bahwa sepeda motor merupakan kendaraan bermotor yang dapat mengangkut orang/dan atau barang.<sup>8</sup> Salah satu layanan grab yaitu *GrabFood* merupakan penyedia jasa pesan-antar makanan, dengan berbagai pilihan restoran yang

---

<sup>7</sup> <https://visimisi95.blogspot.com/2018/08/visi-misi-profil-grab.html>, diakses 29 November 2019 pukul 13.51 WIB.

<sup>8</sup> Putu Ari Sagita, "Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online Di Indonesia" (makalah ilmiah di luar ringkasan skripsi).hlm.7.

terdaftar pada aplikasi grab. Pada saat pemesanan *GrabFood* yang telah dipilih oleh konsumen dan akan muncul pada akun *driver* merupakan sebuah kesepakatan dalam perjanjian, karena konsumen telah memesan makanan dan telah mengetahui harga dan ongkos kirim. *Driver* membelikan pesanan konsumen terlebih dahulu menggunakan duit pribadi, dan setelah pesanan siap diantarkan kekonsumen. Pembayaran pada layanan *GrabFood* bisa berupa uang tunai dan *GrabPay*. *GrabPay* merupakan uang elektronik untuk pembayaran transaksi keuangan di aplikasi grab.

Sejak masuknya ojek *online* di Indonesia ada beberapa hal yang merugikan *driver*, salah satunya dengan membatalkan orderan yang dilakukan konsumen secara tiba – tiba. Pembatalan orderan *GrabFood* merupakan suatu tindakan pemesanan grab yang di lakukan konsumen untuk memesan jasa lalu pesanan dibatalkan, pada saat *driver* sudah membeli pesanan konsumen. Hal tersebut sudah merugikan para *driver GrabFood* yang sudah kehilangan tenaga, waktu, dan uang, *driver* juga tidak bisa meminta ganti rugi begitu saja. Pembatalan ini berarti mengabaikan yang sudah disepakati sejak awal dan hal tersebut dapat merugikan pihak *driver* karena jasa yang telah dikeluarkan dan tidak mendapatkan ganti rugi.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini terdapat suatu permasalahan, yaitu pembatalan orderan yang dilakukan konsumen terhadap pemesanan orderan *GrabFood*.

---

<sup>9</sup> Ahmad Wardi Muslich, 2013, *Fiqh Muamalat*, Jakarta, Amzah, hlm.255.

Permasalahan pembatalan orderan yang terjadi membuat kerugian pada *Driver Grab*, karna ketidaksesuaian teori dengan praktik dilapangan yang telah melanggar kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 tentang Kewajiban Konsumen adalah adalah :<sup>10</sup>

- 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.

Permasalahan pembatalan orderan *grabfood* yang terjadi membuat kerugian pada *Driver Grab*, karna konsumen telah melanggar Pasal 5 huruf (b) dan (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Kepastian hukum dalam permasalahan tersebut terdapat pada pasal 1267 KUHPer yaitu “Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.”

---

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Ganti kerugian oleh perusahaan PT. Grab Indonesia kepada *Driver* Grab yang telah dirugikan oleh konsumen atas tindakan konsumen membatalkan orderan *GrabFood* yaitu dalam Pasal 1249 KUHPerdara menyebutkan bahwa dimana ganti rugi kerugian tersebut yang disebabkan oleh suatu wanprestasi hanya dapat ditentukan dalam bentuk berupa uang, namun dengan seiringnya perkembangan penggantian kerugian dibagi menjadi dua yaitu kerugian *materil* dan kerugian *inmateril*. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti perlindungan hukum bagi *driver* grab akibat pembatalan orderan *GrabFood* oleh konsumen. Agar terlaksananya keadilan dan perlindungan hukum yang sesuai bagi *driver* grab. Maka penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER GRAB ATAS TINDAKAN KONSUMEN YANG MEMBATALKAN ORDERAN GRABFOOD ( STUDI KANTOR GRAB PADANG )** “

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Perlindungan hukum Kantor Grab Padang terhadap *Driver* Grab atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *GrabFood* ?
2. Bagaimana ganti kerugian dari Kantor Grab Padang terhadap *driver* atas tindakan konsumen membatalkan orderan *GrabFood* ?

### C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan, diantaranya :

1. Untuk Mengetahui Perlindungan hukum yang diberikan Kantor Grab Padang terhadap *Driver* Grab atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *GrabFood*.
2. Untuk Mengetahui ganti kerugian dari Kantor Grab Padang terhadap *driver* atas tindakan konsumen membatalkan orderan *GrabFood*.

### 3. Metode Penelitian

#### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan yuridis sosiologis, dalam bahasa Inggris *socio legal research*. Pengertian yuridis sosiologis yaitu pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat.<sup>11</sup> Pendekatan sosiologis hukum merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan secara empiris dengan cara terjun langsung ke objeknya.

#### 2. Sumber Data

Penelitian ini membutuhkan data yang relevan dengan permasalahan yang terjadi sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Data adalah suatu keterangan dari responden. Sumber data penelitian adalah sumber

---

<sup>11</sup> Zainuddun Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm, 105.

dimana data itu diperoleh. Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas artinya bersifat autoritatif. Bahan-bahan hukum primer terdiri atas perundang-undangan, dan putusan hakim.<sup>12</sup> Bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- 4) Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan
- 5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Di Gunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan bagian dokumen tidak resmi Publikasi tersebut sebagai petunjuk atau penjelas mengenai bahan hukum primer.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 47.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 54.

Bahan hukum sekunder yang terdapat dalam penulisan ini adalah buku, kamus hukum, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan para ahli, dan para akademisi berbagai produk hukum peundang-undangan, putusan pengadilan dan situs-situs internet yang menunjang dan berkaitan dengan permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap *driver* grab atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *GrabFood*.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

- a. Studi kepustakaan, yaitu data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.<sup>14</sup>
- b. Studi Lapangan, yaitu data lapangan yang diperlukan sebagai data penunjang diperoleh melalui informasi dan pendapat-pendapat dari responden.<sup>15</sup>
- c. Observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu pancaindra lainnya.<sup>16</sup> Penulis melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti yaitu Kantor Grab Padang.
- d. Wawancara, adalah situasi peran pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 107.

<sup>15</sup> *Ibid*.

<sup>16</sup> Nana Saoda, 2017, *Metode Penelitian*, Rosadakarya, Bandung, hlm. 215.

yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.<sup>17</sup> Wawancara langsung dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat dari sumber yang ditetapkan sebelumnya. Semua keterangan wawancara yang diperoleh mengenai apa yang diinginkan dicatat atau direkam dengan baik.<sup>18</sup> Dalam penelitian ini teknik wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang mengacu pada rangkaian pertanyaan terbuka. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Fally Pasolika Staff Operasional Kantor Grab Padang dan beberapa *driver* grab yaitu bapak Havid Hardi, Bapak Ardiansyah.

#### 4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>19</sup> Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut, meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum

---

<sup>17</sup> Amiruddin, 2006, *Pengantar Metode Penulisan Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm 82.

<sup>18</sup> Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penulisan Ilmu Hukum*, CV Bandar Maju, Bandung, hlm 167.

<sup>19</sup> Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hlm.244.

yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian, pola-pola tadi dianalisis lagi dengan menggunakan teori yang obyektif.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini juga tidak lepas dari teknik deskriptif yang dimaksudkan memaparkan apa adanya tentang suatu peristiwa hukum atau kondisi hukum.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Burhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 20.

<sup>21</sup> I Made Pasek Diantha, 2019, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenadamedia Grup, Jakarta, hlm 146.