



PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA OJEK *ONLINE* *GRAB* DI KABUPATEN KENDAL

Oleh:

**Satriyo Budi Santoso
Adi Suliantoro**

satriyobudisantoso028@gmail.com

adisuliantoro@edu.unisbank.ac.id

Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank Semarang

ABSTRAK

Pada era modern seperti sekarang ini lahirlah sebuah moda transportasi baru berbasis online yang timbul akibat berkembangnya IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). Transportasi online di Indonesia ada beberapa macam, namun dalam penelitian ini akan membahas transportasi online pada Aplikasi Grab. Perusahaan *Grab* merupakan satu diantara perusahaan pengangkutan ojek berbasis *online*, yang mana dalam oprasionalnya hubungan kerja antara perusahaan *Grab* dengan para drivernya sebatas hubungan kemitraan dengan kebijakan perusahaan. Dari hubungan mitra tersebut, berpotensi terdapat sebuah kelalaian yang dilakukan oleh driver grab yang nantinya pihak grab harus berupaya melindungi dan memberikan pertanggungjawaban kepada penumpang/pengguna Grab. Dengan demikian maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yakni: 1) perlindungan hukum bagi pengguna Grab di Kabupaten Kendal; dan 2) tanggung jawab Grab Terhadap Konsumen. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu jenis penelitian hukum sosiologis yang mana data diperoleh secara penelitian lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan secara faktual terjadi di dalam kehidupan masyarakat. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa perlindungan hukum terhadap penumpang/pengguna Grab dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 7, Bab IV Pasal 19, yang mana berisi tentang tarif transportasi online dan tanggungjawab pelaku usaha. Sedangkan perlindungan hukum di luar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 40 ayat (1) dan Pasal 5 ayat (2) Permenhub No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi, kemudian dalam Pasal 186 Pasal 188, Pasal 189, dan Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum Perusahaan Angkutan Umum. perlindungan hukum dapat diberikan kepada penumpang/pengguna Grab terdapat dua, yakni perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif. Sedangkan wujud pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh Grab dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang nilainya sama dengan kerugian, serta berupa perawatan kesehatan apabila diperlukan.

Kata Kunci: grab; kendal; perlindungan hukum.



PENDAHULUAN

Transportasi atau pengangkutan merupakan aspek kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan mobilitas masyarakat Indonesia. Sadar akan pentingnya peranan transportasi, maka sistem transportasi lalu lintas dan angkutan jalan membutuhkan penataan skala nasional sehingga keberadaan angkutan jalan dapat terpadu melalui sebuah sistem lalulintas transportasi dan mampu mewujudkan ketersediaan layanan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas serta pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, efisien waktu, lancar dan terjangkau secara finansial.¹

Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) tidaklah termasuk ke dalam kelompok kendaraan bermotor umum karena hanya mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang masuk dalam kelompok atau kategori kendaraan bermotor umum yang berarti sepeda motor tidak boleh digunakan sebagai kendaraan angkutan umum.

Pada era modern seperti sekarang ini lahirlah sebuah moda transportasi baru berbasis online yang timbul akibat berkembangnya IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). Kemunculan jenis transportasi *online* begitu digemari oleh masyarakat. Dengan adanya transportasi *online*, masyarakat secara perlahan mulai meninggalkan transportasi konvensional dan beralih ke transportasi berbasis *online*. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif. Inovasi bukanlah hanya sekedar proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi dia juga merupakan produk actual atau *outcome* (hasil).²

Perusahaan *Grab* merupakan satu diantara perusahaan pengangkutan ojek berbasis *online*, yang mana dalam operasionalnya hubungan kerja antara perusahaan *Grab* dengan para drivernya sebatas hubungan kemitraan dengan kebijakan perusahaan. Mitra disini memiliki pengertian yaitu pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan

¹ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo, Jakarta, 2012. Hlm.6

² Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 76



konsumen, atau jasa lainnya melalui *aplikasi* Grab dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki mitra sendiri.

Grab merupakan layanan transportasi online yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Kendal. Dalam waktu singkat, layanan ojek *online* ini berhasil menjaring ratusan mitra di Kendal untuk menjadi pengemudi ojek (*driver*) dan mendapatkan pasar yang begitu luas dalam mengembangkan usahanya.

Operasional Grab juga meliputi layanan pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan lain sebagainya. Untuk menggunakan layanan Grab calon penumpang harus memiliki aplikasi khusus yang tersedia di *smartphone*. Disana calon penumpang dapat mencari dan memesan pengemudi Grab melalui *smartphone* atau gawai milik calon penumpang.

Tanggung jawab pengemudi ojek sepeda motor berkaitan dengan hak-hak konsumen, karena tanggung jawab dari pengemudi ojek sepeda motor sangat diperlukan apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan pengangkutan yang semestinya tidak mengakibatkan tidak selamatnya objek yang diangkut sampai tempat tujuan. Pengguna jasa ojek sepeda motor dapat disebut sebagai konsumen karena dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 1 Angka 1: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” Perlindungan konsumen berbicara mengenai jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.³

Konsumen ojek *online* wajib dilindungi secara hukum melalui perundang-undangan, termasuk juga penyelesaian sengketa hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap penggunaan jasa angkutan umum kendaraan bermotor ojek.⁴

³ Janus Sidabalok, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006. Hlm. 3

⁴ Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011. Hlm. 21



Salah satu kerugian yang dialami pengguna jasa ojek sepeda motor adalah terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh kesalahan pengemudi ojek sepeda motor. Kepastian payung hukum ditujukan untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan konsumen.

Jika keberadaan ojek bersifat jangka panjang, maka pelayanan jasa ojek perlu untuk ditingkatkan sehingga lebih andal dan terjamin keamanan dan perlindungan hukumnya, hal ini penting untuk melindungi pengguna jasa ojek. Hal tersebut bertujuan agar terwujudnya penyelenggaraan angkutan lalu lintas dan angkutan jalan yang lebih aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu dengan transportasi lain.

Dalam penelitiannya penulis akan mengkaji hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna ojek online *Grab Bike* di Kabupaten Kendal. Pengguna dalam tulisannya meliputi pengendara (*driver*) dan Penumpang. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti aspek hukum yang timbul dari keberadaan bisnis transportasi ojek "*Grab*" yang berbasis *online* ini, untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam, penelitian ini dituliskan dalam skripsi berjudul: "Perlindungan Konsumen Pengguna Ojek *Online Grab* di Kabupaten Kendal."

RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan ini adalah:

- 1) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna Grab di Kabupaten Kendal?
- 2) Bagaimana tanggung jawab Grab Terhadap Konsumen?

PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum bagi Penumpang/Pengguna Grab di Kendal

A. Perlindungan Hukum dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Secara umum ojek online berfungsi sebagai jasa angkut orang/barang tetapi bertentangan dengan regulasi perundang-undangan. Meskipun demikian, bisnis pengangkutan online malah semakin berkembang pesat, bahkan Menteri Perhubungan telah mengeluarkan Surat Nomor UM3012/1/21/Phb/2015 yang



isinya melarang transportasi berbasis online (taksi online dan ojek online) karena dinilai melanggar UU LLAJ. Presiden Joko Widodo beberapa kali memberikan perintah pencabutan surat tersebut guna mempertahankan keberlangsungan bisnis ojek online tersebut karena mencakup lingkup pemberdayaan masyarakat.⁵

Kebutuhan mendesak terhadap transportasi publik yang kurang memadai menjadi salah satu faktor mengapa bisnis ojek *online* maju pesat di Indonesia. Perusahaan penyedia jasa pengangkutan berbasis *online* yang pertama kali masuk di Kab. Kendal adalah Grab, yang mana selanjutnya bekerjasama dengan pemkot kota Kendal dalam program mendukung pembangunan *smart city*. Jika ditelisik dari segi ketenagakerjaan, tentu masyarakat di Kab. Kendal merasa diuntungkan karena perusahaan Grab menawarkan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan penghasilan tambahan dengan menjalin hubungan kemitraan kerja ‘*self-employe*’ dengan Grab.

Permasalahan muncul karena hubungan kemitraan sendiri tidak termasuk pada konsep yang dikenal dalam hukum ketenaga kerjaan di Indonesia.⁶ Istilah hubungan kemitraan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, tetapi dengan konteks yang berbeda. Undang-Undang ini mendefinisikan kemitraan sebagai hubungan kerjasama dalam keterkaitan usaha antara pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dengan Usaha Besar, yang dilaksanakan dengan pola seperti: intiplasma, subkontrak, dan lain sebagainya.⁷

Guna mendapatkan data pendukung dalam penelitiannya, penulis telah melakukan wawancara terhadap 50 sampel responden pengguna aplikasi Grab di Kab. Kendal yang meliputi “Mitra Grab” dan “Penumpang” pada tahun 2022. Berikut penulis sertakan data kuesioner.

⁵ Moh Hasbi Rofiqi, “Politik Kebijakan Pemerintahan Presiden Joko Widodo terhadap Transportasi Berbasis Online Tahun 2014-2019,” *Parapolitika: Journal of Politics and Democracy Studies*, 1, 1 (2020), hlm. 39.

⁶ Nabiyla Risfa Izzati dan Mas Muhammad Gibran Sesunan, “Misclassified Partnership and the Impact of Legal Loophole on Workers,” *Bestuur*, 10, 1 (2022) hlm. 58.

⁷ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Pasal 1 dan Pasal 26.



Dari 50 sampel responden hanya 80% yang memiliki aplikasi Grab di *smartphone* mereka. Tidak semua orang mengunduh aplikasi Grab, meskipun 70% responden mengakui keberadaan Grab di Kab. Kendal sangat memudahkan mobilitas mereka.

Frekuensi penggunaan layanan jasa angkut Grab di Kendal diketahui paling sering seminggu sekali dengan persentase 40% bahkan 10 responden mengatakan bahwa mereka tidak menggunakan layanan angkut dalam kurun waktu seminggu. Jarak yang responden tempuh dengan layanan antar Grab paling banyak dibawah 5 Kilometer, yakni sebesar 60%. Alasan responden tidak menggunakan layanan Grab untuk jarak jauh dikarenakan adanya Argometer atau tarif Grab yang lumayan merogoh kantong untuk perjalanan jarak jauh.

Selanjutnya, para responden baik yang sering menggunakan maupun jarang menggunakan layanan pengangkutan Grab ketika ditanya perihal pengetahuan mereka terhadap kesadaran perlindungan hukum dan kebijakan perusahaan Grab, hanya 15 orang yang benar-benar mengetahui kebijakan perusahaan terhadap hak-hak para konsumen dalam mendapatkan pelayanan terbaik. Karena kurangnya kesadaran hukum dan kurangnya wawasan terhadap kebijakan suatu perusahaan, para konsumen cenderung diam saja ketika mereka mendapatkan ketidakadilan dalam menikmati suatu pelayanan.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap harkat dan martabat individu yang memberikan pengakuan terhadap terjaminnya hak-hak asasi manusia terhitung sejak kelahirannya sebagai sebuah subjek hukum berdasarkan pada aturan-aturan maupun pedoman hukum (Undang-Undang) yang berlaku dan dilakukan oleh aparat hukum untuk menjamin rasa aman, tentram dan tertib di dalam kehidupan masyarakat luas.⁸

Dalam melindungi konsumen dalam sengketa payung hukum ojek online, pada pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 menekankan poin ke 1 dan 2 yang mana kewajiban pengusaha ojek online untuk bertanggung jawab atas segala kerugian yang diterima oleh konsumen. Wujud tanggung jawab berupa ganti rugi

⁸ Utung Rasyidin, Dedi Supriyadi, Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), Hlm.5



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.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap harkat dan martabat individu yang memberikan pengakuan terhadap terjaminnya hak-hak asasi manusia terhitung sejak kelahirannya sebagai sebuah subjek hukum berdasarkan pada aturan-aturan maupun pedoman hukum (Undang-Undang) yang berlaku dan dilakukan oleh aparat hukum untuk menjamin rasa aman, tentram dan tertib di dalam kehidupan masyarakat luas.⁹

Pentingnya peranan perlindungan hukum dari masa ke masa dikarenakan dalam pembentukan suatu negara memerlukan sistem tatanan hukum yang dapat mengatur tiap warga negaranya sehingga hubungan timbal balik yang terpadu antara suatu negara dengan warga negaranya. Seperti halnya yang diperlukan penumpang Grab di Kendal sebagai subjek hukum, mereka memiliki hak atas perlindungan hukum konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subjek hukum ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum tersebut dibagi menjadi dua macam, yaitu 1.) Perlindungan Hukum Preventif dan 2.) Perlindungan Hukum Represif.

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum adanya keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuan dari bentuk perlindungan hukum preventif yaitu untuk mencegah terjadinya sengketa hukum. Sedangkan bentuk perlindungan hukum represif merupakan dukungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang ditangani oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi yang berupa sanksi.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang wajib dilakukan karena berhubungan dengan kesejahteraan bersama yang terkait dengan perkembangan

⁹ *Ibid.*



bisnis di masa kini. Tujuan perlindungan konsumen adalah memberikan jaminan perlindungan secara hukum kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang di Luar UU Perlindungan Konsumen

Secara yuridis, pengguna ojek online baik 'Grab' maupun 'Gojek' dan lain sebagainya telah dilindungi haknya sebagai konsumen. Diluar UU No.8/1999, masih terdapat payung hukum yang menaungi konsumen sebagai subjek hukum yang perlu dijunjung tinggi hak-hak nya dalam bertransaksi serta mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha. Grab yang beroperasi dengan media aplikasi yang terdapat dalam teknologi gawai pintar, menawarkan kemudahan yang sesuai dengan Permenhub No.32 th 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi Pasal 40 ayat (1) yang membahas perihal rneningkatkan kernudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, Perusahaan Angkutan Urnum dapat rnenggunakan aplikasi berbasis Teknologi Inforrnasi. Ayat yang isinya (2) Untuk rneningkatkan kemudahan pembayaran pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek. Perusahaan Angkutan Urnurn dapat melakukan pembayaran secara tunai atau rnenggunakan aplikasi berbasis Teknologi Inforrnasi.

Pasal 186 UU No. 22 tahun 2009 tentang Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengirim barang. Pasal 186 tersebut membahas perihal transaksi dan pemberian tarif angkut, pembayaran yang menjadi kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Jika dalam pelaksanaan terjadi tindak kecurangan yang melanggar kode etik mitra Grab, maka mitra pengemudi dapat dijatuhi sanksi dan dilaporkan kepihak berwajib.

Pasal 188 UU No.22 tahun 2009 Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.



Pasal 189 UU No.22 tahun 2009 tentang Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum yang berisi ‘Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188’.

Pasal 191 UU No.22 tahun 2009, Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.¹⁰

Pasal 5 ayat (2) Permenhub No.12 tahun 2019 menjelaskan bahwa Bagi penggunaan Sepeda Motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi untuk memenuhi persyaratan aspek keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b, Perusahaan Aplikasi paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:¹¹

- a) Mencantumkan identitas Penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi;
- b) Identitas pengemudi dan Sepeda Motor yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi dan sepeda motor yang melayani;
- c) Menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) Dilengkapi surat tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- e) Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan di dalam aplikasi; dan
- f) Melengkapi aplikasi dengan fitur tombol darurat (panic button) bagi Pengemudi dan Penumpang.

Tanggung Jawab Grab Terhadap Konsumen

Kota Kendal yang saat ini sedang dalam usaha pembangunan *smart city*, melakukan kerjasama dengan perusahaan Grab Indonesia untuk meningkatkan

¹⁰ Undang-Undang No. 22 Bagian Sebelas. Kewajiban, Hak, dan Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Umum Paragraf 1/Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum/2009.

¹¹Permenhub No. 12 Jenis dan Kriteria/BabII/Pasal5/Ayat2/2019



mobilitas guna mendukung pembangunan daerah. Perusahaan Grab dalam waktu singkat berhasil merekrut banyak mitra di Kab. Kendal yang mana menjadi sumber penghasilan bagi para mitranya. Konsumen Grab di Kab. Kendal juga tergolong banyak. Antusias warga Kendal yang mendukung keberadaan Grab terlihat dari hasil survei yang penulis lakukan terhadap 50 orang, dimana 80% warga Kendal memiliki aplikasi Grab di ponsel pintar mereka. Banyak area di Kabupaten Kendal yang tidak dilewati oleh transportasi umum, sehingga warga Kendal memilih layanan ojek *online* untuk menjangkau wilayah tersebut. Selain dirasa lebih praktis, Grab juga lebih terjangkau tarif perjalanannya. Selain itu dari segi perekonomian, mitra grab termasuk grabfood juga merasa diuntungkan.

Begitu banyak manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi penyedia jasa pengangkutan ini, namun dari hasil wawancara pada saat di lapangan, penulis menjumpai keluhan yang diutarakan oleh konsumen Grab. Keluhan yang dinilai sangat merugikan penumpang merupakan hal akan penulis kaji terkait dengan hukum perlindungan konsumen. Hasil survei yang penulis dapatkan menjadi acuan untuk menelisik kerugian dan sengketa hukum perlindungan konsumen terkait pemenuhan Hak dan Kewajiban konsumen dan produsen barang dan/atau jasa. Tabel 1 pada pembahasan sebelumnya merupakan hasil dari wawancara yang telah penulis lakukan pada tahun 2022. Tingkat kesadaran masyarakat khususnya warga di Kab. Kendal terhadap hak mendapatkan perlindungan sebagai konsumen sangat kecil, hanya beberapa orang dengan wawasan tertentu benar-benar sadar akan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara hukum dan mengajukan gugatan kepada produsen atas ketidaknyamanan serta kerugian yang didapatkan para konsumen karena minim pengetahuan itu menyebabkan konsumen merugi. Beberapa orang memberikan respon atas kerugian yang diterimanya, dengan melaporkan kejadian kepada otoritas perusahaan Grab.

Kerugian yang diperoleh tidak selalu berhubungan dengan keuangan, penumpang juga dirugikan secara waktu. Sebagai contoh, pada saat melakukan pemesanan grab bike pihak mitra belum menguasai area penjemputan sehingga proses penjemputan menjadi lama dan membuat calon penumpang menunggu lama. Hal itu menjadi salah satu keluhan yang penulis dapatkan dari hasil survei. Jam



operasional Grab sangat fleksibel, para mitra bisa menerima pemesanan selama mereka mengaktifkan status aktif pada aplikasi mereka bahkan ketika mitra hendak beroperasi selama 24 jam. Responden dalam hasil wawancara juga menyayangkan ketika mereka mendapati pemesanan tidak direspon oleh mitra atau driver grab, hal ini sangat merugikan penumpang dalam efisiensi waktu. Kejadian seperti itu sering terjadi ketika driver lupa mematikan aplikasi pada saat selesai bekerja dan hendak istirahat.

Tidak kejahatan kriminal yang menjurus ke tindak pidana berat sejauh ini belum pernah terjadi di Kab. Kendal. Hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan adanya tindak kecurangan dalam aspek pembayaran, dimana penumpang telah melakukan pembayaran menggunakan uang elektronik OVO, akan tetapi pihak driver meminta pembayaran tunai. Hal ini dapat terjadi ketika penumpang grab lupa jika telah melakukan pembayaran melalui OVO dan terburu-buru saat sampai di lokasi tujuan. Sehingga, penumpang tidak sempat mengingatkan driver Grab jika telah melakukan pembayaran. Dalam menyikapi ketidaknyamanan tersebut, para penumpang yang telah merasa dirugikan menginginkan keadilan kepada perusahaan untuk menjamin hak konsumen terpenuhi. Lantas bagaimana kebijakan yang diambil oleh pihak perusahaan Grab sebagai wujud pertanggung jawaban atas pelayanan yang tidak memuaskan dan merugikan para konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para konsumen Grab, diketahui bahwa terdapat beberapa kerugian yang berkemungkinan diperoleh oleh penumpang, seperti kerugian waktu, kelalaian driver yang kadang mengaktifkan aplikasi meskipun sedang tidak beroperasi, dan juga ditemukan kasus pembayaran ganda yang mana penumpang telah membayar dengan metode OVO namun driver masih meminta secara tunai.

Hal-hal tersebut menimbulkan kerugian terhadap konsumen Grab, dengan demikian perlunya pertanggungjawaban Grab terhadap penyelesaian permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan. Pada aplikasi Grab telah disediakan fitur yang berfungsi sebagai media penyampaian konsumen Grab dalam



menilai kinerja para mitra yang ada di lapangan. Sehingga para penumpang bisa melakukan penilaian terhadap pelayanan baik pihak Grab maupun mitranya.

Dengan adanya fitur keluhan bagi konsumen, pihak Grab akan menangani permasalahan yang terkait antara driver dan penumpang untuk diselesaikannya kerugian-kerugian yang ditimbulkan. Adapun wujud pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh Grab dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang nilainya sama dengan kerugian, serta berupa perawatan kesehatan apabila diperlukan.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha yang terkait dengan penggantian kerugian kepada konsumen serta Grab memberlakukan Kode Etik yang berisi aturan, keselamatan, keamanan dan standar layanan yang diharapkan dapat diterapkan seluruh pengemudi, dapat disimpulkan bahwa pihak Grab telah memenuhi unsur-unsur pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Kode Etik Grab.

SIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap penumpang/pengguna Grab dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 7, Bab IV Pasal 19, yang mana berisi tentang tarif transportasi online dan tanggungjawab pelaku usaha. Sedangkan perlindungan hukum di luar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 40 ayat (1) dan Pasal 5 ayat (2) Permenhub No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi, kemudian dalam Pasal 186 Pasal 188, Pasal 189, dan Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum Perusahaan Angkutan Umum.
2. Perlindungan hukum dapat diberikan kepada penumpang/pengguna Grab terdapat dua, yakni perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif. Adapun perlindungan secara preventif yaitu pemerintah dalam melindungi hak dan kewajiban konsumen dan pengusaha (produsen), dan secara represif yaitu menyelesaikan sengketa yang ditangani oleh Pengadilan Umum



dan Peradilan Administrasi yang berupa sanksi bagi pihak yang merugikan dan memberikan hak bagi pihak yang dirugikan.

3. Wujud pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh Grab dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang nilainya sama dengan kerugian, serta berupa perawatan kesehatan apabila diperlukan. Berdasarkan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha yang terkait dengan penggantian kerugian kepada konsumen serta Grab memberlakukan Kode Etik yang berisi aturan, keselamatan, keamanan dan standar layanan yang diharapkan dapat diterapkan seluruh pengemudi, dapat disimpulkan bahwa pihak Grab telah memenuhi unsur-unsur pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Kode Etik Grab.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo, Jakarta, 2012.
- Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011.
- Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Moh Hasbi Rofiqi, "Politik Kebijakan Pemerintahan Presiden Joko Widodo terhadap Transportasi Berbasis Online Tahun 2014-2019," *Parapolitika: Journal of Politics and Democracy Studies*, 1, 1 (2020).
- Nabiyla Risfa Izzati dan Mas Muhammad Gibran Sesunan, "Misclassified Partnership and the Impact of Legal Loophole on Workers," *Bestuur*, 10, 1 (2022).
- Permenhub No. 12 Jenis dan Kriteria/BabII/Pasal5/Ayat2/2019
- Undang-Undang No. 22 Bagian Sebelas. Kewajiban, Hak, dan Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Umum Paragraf 1/Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum/2009.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Pasal 1 dan Pasal 26.
- Utung Rasyidin, Dedi Supriyadi, *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014).