

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, canggih dan mutakhir khususnya dalam bidang transportasi menyebabkan manusia cenderung untuk bersikap cepat, praktis dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Transportasi zaman dahulu masih menggunakan tenaga manusia dan peralatan yang sederhana sehingga untuk memindahkan suatu barang dari suatu tempat ke tempat lain membutuhkan waktu lama, berbeda halnya dengan transportasi di zaman sekarang ini yang serba digital. Manusia tidak perlu susah payah untuk mencari transportasi, cukup dengan mengandalkan kecanggihan dari *smartphone* baik berupa *android* maupun *iphone*.

Transportasi merupakan moda yang tidak lepas dari aspek pengangkutan barang dan pengangkutan orang. Hukum pengangkutan yaitu aturan yang mengatur mengenai perjanjian timbal-balik, salah satu pihak yaitu pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim atau penerima) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.<sup>1</sup>

Adapun fungsi pengangkutan itu sendiri ialah memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya

---

<sup>1</sup> Sution Usman Adji & Djoko Prakoso. Et.al, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Ctk. Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm. 6.

guna dan nilai.<sup>2</sup> Kegiatan pengangkutan didasarkan pada perjanjian, yaitu suatu perbuatan yang terjadi antara satu atau dua orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau di mana kedua belah pihak saling mengikatkan diri.<sup>3</sup> Perjanjian pada layanan Grab Car dalam aplikasi Grab yang diselenggarakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia melibatkan para pihak yaitu, PT. Solusi Transportasi Indonesia, Driver (mitra) dan konsumen.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dengan jumlah pengguna transportasi online berbasis aplikasi yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Layanan transportasi online berbasis aplikasi ini tentu memunculkan persoalan, di satu sisi terdapat kelebihan dan di satu sisi terdapat kelemahan. Kelemahan tersebut ditunjukkan dengan adanya keluhan konsumen yang dalam hal ini tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen dengan menggunakan layanan Grab Car.

Pemerintah Republik Indonesia sudah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam rangka untuk melindungi pemenuhan hak-hak konsumen agar dalam hal ini konsumen tidak dirugikan. Selain itu, UUPK sebagai fondasi untuk menciptakan tujuan hukum yaitu kepastian, kemanfaatan, dan keadilan bagi konsumen di Indonesia dan menciptakan hubungan hukum yang sehat serta tidak ada pihak yang dirugikan. UUPK sebagai undang-undang yang melindungi konsumen, namun

---

<sup>2</sup> Ridwan Khairandy, *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*, Ctk Ketiga, FH UII Press, Yogyakarta, 2017, hlm. 429.

<sup>3</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Buku I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 27.

bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian karena perekonomian sosial banyak ditentukan oleh pelaku usaha.<sup>4</sup>

Perlindungan konsumen adalah suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hak-hak konsumen dalam segala peristiwa hukum yang dilakukan oleh konsumen. Konsumen sendiri ialah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain serta tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup>

Kondisi ini menyebabkan semakin tingginya minat manusia, pada layanan online berbasis aplikasi tersebut. Layanan transportasi online berbasis aplikasi ini selain memudahkan manusia dalam hal akses dari suatu tempat ke tempat lain dengan waktu yang efisien dan cepat juga mempunyai kelemahan yang merugikan konsumen. Kedudukan konsumen yang dianggap sebagai “raja” seharusnya diinterpretasikan secara kritis.

Pemberlakuan perjanjian secara sepihak oleh perusahaan PT. Solusi Transportasi Indonesia memposisikan dirinya sebagai pelaku usaha yang berlindung di bawah aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut tanpa memperhatikan kepentingan konsumen. Konsumen dalam hal ini, mempunyai pengetahuan yang terbatas sehingga pelaku usaha seringkali mengabaikan kepentingan konsumen. Melihat dari posisi konsumen yang lemah, konsumen terpaksa menerima dan mengikuti aturan atau syarat yang telah ditetapkan oleh

---

<sup>4</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Daya Wisya, 1999, hlm. 30.

<sup>5</sup> Riduan Syahrani, *Kata-kata Kunci Mempelajari Ilmu Hukum*, Ctk. pertama, PT. Alumni, Bandung, 2015, hlm. 218.

pelaku usaha manakala konsumen sendiri tidak menghendaki perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut.<sup>6</sup>

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”<sup>7</sup> Pasal tersebut mengatur tentang hubungan hukum antara perusahaan dengan konsumen di mana pada saat perusahaan melakukan kesalahan maka ganti rugi akan ditanggung oleh perusahaan kepada konsumen yang mengalami kerugian.

Pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga bertanggung jawab di dalam kamus ini diartikan sebagai keadaan di mana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan tanggung jawab serta menanggung akibatnya. Tanggung jawab pelaku usaha dalam setiap kegiatannya harus berani menanggung risiko atau ganti rugi atas segala yang menjadi tanggung jawabnya karena perbuatan yang dilakukan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Adanya asas kebebasan berkontrak membuat setiap orang mempunyai kebebasan untuk membuat kontrak dengan siapa saja, bebas untuk menentukan isi

---

<sup>6</sup> Barkatullah, Abdul Halim, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Ctk. kesatu, Nusa Media, Bandung, 2016, hlm. 3.

<sup>7</sup> Lihat Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

perjanjian, bebas untuk menentukan objek perjanjian dan bentuk dari suatu perjanjian yang akan dibuat.<sup>8</sup>

Penerapan asas kebebasan berkontrak dapat menimbulkan ketidakadilan, untuk mencapai asas kebebasan berkontrak harus didasarkan pada posisi tawar yang seimbang. Berdasarkan kenyataannya, antara PT. Solusi Transportasi Indonesia sebagai pelaku usaha dan konsumen sulit untuk menemukan kedudukan posisi tawar yang benar-benar sejajar. Pihak Grab yang mempunyai posisi lebih tinggi, seringkali memaksakan kehendaknya. Kekuatan perjanjian yang dibuat oleh perusahaan dapat mendikte konsumen untuk menuruti kehendaknya yang ada di dalam isi perjanjian.

Realisasi usaha transportasi yang dilakukan oleh perusahaan transportasi online memunculkan suatu perikatan hukum dengan pengguna (konsumen). Dalam hal ini, perusahaan transportasi online mengadakan transaksi berupa perjanjian pemberian jasa transportasi, transaksi dilakukan melalui metode elektronik, yang memunculkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Perusahaan transportasi memberikan hak kepada pengguna jasa atas layanan transportasi, dan di lain pihak memunculkan hak atas imbalan atau tarif bagi perusahaan transportasi online. Perusahaan transportasi online melakukan kewajibannya berupa pemberian jasa atau layanan transportasi, sedangkan kewajiban pihak pengguna layanan (konsumen) adalah membayar ongkos layanan (tarif) dengan nilai tertentu kepada perusahaan transportasi online. Berdasarkan

---

<sup>8</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, Ctk. Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 87

ulasan tersebut, baik perusahaan transportasi online dan pengguna layanan (konsumen) masing-masing berkedudukan sebagai pembawa hak.

Kedudukan perusahaan transportasi online sebagai subjek hukum tidak hanya terbatas pada hal adanya hubungan hukum dengan pengguna layanan (konsumen) jasa transportasi saja. Perusahaan transportasi online juga berkedudukan sebagai subjek hukum manakala perusahaan mengadakan perjanjian kemitraan dengan para driver transportasi online.

Idealitanya, pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab harus berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, berdasarkan Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa segala warga negara Indonesia bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan, dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu tanpa pengecualian. Pasal tersebut memberikan landasan konstitusional bagi pemenuhan hak konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga negara adalah sama (*equality before the law*). Sebagai warga negara, kedudukan hukum konsumen tidak boleh rendah daripada pelaku usaha. Kedudukan di antara keduanya harus memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lain.<sup>9</sup> Realitanya, pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab menunjukkan masih lemah. Hal ini ditunjukkan dengan pelanggaran hak konsumen yang terjadi pada layanan Grab Car yang dilakukan oleh driver Grab Car dalam aplikasi Grab seperti driver yang meminta bayaran melebihi tarif

---

<sup>9</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 92.

yang tertera di aplikasi dan hal-hal lainnya yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak konsumen sesuai dengan yang diamanatkan dalam UUPK.<sup>10</sup>

Idealitanya, tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab berlandaskan pada Kode Etik Pengemudi Grab Car dalam layanan Grab yang menyatakan bahwa driver harus memberikan transportasi yang aman kepada konsumen dan transportasi yang dapat diandalkan kepada konsumen.<sup>11</sup> Realitanya, tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab tidak terpenuhi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tindakan driver yang melakukan pelanggaran kepada konsumen atas pemenuhan hak konsumen berupa keamanan dan kenyamanan pada layanan Grab Car dalam aplikasi Grab.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab?
2. Bagaimana tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab?

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan pengguna layanan (konsumen) Grab Car, Regina pada tanggal 30 Mei 2019 pukul 12:30 – 13:30 WIB.

<sup>11</sup> Kode Etik Pengemudi Grab Car.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi individu atau masyarakat dalam hal tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak keamanan dan kenyamanan terhadap konsumen. Manfaat lain yang diperoleh yaitu dapat menambah wawasan atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan terhadap kasus Grab Car yang marak terjadi pada saat ini.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan cara pandang hukum yang tepat untuk dapat menyelesaikan masalah hukum yang berkaitan dengan Tanggung Jawab Driver Grab Car Atas Pemenuhan Hak Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Konsumen.



## E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian hukum dengan judul “Tanggung Jawab Driver Grab Car Atas Pemenuhan Hak Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Yogyakarta)” merupakan karya asli penulis. Penelitian ini bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil penelitian lain. Hal ini dapat dibuktikan dengan membandingkan penelitian ini dengan penelitian lain yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Berikut contoh skripsi dengan tema yang sama:

1. Tommy Anugerah Surya Putra, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2018, dengan judul “Tanggung Jawab terhadap Kerugian yang dialami oleh Pengguna (Konsumen) Transportasi dengan Menggunakan Aplikasi Grab di Yogyakarta”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana hubungan hukum pengemudi Grab dan pengguna (konsumen) Grab terhadap kerugian wanprestasi yang dialami oleh pengguna (konsumen) aplikasi Grab serta bagaimana bentuk tanggung jawab hukum atas kerugian wanprestasi yang dialami oleh pengguna (konsumen) aplikasi Grab.
2. Hendrawan Surya Putra Sunaryo, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2019, dengan judul “Penyelenggaraan Pengangkutan Barang Menggunakan Sepeda Motor melalui Layanan Grab Express”. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah penyelenggaraan pengangkutan barang menggunakan sepeda motor melalui layanan Grab Express dalam aplikasi grab sesuai dengan peraturan perundang-

undangan yang berlaku di Indonesia serta bentuk tanggung jawab apa yang diberikan jika terjadi kerugian berupa kerusakan atau kehilangan barang dalam proses penyelenggaraan pengangkutan barang menggunakan sepeda motor melalui layanan Grab Express dalam aplikasi Grab tersebut.

Penelitian di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat dilihat dari objek penelitian yang dilakukan penulis adalah “Tanggung Jawab Driver Grab Car Atas Pemenuhan Hak Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Yogyakarta)”. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab dan Bagaimana tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah orisinal dan belum pernah diteliti oleh penulis lain.

#### **F. Tinjauan Pustaka**

Subjek hukum di dalam hukum dibedakan menjadi 2 yaitu manusia (*personenrecht*) dan badan hukum (*rechtspersoon*). Manusia sebagai subjek hukum mempunyai unsur yang melekat di dalam dirinya yaitu pendukung hak dan kewajiban.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Riduan Syahrani, *Seluk-beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 2013, hlm. 41.

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

1. PT. Solusi Transportasi Indonesia

PT. Solusi Transportasi Indonesia dalam hal ini merupakan sebuah perusahaan teknologi yang menyelenggarakan jasa layanan Grab Car yang terdapat dalam aplikasi Grab.

PT. Solusi Transportasi Indonesia dalam hal ini menghubungkan antara driver dengan konsumen melalui aplikasi.

2. Driver

Driver adalah mitra yang direkrut oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia yang terdapat di dalam aplikasi Grab pada layanan Grab Car. Driver yang akan direkrut oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia harus memenuhi syarat sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a) Pengemudi sudah lolos Uji KIR;
- b) Kepemilikan mobil dibuktikan dengan STNK asli;
- c) Memiliki KTP;
- d) Memiliki SIM A;
- e) Menyiapkan SKCK asli dan fotocopy dilegalisir;
- f) Umur Kendaraan maksimal 5 tahun;

---

<sup>13</sup> <https://www.grab.com/id/driver/transport/car> diakses pada tanggal 19 September 2019 pukul 20:00 WIB.

- g) Memiliki handphone yang bertipe Android dan disarankan sekurang-kurangnya mempunyai RAM 1 GB.

### 3. Konsumen

Konsumen yang dimaksud di dalam aplikasi Grab yang diselenggarakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia adalah penumpang dalam layanan Grab Car. Setiap konsumen mempunyai kewajiban untuk melakukan pembayaran atas jasa yang telah diberikan oleh driver dalam setiap layanan Grab sesuai dengan tarif yang telah ditentukan di dalam aplikasi.

Perjanjian kemitraan dapat dipahami dari sisi Bahasa, dengan mengartikan kata per kata, yakni kata ‘perjanjian’ dan kata ‘kemitraan’. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian diartikan sebagai persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat untuk menaati aturan yang dalam perjanjian tersebut.<sup>14</sup> Kemudian, pengertian kemitraan itu sendiri merujuk pada perihal hubungan (jalinan kerja sama dan sebagainya) sebagai mitra, dengan kata ‘mitra’ sendiri diartikan sebagai rekan kerja, pasangan kerja dan kawan kerja.<sup>15</sup>

Perjanjian kemitraan menetapkan adanya hak dan kewajiban, di antaranya pihak perusahaan akan memberikan order angkutan kepada

---

<sup>14</sup> <https://kbbi.web.id/janji> diakses pada tanggal 3 Juli 2019 Pukul 13:00 WIB.

<sup>15</sup> <https://kbbi.web.id/mitra> diakses pada tanggal 3 Juli 2019 pukul 13:10 WIB.

pihak driver, sedangkan di satu sisi atas order tersebut pihak driver akan mendapatkan sejumlah komisi yang sebagian akan menjadi hak dari perusahaan.<sup>16</sup>

Berikut ini adalah tabel Perbedaan Perjanjian Kemitraan dengan Perjanjian Kerja<sup>17</sup>

Unsur Pembeda	Perjanjian Kemitraan	Perjanjian Kerja
Dasar Hukum	KUH Perdata	UU Ketenagakerjaan
Klausula minimum dalam perjanjian	Kegiatan usaha, hak, dan kewajiban masing-masing pihak, bentuk pengembangan, jangka waktu dan penyelesaian perselisihan	Nama, alamat perusahaan, dan jenis usaha; nama, jenis kelamin, umur, dan alamat pekerja/buruh; jabatan atau jenis pekerjaan; tempat pekerjaan; besarnya upah dan cara pembayarannya; syarat-syarat kerja yang memuat hak dan kewajiban pengusaha dan pekerja/buruh; mulai dan jangka waktu berlakunya perjanjian kerja dibuat; dan tanda tangan para pihak dalam perjanjian kerja.

<sup>16</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 67.

<sup>17</sup> Lutvi Febryka Nola, "Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online", terdapat dalam [http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info\\_singkat/Info%20Singkat-X-7-I-P3DI-April-2018-209.pdf](http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-X-7-I-P3DI-April-2018-209.pdf), Diakses terakhir tanggal 22 Juni 2019 Pukul 08:00 WIB.

Kedudukan para pihak	Setara	Atasan-Bawahan
Unsur upah dan perintah	Tidak ada	Ada
Jaminan perlindungan seperti upah lembur, waktu istirahat, jam kerja maksimum, jaminan social	Tidak diatur	Diatur jelas

Arti pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Posisi tawar konsumen yang lemah ini apabila tidak ditangani dengan baik, maka akan menyebabkan konsumen berada di pihak yang dirugikan dan tidak mendapatkan hak-hak konsumen sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan hukum pada intinya ialah untuk menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, aman, tenteram dan adanya keseimbangan dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Zaeni Asyhadie dan Arief Rachman, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ctk. Kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 116.

Pengaturan hak-hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain sebagai berikut:<sup>19</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan 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 atau 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 lainnya.

---

<sup>19</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen yaitu dengan cara melindungi hak-hak konsumen, dengan cara melindungi hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:<sup>20</sup>

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar;
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>21</sup>

1. *Asas manfaat*, asas ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. *Asas keadilan*, asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. *Asas keseimbangan*, asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

---

<sup>20</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 25.

<sup>21</sup> Lihat Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



4. *Asas keamanan dan keselamatan konsumen*, asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. *Asas kepastian hukum*, asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dibedakan kepada pihak-pihak terkait. Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. *Kesalahan (liability based on fault)*;

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;

---

<sup>22</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 71.

3) Adanya kerugian yang diderita;

4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*);

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada tergugat.

c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non liability*);

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya *force majeure*

Tanggung jawab merupakan suatu hal yang tidak lepas dari unsur pertanggung jawaban dalam suatu perusahaan. Tanggung jawab tentu mempunyai perbedaan dengan tanggung gugat, pengertian tanggung gugat ialah merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. Seseorang misalnya harus membayar ganti kerugian kepada orang atau badan hukum lain karena telah melakukan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) sehingga menimbulkan kerugian bagi orang atau badan

hukum lain tersebut. Istilah tanggung gugat berada dalam ruang lingkup hukum privat. Tanggung gugat dapat terjadi karena beberapa sebab:<sup>23</sup>

1. Undang-undang; maksudnya seseorang/pihak tertentu itu dinyatakan bertanggung gugat bukan karena kesalahan yang dilakukannya, tetapi ia bertanggung gugat karena ketentuan undang-undang. Tanggung gugat semacam ini dinamakan tanggung gugat risiko.
2. Kesalahan yang terjadi disebabkan perjanjian antara para pihak yang merugikan salah satu pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara (perbuatan melanggar hukum). Tanggung gugat semacam ini dikenal dengan tanggung gugat berdasarkan unsur kesalahan dan dalam perkembangannya juga karena pembuktian menjadi tanggung gugat atas dasar praduga tak bersalah.

#### **G. Definisi Operasional**

Penulis akan menetapkan dan menjelaskan mengenai pengertian-pengertian secara khusus yang akan digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau salah penafsiran berkaitan dengan beberapa istilah yang terdapat dalam penelitian ini.

---

<sup>23</sup> Paulus Aluk F, *Mempertanyakan Konsepsi Tanggung Gugat*, terdapat dalam <http://business-law.binus.ac.id/2016/05/31/mempertanyakan-konsepsi-tanggung-gugat/> diakses pada tanggal 25 April 2019 pukul 17:30 WIB.

Adapun pengertian dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Driver Grab Car adalah pihak yang berkedudukan sebagai mitra dalam aplikasi Grab milik PT. Solusi Transportasi Indonesia.
2. Grab Car adalah suatu layanan yang disediakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia berupa layanan taksi online berbasis aplikasi dengan tarif terjangkau yang dapat mengantarkan penumpang sesuai dengan lokasi tujuan.
3. Konsumen adalah pengguna jasa layanan Grab Car dalam aplikasi Grab milik PT. Solusi Transportasi Indonesia.
4. Tanggung Jawab adalah suatu keadaan di mana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan tanggung jawab serta menanggung akibatnya.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan di mana penelitian ini mengkaji tentang asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin.<sup>24</sup> Penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara melakukan kajian tentang topik yang akan dibahas dengan cara

---

<sup>24</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Ctk.Ketiga, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015, hlm. 34.

melakukan observasi ke lapangan sebagai sesuatu perilaku masyarakat yang ajek dan terlembagakan serta mendapatkan legitimasi secara sosial.<sup>25</sup> Penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis dalam hal ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu model penelitian untuk meneliti masalah-masalah dan fenomena-fenomena sosial kemasyarakatan secara mendalam dengan wilayah penelitian yang lebih spesifik serta analisis datanya dilakukan secara kualitatif dengan tidak menggunakan angka-angka, tetapi dilakukan melalui cara seperti interview, observasi baik terlibat atau tidak, dan sebagainya.<sup>26</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan empiris yang dilakukan dengan jalan meneliti data lapangan secara observasi dan wawancara dengan narasumber yang terkait.<sup>27</sup> Selain empiris, penulis dalam hal ini melakukan metode normatif dengan menelaah peraturan serta aturan yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dibahas. Dengan kata lain, penulis menggunakan gabungan metode empiris normatif, yaitu dengan mengkaji permasalahan dari segi hukum yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Undang-Undang

---

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> Munir Fuady, *Metode Riset Hukum Pendekatan Teori dan Konsep*, Ctk.Pertama, RajaGrafindo Persada, Depok, 2018, hlm. 95.

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 121

Perlindungan Konsumen serta dari pustaka yang terkait dengan pokok bahasan.

3. Objek penelitian ini adalah “Tanggung Jawab Driver Grab Car Atas Pemenuhan Hak Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Yogyakarta)”.

4. Sumber Data Penelitian

a. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan yang berupa:

1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat berupa:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun

2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;

e) Peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

2) Bahan Hukum Sekunder, ialah bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku literatur, jurnal,

makalah, artikel, hasil penelitian, dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang terdiri dari

- a) Kamus Besar Bahasa Indonesia;
- b) Kamus Istilah Hukum;
- c) Ensiklopedi Hukum.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi dokumen, wawancara dan mengkaji peraturan perundang-undangan serta literatur yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.<sup>28</sup>

#### 6. Analisis Data

Data kualitatif merupakan data yang tidak berbentuk angka, tetapi lebih menekankan pada aspek narasi, cerita, dokumen tertulis dan tidak tertulis.<sup>29</sup> Data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian, selanjutnya dianalisis secara deskripsi kualitatif, yaitu suatu metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan memilah data yang diperoleh dari penelitian menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan, sehingga diperoleh jawaban terhadap penelitian ini.

---

<sup>28</sup> M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 101

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 133

## **I. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang memuat pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA, REGULASI TERKAIT DENGAN PERUSAHAAN APLIKASI DAN PERUSAHAAN ANGKUTAN SEWA KHUSUS, PERJANJIAN KEMITRAAN, HUKUM PENGANGKUTAN DAN PERJANJIAN DALAM HUKUM ISLAM**

Merupakan bab yang menyajikan teori-teori dan konsep yang bersumber dari peraturan perundang-undangan maupun literatur-literatur yang digunakan dalam membahas permasalahan Tanggung Jawab Driver Grab Car Atas Pemenuhan Hak Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Yogyakarta) yang terdapat dalam rumusan masalah.



### **BAB III TANGGUNG JAWAB DRIVER GRAB CAR ATAS PEMENUHAN HAK KEAMANAN DAN KENYAMANAN TERHADAP KONSUMEN (STUDI KASUS DI YOGYAKARTA)**

Merupakan bab yang akan mendeskripsikan dan menganalisis permasalahan secara mendalam yang berupa pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab dan Tanggung Jawab Driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab.

### **BAB IV PENUTUP**

Merupakan bab yang berisi kesimpulan dari hasil analisis tentang rumusan masalah. Selain itu, dalam bab ini penulis juga akan menyampaikan saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian.