

### **BAB III**

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

### **A. Pemenuhan Hak Konsumen Atas Keamanan dan Kenyamanan Layanan Grab**

Kajian mengenai pemenuhan hak keamanan dan kenyamanan terhadap konsumen tidak akan lepas dari hubungan hukum yang terjadi antara subjek UUPK, yakni konsumen dan pelaku usaha. Konsumen memiliki hak dan kewajiban yang diatur didalam UUPK. Pasal 4 huruf a UUPK mengatur bahwa konsumen mempunyai hak atas keamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan Pasal 4 huruf g juga menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Usaha transportasi online tidak bisa dilepaskan dari aspek keterkaitan dengan konsumen, karena dalam hal ini konsumen sebagai pengguna layanan dari suatu jasa transportasi online berbasis aplikasi. Ditinjau dari jenis usaha yang dijalankannya, transportasi online termasuk usaha perdagangan jasa. Pasal 1 angka 5 UUPK memberi definisi pengertian jasa yaitu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>103</sup> Usaha transportasi online, baik yang berbentuk

---

<sup>103</sup> Lihat Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

layanan pengangkutan umum untuk orang maupun barang termasuk dalam pengertian jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 5 UUPK tersebut.<sup>104</sup>

Pasal 29 ayat (1) UUPK menentukan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilakukannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selain bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya.<sup>105</sup>

PT. Solusi Transportasi Indonesia sebagai perusahaan penyedia layanan transportasi online yang menyediakan layanan transportasi online berbasis aplikasi berupa Grab yang menghubungkan antara driver dengan pengguna layanan (konsumen) dalam menggunakan layanan, tentu tidak akan lepas dari timbulnya risiko yang diakibatkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh driver yang dipekerjakan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna konsumen sehingga dalam hal ini konsumen merasa dirugikan.

PT. Solusi Transportasi Indonesia dalam menjalankan kegiatannya mempunyai kode etik yang harus dipatuhi dan dijalankan baik oleh driver. Kode etik sendiri didefinisikan sebagai aturan yang berisi tentang keselamatan, keamanan dan standar layanan yang diperuntukkan kepada pihak yang bekerja di suatu perusahaan.

---

<sup>104</sup> Andika Wijaya, *Op.Cit.*, hlm. 96.

<sup>105</sup> Lihat Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penggunaan telepon genggam yang dilakukan oleh driver grab akan berdampak pada keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam suatu perjalanan menggunakan aplikasi Grab Car. Dampak tersebut akan dirasakan oleh konsumen manakala driver tidak memiliki kemampuan berkendara yang baik, hal ini tidak dijelaskan dalam kode etik pengemudi Grab Car. Kode etik tersebut hanya menjelaskan sebagai berikut : “Grab Car menaruh perhatian serius terhadap cara pengemudi yang ceroboh dan akan menginvestigasi semua laporan, termasuk mengemudi melawan arus lalu lintas, mengebut, kegagalan mematuhi lampu lalu lintas, penggunaan telepon genggam ketika pengemudi, dan sebagainya.”<sup>106</sup> Pernyataan tersebut tidak menjelaskan makna dari penggunaan telepon genggam ketika mengemudi, di sisi lain makna dari penggunaan telepon genggam dapat dipahami untuk aktivitas penggunaan GPS (*Global Positioning System*) atau sebagai alat komunikasi.

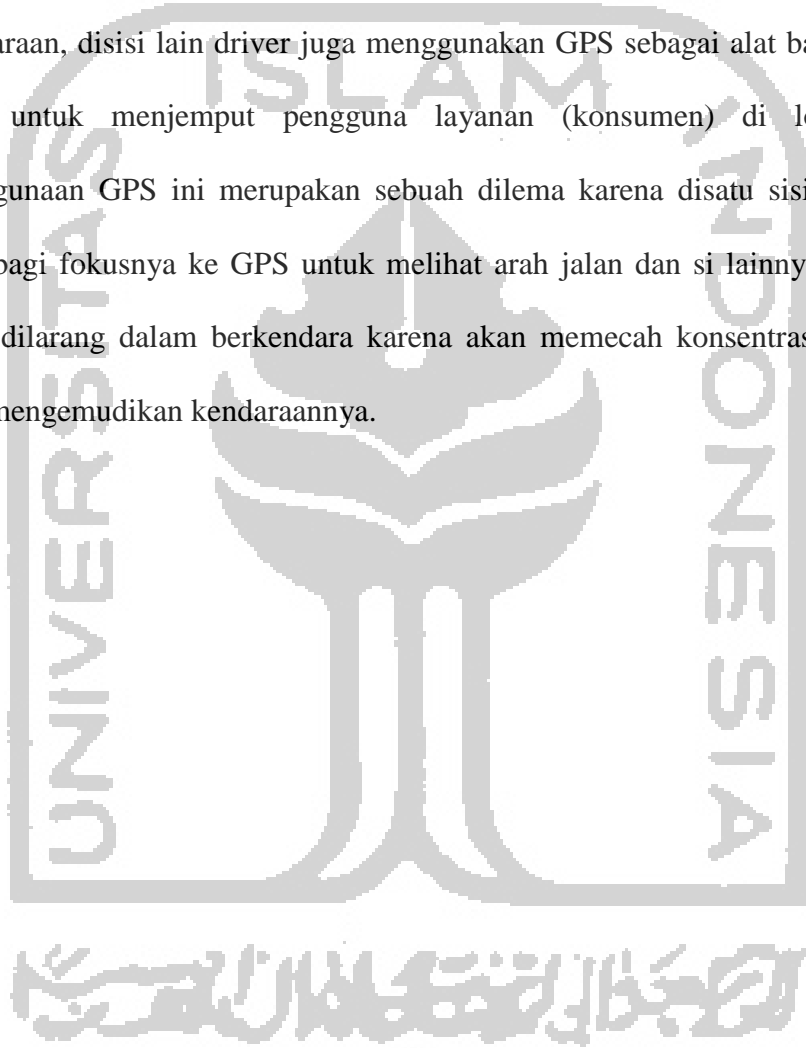
Pasal 106 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa “Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib mengemudikan kendaraannya dengan wajar dan penuh konsentrasi”.<sup>107</sup> Hal ini dapat dimaknai dengan memfokuskan pada penggalan kata “mengemudikan kendaraannya dengan wajar” yang berarti bahwa driver dalam melakukan kegiatan mengemudi di jalan harus mematuhi rambu lalu lintas dan peraturan lalu lintas serta tidak mengemudi dengan kecepatan tinggi karena dapat membahayakan keselamatan dan keamanan pengguna layanan (konsumen) juga driver tidak diperkenankan mengemudi dalam keadaan mabuk

---

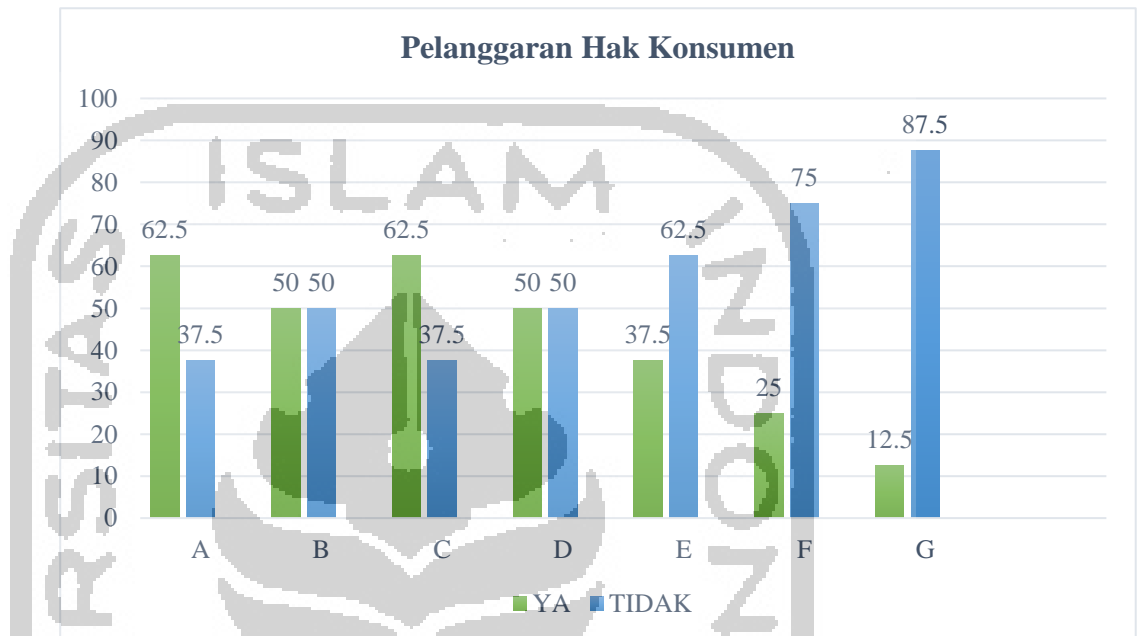
<sup>106</sup> Kode Etik Pengemudi Grab Car.

<sup>107</sup> Pasal 106 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

serta ugal-ugalan di jalan. Kata “penuh konsentrasi” mengandung arti bahwa driver dalam mengemudikan kendaraanya harus mengemudi dengan benar, tidak melakukan aktivitas di dalam mobil seperti menelepon karena di dalam UULLAJ melarang untuk menggunakan alat komunikasi pada saat mengemudikan kendaraan, disisi lain driver juga menggunakan GPS sebagai alat bantu penunjuk arah untuk menjemput pengguna layanan (konsumen) di lokasi tujuan. Penggunaan GPS ini merupakan sebuah dilema karena disatu sisi *driver* harus membagi fokusnya ke GPS untuk melihat arah jalan dan si lainnya penggunaan GPS dilarang dalam berkendara karena akan memecah konsentrasi driver pada saat mengemudikan kendaraannya.



Realitanya, terdapat beberapa contoh kasus pelanggaran pemenuhan hak-hak konsumen dalam layanan Grab Car di Yogyakarta:



Data diolah berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dengan konsumen Grab Car di Yogyakarta<sup>108</sup>

Keterangan:

A : Meminta tarif yang tidak sesuai dengan yang tertera di aplikasi

B : Driver mengkonfirmasi pesanan tetapi tidak menjemput penumpang

C : Plat nomor kendaraan dan jenis kendaraan yang berbeda

<sup>108</sup> Hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan (konsumen) Grab Car, wawancara dengan Reginna pada tanggal 30 Mei 2019 pukul 12:30 – 13:30 WIB, Wawancara dengan Claudia pada tanggal 30 Mei 2019 pukul 15:30 – 16:30 WIB, Wawancara dengan Aprillia pada tanggal 7 Juni 2019 pukul 08:00 – 09:00 WIB, Wawancara dengan Hari Setiawan pada tanggal 14 Juni 2019 pukul 14:00 – 15:30 WIB, Wawancara dengan Akbar pada tanggal 21 Juni 2019 pukul 15:00 – 16:00 WIB, Wawancara dengan Ruli pada tanggal 2 Juli 2019 pukul 14:30 – 15:35 WIB, Wawancara dengan Melva pada tanggal 8 Juli 2019 pukul 10:05 – 11:45 WIB dan Wawancara dengan Raka pada tanggal 14 Juli 2019 pukul 09:30 – 10:45 WIB.

D : Driver berbeda dengan yang tertera di aplikasi.

E : Driver ugal-ugalan

F : Driver meminta bayaran kepada masing-masing penumpang (tidak sesuai tarif pada aplikasi)

G : Penumpang diturunkan tidak sesuai di lokasi tujuan.

Berdasarkan data di atas, penulis telah melakukan wawancara kepada beberapa konsumen yang menggunakan layanan Grab Car dalam aplikasi Grab milik PT. Solusi Transportasi Indonesia di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis penulis terhadap *driver* yang meminta tarif yang tidak sesuai dengan aplikasi dikarenakan konsumen dalam keadaan terdesak sehingga dipaksa untuk membayarkan sejumlah uang yang nominalnya tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan di aplikasi. Hal ini menyebabkan konsumen sebagai subjek hukum berada dipihak yang dirugikan atas pemenuhan hak konsumen terutama dalam hal kenyamanan menggunakan layanan Grab.

Terhadap *driver* yang mengkonfirmasi pesanan tetapi tidak menjemput penumpang, menurut hasil analisis penulis didasarkan kepada realita yang terjadi dilapangan bahwa *driver* sudah menyatakan siap untuk menjemput tetapi pada saat itu juga *driver* tidak memberitahukan bahwa ia akan menjemput penumpang. Dalam hal ini, konsumen sebagai pihak yang dirugikan karena tidak mendapatkan hak atas informasi yang sesuai terkait dengan layanan jasa aplikasi Grab.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis terkait dengan plat nomor dan jenis kendaraan yang berbeda, realitanya konsumen pada saat menunggu kendaraan untuk menjemput tidak sesuai dengan yang ada di aplikasi sehingga

dalam hal ini konsumen merasa tertipu oleh layanan informasi yang menyesatkan dan juga terkait dengan kendaraan tidak memenuhi kriteria yang baik seperti mobil dalam keadaan kotor dan bau rokok.

Berdasarkan data yang dihimpun penulis terkait dengan *driver* yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi, hal ini menunjukkan bahwa konsumen sebagai pengguna layanan Grab Car tidak mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK dan bertentangan dengan Pasal 31 huruf c Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yaitu menjamin kesesuaian pengemudi dan kendaraan dengan identitas pengemudi dan data kendaraan yang tertera di aplikasi.

Berdasarkan data yang didapatkan penulis terkait dengan *driver* ugal-ugalan, realitanya didapati kasus yang menimpa konsumen yang mengalami kecelakaan akibat ulah driver yang ugal-ugalan yang tidak dapat mengemudikan kendaraanya dengan bijak dan baik. Kecelakaan tersebut menyebabkan konsumen menderita luka di bagian tangan kiri dan harus di larikan ke rumah sakit, dalam hal ini driver hanya memberikan ucapan minta maaf dan tidak ada bantuan medis untuk membantu pengobatan konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen berada di pihak yang dirugikan, karena tidak tercovernya hak-haknya konsumen dengan baik.

Kasus terkait dengan *driver* meminta bayaran kepada masing-masing penumpang, hal ini didasarkan pada ketidaktahuan konsumen sehingga dalam hal ini konsumen dalam keadaan yang tidak menguntungkan sehingga mau tidak mau harus membayarkan sejumlah uang yang telah ditentukan oleh *driver* di luar harga yang tertera di aplikasi dan hal ini semakin menunjukkan bahwa belum terpenuhinya hak konsumen atas kenyamanan dalam layanan Grab.

Terkait dengan penumpang yang diturunkan tidak sesuai lokasi tujuan, hal ini didasarkan pada realita bahwa *driver* ingin mengejar intensif yang besar sehingga dalam hal ini *driver* mengesampingkan hak-hak konsumen dan mengejar kepentingan pribadi dalam hal ini *driver* telah melanggar kode etik yang telah ditetapkan oleh pihak Grab.

Menurut penulis, dengan hasil tersebut menyatakan bahwa pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab lemah karena kurangnya informasi yang tidak didapat konsumen dengan baik. Konsumen berhak mendapatkan hak atas informasi terhadap pelayanan jasa suatu angkutan sehingga konsumen dalam hal ini tidak dirugikan posisinya.

Beberapa kasus diatas adalah sebagian dari kasus yang berhasil dihimpun oleh penulis di Yogyakarta terkait dengan pelanggaran dan pengabaian pemenuhan hak-hak konsumen yang menggunakan layanan Grab Car dalam aplikasi Grab, penulis meyakini masih terdapat kasus-kasus lain yang serupa dengan kejadian yang masih marak terjadi di Yogyakarta terkait dengan pelanggaran dan pengabaian pemenuhan hak-hak konsumen pengguna aplikasi Grab di Yogyakarta.



Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta, Ibu Tutik Septia Rini Hastuti. Faktor yang menyebabkan pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan khususnya layanan Grab adalah karena posisi konsumen yang lemah. Kerugian yang jumlahnya sedikit kemudian konsumen sering mengalaminya dalam jumlah yang banyak, maka akan mengakibatkan konsumen berada dalam posisi yang lemah atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab.<sup>109</sup>

Selain itu juga, faktor lain yang menyebabkan tidak tepenuhinya pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab yaitu tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih lemah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen dan berperkara di pengadilan membutuhkan biaya yang besar sehingga konsumen mengurungkan niatnya untuk melaporkan kasus tersebut kepada Lembaga Konsumen Yogyakarta.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bahwa konsumen belum mendapatkan jaminan, keamanan dan kenyamanan dalam transaksi transportasi online. YLKI menegaskan kasus yang terjadi seperti pelecehan, tindakan asusila, perampasan, dan tindakan lainnya yang merugikan konsumen. YLKI menganggap bahwa perlindungan konsumen di transportasi masih minim dan terkesan diabaikan.<sup>110</sup> Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab belum terpenuhi dengan optimal.

---

<sup>109</sup> Wawancara dengan Ibu Tutik Septia Rini Hastuti, Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta, di Yogyakarta, 1 Juli 2019 pukul 09:30 – 10:30 WIB.

<sup>110</sup> <https://industri.kontan.co.id/news/ylki-perlindungan-konsumen-di-transportasi-online-masih-minim> diakses pada tanggal 31 Juli 2019 pukul 18:10 WIB.

Berdasarkan data tersebut, hal ini bertolak belakang dengan visi Grab yaitu “Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara” dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara setiap harinya serta misi Grab yaitu membuat platform transportasi yang paling aman, membuat semua orang dapat mengakses pelayanan transportasi yang baik dan meningkatkan taraf hidup mitra Grab.<sup>111</sup> Pada kenyataannya dilapangan, konsumen tidak mendapatkan pemenuhan hak sebagaimana mestinya sesuai dengan pengaturan yang terdapat dalam UUPK dan masih terdapat diskriminasi terhadap pengguna layanan (konsumen) akibat dari penggunaan layanan Grab Car dalam aplikasi Grab yang diselenggarakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia.

---

<sup>111</sup> <https://www.grab.com/id/about/> diakses pada tanggal 31 Juli 2019 pukul 19:25 WIB.

## **B. Tanggung Jawab Driver Grab Car Atas Pemenuhan Hak Konsumen Atas Keamanan dan Kenyamanan Layanan Grab**

Mengenai tanggung jawab *driver* Grab Car atas pemenuhan Hak Konsumen Atas Keamanan dan Kenyamanan Layanan Grab dalam aplikasi Grab yang diselenggarakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia, akan dibahas siapa pihak yang bertanggung jawab dan berupa apa tanggung jawab itu manakala konsumen dirugikan akibat layanan tersebut. Maka demi memperoleh jawaban tersebut, penulis akan mengkaji kedudukan pihak PT. Solusi Transportasi Indonesia sebagai penyedia layanan Grab Car dalam aplikasi Grab.

Melalui website resmi dari aplikasi Grab menyatakan bahwa Grab adalah suatu perusahaan teknologi dan bukanlah merupakan perusahaan transportasi. Grab hanya sebuah aplikasi yang di kelola oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia tidak mempekerjakan penyedia layanan transportasi atau kurir sehingga tidak memberikan tanggung jawab atas setiap perbuatan dan/atau kelalaian penyedia layanan. Penyedia yang dimaksud disini adalah orang perseorangan atau badan usaha yang memberikan jasa layanan dan selanjutnya bekerja sama dengan PT. Solusi Transportasi Indonesia.<sup>112</sup>

Perusahaan teknologi yang mengelola aplikasi Grab yang penulis bahas yaitu PT. Solusi Transportasi Indonesia merupakan perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas yang tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha

---

<sup>112</sup> <https://www.grab.com/terms> diakses pada tanggal 31 Juli 2019 pukul 22:05 WIB.

dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya. PT. Solusi Transportasi Indonesia sebagai suatu perusahaan teknologi yang mengelola aplikasi Grab hanya berstatus sebagai pelaku usaha penghubung.

Mengacu pada Pasal 1 ayat (15) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan disebutkan bahwa: “Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah dan perintah.

Hubungan kerja menurut Imam Soepomo adalah suatu hubungan antara seorang buruh dengan seorang majikan. Artinya dalam suatu hubungan kerja seorang pekerja tidak dapat melakukan dua atau lebih hubungan kerja dengan pengusaha untuk waktu yang bersamaan. Apabila hal ini dilakukan maka pekerja telah dianggap secara diam-diam mengakhiri hubungan kerja yang pertama atau mengundurkan diri.<sup>113</sup>

Berdasarkan Pasal 1367 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”. Pasal 1367 ayat (3) KUH Perdata juga menjelaskan bahwa “Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang

---

<sup>113</sup> Willy Farianto, *Pola Hubungan Hukum Pemberi Kerja dan Pekerja (Hubungan Kerja Kemitraan dan Keagenan)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 48.

kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.

Untuk melihat ada tidaknya 3 (tiga) unsur perjanjian kerja dalam perjanjian kemitraan aplikasi Grab yang dikelola oleh PT. Solusi Transportas Indonesia dengan driver (*mitra*), maka akan diuraikan sebagai berikut:<sup>114</sup>

1. Unsur Upah

*Driver* dalam hal ini memang diberikan bonus sebagai penghasilan tambahan apabila telah memenuhi poin tertentu. Namun demikian, pendapatan driver tidak bersumber dari salah satu perusahaan di dalam aplikasi, melainkan dari konsumen (penumpang) setelah dibagi dengan persentase yang menjadi hak aplikasi sebagaimana disepakati dalam perjanjian kemitraan. Oleh karenanya, unsur upah pada perjanjian kemitraan aplikasi dengan *driver* (*mitra*) tidak terpenuhi.

2. Unsur perintah

Dalam perjanjian kemitraan terdapat pembagian tugas dari setiap pihak sesuai dengan kapasitas masing-masing. Dengan demikian, unsur perintah dalam perjanjian kemitraan aplikasi dengan driver tidak terpenuhi karena tidak bersifat subordinasi melainkan kordinasi.

---

<sup>114</sup> *Ibid*, hlm. 116.

### 3. Unsur pekerjaan

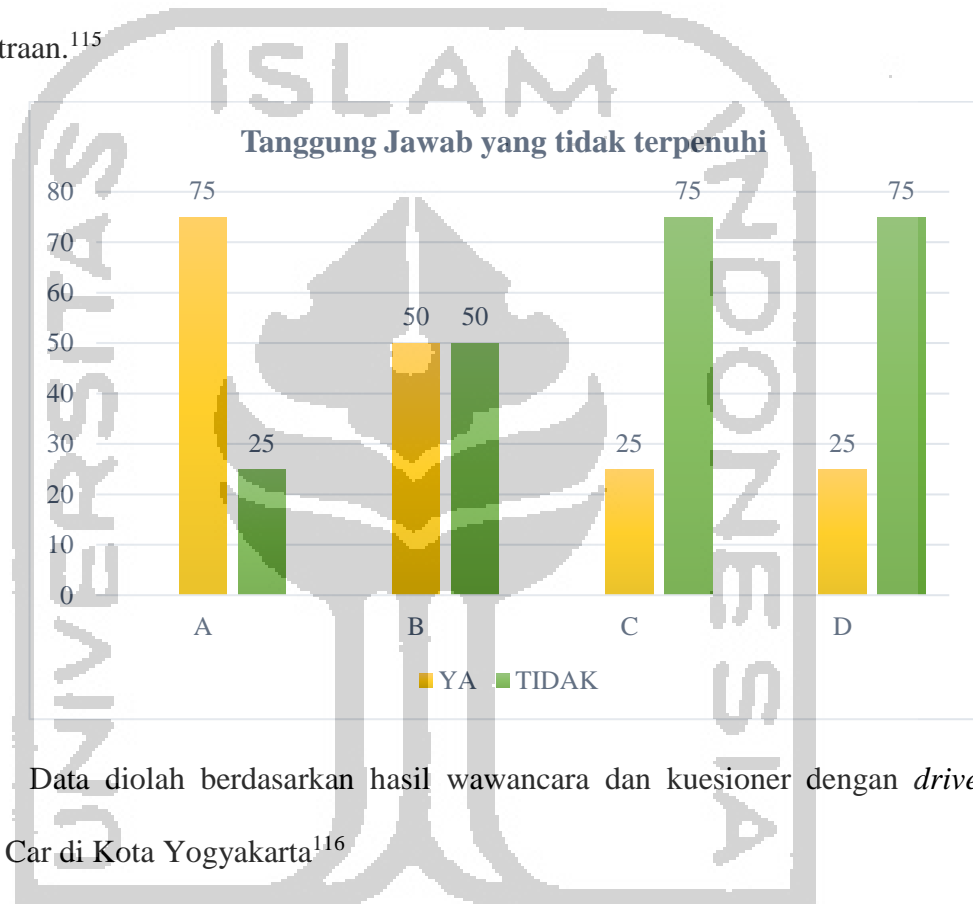
Unsur pekerjaan yang dimaksud dalam hal ini adalah pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. *Driver* Grab tidak menerima perintah kerja dari PT. Solusi Transportasi Indonesia dalam layanan Grab, melainkan dari konsumen dan dikerjakan secara pribadi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa unsur perjanjian kerja yang terdiri dari unsur perintah, upah dan pekerjaan tidak terpenuhi. Maka dalam hal ini, *driver* (mitra) Grab bukan merupakan subjek hubungan kerja dan tidak dapat disebut sebagai pekerja. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan kemitraan antara *driver* Grab Car dalam aplikasi Grab yang dikelola oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia sebenarnya bukan merupakan hubungan kerja.

Perjanjian kemitraan antara PT. Solusi Transportasi Indonesia yang mengelola layanan aplikasi Grab dengan *driver* Grab Car menimbulkan akibat PT. Solusi Transportasi Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi hanya berfungsi sebagai penghubung antara *driver* Grab dengan konsumen. Kegiatan usaha dalam aplikasi Grab adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia jasa dan pengguna jasa. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan ketentuan umum mengenai perjanjian kemitraan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff Grab yang beralamat di Ruko Casa Grande, Sleman, Yogyakarta. Pihak Grab dalam hal ini bersifat tertutup dan tidak terbuka terhadap kasus Grab Car yang dialami oleh konsumen Grab Car

yang mengalami kerugian di Yogyakarta. Pihak Grab berdalih bahwa hal tersebut bukan menjadi tanggung jawabnya dan seharusnya itu menjadi tanggung jawab mitra, Pihak Grab hanya memberikan layanan yang menghubungkan antara penumpang (konsumen) dengan mitra yang dituangkan melalui perjanjian kemitraan.<sup>115</sup>



Data diolah berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dengan *driver* Grab Car di Kota Yogyakarta<sup>116</sup>

Keterangan :

A : Penyalahgunaan lisensi grab kepada orang lain.

B : Driver digantikan oleh orang lain.

C : Driver tidak mematuhi peraturan lalu lintas.

<sup>115</sup> Wawancara dengan Kenfi Lutsi D, Staff Grab, di Yogyakarta, 29 Mei 2019 pukul 10:30-12:00 WIB.

<sup>116</sup> Hasil wawancara dengan beberapa driver Grab Car di Yogyakarta, Wawancara dengan Buyung pada tanggal 13 Juli 2019 pukul 15:00 – 16:00 WIB, Wawancara dengan Dede pada tanggal 17 Juli 2019 pukul 09:15 – 10:45 WIB, Wawancara dengan Dodo pada tanggal 25 Juli 2019 pukul 16:05 – 17:25 WIB dan Wawancara dengan Rizal pada tanggal 3 Agustus 2019 pukul 13:45 – 14:45 WIB (nama disamarkan).

D : Barang konsumen tertinggal tetapi tidak dikembalikan.

Berdasarkan hasil yang didapat melalui wawancara dan kuesioner terkait dengan penyalahgunaan lisensi grab kepada orang lain bahwa lisensi itu sendiri merupakan bentuk yang bersifat privat untuk diri pribadi dan bukan untuk dipergunakan secara umum. Karena lisensi itu menunjukkan bahwa dengan adanya lisensi itu driver memegang status sebagai mitra Grab Car dan tidak di alihkan kepada pihak lain dan sudah ditetapkan di dalam perjanjian yang tertera di aplikasi.

Berdasarkan hasil yang didapat melalui wawancara dan kuesioner terkait dengan *driver* digantikan oleh orang lain menunjukkan bahwa tidak bertanggung jawabnya driver apabila akun *driver* yang digantikan disalahgunakan yang dapat mempengaruhi kinerja dari *driver* tersebut dan dapat menyebabkan penilaian yang negatif terhadap konsumen.

Terkait dengan *driver* yang tidak mematuhi peraturan lalu lintas, yang dalam hal ini berkendara secara sewenang-wenang yang dapat mengakibatkan konsumen dirugikan sehingga hal ini menimbulkan adanya tanggung jawab kepada *driver* Grab Car.

Terkait dengan barang konsumen yang tertinggal dan tidak dikembalikan oleh *driver*. Hal ini menunjukkan tidak bertanggung jawabnya *driver* terhadap suatu layanan aplikasi Grab yang diselenggarakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia.

Hal ini berimbas kepada konsumen bahwa konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf c yang menyatakan bahwa: “konsumen berhak atas hak informasi



yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Penjelasan di atas menggambarkan bahwa tanggung jawab *driver* Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan grab tidak menunjukkan *driver* bertanggung jawabnya *driver* dalam hal pemenuhan hak-hak terhadap konsumen Grab Car.

Hubungan hukum para pihak yang terdapat di dalam aplikasi Grab dalam layanan Grab Car yang diselenggarakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia, antara lain:

- 1) Hubungan hukum antara PT. Solusi Transportasi Indonesia dengan *driver* merupakan hubungan kemitraan. Hubungan kemitraan tersebut diatur di dalam perjanjian kemitraan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Hubungan hukum antara PT. Solusi Transportasi Indonesia menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. *Driver* Grab Car dalam hal ini bukan merupakan karyawan dari Grab ataupun hanya sebagai mitra. Dikarenakan dalam perjanjian kemitraan ini, antara PT. Solusi Transportasi Indonesia dengan *driver*, *driver* hanya bermitra untuk menjadi bagian Grab.

- 2) Hubungan hukum antara *driver* Grab Car dengan konsumen merupakan hubungan antara penyedia jasa, dalam hal ini layanan Grab Car dengan pengguna jasa. *Driver* mempunyai tanggung jawab atas pelayanan keselamatan, keamanan dan kenyamanan terhadap konsumen

3) Hubungan hukum antara PT. Solusi Transportasi Indonesia yang dalam hal ini menyediakan layanan aplikasi Grab Car dengan pengguna aplikasi. Hubungan ini mempunyai arti bahwa dalam hal ini PT. Solusi Transportasi Indonesia tidak bisa dimintai pertanggung jawaban manakala konsumen dirugikan akibat penggunaan aplikasi Grab tersebut. Dikarenakan dalam hal ini PT. Solusi Transportasi Indonesia hanya bersifat menjembatani atau menyediakan suatu layanan aplikasi Grab kepada konsumen.

Konsekuensi dari timbulnya pelanggaran kepada konsumen atas pemenuhan hak keamanan dan kenyamanan layanan Grab yang dilakukan oleh *driver* Grab menimbulkan adanya tanggung jawab sebagai bentuk dilanggarnya hak konsumen.

Tanggung jawab dalam hal ini terdiri dari beberapa macam tanggung jawab, akan tetapi harus dilihat dari konteks kesalahan yang dilakukan oleh *driver* sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Adapun tanggung jawab tersebut dapat dibedakan sebagai berikut:

- a) Kesalahan (*liability based on fault*);
- b) Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*);
- c) Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non liability*);
- d) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
- e) Tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of strict liability*).

Driver dalam hal ini telah melakukan suatu perbuatan yang merugikan konsumen sehingga konsumen berada di pihak yang dirugikan karena terlanggarnya hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan pada saat menggunakan layanan grab, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban kepada *driver* atas terlanggarnya hak tersebut,

Berdasarkan uraian di atas, dalam hal ini driver harus bertanggung jawab sesuai dengan kesalahan yang dilakukan menurut prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*liability based on fault*) yang menyatakan bahwa seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan.

*Driver* Grab Car dalam hal ini telah melakukan perbuatan melawan hukum terhadap konsumen yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab. Adapun perbuatan melawan hukum sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 1365 KUH Perdata yaitu: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang melakukan kesalahan itu untuk menggantikan kerugian tersebut”. Adapun unsur-unsur perbuatan melawan hukum antara lain:

- 1) Adanya perbuatan;

Adanya unsur ini, menjelaskan bahwa driver Grab Car dalam hal ini telah melakukan perbuatan yang mengandung konteks perbuatan yang melanggar hukum seperti tidak mengembalikan barang konsumen yang tertinggal pada saat menggunakan layanan Grab Car dalam aplikasi Grab.

2) Adanya kesalahan;

Atas dasar ini, driver Grab Car sebagai pelaku merupakan pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban akibat perilakunya dan kesalahannya akibat tidak mengembalikan barang konsumen yang tertinggal pada saat menggunakan layanan Grab Car dalam aplikasi Grab.

3) Kerugian

Menurut unsur ini, pihak yang dirugikan dalam hal ini dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku yang melakukan kesalahan sehingga dalam hal ini konsumen yang dirugikan akibat tindakan dari *driver* Grab Car yang berkelakuan tidak baik.

4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Berdasarkan unsur ini, *driver* Grab Car telah melakukan kesalahan dengan cara tidak mengembalikan barang konsumen yang tertinggal pada layanan Grab Car dalam aplikasi Grab sehingga hal ini menimbulkan akibat konsumen menderita

kerugian akibat perlakuan *driver* Grab Car yang tidak berakhlak serta berakhlak baik tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, terhadap *driver* yang berperilaku tidak baik serta berakhlak tidak baik. Konsumen dapat melakukan upaya hukum sebagai berikut:

- a. Melakukan Upaya hukum melalui litigasi yaitu dengan cara penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan. Pasal 23 UUPK,

disebutkan bahwa pelaku usaha yang tidak memberi tanggapan atas tuntutan konsumen untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Upaya hukum non litigasi juga dapat ditempuh dengan melakukan penyelesaian sengketa alternatif melalui negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Upaya hukum ini dilakukan sebagai tindak lanjut terhadap *driver* atas Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang tujuannya untuk meminta ganti kerugian.

- b. Laporan kepada pihak Grab mengenai keluhan konsumen yang dalam hal ini mengenai *driver* yang berperilaku tidak baik sehingga pihak Grab menerima laporan dari konsumen dan memberikan suspend kepada *driver* (mitra) sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukannya kepada konsumen.

Pada dasarnya, memang sudah ada UUPK sebagai aturan yang mengatur mengenai hubungan konsumen dan pelaku usaha salah satunya terkait dengan layanan jasa transportasi baik yang bersifat angkutan umum maupun angkutan khusus. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus juga dimaksudkan agar perusahaan aplikasi dalam hal ini Grab ikut menyelenggarakan angkutan yang menciptakan dan memberikan pelayanan yang aman dan nyaman serta keselamatan bagi konsumen. Namun, pada kenyataannya tidak sesuai yang diharapkan. Resiko yang

timbul akibat kesalahan yang ditimbulkan oleh *driver* Grab yang dalam hal ini mengakibatkan kerugian kepada konsumen tidak dapat dihindarkan baik bersifat material maupun non material. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sebagai pihak yang dirugikan tidak bisa meminta pertanggungjawaban kepada Grab karena Grab hanyalah perusahaan aplikasi yang menghubungkan antara driver dan konsumen sehingga dalam hal ini pertanggungjawaban ada di pihak driver.

