

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha diberbagai bidang baik dibidang industri, pertanian, manufaktur, maupun sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung perkembangan dunia usaha itu sendiri, salah satu sarana yang dilakukan tersebut adalah transportasi baik transportasi darat, laut maupun udara. Di era globalisasi saat ini khususnya dalam dunia transportasi terlebih pada transportasi darat berkembang sangat pesat, dimana perkembangan dan pertumbuhan industri transportasi tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah penggunaan jasa transportasi darat yang juga mengalami perkembangan yang pesat. Kebutuhan akan sarana transportasi terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan pengiriman barang dan perpindahan manusia itu sendiri.

Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Selain transportasi darat terdapat juga transportasi laut. Transportasi laut adalah suatu sistem pemindahan manusia atau barang yang beroperasi dilaut dengan menggunakan alat sebagai kendaraan dengan bantuan tenaga manusia atau mesin. Transportasi udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk suatu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Transportasi darat dan laut memiliki peran yang sangat penting didalam kehidupan bangsa, karena semua aspek kehidupan bangsa, karena semua aspek kehidupan masyarakat tidak ada yang tidak bisa disentuh oleh transportasi.

Sesuai dengan fungsinya, transportasi darat dituntut untuk dapat menyediakan jasa transportasi jalan, kereta api, sungai, danau dan penyeberangan serta angkutan perkotaan, sehingga mampu menunjang perkembangan sektor – sektor lainnya. Sejak awal peranan transportasi darat sangat dominan dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia.

Transportasi online merupakan suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan atau teknologi berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan

tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen¹.

Transportasi darat seperti sepeda motor yang lebih dikenal oleh masyarakat lebih umumnya adalah ojek. Dalam kamus besar bahasa Indonesia ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang digunakan dengan cara menggoncengkan penumpang atau penyewanya untuk memperoleh tambahan nafkah². Ojek telah digunakan oleh masyarakat Indonesia terkhususnya masyarakat di Kota Kupang sebagai salah satu alternatif dalam menghadapi kemacetan yang terjadi. Dengan berkembangnya teknologi sekarang ojek juga menawarkan berbagai macam cara kemudahan untuk penggunaan transportasi tersebut, dimana dapat dilakukan secara online maupun non online.

Melihat hal tersebut, saat sekarang warga Kota Kupang telah mengenal alat transportasi ojek yang berbasis online dimana pemesanan dilakukan dengan sebuah aplikasi yang di unduh atau yang biasa dikenal dengan kata download. Grabbike yang merupakan salah satu layanan ojek online yang ada pada aplikasi ini telah dikenal luas oleh masyarakat Kota Kupang. Aplikasi Grab memiliki perusahaan yang bernama GRAB dimana perusahaan ini melayani berbagai layanan seperti ojek, taxi, mobil, dimana saja, untuk siapa saja yang membutuhkan secara online.

Tahun 2012, Perusahaan Grab hadir di Indonesia dan tepatnya Tahun 2018 perusahaan Grab ada di Kota Kupang untuk mendorong perubahan serta transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Manajemen

¹ Zulham, Hukum perlindungan konsumen, Jakarta: Kencana, 2013, hlm 22.

² Ana Retnoningsi Dan Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: Widiya Karya, 2011, hlm 342.

Grab menerapkan sistem bagi hasil dengan pengemudi ojek yang berada dibawah namanya. Pembagiannya adalah 80% penghasilannya untuk pengendara yang selanjutnya disebut sebagai Biker Grabbike dan 20%-nya untuk perusahaan Grab. Saat ini anggotanya kurang lebih sudah mencapai sekitar 1000 orang.

Selain mengantar orang ke suatu tempat, perusahaan Grab juga dapat melayani pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan lain sebagainya.

Beberapa layanan Grab yang di tawarkan³:

1. Grabbike

Dengan menggunakan layanan ini dapat memesan ojek untuk mengantar satu orang dari satu tempat ke tempat tujuan.

2. Grabtaxi

Layanan yang membantu mendapatkan layanan taxi yang cepat.

3. GrabExpress

Layanan kurir secara kilat menggunakan Grabbike.

4. GrabCar (layanan pemesanan mobil pribadi)

Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi, menghubungkan antara pemilik atau pengemudi mobil pribadi dan calon penumpang atau penyewa.

5. GrabFood (layanan pemesanan makanan dan minuman)

³<http://www.Grab.com> (diakses 25 Maret 2016)

Layanan pemesanan dan pengantaran makanan dan minuman di berbagai restoran.

Setelah berjalannya kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada penumpang oleh Perusahaan Grab itu sendiri, masih banyak ditemukan pengaduan-pengaduan konsumen terhadap Perusahaan Grab, yang diterima oleh pihak penumpang Grab.

Jumlah Pengaduan Konsumen terhadap Layanan Kantor Perusahaan Grab di Kota Kupang, 6 bulan terakhir Mencapai 114 Orang.

Tabel 1. Daftar Pengaduan Konsumen terhadap Layanan Perusahaan Grab di Kota Kupang 6 bulan Terakhir (Juli – Desember 2019).

No.	Jenis Layanan Perusahaan Grab	Jumlah Pengaduan Konsumen
1.	Grabbike	45 Orang
2.	GrabCar	33 Orang
3.	GrabTaxi	17 Orang
4.	GrabExpres	-
5.	GrabFood	19 Orang
	Jumlah Pengaduan Layanan	114 Orang

Sumber data : Kantor Perusahaan Grab Kota Kupang.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa GrabTaxi dengan jumlah pengaduan konsumen 17 orang. Masalah yang menjadi pengaduan konsumen adalah :

- a. Ketepatan waktu saat penjemputan terhadap konsumen;
- b. Adanya permintaan penambahan bayaran di luar tarif yang tertera dalam aplikasi tanpa persetujuan penumpang;

- c. Membatalkan pesanan tanpa konfirmasi kepada penumpang tanpa alasan jelas dan kuat.

Disini telah terlihat adanya kelemahan yang terdapat di dalam layanan Grab itu sendiri. Dapat dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK pada Pasal 4 UUPK, hak-hak konsumen adalah :

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 diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
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/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-undang lainnya.

Dengan menyadari pentingnya perlindungan terhadap konsumen, maka jasa transportasi harus ditaati di dalam suatu transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan penumpang yang nyaman, cepat, teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Melihat gambaran diatas, sangat diperlukan tanggung jawab penyedia jasa transportasi online terhadap keselamatan dan keamanan konsumen. Berdasar hal tersebut maka penelitian ini di beri judul : **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN GRAB TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA GRAB TAXI DI KOTA KUPANG”** .

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah Dalam Penelitian ini Adalah “Bagaimana Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi Di Kota Kupang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk mengetahui Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi Di Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Dalam penelitian ini Adalah :

1. Teoritis

- a. Dapat Memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan, khususnya cabang ilmu hukum yaitu hukum bisnis terkait tanggung jawab Perusahaan Grab terhadap konsumen pengguna jasa Grab Taxi di Kota Kupang.

2. Praktis

a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintahan untuk konsisten menegakkan peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan hukum terhadap penumpang pengguna jasa angkutan orang.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan atau pengetahuan bagi masyarakat yang menggunakan jasa Grab, terkait dengan tanggung jawab bagi pengguna jasa angkutan Grab.

c. Bagi Penyedia Dan Pengemudi Jasa Grab

Agar memahami sejauhmana Undang-Undang berperan dalam membuat aturan tentang tanggung jawab pengangkutan orang dalam memahami hak dan kewajiban masing-masing pihak yang sama-sama dilindungi, dan juga untuk mengetahui berbagai

resiko serta tanggung jawab apabila terjadi kerugian atas penumpang.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan bagi sebagai sarana informasi bagi penelitian yang akan datang terkait dengan tanggung jawab pengangkutan angkutan orang terhadap penumpang atas ketidaknyaman terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Dapat menjadi bahan bacaan, referensi atau pedoman bagi penelitian-penelitian berikutnya dan perkembangan ilmu hukum khususnya dalam hal perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan darat.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Konsep Tanggung Jawab Dalam Hubungan Hukum .

Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain.

Sebuah konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab (pertanggung jawaban) hukum. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia

bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan/berlawanan hukum,⁴.

1. Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, sebagaimana diatur pada pasal 1 angka (1) tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah-kaidah hukum mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat

⁴ Hans Kelsen, Teori Umum tentang Hukum dan Negara, PT, Raja Grafindo Persada Bandung:2006 hlm 95

mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen⁵.

2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Atau Pengguna Jasa

a. Hak Konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih dan mendapat barang dan/atau jasa 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 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

⁵ Susanti, Adi Nugroho, proses penyelesaian sengketa konsumen di tinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya, Jakarta : Kencana, 2006, hlm 57

yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan diatas lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat yaitu terdiri atas: Hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapatkan informasi, hak untuk didengar⁶.

b. Kewajiban Konsumen⁷, adalah :

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa ;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarmaan Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm 38

⁷ Ibid, hlm 25

1.5.2 Arti Penting Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan⁸. Selain itu, transportasi juga sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah. Pertumbuhan ekonomi suatu Negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam Negara atau bangsa yang bersangkutan. Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai menurut tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Dalam hal ini, dengan menciptakan suatu barang/komoditi berguna menurut waktu dan tempat.

Dalam sistem transportasi ada 5 unsur pokok, yaitu⁹:

- a. Orang/Barang yang membutuhkan;
- b. Kendaraan sebagai alat angkut;
- c. Jalan sebagai prasarana angkutan;
- d. Terminal;
- e. Organisasi sebagai pengelola lingkungan.

⁸ Nur Nasutionn, Manajemen Transportasi, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2013, hlm 18

⁹ Herry Gunawan, Pengantar Transportasi dan Logistik, Jakarta: Raja Grafindo, 2014, hlm 1

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Dalam transportasi terlihat ada dua unsur yang terpenting yaitu¹⁰:

- a. Pemindahan/pergerakan
- b. Secara fisik mengubah tempat dari barang/komoditi dan penumpang ke tempat lain.

2. Fungsi dan Peranan Transportasi

a. Fungsi Transportasi

Dalam mempelajari transportasi dapat kita golongkan atas dua bagian :

1) Angkutan Pribadi

Untuk pengangkutan penumpang digunakan mobil/kendaraan pribadi dan alat angkut lainnya.

2) Angkutan Umum

Selain mobil pribadi yang digunakan untuk mengangkut penumpang, digunakan pula kendaraan untuk angkutan umum seperti, bus, pesawat udara, kapal laut, kapal penyebrangan, dan pelayaran samudera luar negeri.

b. Peranan Transportasi

Peran transportasi adalah melakukan pergerakan/perpindahan sebuah produk dari pemasok ke penerima secara cepat dan akurat.

¹⁰ Abbas Salim, Manajemen Transportasi, Jakarta; Raja Grafindo, 2012, hlm 6

1) Transportasi Dan Kehidupan Masyarakat

Transportasi bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industri. Hasil-hasil barang jadi yang diproduksi oleh pabrik dijual oleh produsen kepada masyarakat atau perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran. Untuk mengangkut bahan-bahan baku dan barang-barang jadi dibutuhkan jasa-jasa transportasi (darat, laut, dan udara). Selain itu, transportasi melaksanakan penyebaran penduduk dan pemeratan pembangunan. Penyebaran penduduk ke seluruh pelosok tanah air di Indonesia menggunakan berbagai jenis moda transportasi.

2) Spesialis Secara Geografis

Tiap-tiap daerah mempunyai kekhususan dalam arti spesialisasi yang berbeda untuk masing-masing daerah dan wilayah. Contohnya hasil kerajinan Tasikmalaya, Yogyakarta, Kalimantan, Palembang berbeda untuk tiap-tiap daerah. Hasil-hasil suatu daerah yang dikarenakan spesialisasi secara geografis tersebut, akan dapat dijual atau dipasarkan, bilamana tersedia alat pengangkutan yang cukup serta memadai.

3) Produksi Yang Ekonomis

Suatu produksi akan bermanfaat dan ekonomis, bila tersedia cukup moda transportasi, ada kaitannya dengan produksi dalam arti untuk pelemparan komoditi tersebut ke pasar (market).

Disini kelihatan ada hubungan transportasi dengan produksi:

- 1) Dengan tidak tersedianya transportasi masyarakat tidak akan menerima keuntungan dari produksi.
- 2) Oleh karena itu, harus diusahakan pemanfaatan alat angkut seefektif dan seefisien mungkin.
- 3) Dengan efektif dan efisien pengelolaan moda transportasi akan memberikan dampak makro dan mikro terhadap pembangunan ekonomi.

1.5.3 Pengangkutan Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi

Untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, Perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Untuk meningkatkan kemudahan pembayaran dan pelayanan perusahaan angkutan umum dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi

berbasis teknologi informasi, baik dilakukan secara mandiri atau bekerjasama dengan perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi. Perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang tidak boleh bertindak sebagai penyelenggaraan angkutan umum dan wajib bekerjasama dengan perusahaan angkutan umum yang berbentuk badan hukum Indonesia dan telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan. Adapun izin yang dimaksud berupa dokumen kontrak dan/atau kartu elektronik yang terdiri atas :¹¹

1. Surat keputusan izin penyelenggaraan angkutan;
2. Surat pernyataan kesanggupan untuk memenuhi kewajiban melayani angkutan sesuai dengan izin yang diberikan; dan
3. Kartu pengawasan

Perusahaan/Lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang tidak boleh bertindak sebagaimana penyelenggaraan angkutan umum. Tindakan yang dimaksud meliputi kegiatan:

- a. Menetapkan tarif dan memungut bayaran;
- b. Merekrut pengemudi; dan
- c. Menetapkan besaran penghasilan pengemudi.

¹¹ <http://www.Grab.com> (diakses 25 juni 2019)

Selain itu perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi wajib melaporkan kepada direktorat jendral meliputi:

- a. Profil perusahaan penyedia aplikasi berbasis internet;
- b. Memberikan akses monitoring operasional pelayanan;
- c. Data seluruh perusahaan angkutan umum yang bekerjasama;
- d. Data seluruh kendaraan dan pengemudi;
- e. Layanan pelanggan berupa telepon, email, dan alamat kantor penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi.

Mengenai tata cara penguasaan aplikasi berbasis teknologi informasi, wajib mengikuti ketentuan di bidang informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) bahwa: transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi menggunakan sarana elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat sesuai dengan Pasal 17 Ayat (1) UUIE.

Pada pembahasan berikutnya materinya dibatasi transaksi elektronik dalam lingkup hukum privat. Dalam transaksi elektronik antara pihak-pihak hanya mengandalkan itikad baik, karena memang transaksi elektronik dikenal di dunia maya yang tidak saling mempertemukan antara pihak-pihak yang bertransaksi sesuai dengan

Pasal 17 Ayat (2) UUIITE yang menentukan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran baik informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.

Dalam lingkup hukum privat transaksi elektronik dapat pula diartikan sebagai perjanjian yang dilakukan dengan menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi.

1.5.4 Transportasi Online

Transportasi online merupakan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti secara memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan media online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Adapun jenis-jenis layanan transportasi online berbasis aplikasi sebagai berikut:

1. GO-JEK

GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial¹². Untuk masalah tarif sangat transparan semua dapat melihat langsung beberapa tarif yang akan dibayar jika telah memasuki tujuan yang hendak dituju. Informasi yang sangat

¹² Gojek. "tentang kami". 18 Oktober 2015. <https://www.go-jek.com>

menarik, apabila semua melakukan pembayaran secara online istilahnya go-pay adanya diskon tertentu maksimal 20%.

Untuk pembayaran secara go-pay ini setelah menggunakan jasa mereka, akan muncul pop-up pada layar smartphone yang harus memuat komentar setelah menggunakan jasa mereka. Pada pop-up ini semua akan diminta untuk mengisi peringkat dengan jumlah bintang. Serta apabila jasa mereka sangat memuaskan dapat memberi tips untuk keramah-tamahnya.

2. Grab

Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam Negara di Asia Tenggara yakni Malaysia, Singapura, Thailan, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seluruh Asia Tenggara. Hinga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, Ios, dan BlackBerry. Di Indonesia, Grab Melayani pemesanan kendaraan seperti ojek, mobil, dan taksi. Saat ini Grab tersedia di hampir seluruh kota yang ada di Indonesia. Grab merupakan aplikasi layanan yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan lebih

dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara.

Aplikasi Grab menawarkan 5 pilihan layanan transportasi melalui dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor, pengiriman paket hingga pemesanan makanan untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Indonesia. Layanan yang ditawarkan antara lain :

1. GrabTaxi (layanan pemesanan taxi)

Layanan taxi premium yang menghubungkan antara pengemudi taksi dan calon penumpang taksi.

2. GrabCar (layanan pemesanan mobil pribadi)

Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi, menghubungkan antara pemilik atau pengemudi mobil pribadi dan calon penumpang atau penyewa.

3. GrabBike (layanan pemesanan motor)

Sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman ke tujuan dengan menggunakan sepeda motor. Menghubungkan antara pemilik/pengemudi sepeda motor dengan calon penumpang.

4. GrabExpress (layanan pengantaran barang / kurir)

Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya.

5. GrabFood (layanan pemesanan makanan dan minuman)

Layanan pemesanan dan pengantaran makanan dan minuman di berbagai restoran¹³.

Sejak diluncurkan pada 2012, aplikasi Grab telah diunduh lebih dari 13 juta perangkat di seluruh Asia Tenggara. Lebih dari 250.000 pengemudi di jaringan Grab, termasuk seluruh layanan di bawah aplikasi Grab, telah menggunakan aplikasi ini untuk menerima pemesanan layanan transportasi di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. Aplikasi Grab dan seluruh layanannya saat ini tersedia di 30 Kota di enam Negara di Asia Tenggara.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yakni pendekatan yang menekankan pada praktek di lapangan yang dikaitkan dengan aspek hukum atau peraturan yang berlaku dengan pokok masalah yang dibahas mengenai Tanggung jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi di Kota Kupang.

1.6.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, artinya penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala sosial yang berkembang ditengah-tengah masyarakat sesuai dengan fakta dan tanpa

¹³ Grab. "tentang kami". 29 april 2015. <https://www.grab.com>.

adanya rekayasa, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang diteliti¹⁴. Penelitian deskriptif ini bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala lain dalam masyarakat.

1.6.3 Sumber dan Jenis Data

Sumber Data dalam penelitian ini diperoleh melalui :

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dan sumber pertama.¹⁵ Dalam penelitian ini data tersebut berupa hasil wawancara dan responden yakni subjek atau pelaku yang terkait dengan masalah ini yaitu kepada pihak-pihak Grab di Kota Kupang.

2. Data Sekunder

Data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.¹⁶ Yang menjadi data sekunder antara lain data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber :

¹⁴Amirudin dan Zaianal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta : PT Raja Grafindo, 2004, hlm 25.

¹⁵Ibid hlm 30.

¹⁶Ibid, hlm 31

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer pada dasarnya merupakan bentuk himpunan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Bahan hukum sekunder

Pada dasarnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan mengenai peraturan perundang-undangan, berbentuk buku yang ditulis oleh serjana hukum, literatur-literatur hasil penelitian yang dipublikasikan, makalah, jurnal-jurnal hukum dan data-data lain yang berkaitan dengan judul penelitian¹⁷.

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier ini pada dasarnya bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, berupa kamus yang digunakan untuk membantu penulisan dalam menterjemahkan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Bahan ini didapat dari kamus hukum dan ensiklopedia, serta mencari diInternet yang membantu penulis untuk mendapatkan bahan penulisan yang berhubungan penelitian.

¹⁷Ibid.hlm 57.

1.6.4 Aspek Yang Diteliti

Adapun aspek yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Tanggung jawab perusahaan grab terhadap ketepatan waktu saat penjemputan terhadap konsumen;
2. Tanggung jawab perusahaan grab mengenai adanya permintaan penambahan bayaran di luar tarif yang tertera dalam aplikasi tanpa persetujuan penumpang;
3. Tanggung jawab perusahaan grab jika terjadi pembatalan pesanan tanpa konfirmasi kepada penumpang tanpa alasan jelas dan kuat.

1.6.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Pusat Pelayanan Perusahaan Grab Kota Kupang.

1.6.6 Populasi Sampel Dan Responden

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit yang berbentuk gejala atau peristiwa yang mempunyai ciri-ciri yang sama, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pimpinan Perusahaan Grab Di Kota Kupang 1 orang dan Driver Grab Taxi sejumlah 17 orang.

2. Sampel

Dalam hal ini penulis mengambil sampel secara purposive sampling sesuai dengan sifat, karakteristik, dan ciri-ciri yang sama

sesuai dengan permasalahan yang diangkat. Sampel penelitian ini adalah 50% dari populasi yaitu sejumlah 9 orang.

3. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah :

a. Pengusaha Jasa Grab	: 1 orang
b. Pengemudi GrabTaxi	: 8 orang
Jumlah	: 9 orang

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah wawancara, wawancara yang dilakukan adalah wawancara berstruktur, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab secara lisan¹⁸. Penulis Melakukan wawancara kepada pihak yang berkompeten sehubungan dengan rumusan permasalahan Grab.

2. Data Sekunder

Untuk memperoleh data sekunder dikumpulkan melalui Studi Dokumen, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan

¹⁸Soerjono Soekarto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press),2018,hlm 229.

masalah yang penulis teliti untuk didapatkan landasan teori dari permasalahan penelitian.

1.6.8 Teknik Pengolahan Data

Data yang digunakan atau yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan cara :

1. *Editing*

Editing yaitu data yang diperoleh penulis akan diedit terlebih dahulu guna mengetahui apakah data-data yang diperoleh tersebut sudah cukup baik dan lengkap untuk mendukung pemecahan masalah yang sudah dirumuskan¹⁹.

2. *Coding*

Yaitu data yang telah diedit dilakukan pemilihan atau klarifikasi data-data yang sesuai dengan yang ditetapkan²⁰. Pengguna Coding untuk pemberian tanda-tanda atau kode-kode tertentu terhadap masing-masing data, sehingga memudahkan penyusunan data.

3. *Tabulating*

Yaitu proses penyusunan data dalam tabel²¹. Tabel yang digunakan yaitu tabel sederhana yang tidak memecah lebih lanjut setiap kesatuan data dalam setiap kategori menjadi dua atau tiga sub kesatuan.

¹⁹Bambang Sunggono, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Raja Grafindo, 2003, hlm 125.

²⁰Ibid. hlm 126

²¹Ibid. Hlm 129

1.6.9 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisa secara deskriptif kualitatif yaitu metode yang mengungkapkan fakta-fakta secara mendalam berdasarkan karakteristik ilmiah dari individu atau kelompok untuk memahami dan mengungkapkan sesuatu di balik fenomena²².

²² Mukti Fajar ND, Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Pustaka pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm.53