



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PERDATA PENGEMUDI TRANSPORTASI
ONLINE GRAB TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA TAMBAHAN
TRANSAKSI TANPA PERSETUJUAN PENUMPANG DI KOTA JAMBI**

*Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada
Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi*

OLEH :

**SELLIN WINDI WIBOWO
NIM. 1800874201152**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BATANGHARI
JAMBI
2023**

UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PESETUJUAN

Nama Mahasiswa : Sellin Windi Wibowo
Nim : 1800874201152
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kelchususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi

Tanggung Jawab Perdata Pengemudi Transportasi *Online Grab* Terhadap
Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Persetujuan Penumpang Di
Kota Jambi

Jambi, 06 September 2023

Menyetujui

Pembimbing Pertama


(Herma Yanti, SH, MH)

Pembimbing Kedua


(Dedy Syaputra, SH, MH)

Ketua Bagian Keperdataan


(Syarifah Mahila, SH, MH)

UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Sellin Windi Wibowo
Nim : 1800874201152
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi

**Tanggung Jawab Perdata Pengemudi Transportasi *Online Grab* Terhadap
Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Persetujuan Penumpang Di
Kota Jambi**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Siding Skripsi Tim Penguji Pada
Hari Rabu Tanggal 06 September 2023 Pukul 13.00 WIB Ruang Ujian
Skripsi Fakultas Hukum Universitas Balanghari

Jambi, 06 September 2023

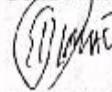
Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I



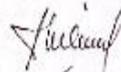
Herma Yanti, SH, MH

Dosen Pembimbing II



Dedy Syaputra, SH.,MII

Ketua Bagian Keperdataan



Syarifah Mahila, SH, MII

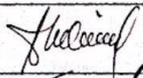
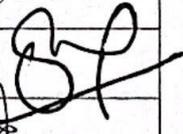
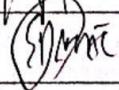
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : Sellin Windi Wibowo
Nim : 1800874201152
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi

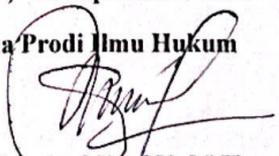
**Tanggung Jawab Perdata Pengemudi Transportasi *Online Grab* Terhadap
Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Persetujuan Penumpang Di
Kota Jambi**

**Skripsi ini Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Oleh Tim Penguji Pada
Hari Rabu Tanggal 06 September 2023 Pukul 13.00 WIB Ruang Ujian
Skripsi Fakultas Hukum Universitas Batanghari**

Nama penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Syarifah Mahila, SH,MH	Ketua	
Sumaidi, SAg, SH, MH	Penguji Utama	
Herma Yanti, SH, MH	Penguji Anggota	
Dedy Syaputra, SH.,MH	Penguji Anggota	

Jambi, 06 September 2023

Ketua Prodi Ilmu Hukum


Dr. S. Sahabuddin, SH. M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sellin Windi Wibowo
NIM : 1800874201152
Tempat tanggal lahir : Pasar Singkut, 07 Agustus 2000
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Perdata Pengemudi Transportasi
Online Grab Terhadap Pembebanan Biaya
Tambah Transaksi Tanpa Persetujuan
Penumpang Di Kota Jambi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 06 September 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



Sellin Windi Wibowo

ABSTRAK

Berbicara mengenai suatu layanan pada transportasi online , yakni mengenai sistem pembayaran yang menggunakan beberapa metode pembayaran baik secara tunai maupun menggunakan Go Pay dan aplikasi GRAB dengan menggunakan OVO, OVO adalah aplikasi smart yang memberikan Anda kemudahan dalam bertransaksi (OVO Cash) dan juga kesempatan yang lebih besar untuk mengumpulkan poin di banyak tempat (OVO Points) seiring berjalannya waktu , kecanggihan layanan uang elektronik ini justru disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab yakni pihak pengemudi yang pada praktiknya terdapat tindakan pengambilan saldo uang elektronik secara diam-diam tanpa melakukan izin atau konfirmasi kepada penumpang yang bersangkutan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan dengan dalih untuk penambahan biaya parkir, ataupun biaya lainnya. Tindakan semacam ini secara tidak langsung merugikan penumpang atau konsumen transportasi online dan mengarah pada suatu pembebanan biaya tambahan transaksi tanpa izin.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui praktik tambahan terhadap tariff taksi online yang dilakukan oleh driver atau pengemudi taksi online. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (Field research) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu meneliti tentang penambahan tarif taksi online yang dilakukan oleh driver Grab. Kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang akurat, kemudian dihubungkan dengan kode etik yang dibuat oleh PT. Grab Indonesia. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa bentuk pertanggungjawaban hukum yang PT GRAB Indonesia berikan kepada konsumen yang dirugikan ialah memberikan ganti rugi berupa pengembalian saldo OVO yang “tercuri”, dengan catatan konsumen yang dirugikan tersebut membuat laporan atau pengaduan terlebih dahulu kepada pihak perusahaan melalui customer service PT.GRAB Indonesia agar keluhannya dapat diproses dan segera ditindaklanjuti dan selanjutnya PT.GRAB Indonesia memberikan sanksi kepada oknum pengemudi sesuai dengan kode etik yang berlaku. Selain itu driver atau pengemudi juga telah melanggar UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalanan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik, dan UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang transportasi *online*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “TANGGUNG JAWAB PERDATA PENGEMUDI TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB TERHADAP PEMBEBANAN BIAYA TAMBAHAN TRANSAKSI TANPA PERSETUJUAN PENUMPANG DI KOTA JAMBI. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata-1 di Jurusan Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Batanghari, Jambi.

1. Bapak Prof. Dr. Herri, SE.MBA., Pj Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum., Ketua Program Studi Strata satu (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
4. Ibu Hj. Maryati S.H., M.H., Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
5. Ibu Herma Yanti, SH, MH, pembimbing I skripsi atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
6. Bapak Dedy Syaputra, SH, MH, pembimbing II skripsi atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
7. Ibu Islah, SH, MH Pembimbing Akademik atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan
8. Segenap Dosen Jurusan Hukum FH-Universitas Batanghari yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

9. Para staf Universitas Batanghari yang selalu memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Rudi Sarib Wibowo Ibunda Halimah dan Saudari kandung satu satunya Nufitri Sulistiani tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta dukungan yang tiada henti.
11. Para sahabat satu perjuangan yang selalu memberikan bantuan, semangat dan doa dalam penulisan skripsi ini.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memuat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan dan penelitian skripsi ini.

Jambi, 06 September 2023

Sellin Windi Wibowo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang1

B. Rumusan Masalah5

C. Tujuan Penelitian Dan Penulisan.....5

D. Kerangka Konseptual.....6

E. Landasan Teoritis.....10

F. Metode Penelitian11

G. Sistematika Penulisan.....18

BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB HUKUM

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum.....19

B. Jenis-Jenis Tanggung Jawab21

BAB III. TINJAUAN UMUM TENTANG TRANSPORTASI *ONLINE*

GRAB

A. Pengertian Tentang Transportasi *online*25

B. Jenis Transportasi online27

C. Profil Perusahaan Transportasi Online GRAB.....31

D. Kode Etik GRAB.....38

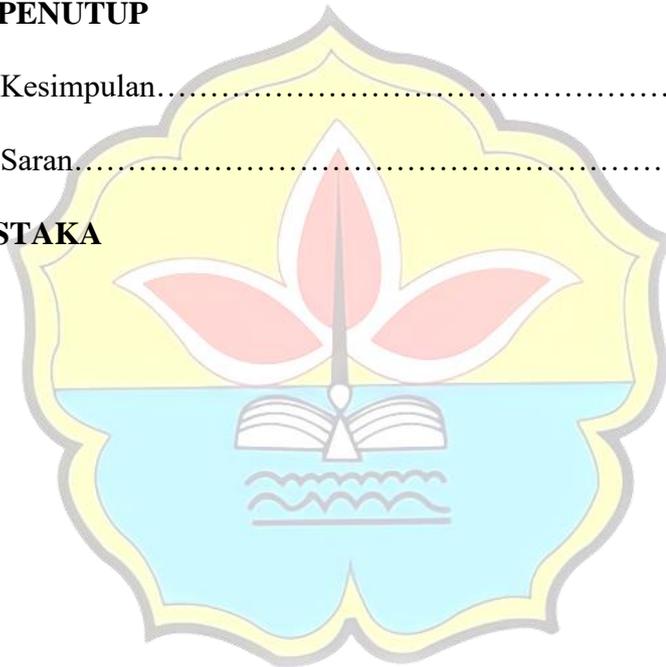
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab Perdata Pengemudi Transportasi Online GRAB Terhadap Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Persetujuan Di Kota Jambi.....	61
B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Penumpang Transportasi Online Terkait Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Ijin Penumpang Di Kota Jambi.....	69

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat membutuhkan perpindahan disetiap berbagai aktivitasnya, termasuk dalam lingkup transportasi terkait hal ini, masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang mendukung. Dengan sifat masyarakat kota pada umumnya adalah dinamis, yang selalu bergerak dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan. Dengan melakukan pemilihan mode transportasi yang tepat untuk melakukan pergerakan.

Dewasa ini terdapat inovasi transportasi berbasis aplikasi *online* yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui *smartphone*. Transportasi berbasis aplikasi *online* ini merupakan gabungan dari jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era distribusi ini mempengaruhi perkembangan transportasi berbasis *online*¹. Awal kemunculan transportasi online sendiri mulai diperbincangkan di Indonesia pada Tahun 2014, bersamaan dengan munculnya layanan transportasi *online* lainnya yang bernama UBER. Pada Tahun 2015 transportasi online menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, dimana hal tersebut dibuktikan dengan hadirnya aplikasi *GOJEK* di Indonesia. Kemudian disusul dengan

¹ Dyah Ochtorina Susanti dan Siti Nur Shoimah. *Implikasi Hukum Jual Beli Akun Pengemudi Pada Layanan Jasa Taxi Online*. Jurnal Ilmiah Hukum Volume 9, Nomor 1. (Jember: Universitas Jember, 2019)

aplikasi transportasi *online* lain nya bernama *GRAB*². Hadirnya transportasi *online* membuat masyarakat memiliki berbagai pilihan transportasi, sehingga harus menentukan transportasi mana yang cocok dengan kebutuhan untuk melakukan mobilitas. Semakin hari ketiga layanan transportasi *online* tersebut banyak diminati oleh masyarakat sehingga persaingan bertambah sengit terutama pada Tahun 2016 hingga Tahun 2017.

Berkenaan dengan hal tersebut, di Indonesia sendiri *GOJEK* dan *GRAB* menjadi layanan transportasi *online* yang mendominasi daripada *UBER*, berdasarkan pada keadaan yang demikian, maka pada tanggal 8 April 2018, *UBER* Indonesia resmi di tutup dan diakuisisi oleh perusahaan *GRAB*. Keluarnya *UBER* dari Indonesia membuka peluang bagi *GOJEK* dan *GRAB* untuk mengembangkan perusahaannya masing-masing melalui penyediaan berbagai layanan. Berbicara mengenai suatu layanan pada transportasi online, yakni mengenai sistem pembayaran yang menggunakan beberapa metode pembayaran baik secara tunai maupun dengan menggunakan uang elektronik sebagaimana dicontohkan pada aplikasi *GOJEK* yang menggunakan GoPay dan aplikasi *GRAB* dengan menggunakan OVO. Seiring berjalannya waktu, kecanggihan layanan uang elektronik ini justru disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab yakni pihak pengemudi yang dengan sengaja atau secara diam-diam menambahkan beban biaya melalui penambahan biaya tambahan aplikasi pada saat akhir transaksi tanpa melakukan izin atau

² *Ibid.*

konfirmasi kepada penumpang yang bersangkutan terlebih dahulu. Selain adanya unsur kesalahan, adanya ikatan perjanjian melalui kode etik, mitra pengemudi memenuhi unsur wanprestasi Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sebagai berikut : “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.” Hal ini dapat dikaitkan dengan pertanggungjawaban pihak penumpang berdasarkan Kode Etik Driver GrabCar yang dikeluarkan oleh Perseroan Terbatas (PT) GRAB TAXI INDONESIA yang otomatis akan diberikan kepada pengemudi sejak saat melakukan pendaftaran awal menjadi mitra. Kode etik ini harus dipahami dengan betul oleh pengemudi dan menjadi syarat utama untuk diterimanya mitra sebagai pengemudi GRAB. Kode etik nomor 28 dan 30, segala bentuk memanipulasi argo atau melebihi tarif tanpa persetujuan dapat dikenakan tindakan sanksi verbal dari yang ringan hingga berat yaitu menonaktifkan akun selama 5 hari atau putus kemitraan.

Sebagaimana dalam kasus penumpang pengguna jasa layanan transportasi online jenis GrabBike dengan korban yang bernama Tiara Anggraini. Berangkat dari hal yang telah dialaminya, Tiara menjelaskan bahwa kejanggalan pada transaksi semacam itu juga dialami rekan-rekannya. Kemudian berlanjutlah dengan menggali informasi melalui wawancara

kepada sejumlah *driver* GRAB untuk mengetahui kebenaran hipotesa atau dugaan awal adanya oknum pengemudi nakal yang diam-diam menambahkan beban biaya tambahan. Modus kecurangan yang dilakukan oleh pengemudi pada aplikasi yang dipegang oleh pengemudi, terdapat menu “edit tarif”. Menu edit tarif ini digunakan para pengemudi nakal untuk menambahkan biaya-biaya lainnya semisal biaya tambahan parkir dan biaya Pertambahan Nilai (PPN). Penggunaan menu ini tanpa sepengetahuan penumpang dan penumpang langsung percaya dan tidak melihat pengemudi menyelesaikan menu penambahan tarifnya.

Penambahan tarif ini diam-diam dapat merugikan pihak penumpang pengguna jasa transportasi *online* serta menimbulkan adanya suatu ketidakjelasan pada transaksi karena pihak pengemudi tidak menjelaskan secara rinci dan jelas diawal transaksi sebelum menurunkan penumpang terkait jumlah tarif secara final yang harus dibayarkan pihak penumpang melalui saldo OVO melainkan hal tersebut dilakukan secara diam-diam tanpa sepengetahuan pihak penumpang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih jauh terkait bentuk tanggung jawab secara hukum pihak pengemudi transportasi *online* terhadap pihak penumpang atau konsumen kedalam suatu bentuk karya ilmiah berwujud skripsi dengan mengangkat judul:

**“TANGGUNG JAWAB PERDATA PENGEMUDI
TRANSPORTASI ONLINE GRAB TERHADAP PEMBEBANAN**

BIAYA TAMBAHAN TRANSAKSI TANPA PERSETUJUAN PENUMPANG DI KOTA JAMBI”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik 2 (dua) permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu:

1. Apa bentuk tanggung jawab pengemudi transportasi *online* jenis GRAB terhadap penumpang yang dirugikan akibat pembebanan biaya tambahan tanpa izin penumpang melalui uang elektronik menurut perspektif hukum perdata ?
2. Apa akibat hukum terkait pembebanan biaya tambahan transaksi tanpa izin penumpang pada perspektif hukum perdata ?

C. Tujuan Penelitian dan penulisan

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pengemudi transportasi online jenis *grab* terhadap penumpang yang dirugikan akibat pembebanan biaya tambahan tanpa izin menurut perspektif hukum perdata.
- b. Untuk mengetahui akibat hukum terkait pembebanan biaya tambahan transaksi *online* tanpa izin menurut perspektif hukum perdata.

2. Tujuan Penulisan

- a. Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari.
- b. Untuk menambah wawasan pengetahuan penulis yang lebih luas dalam bidang ilmu hukum perdata pada umumnya dan khususnya terikait masalah“ Tanggung Jawab Keperdataan Pengemudi Transportasi *Online* Grab Terhadap Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Persetujuan Penumpang Di Kota Jambi.
- c. Dapat menjadi bahan masukan dan menambah bahan referensi keputakaan hukum perdata sebagai sumbangan pemikiran dan bacaan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

D. Kerangka Konseptual

Untuk menjelaskan pengertian dari judul skripsi ini, maka penulis akan menguraikan beberapa pengertian-pengertian yang berhubungan dengan judul penelitian diatas yaitu :

1. Tanggung Jawab Perdata

Tanggung jawab hukum perdata dapat diajukan atas dasar , yaitu: adanya perbuatan melawan hukum sebagai di tentukan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) yang pada dasarnya menentukan bahwa barang siapa melakukan yang membawa kerugian pada oang lain mewajibkan orang yang salah karena salahnya harus mengganti keugian dll.

2. Pengemudi

Pengertian pengemudi termuat dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 23 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa: “Pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengemudi adalah orang yang pekerjaannya mengemudikan (perahu, mobil, pesawat terbang dan sebagainya).

3. Transportasi *Online*

Suatu penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran (Adinda2016)

4. Grab

Mengenai modal transportasi berbasis *online* yaitu GRAB. Lebih rinci profil perusahaan GRAB yang selanjutnya ditulis sebagai Perseroan Terbatas (PT) GRAB TAXI INDONESIA. GRAB (sebelumnya dikenal sebagai *GrabTaxi*) merupakan salah satu mode transportasi *online* platform O2O yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara, menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan-antar makanan, pengiriman barang dan pembayaran menggunakan dompet elektronik. Saat ini GRAB menyediakan layanan di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. GRAB menyakini bahwa setiap masyarakat di

Asia Tenggara harus mendapatkan keuntungan dari ekonomi *digital*, dan perusahaan membeikan akses untuk layanan transportasi yang aman dan terjangkau, layanan pesan antar makanan dan pengiriman barang, serta layanan pembayaran mobile dan finansial. Berikut adalah beberapa istilah layanan yang terdapat pada aplikasi GRAB di antaranya GrabTaxi, GrabCar, GrabShare, GrabBike, GrabEkspress, dan GrabFood.³

5. Biaya

Istilah biaya pada umumnya digunakan untuk pengorbanan suatu manfaat ekonomis untuk memperoleh jasa yang tidak dikapitalisir nilainya. Suatu pengorbanan terhadap suatu manfaat ekonomis tersebut akan melahirkan suatu beban. Beban merupakan biaya yang tidak dapat memberikan manfaat dimasa yang akan datang atau identik dengan biaya atau harga perolehan yang sudah habis masa manfaatnya. Menurut Samryn dalam Akmal Abdullah istilah biaya sering digunakan secara bergantian dengan istilah beban. Pada sumber yang sama, biaya atau *cost* adalah nilai pengorbanan yang dilakukan (manfaat yang diberikan) untuk mendapatkan barang dan jasa. Hal ini dapat diukur dalam satuan rupiah dengan reduksi aktiva atau terjadinya hutang.

Pengertian biaya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah segala sesuatu yang dikeluarkan untuk mengadakan (mendirikan, melakukan dan sebagainya), sesuatu; ongkos; belanja; pengeluaran. Menurut Mulyadi dalam Akmal Abdullah menjelaskan bahwa biaya

³ <https://www.grab.com/id/>. Diakses pada tanggal 2 Oktober 2019 pukul 19.39 WIB

merupakan bagian atau unsur yang paling pokok dalam akuntansi dan dalam pengelolaan suatu perusahaan demi mencapai tujuannya. Mulyadi mengartikan biaya dari sudut pandang secara sempit dan luas. Biaya dalam arti sempit adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh aktiva sedangkan biaya dalam arti luas adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi, sedang terjadi atau kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut, maka ada 4 (empat) unsur pokok yang terdapat dalam definisi biaya secara luas yakni:

1. Merupakan pengorbanan sumber ekonomi;
2. Diukur dalam satuan uang;
3. Yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang secara potensial akan terjadi
4. Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu.

6. Transaksi

Kesepakatan antara pembeli dan penjual untuk menuka barang, jasa, atau instrumen keuangan. Dalam akuntansi, peristiwa yang mempengaruhi keuangan bisnis harus di catat di pembukuan, dan *transaksi* akuntansi akan di catat secara berbeda jika perusahaan menggunakan akuntansi aktual daripada akuntansi kas.

7. Penumpang

Pengertian penumpang temuat dalam Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 angka 25 Undang Undang Nomo 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas

dan Angkutan Jalan menyebutnya bahwa penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Maka seseorang yang menjadi penumpang ini akan mengikatkan diri setelah membayar uang atau ongkos angkutan umum sebagai kontraprestasi dalam perjanjian pengangkutan. Pada sumber lain tepatnya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan penumpang sebagai orang yang menumpangi atau menaik (kereta, kapal, dan sebagainya).

E. Landasan Teoritis

Landasan teoritis adalah sebuah teori yang digunakan disaat penelitian yang dijadikan sebagai dasar analisis untuk menjelaskan fakta yang ada. Membahas permasalahan dalam karya ilmiah ini menggunakan Teori Perlindungan Konsumen.

1. Teori Perlindungan Konsumen

Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Nomor 42 Tahun 1999) menyatakan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Adapun dalam aturan internal perusahaan Grab sebagai pihak

Pertama mempunyai aturan terkait kode etik pengemudi dimana termuat dalam nomer 28 dan 30 yaitu manipulasi argo sebelum atau selama pada akhir perjalanan dan meminta bayaran lebih tanpa persetujuan penumpang, adapun tanggung jawab atau sanksi yang diberikan adalah suspend atau di non aktifkan sebagai mitra pengemudi atau diberhentikan selama 5 hari dan yang paling berat di keluarkan sebagai mitra. Di dalam perspektif hukum syariah pada prinsipnya tidak sesuai dengan akad *ijarah* yang tidak boleh di dasari oleh unsur penipuan dan akad *salam* tidak memenuhi *ijab* dan *qobul* maka secara hukum islam batal demi hukum atau dapat di mintakan pertanggung jawaban. bentuk tanggung jawab di kategorikan sebagai *sariqah* yaitu mengambil secara diam-diam, sariqah sebagaimana di maksud dalam kasus posisi ini di kategorikan sebagai *sirqatus sughra* atau pencurian ringan dengan bentuk tanggung jawab mengganti sesuai dengan kerugian atau *dhaman* yang telah di lakukan.⁴

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum menurut Peter Mahmud Marzuki dalam Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi menjelaskan bahwa penelitian hukum dalam Bahasa Inggris disebut dengan *legal research* atau dalam Bahasa Belanda *rechtsonderzoek*⁵. Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul yaitu memberikan preskripsi

⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*,(Depok:Rajawali Pers,2021

⁵Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. (Jakarta: Sinar Grafika,2013),hlm.1

mengenai apa yang seyogyanya atas isu yang diajukan⁶. Selain hal tersebut, penelitian hukum dilakukan untuk:⁷

1. Menemukan dan mengumpulkan bahan hukum otoritatif (mempunyai otoritas) mengenai isu hukum tertentu.
2. Bidang studi yang berkaitan dengan menyusun berlakunya bahan hukum otoritatif (mempunyai otoritas) mengenai isu hukum tertentu.

Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat. Tanpa penelitian hukum maka pengembangan hukum tidak akan berjalan maksimal.

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat, dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, permasalahan yang akan dibahas dalam proposal penelitian skripsi ini yakni mengenai bentuk tanggung jawab pengemudi transportasi *online* terhadap penumpang pada perspektif hukum perdata serta akibat hukum terkait pembebanan biaya tambahan transaksi tanpa ijin penumpang pada perspektif hukum perdata.⁸

⁶*Ibid*, Hlm 1

⁷*ibid*

⁸ Riduan, *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2014, hal. 25

2. Metode Pendekatan

Pada penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan perundang undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan komparatif (*comparative approach*⁹). Pada proposal penelitian skripsi ini penulis menggunakan dua pendekatan. Adapun pengertian mengenai dua pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 (satu) yakni bentuk tanggung jawab pengemudi transportasi *online* terhadap penumpang pada perspektif hukum perdata.

b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dengan beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Saat menggunakan pendekatan konseptual peneliti perlu merujuk pada prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum. Konsep hukum yang digunakan adalah terkait pembebanan biaya tambahan transaksi tanpa ijin penumpang dalam

⁹*Ibid*, Hal 110

pandangan hukum perdata dan hukum ekonomi syariah. Pendekatan ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor 2 (dua) yakni akibat hukum terkait pembebanan biaya tambahan transaksi tanpa ijin penumpang pada perspektif hukum perdata dan hukum ekonomi syariah

3. Sumber Data

Penyusunan skripsi ini didasarkan pada 2 (dua) sumber yaitu :

a. Data Primer merupakan data yang diperoleh dan kemudian dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama terhadap permasalahan yang dikaji.¹⁰ Data primer disini adalah suatu data yang diperoleh oleh penulis dari wawancara dan dokumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan peraturan perundang-undangan.

a. Bahan Hukum Primer, terdiri dari peraturan perundang-undangan catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang akan dipergunakan dalam proposal penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

¹⁰Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Penerbit Raja Grafindo, Jakarta, 2006, hal. 30

2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5025).
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675)
 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.
 6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 348 Tahun 2019 Tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.
- b. Bahan Hukum Sekunder, ialah berupa semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar- komentar atas putusan pengadilan. Bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam skripsi ini adalah buku-buku literatur, jurnal-jurnal hukum dan tulisan- tulisan tentang hukum mengenai tanggung jawab pengemudi transportasi *online* terhadap penumpang dan akibat hukum perdata dan hukum ekonomi syariah terkait pembebanan biaya tambahan transaksi tanpa ijin penumpang.

- c. Bahan Hukum Tersier, ialah sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder. Bahan non hukum dapat, menggunakan bahan yang relevan dengan topik penelitian, yakni dapat berupa buku-buku diluar ilmu hukum, akan tetapi masih ada kaitannya dengan isu hukum yang dibahas. Selain itu, sumber bahan non hukum juga dapat diperoleh dari data yang diperoleh melalui internet, kamus, ataupun buku pedoman penulisan karya ilmiah. Bahan non hukum dimaksud untuk memperkaya wawasan peneliti, namun bahan hukum internet jangan sampai dominan sehingga peneliti kehilangan artinya sebagai peneliti hukum.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keadaan (reliabilitas) dan validitasnya.¹¹
- b. Kuisisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹² Daftar pertanyaan yang dibuat dan disusun ini guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga

¹¹Husaini Usman dan Purnomo Setiyadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hal. 52

¹²Sugiyono, *Op.Cit*, hal. 199

penelitian yang akan dilakukan dapat lebih tersusun secara urut, terarah dan sistematis.

- c. Wawancara, yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.¹³ Wawancara dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Wanita Sakinah Di Kelurahan Solok Sipin Kota Jambi.

5. Teknik Penentuan Sampel

Sampel ditentukan melalui metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu mengenai sifat atau karakteristik subjek yang dianggap relevan dengan objek penelitian. Subjek yang dipilih sebagai responden didalam penelitian ini adalah orang yang memiliki jabatan fungsional dan memiliki kewenangan di dalam koperasi yang dapat dan mampu memberikan keterangan dan data secara formal serta legal.

Adapun pihak yang menjadi sampel dalam penelitian ini ialah:

6. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data yang telah tersedia, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah dalam suatu penelitian. Jika selesai semua data yang di kumpulkan di rasa telah cukup, maka untuk selanjutnya data tersebut

¹³Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009, hal.81

di analisis secara kualitatif. Di sebut sebagai penelitian kualitatif karena penelitian ini di dasarkan pada usaha menemukan data menekankan pada kualitas informasi ada objek yang di teliti,dan bukan berdasarkan kuantitas objeknya. Jadi pada penelitian ini penulis menganalisis data berdasarkan keterangan atau jawaban dari responden dan di tarik suatu kesimpulan bersifat deskriptif.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari pembahasan skripsi ini, maka perlu di susun secara sistematis. Adapun sistematika yang di pergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut :

Bab Kesatu Pendahuluan, dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual, landasan teoritis, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua tinjauan umum, bab ini terdiri dari pengertian, tanggung jawab perdata, dan jenis jenis tanggung jawab perdata.

Bab Ketiga berisi tentang tinjauan umum transportasi *Online* jenis grab terhadap pembebanan biaya tambahan biaya dalam transaksi tanpa persetujuan

Bab Keempat pada bab ini merupakan bab pembahasan tentang Tanggung jawab perdata pengemudi transportasi online jenis grab terhadap pembebanan biaya tambahan biaya dalam transaksi tanpa

persetujuan (Suatu kajian kooperatif hukum perdata dan hukum ekonomi syariah) untuk membahas tentang bentuk tanggung jawab pengemudi transportasi online jenis grab terhadap penumpang yang dirugikan, dan untuk mengetahui akibat hukum nya.

Bab Kelima Penutup, Bab ini merupakan ringkasan dari seluruh uraian sebelumnya yang di muat dalam beberapa kesimpulan dan di akhiri dengan saran saran yang sekiranya dapat bermanfaat.



BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB HUKUM

A. Tanggung Jawab Hukum

1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Istilah tanggung jawab hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa apa boleh di tuntutan, di pesalahkan dan di perkarakan.¹⁴ Pada kamus lain, lebih tepatnya pada kamus hukum, pengertian mengenai tanggung jawab hukum diartikan sebagai suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁵ Pada kamus hukum terdapat 2 (dua) istilah mengenai tanggung jawab hukum yakni *liability* dan *responsibility*. *Liability* merupakan suatu istilah hukum yang luas, yang membuktikan resiko atau tanggung jawab meliputi hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman dan penipuan. Istilah *responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keterampilan kemauan dan kecakapan meliputi pula tanggung jawab atas suatu ketentuan undang undang yang berlaku dan dilaksanakan.¹⁶ Istilah *liability*

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses melalui aplikasi KBBI edisi V pada tanggal 7 April 2022 pukul 16.41 WIB

¹⁵Andi Hamzah. *Kamus Hukum*. (Indonesia: Ghalia Indonesia, 2005), hlm 9.

¹⁶Kelik Wardiono. *Hukum Perlindungan Konsumen*.(Yogyakarta: Penerbit Ombak. 2014), hlm. 77-83.

menunjukkan pada petanggungjawaban hukum, yaitu tanggung jawab gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada suatu petanggungjawaban politik.¹⁷

Tanggungjawab hukum dalam hukum perdata sering di sebut dengan istilah tanggung jawab gugat sedangkan tanggung jawab lebih sering digunakan dalam lingkup hukum pidana.¹⁸ Tanggung gugat merupakan terjemahan dari bahasa Belanda yakni *aansprakelijkheid* yang sepadan dengan *accountability* dalam bahasa Inggris. *Aansprakelijkheid* dan *responsibility* digunakan untuk membedakan makna dari istilah berbahasa Belanda *verantwoordelijkheid* dan *responsibility* dalam bahasa Inggris yang istilah dalam bahasa Indonesia adalah Tanggung jawab.¹⁹

Tanggung gugat merupakan upaya ganti rugi yang dilakukan oleh seseorang yang melanggar hukum kepada seseorang yang dirugikannya. Setiap perbuatan melanggar hukum dapat menimbulkan kerugian yang bersangkutan dengan gagasan dasar bernegara, seperti kelakuan, sakit atau kehilangan kesempatan hidup.²⁰ Pada kerugian lebih sering berbentuk kerugian materii,

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Rosa Agustin *Perbuatan Melawan Hukum cetakan 1*. (Jakarta: Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2013), hlm 37.

¹⁹ *Ibid*

²⁰ Rachmat Setiawan. *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*. (Bandung:Alumni,1982), hlm 30

yakni keugian yang berwujud harta kekayaan.²¹ Pasal 1366 KUHPerdato menyatakan bahwa “setiap orang bertanggung jawab tidak hanya atas perbuatannya tetapi juga kelalaiannya dan kurang hati hati”. Berdasarkan isi Pasal tersebut hukumnya berarti setiap orang diwajibkan melakukan perbuatan kehati hatian terhadap orang lain. Setiap orang harus mempunyai sifat kehati hatian terhadap orang lain. Pada dasarnya dalam hukum Perdata bentuk sanksi hukumnya dapat berupa kewajiban untuk memenuhi prestasi (kewajiban) serta hilangnya suatu keadilan hukum, yang diikuti dengan terciptanya suatu keadaan hukum baru.

B. Jenis-Jenis Tanggung Jawab Hukum

Pada penjelasan dalam sub bab sebelumnya, bahwa istilah tanggung jawab hukum dalam hukum Perdata dikenal dengan istilah tanggung gugat. Tanggung gugat termuat dalam pasal 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang menjelaskan mengenai empat (4) Jenis tanggung gugat yakni:

1. Tanggung gugat untuk perbuatan orang lain:

Adalah tanggung gugat yang disebabkan karena barang barang yang berada dalam pengawasan.

7. Tanggung gugat pemilik atau pemegang kendaraan bermotor
8. Pertanggung gugat untuk kerugian yang timbul karena kematian, menderita, luka dan penghinaan.

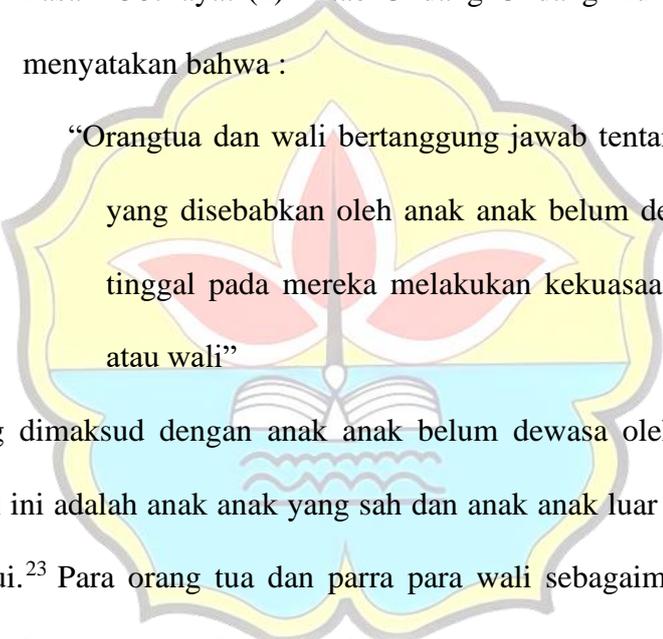
²¹ *Ibid*

9. Pertanggung gugat dari badan hukum dan organisasinya.

Pertanggung gugat untuk perbuatan orang lain yang termuat dalam pasal 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata dibedakan menjadi tiga (3) jenis golongan orang harus bertanggung jawab atas perbuatan orang lain yang menimbulkan kerugian orang lain.²²

a. Tanggung gugat orang tua dan para wali

Pasal 1367 ayat (2) Kitab Undang Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa :



“Orangtua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh anak anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali”

Yang dimaksud dengan anak anak belum dewasa oleh ketentuan pasal ini adalah anak anak yang sah dan anak anak luar kawin yang diakui.²³ Para orang tua dan para wali sebagaimana disebut dalam ketentuan pasal tersebut hanya bertanggung jawab atas anak anak yang belum dewasa dengan memenuhi dua (2) syarat sebagai berikut:

1. Anak anak belum dewasa tersebut harus bertempat tinggal bersama sama orang tua atau wali

²² M.A Moegni Djodirjo. *Perbuatan Melawan Hukum*. (Jakarta: Pradnya Paramitha, 1982), hlm 121

²³ *Ibid*

2. Orang tua atau wali melakukan kekuasaan orang tua atau melakukan perwakilan

b. Tanggung gugat majikan

Ketentuan mengenai tanggung gugat majikan termuat dalam ketentuan pasal 1367 ayat (3) Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang berbunyi:

“ Majikan dan mereka yang mengangkat untuk mewakili urusan urusan mereka, adalah yang bertanggung jawab apabila timbul kerugian yang diterbitkan oleh pelayan maupun bawahan yang dipakainya.”

Dengan persetujuan majikan dapat menuntut agar dibebaskan dari pertanggung jawaban atas kerugian yang timbul oleh bawahannya, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja.

c. Tanggung gugat para guru sekolah dan kepala tukang

Seperti halnya tanggung gugat orang tua dan majikan, tanggung gugat para guru dan kepala tukang terdapat pada pasal 1367 ayat (4) yang berbunyi:

“Guru sekolah dan kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid dan tukang selama dalam pengawasannya”.

Apabila guru-guru dan tukang-tukang dapat membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan yang sedianya mereka bertanggung jawab, akan dibebaskan dari tanggung gugat. Schut

berpendapat bahwa tanggung gugat guru sekolah kepala-kepala tukang mencakup resiko mengenai pertanggung gugat, sehingga mereka bertanggung jawab bilamana mereka secara tidak layak atau tidak dapat melakukan pengawasan secara baik, asal saja masih berada dalam pertanggung jawaban.



BAB III
TINJAUAN UMUM TENTANG TRANSPORTASI ONLINE
GRAB

A. Transportasi Online

Kata transportasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi.²⁴ Kata transportasi berasal dari kata lain *transportare*, dimana *tran* berarti seberang atau sebelah sedangkan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Sehingga, transportasi dapat diartikan sebagai usaha atau sarana mengangkut barang dan manusia dari satu tempat ke tempat lain.²⁵ Transportasi secara harfiah adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan manusia atau mesin. Transportasi diperlukan untuk memudahkan manusia dalam melakukan

²⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses melalui aplikasi KBBI edisi V pada tanggal 8 Juli 2022 pukul 12.07 WIB.

²⁵ Yudhistira Irwan. *Analisis Pelayanan Angkutan*. (Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2015), hlm 1.

Kegiatan sehari-hari. Pengertian transportasi menurut Steenbrik dalam Yudhistira Irwan adalah perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan lain ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis. Menurut Papacostas dalam Yudhistira Irwan, transportasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem *control* yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien dalam setiap waktu guna untuk mendukung aktivitas manusia. Transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Kegiatan transportasi dibutuhkan manusia untuk melakukan perjalanan dari rumah ke tempat tujuan.²⁶

Di era milenial seperti sekarang, penggunaan transportasi kian meluas dikalangan masyarakat. Baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Tidak dapat dipungkiri bahwa jenis transportasi berbasis *online* banyak diminati oleh masyarakat. Transportasi *online* merupakan angkutan umum sebagai sarana pengangkutan namun transportasi *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah

²⁶ Sakti Adji Adisasmita. *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Hlm 1.

terintegrasi dengan kemajuan teknologi.²⁷ Transportasi *online* merupakan transportasi yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, transportasi *online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.²⁸

B. Jenis Transportasi *Online*

Transportasi merupakan bagian hubungan hukum lalu lintas (communication atau verker) dan angkutan jasa termasuk bidang pelayanan jasa ekonomis, sesuai dengan sifat usaha memindahkan barang dari tempat asal ke tempat lain.²⁹ Sebelum membahas secara spesifik mengenai jenis-jenis transportasi online, pada dasarnya transportasi dapat dibedakan menjadi dua bagian dilihat dari segi tataran wilayahnya, yakni sebagai berikut

²⁷ <https://www.suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>. Diakses pada tanggal 8 Juli 2022 pukul 17.00 WIB.

²⁸ *Ibid*

²⁹ Soegijatna Tjakranegara. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), Hlm 3.

1. Transportasi Lokal adalah sistem transportasi yang hanya melayani perjalanan setempat (lokasi asal dan tujuannya berjarak dekat).
2. Transportasi Regional adalah sistem transportasi yang melayani penduduk dan barang yang melakukan perjalanan dengan lokasi asal dan tujuan yang sudah melampaui batas lokal, atau berjarak lebih jauh.

Awal kemunculan transportasi *online* sendiri mulai diperbincangkan di Indonesia pada tahun 2014, bersamaan dengan munculnya layanan transportasi *online* jenis UBER.³⁰ Kemudian pada tahun 2015, transportasi *online* menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, dimana hal tersebut dibuktikan dengan hadirnya aplikasi GOJEK. di Indonesia, kemudian disusul dengan aplikasi transportasi *online* lainnya yang bernama GRAB. GOJEK dan GRAB menjadi layanan transportasi *online* yang mendominasi di Indonesia daripada UBER, berdasar pada keadaan yang demikian, maka pada tanggal 8 April 2018, UBER Indonesia resmi ditutup dan diakuisisi oleh perusahaan GRAB. Keluarnya UBER dari Indonesia membuka peluang bagi GOJEK dan GRAB untuk mengepakan sayapnya dalam mengembangkan perusahaannya masing- masing melalui penyediaan berbagai layanan. Berikut

³⁰ Dyah Ochterina Susanti dan Siti Nur Shoimah. *Loc.Cit.*

penulis memaparkan jenis transportasi berbasis *online* yang banyak digunakan atau mendominasi di Indonesia:

1. GO-JEK

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau sering dikenal dengan GO-JEK merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang teknologi berbasis *online* asal Indonesia didirikan pada 2010 sebagai layanan telepon naik sepeda motor di Indonesia, GO-JEK telah berevolusi untuk menyediakan layanan transportasi dan gaya hidup sesuai permintaan yang menggerakkan kota.³¹ Dilengkapi dengan misi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan mata pencaharian pekerja di berbagai sektor informal, mitra GOJEK mengatakan bahwa sejak bergabung dengan *platform* GO-JEK, mereka telah melihat pendapatan mereka meningkat dan telah menjangkau lebih banyak pelanggan melalui aplikasi GO-JEK. Mitra juga memiliki akses ke asuransi kesehatan dan kecelakaan, layanan keuangan dan asuransi, serta pembayaran otomatis yang terjangkau dan banyak manfaat lainnya. GOJEK sekarang beroperasi di lebih dari 50 kota di Asia Tenggara, dengan lebih banyak untuk mengikuti di tahun-tahun mendatang.

³¹ <https://www.go-jek.com/about/>. Diakses pada tanggal 15 Juli 2022 pukul 23.19 WIB.

GO-JEK memiliki banyak layanan didalam aplikasinya sebagai berikut:

- a. GO-SEND, layanan transportasi barang;
- b. GO-RIDE, layanan transportasi penumpang dengan sepeda motor;
- c. GO-FOOD, layanan pemesanan makanan;
- d. GO-MART, layanan berbelanja;
- e. GO-BOX, layanan pengantaran barang berukuran besar;
- f. GO-CLEAN, layanan membersihkan rumah;
- g. GO-GLAM, layanan kecantikan;
- h. GO-MASSAGE, layanan pijatan;
- i. GO-NEARBY, layanan direktori;
- j. GO-TIX, layanan pemesanan tiket;
- k. GO-CAR, layanan transportasi dengan mobil;
- l. GO-AUTO, layanan montir;
- m. GO-MED, layanan pembelian obat;
- n. GO-PULSA, layanan isi pulsa elektronik;
- o. GO-SHOP, layanan belanja barang;
- p. GO-BLUEBIRD, layanan transportasi dengan taksi reguler Blue Bird Group (kerjasama);
- q. GO-BILLS, layanan berbagai pembayaran;
- r. GO-PAY, layanan pembayaran digital;
- s. GO-DEALS, layanan penawaran diskon.

GRAB sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi merupakan salah satu jenis moda transportasi online platform O2O yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara. GRAB merupakan "decacorn" (sebutan untuk startup yang memiliki valuasi perusahaan sebesar US\$10 miliar atau 10 kali lipat dari "unicorn") pertama di wilayah Asia Tenggara.³² Indonesia adalah salah satu negara yang masyarakatnya banyak menggunakan aplikasi jenis GRAB. GRAB yakin bahwa setiap masyarakat di Asia Tenggara harus mendapatkan keuntungan dari ekonomi digital, dan perusahaan memberikan akses untuk layanan transportasi yang aman dan terjangkau, layanan pesan antar makanan dan pengiriman barang, serta layanan pembayaran mobile dan finansial. GRAB menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan diantaranya GrabTaxi, GrabCar, GrabShare, GrabBike, GrabExpress, dan GrabFood.³³

C. Profil Perusahaan Transportasi Online Jenis Grab

Mengenai moda transportasi berbasis online yaitu GRAB. lebih rinci profil perusahaan GRAB yang selanjutnya ditulis sebagai PT GRAB TAXI INDONESIA. GRAB (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) merupakan salah satu moda transportasi online platform O2O yang bermarkas di Singapura

³² *Ibid*

³³ Dyah Ochtorina Susanti dan Siti Nur Shoimah. Op.Cit, hlm 2.

dan paling sering digunakan di Asia Tenggara, menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan-antar makanan, pengiriman barang dan pembayaran menggunakan dompet elektronik. Saat ini GRAB menyediakan layanan di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. GRAB meyakini bahwa setiap masyarakat di Asia Tenggara harus mendapatkan keuntungan dari ekonomi digital, dan perusahaan memberikan akses untuk layanan transportasi yang aman dan terjangkau, layanan pesan antar makanan dan pengiriman barang, serta layanan pembayaran mobile dan finansial.³⁴ Berikut adalah beberapa istilah layanan yang terdapat pada aplikasi GRAB diantaranya GrabTaxi, GrabCar, GrabShare, GrabBike, GrabExpress, dan GrabFood.

Asal mula munculnya moda transportasi *online* di Indonesia berawal dari beberapa tahun yang lalu, dikarenakan mengunjungi kota-kota besar merupakan hal yang menyusahkan. Banyak sekali terjadi penipuan dan tindak kriminal di tempat- tempat umum seperti terminal maupun stasiun. Bepergian bukan menjadi sesuatu hal yang mudah dan aman, apalagi bepergian di kota besar , dalam hal ini sebagai contoh kota Jakarta. *Travelling* seperti menjadi hal yang sedikit mengerikan. Bagi kalangan

³⁴ *Ibid*

pendatang yang bukan penduduk asli Jakarta, potensi tersesat sepanjang jalan untuk akhirnya bisa sampai pada alamat tujuan sangat mungkin terjadi. Selain berpotensi tersesat, resiko ditipu atau dirampok ketika bertemu dan meminta petunjuk arah pada orang yang tidak kita kenal. Menggunakan transportasi umum, juga tidaklah semudah yang kita pikirkan. Banyak nomor-nomor bis atau rute jalan yang belum kita ketahui. Bis-bis tersebut, kondisinya kadang sudah tidak baik, kadang kotor dan baunya menyengat, kadang juga rawan pencopet sehingga tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan tindak kejahatan yang merugikan.

Perlahan namun pasti, seiring berjalannya waktu terdapat perbaikan kualitas sarana transportasi di beberapa kota besar di Indonesia. Pada tahun 2004 mulailah ada TransJakarta. Sistem transportasi ini dirancang berdasarkan sistem TransMilenio yang sukses di Bogota, Kolombia. TransJakarta dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas ibukota yang sangat padat. Transjakarta merupakan sistem Bus Rapid Transit (BRT) dengan jalur lintasan terpanjang di dunia yakni 208 km, serta memiliki 228 stasiun BRT (sebelumnya disebut halte) yang tersebar dalam 12 koridor jalur, yang awalnya beroperasi dari

05.00 - 22.00, dan kini beroperasi 24 jam di sebagian koridornya. Keberhasilan pembangunan Bus Rapid Transit ini di Jakarta, lalu diikuti oleh kota-kota besar yang lain seperti Bogor, Surakarta, Semarang, Yogyakarta, Bandung, Palembang, Padang, Makassar, Lampung, dan Denpasar. Bis trans ini rencananya juga akan dikembangkan di Medan dan Surabaya.

Perkembangan moda transportasi juga diikuti dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi informasi dengan infrastruktur yang serba modern di era millennial telah menjadikan berbagai macam informasi dengan mudah dapat diakses. Lebih hebatnya, layanan yang disediakan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, dapat diakses oleh siapa saja, kapanpun dan dimanapun tanpa terhalang jarak dan waktu. Jika awalnya teknologi hanya digunakan untuk berkomunikasi, saat ini berbagai transaksi keuangan maupun penyediaan barang dan jasa, sudah dapat dilakukan secara *online* termasuk ranah moda transportasi.

Membahas mengenai GRAB, GRAB dicetuskan dan didirikan oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling pada 2012.³⁵ Ide tentang GRAB berawal muncul ketika Tan yang masih menjadi mahasiswa di Harvard Business School mendengar keluhan temannya soal layanan taksi di Malaysia yang sering salah rute

³⁵ <https://www.grab.com/id/>. Diakses pada tanggal 2 Juli 20 pukul 19.39 WIB

atau mengenakan tarif mahal. Pada akhirnya, Tan mencoba untuk menjadikan masalah ini sebagai proyek kuliahnya. Ia mempresentasikan proyek ini di hadapan profesor pengajarnya dengan bekal konsep ride sharing milik Garrett Camp. Tanpa disangka, proyek ini berhasil menjadi juara kedua Business Plan Contest di Harvard Business School dan finalis penghargaan Minimum Viable Product Funding Harvard. Kemudian Tan dan sesama rekannya di Harvard Business School yakni Ling, meluncurkan aplikasi yang bernama My Teksi di Malaysia pada Juni 2012. Aplikasi ini kemudian dikenal sebagai GrabTaxi di negara lain. Tan meluncurkan GrabTaxi ini dengan modal 25 ribu dollar AS atau Rp 358 juta. Perjalanan awal GrabTaxi tak semulus itu. Tan dan Ling mendapat banyak penolakan dari perusahaan taksi untuk bekerja sama. Hingga akhirnya perusahaan taksi kelima mau bergabung di GrabTaxi.

Lambat laun, perjalanan GRAB mulai berjalan lebih laju. Setahun kemudian, GrabTaxi berhasil masuk ke pasar Filipina, Singapura, dan Thailand. Selanjutnya, pada 2014, GrabTaxi melebarkan sayapnya hingga ke Vietnam dan Indonesia. Pada tahun yang sama, Tan dan Ling mulai ingin mengembangkan bisnisnya. Tak lagi sekedar bekerja sama dengan perusahaan taksi, ia juga ingin mengajak perusahaan rental mobil atau orang pribadi yang ingin menjadikan mobilnya sebagai kendaraan

bisnis untuk bergabung di GrabCar. Akhirnya, GrabCar resmi beroperasi pada Juli 2014 sekaligus di tahun yang sama, GRAB membuka layanan berupa GrabRide di Indonesia. GrabRide merupakan layanan transportasi online yang menggunakan jasa ojek motor. Kini, layanan ini berganti nama menjadi GrabBike dan menjadi jasa transportasi paling populer di Jakarta. Memasuki 2015, GRAB tak lagi hanya jadi jasa transportasi. Perusahaan ini juga mulai menyediakan layanan pengantaran barang dengan nama GrabExpress.³⁶ Januari 2016, GRAB mulai memasuki dunia fintech dengan layanan GrabPay. GrabPay menjadi satu-satunya jasa pembayaran berbasis digital di Asia Tenggara yang memiliki akses terhadap lisensi e-money di enam negara ekonomi raksasa ASEAN.

Terkait perkembangan fitur layanan GrabCar dan GrabBike di Indonesia, tercatat pada Tanggal 14 Juli 2016, GRAB memaparkan perkembangan bisnisnya dimana GRAB mencatat pertumbuhan layanan GrabCar dan GrabBike yang luar biasa, pada semester pertama 2016 sejak GRAB melakukan rebrand sebagai platform penyedia layanan pemesanan kendaraan terlengkap dibulan Januari lalu. Perkembangan bisnis yang dicapai pada semester pertama 2016 sebagai berikut:³⁷

³⁶ *Ibid*

³⁷ Ellvina Cinta Damayanti. *Jual-Beli Akun Driver yang Merugikan Konsumen*. (Universitas Jember: Alumni, 2019), hlm. 26

a) Grabcar dan GrabBike di Indonesia tumbuh lebih dari 250 kali sejak pertengahan 2015-kini, layanan penyewaan mobil pribadi dan ojek online menjadi bagian besar dari bisnis GRAB secara keseluruhan, yang juga meliputi pemesanan taksi dan layanan kurir.

b) Teknologi machine learning dan kemampuan analitik data GRAB yang mumpuni telah menjadi faktor pendorong pertumbuhan yang signifikan dan memungkinkan efisiensi secara besar-besaran dari waktu ke waktu. Sebagai contoh, pada 2016, layanan GrabBike di Indonesia telah tumbuh 300 persen (year to date), seraya melakukan pengurangan subsidi untuk tiap perjalanan yang diselesaikan sebesar 50 persen, dimana hal ini menunjukkan tingginya keterlibatan dan keterlekatan pengguna pada platform multi layanan GRAB. Lebih dari 1 dari 4 pengguna aktif bulanan GRAB di Indonesia menggunakan lebih dari satu layanan GRAB.

c) Indonesia telah menjadi pasar terbesar GRAB berdasarkan jumlah perjalanan yang diselesaikan seluruh platform. GRAB secara khusus menfokuskan bisnisnya di Jakarta, yang didiami oleh lebih dari 30 juta penduduk dimana GRAB memberikan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi dan pemesanan *taxi online*. GRAB juga berencana untuk melakukan

ekspansi platform multi-layanannya ke lebih dari delapan megacity di luar kota Jakarta, dengan total populasi sebesar 38 juta. Indonesia merupakan negara ke empat terbesar dari segi populasi dengan total penduduk lebih dari 250 juta penduduk.

Tiba di tahun 2016, layanan GrabFood sudah bisa diakses bagi konsumen. Hingga saat ini, perkembangan GRAB semakin baik, penggunaan jasa transportasi online semakin meningkat seiring penawaran diskon dan promo di berbagai fitur yang ada, membuat aplikasi GRAB semakin melebarkan sayapnya dikalangan konsumen di Indonesia. Selain itu, GRAB memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian, sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara. Moda transportasi aplikasi pemesanan kendaraan berbasis online GRAB membukukan kinerja yang sangat baik di Indonesia.³⁸

D. Kode Etik GRAB

Keterkaitannya dengan penulisan ini adalah, PT GRAB TAXI INDONESIA sebagai perusahaan angkutan sewa khusus penyedia jasa layanan transportasi berbasis aplikasi *online* telah membuat suatu aturan guna untuk mengatur hubungan antara PT GRAB TAXI INDONESIA dengan mitra kerjanya yang dalam hal ini adalah pengemudi, hubungan antara pengemudi satu

³⁸ <https://www.grab.com/id/>. Loc.Cit

dengan pengemudi lain serta hubungan antara pengemudi dengan penumpang yang kedudukannya dalam hal ini sebagai konsumen atau pengguna jasa layanan transportasi *online* .

Kode Etik *Driver GrabCar* yang dikeluarkan oleh PT GRAB TAXI INDONESIA yang otomatis akan diberikan kepada pengemudi sejak saat melakukan pendaftaran awal menjadi mitra. Kode etik ini harus dipahami dengan betul oleh pengemudi dan menjadi syarat utama untuk diterimanya mitra sebagai pengemudi GRAB. Jika persyaratan administrasi telah dipenuhi oleh calon pengemudi, untuk selanjutnya kode etik pengemudi *Grab* tersebut ditandatangani oleh mitra dihadapan 1 (satu) orang atau lebih saksi dari staf PT GRAB TAXI INDONESIA yang bertempat di kota calon pengemudi yang akan mendaftar sebagai mitra *GrabCar* serta ditandatangani oleh pihak yang dianggap berwenang untuk mengakui keabsahan terkait kode etik *GrabCar* dapat diuraikan sebagai berikut :

1. KODE ETIK UMUM MITRA GRAB

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Bertikai/melakukan tindakan di luar normakesopanan/berperilaku kasar/melampiaskan emosi dalam bentuk perbuatan yang tidak menyenangkan kepada siapa pun baik verbal ataupun non-verbal, fisik ataupun non-fisik, tidak terkecuali tindakanmengancam/mengintimidasi/menakut-nakuti/melecehkan secara SARA/fisik/seksual, dengan cara dan media apapun kepada pihak manapun, baik dengan penumpang/karyawan Grab/sesama mitra Grab/restoran yang terdaftar dalam platform GrabFood/pelanggan/pengguna jalan lainnya	Pengakhiran hubungan kemitraan

2	Mengendarai kendaraan dengan tidak memenuhi standar keselamatan sebagaimana yang telah diajarkan dalam training <i>Safety Riding</i> Grab, seperti, namun tidak terbatas pada : Berkendara ugal-ugalan, mengerem mendadak, menerobos lajur busway/palang kereta api, melawan arah, putar balik di area terlarang, berkecepatan tinggi di tikungan, atau tidak memperhatikan keamanan dan kenyamanan penumpang (pada saat membawa ibu hamil, manula, orang sakit, pada jalan yang rusak dan/atau polisi tidur)	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras dan tidak bisa menerima order sementara – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Melakukan pelecehan seksual dan/atau non seksual kepada penumpang/pelanggan/Mitra Grab lainnya/restoran/staf restoran, baik secara langsung, dan/atau media apapun seperti melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan, media sosial atau lainnya, baik berupa teks, suara, gambar hingga video, atau cara lain yang dapat dibuktikan sebagai sarana pelecehan	Pengakhiran hubungan kemitraan
4	Tidak menginformasikan 10 hari sebelumnya kepada pihak Grab bahwa SIM/KTP/STNK akan segera berakhir masa berlakunya atau saat dokumen tersebut hilang	Pembekuan akun hingga data diperbarui (Mitra harus datang ke kantor Grab)
5	Dijatuhi hukuman tilang oleh pihak berwajib karena perilaku melanggar lalu lintas, seperti namun tidak terbatas pada, melanggar marka lalu lintas dan berkendara tanpa surat izin mengemudi, dan/atau mengganggu ketertiban umum	Peringatan, pembekuan sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan (bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran pengemudi)
6	Terlibat dalam kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan cedera terhadap diri sendiri dan/atau pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada penumpang, dan pengguna jalan lain, karena kelalaian mitra pengemudi dalam berkendara (contoh : berkendara di bawah pengaruh obat-obatan dan/atau minuman keras, memacu kendaraan di luar batas	Peringatan, pembekuan sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan

	kecepatan aman yang diatur, melakukan pengereman secara mendadak, menjalankan kendaraan sebelum penumpang naik atau turun dari kendaraan, berkendara ugal-ugalan)	(bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran pengemudi)
7	Mitra tidak memperbarui pergantian nomor telepon yang sebelumnya sudah terdaftar di sistem Grab baik melalui aplikasi Mitra ataupun melalui GDC	Pembekuan akun hingga Mitra melapor perihal perubahan nomor telepon ke GDC
8	Gagal dalam melakukan verifikasi wajah setelah penyelesaian pesanan dalam waktu yang ditentukan	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Tidak dapat menerima pesanan sementara waktu hingga melakukan verifikasi ke GDC – 2 kali : Tidak dapat menerima pesanan sementara waktu hingga melakukan verifikasi ke GDC & wajib menandatangani surat pernyataan – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
9	Menggunakan aplikasi Grab yang berasal dari sumber yang tidak resmi atau aplikasi lain yang bisa mengganggu/merugikan/mencurangi pihak manapun tidak terkecuali pihak Grab***	Pengakhiran hubungan kemitraan
10	Menggunakan perangkat yang diubah tingkat keamanan dasarnya (contoh: Android Root / iOS Jailbreak)***	Pengakhiran hubungan kemitraan
11	Menghubungi penumpang/pelanggan/Mitra Grab lainnya/restoran/staf restoran yang terdaftar dalam platform Grab untuk alasan yang tidak berhubungan	Pengakhiran hubungan kemitraan

	dengan layanan aplikasi Grab melalui media apapun seperti melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan, media sosial atau lainnya, baik berupa teks, suara, gambar hingga video	
12	Menyebarkan data/ informasi pribadi milik penumpang/ pelanggan/ mitra Grab lainnya/ restoran/staf restoran yang terdaftar dalam platform GrabFood melalui media apapun (contoh : media online, media cetak, aplikasi pengirim pesan, dan lainnya)	Pengakhiran hubungan kemitraan
13	Mitra tidak menghubungi/tidak merespon/tidak dapat dihubungi penumpang/pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
14	Memiliki penumpang/pesanan langganan	Pengakhiran hubungan kemitraan
15	Melakukan kelalaian sehingga akun mitra dipakai oleh orang lain, Meminjamkan maupun melakukan jual beli akun Mitra Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
16	Mencurangi atau memanipulasi sistem Grab milik sendiri atau orang lain untuk alasan apapun, termasuk untuk mendapatkan order/uang tambahan/bonus/insentif***	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib
17	Ikut serta dalam demonstrasi illegal apapun terhadap Grab, serta terlibat atau memprovokasi mitra lain untuk melakukan kegiatan yang dapat merusak fasilitas umum atau merugikan pihak lain, dan atau merugikan pihak manapun tidak terkecuali pihak Grab (contoh: tindakan anarkis, perusakan fasilitas, razia memboikot penggunaan aplikasi Grab) Atas ketentuan ini, Mitra bertanggung jawab secara pribadi dan karenanya membebaskan Grab dari segala	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib

	pertanggung jawaban, atas setiap perbuatan yang dilakukan secara individu atau bersama-sama pihak lain, dengan latar belakang atau tujuan politik atau idealisme tertentu, menggunakan atau tidak menggunakan atribut, merk atau logo Grab, atau visual lainnya yang dapat diasosiasikan dengan Grab	
18	Penumpang mengeluhkan/mengadu ke Pihak Berwajib (contoh: Polisi) dan Mitra dinyatakan bersalah	Pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti bersalah dan/atau pengakhiran hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah
19	Menyebarkan atau membujuk orang lain untuk menyebarkan berita tidak benar/bohong/palsu yang dapat merusak nama baik perusahaan ataupun karyawannya baik secara langsung (contoh: orasi di depan publik) maupun tidak langsung melalui media apapun (contoh: media sosial, media cetak), sehingga menimbulkan keresahan bagi Mitra Grab dan/atau kerugian bagi pihak manapun termasuk Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
20	Menawarkan dan memberikan barang atau uang kepada Staff Grab yang bertujuan untuk melanggar peraturan	Pengakhiran hubungan kemitraan
21	Melakukan dan/atau menyelesaikan order/pesanan tanpa menjemput penumpang	Pengakhiran hubungan kemitraan
22	Menyalahgunakan akun pengguna layanan Grab (Aplikasi Grab) tidak terkecuali dengan menggunakan media lainnya (partner platform/aplikasi selain Grab) untuk melakukan order fiktif untuk keperluan sendiri maupun untuk orang lain, baik dilakukan sendiri maupun bekerjasama dengan pihak lain (contoh: Mitra Grab lainnya, restoran partner, pemilik toko)***	Pengakhiran hubungan kemitraan
23	Melakukan tindak pidana terhadap penumpang atau siapapun baik selama perjalanan maupun setelahnya (seperti melakukan kekerasan, penganiayaan, pelecehan, pengancaman, pencurian, dll), atau melakukan tindak pidana kejahatan pada umumnya (seperti pembunuhan, pemerkosaan, aktivitas terorisme, pencurian, dll) di luar perjalanan.	Pengakhiran hubungan kemitraan

24	Ditemukan atau dilaporkan membawa senjata api/tajam dan atau obat-obat terlarang saat sedang membawa penumpang dan/atau melakukan pekerjaan GrabFood/GrabExpress/lainnya dalam aplikasi Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
25	Mengemudi dalam pengaruh alkohol atau NAPZA (Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya)	Pengakhiran hubungan kemitraan
26	Terlibat kasus yang membutuhkan investigasi baik secara langsung maupun tidak langsung saat menjalankan sebuah layanan, termasuk sulit diajak bekerjasama / tidak kooperatif / secara sengaja memperlambat proses investigasi	Pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti bersalah dan/atau pengakhiran hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah
27	Teridentifikasi menggunakan dokumen yang dipalsukan termasuk identitas diri (contoh dokumen: KTP, SIM, KK, SKCK, dll.) dan/atau tidak melakukan verifikasi seperti yang disyaratkan atau dibutuhkan	Pembekuan akun hingga verifikasi dilakukan
28	Tidak mengindahkan undangan pelatihan wajib peningkatan kualitas mitra	Tidak bisa menerima order sementara sampai melakukan pelatihan
29	Mitra tidak dapat menjalankan layanan yang disebabkan karena masalah kesehatan mental yang baru diketahui setelah Mitra bergabung dengan Grab	Penonaktifan sementara akun Mitra hingga mendapatkan surat keterangan sehat dari Rumah Sakit Jiwa setempat
30	(i) tidak menggunakan masker; dan/atau (ii) menampakkan gejala umum terjangkit Coronavirus Disease-19 (Covid-19), termasuk namun tidak terbatas pada bersin-bersin, batuk, demam, ngilu badan, dan/atau sesak nafas, pada saat menyediakan Layanan Grab kepada Pengguna; dan/atau (iii) berkerumun di muka umum sebanyak 3 orang atau lebih tanpa menerapkan pembatasan sosial dan/atau fisik sebagaimana diwajibkan oleh Pemerintah	Pembekuan akun sekurang-kurangnya 14 (empat belas) hari untuk kepentingan isolasi mandiri. Pembekuan akun akan diangkat setelah melewati waktu

		<p>masa isolasi mandiri dalam hal Mitra dapat membuktikan dirinya terbukti negatif mengidap virus Covid-19 dengan memperlihatkan sekurang-kurangnya hasil <i>rapid test</i> yang telah diverifikasi oleh tenaga kesehatan yang berkompeten dan resmi</p>
<p><i>Khusus bagi penyedia layanan GrabProtect</i></p>		
31	<p>Tidak membawa dan/atau menggunakan perlengkapan khusus Grab Protect, seperti bio-partisi kendaraan dan Hand Sanitizer</p>	<p>– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara, wajib online training, dan datang ke GDC untuk pengecekan bio partisi & tanda tangan pernyataan – 2 kali : Pencabutan layanan Grab Protect</p>
32	<p>Memakai masker tanpa menutupi mulut dan/atau hidung, teridentifikasi bagian dalam/luar kendaraan dalam keadaan kotor dan/atau bau ketika memberikan pelayanan Grab</p>	<p>– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib</p>

		melakukan Training – 4 kali : Pencabutan layanan Grab Protect
33	i) Tidak datang saat diundang untuk pengecekan higienitas dan disinfeksi kendaraan secara berkala; dan/atau (ii) Tidak aktif memberikan pelayanan Grab Protect dalam waktu 14 hari semenjak layanan Grab Protect Aktif	Pencabutan layanan Grab Protect
34	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pencabutan layanan Grab Protec
35	Tidak mengembalikan bio-partisi saat layanan Grab protect mitra dicabut	Dalam waktu 1 minggu tidak dikembalikan, deduksi Rp 150.000 pada dompet mitra

*Ketentuan berikut diterapkan hanya selama kewajiban penerapan pembatasan sosial dan/atau fisik yang ditetapkan pemerintah melalui peraturan dan/atau dokumen resmi lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah yang berwenang. Dalam hal tidak ada peraturan dan/atau dokumen resmi yang diterbitkan atau peraturan dan/atau dokumen tersebut dinyatakan sudah dicabut namun status “Bencana Nasional Nonalam Penyebaran Corona Virus Diseases 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional” masih berlaku, maka perilaku sebagaimana diatur di sini, khususnya poin (ii), akan tetap dianggap sebagai pelanggaran dan akan dikenakan sanksi sebagaimana diatur tersebut.

***Sisa Saldo & Bonus Hangus

2. KODE ETIK MITRA PENGEMUDI PENYEDIA LAYANAN GRABBIKE

A. PELANGGARAN RINGAN

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak menjaga kebersihan penampilan, termasuk aroma badan/mulut saat berinteraksi langsung dengan penumpang	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras – 4 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
2	Kendaraan yang digunakan tidak dalam kondisi standar bawaan pabrik hingga berdampak pada ketidaknyamanan dan/atau keamanan penumpang. Termasuk ketidaklengkapan plat nomor kendaraan pada sisi depan dan/atau sisi belakang kendaraan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras – 4 kali : Pembekuan Akun hingga mitra melapor perbaikan kendaraan ke GDC – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Mendapatkan laporan terkait kemampuan navigasi dan/atau tidak melakukan upaya apa pun untuk menemukan rute terbaik menuju tujuan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras – 4 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

B. PELANGGARAN BERAT

NO	PELANGGARAN	SANKSI
----	-------------	--------

1	Tidak berpenampilan sopan/bersih dan tidak memakai atribut helm dan jaket Grab, celana panjang dan sepatu tertutup**	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan <i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidakpatuhan standar berkendara & layanan dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i>
2	Memodifikasi atau mengubah tampilan atau bentuk helm dan jaket Grab**	
3	Kondisi atribut helm atau jaket Grab tidak layak pakai**	
4	Tidak mempersiapkan/membawa perlengkapan untuk berkendara saat hujan: 2 jas hujan, sepatu karet, dan lainnya	
5	Menurunkan penumpang bukan di lokasi yang tertera pada aplikasi Grab tanpa persetujuan penumpang	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
6	Menyalahgunakan/tidak memberikan potongan harga bagi penumpang/pelanggan yang menggunakan kode promo**	
7	Meminta atau melakukan penambahan biaya/bayaran di luar tarif yang tertera/ditentukan di aplikasi Grab tanpa sepengetahuan dan persetujuan penumpang/pelanggan**	
8	Tidak memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa kepada penumpang	
9	Membuat penumpang tidak nyaman dengan menggerutu/mengeluh	
10	Tidak mempersiapkan helm untuk penumpang dan tetap membawa penumpang tanpa menggunakan helm	
11	Kendaraan dalam keadaan kotor	
12	Tidak mempersiapkan bahan bakar kendaraan yang mencukupi, tidak mempersiapkan jas hujan, dan/atau tidak mempersiapkan/mencari uang kembalian untuk penumpang	

13	Menekan tombol “Mulai” sebelum waktunya***	Pembekuan akun hingga 3 hari
14	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
15	Mengambil pesanan/booking yang akan membutuhkan waktu lebih dari 30 menit menuju tempat penjemputan / akan terlambat lebih dari 30 menit tanpa pemberitahuan kepada penumpang***	Pembekuan akun hingga 3 hari

***Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

C. PELANGGARAN SANGAT BERAT

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Menggunakan plat nomor kendaraan yang berbeda dengan yang tampil pada aplikasi Grab**	– 1 kali : Peringatan Keras untuk perbaiki data ke GDC atau <i>Mobile Service</i>
2	Menggunakan kendaraan yang tidak sesuai dengan yang terdaftar pada aplikasi Grab**	– 2 kali : Pembekuan akun hingga mitra memperbarui data ke GDC atau <i>Mobile Service</i> – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan <i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i>
3	Merokok di kendaraan pada saat membawa penumpang	– 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

4	Perbedaan identitas pengemudi dengan identitas mitra yang tampil pada aplikasi Grab**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Pembekuan akun dan menandatangani surat pernyataan – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan <i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i>
5	Segala kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial**	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dapat dilaporkan ke pihak berwajib***
6	Membahayakan penumpang dengan mengantuk, dan/atau bermain hp saat membawa penumpang	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
7	Melakukan penjualan atau pembelian atribut baik helm atau jaket, yang dapat menyebabkan kerugian pada pihak Grab, baik berupa kerugian materiil dan immaterial (pencemaran nama baik)**	Pengakhiran hubungan kemitraan
8	Membatalkan pesanan/mematikan aplikasi Grab namun tetap mengantar penumpang/pesanan**	Pengakhiran hubungan kemitraan
9	Mengambil pesanan yang tidak sesuai dengan yang tertera di Aplikasi Grab (contoh: pesanan dengan alamat yang tidak sesuai)	Pengakhiran hubungan kemitraan
10	Mengambil/menahan/merusak secara sengaja/tidak sengaja apapun yang menjadi hak milik penumpang, baik yang tertinggal/dititipkan ke Mitra Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
11	Meminta nomor telepon genggam penumpang saat mengantarkan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

12	Memaksa penumpang untuk Top – Up Ovo	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pembekuan akun sementara – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
----	--------------------------------------	---

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

***Sisa Saldo & Bonus Hangus

3. KODE ETIK MITRA PENGEMUDI PENYEDIA LAYANAN GRABEXPRESS

A. PELANGGARAN RINGAN

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Meminta atau melakukan penambahan biaya/bayaran diluar tarif yang tertera/ditentukan di aplikasi Grab tanpa sepengetahuan dan persetujuan penumpang/pelanggan (contoh : uang parkir, tidak mengembalikan kelebihan pembelanjaan, uang tips, dll)**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training
2	Menolak atau menunda-nunda mengambil dan mengantarkan paket atau makanan ke lokasi titik dan alamat yang sudah ditentukan lebih dari 15 menit sejak order teralokasi, walau ukuran barang sudah sesuai dengan batas standar yang ditentukan	<ul style="list-style-type: none"> – 4 kali : Pencabutan layanan GE
3	Mengantarkan paket ke alamat yang tidak sesuai dengan alamat yang tertera di aplikasi Grab tanpa mendapat konfirmasi dan persetujuan dari Customer	
4	Memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai	
5	Menerima pesanan pengiriman barang yang melebihi ukuran standar	
6	Tidak mengambil dan mengunggah bukti foto penjemputan dan bukti pengantaran dengan benar sesuai ketentuan GrabExpress	
7	Tidak menyiapkan tas, tali pengikat, pelindung paket dari hujan, dan perlengkapan lainnya yang diperlukan sehingga menimbulkan kerusakan pada paket dan makanan yang dibawa	

8	Menjalankan pekerjaan yang tidak sesuai dengan aplikasi (contoh : menjalankan pekerjaan Grab Assistant pada layanan GrabExpress Instant)	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GE
9	Melayani permintaan pembelian transaksi elektronik pada semua layanan GrabExpress (contoh : menalangi pembelian pulsa, transaksi e-commerce, dll)	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GE <p><i>Mitra tidak mendapatkan penggantian jika terjadi kerugian yang disebabkan karena perbuatan fraud oleh pelanggan</i></p>

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

B. PELANGGARAN BERAT

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Merokok di kendaraan pada saat menjemput atau mengantarkan paket atau makanan pada saat mengerjakan layanan GrabExpress / GrabFood**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

2	Mengumpulkan paket atau order di luar dari aturan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 3 kali : Pencabutan layanan GE
3	Melempar paket kiriman tanpa disetujui oleh pemilik barang	
4	Salah mengantarkan paket karena lalai dalam melakukan pengecekan paket yang akan dikirimkan	
5	Menekan tombol ambil makanan / barang dan selesai sebelum menyelesaikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tempat dan waktunya	
6	Tidak memberikan / kurang dalam memberikan uang setoran atas layanan Grab Express COD (Cash On Delivery) maksimal 1 hari setelah menyelesaikan order Grab Express COD	
7	Menyelesaikan status kiriman tanpa mengambil barang kiriman dan/atau mengirimkan barang kiriman kepada Customer	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Pembekuan akun selama 5 hari – 2 kali : Pencabutan layanan GE
8	Menahan paket lebih dari 6 jam untuk layanan Grab Express Instant dan lebih dari 12 jam untuk layanan Grab Express Sameday tanpa konfirmasi ke pihak pengirim	Pembekuan akun sampai paket diterima oleh Customer
9	Mitra tidak mengantarkan paket atau makanan ke lokasi tujuan sesuai dengan permintaan Pelanggan yang tertera di aplikasi, sebagaimana disebutkan secara spesifik pada saat pemesanan layanan	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GE

10	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Pembekuan akun hingga 3 hari – 2 kali : Pencabutan layanan GE

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

C. PELANGGARAN SANGAT BERAT

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Segala kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial***	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dapat dilaporkan ke pihak berwajib
2	Mitra menggelapkan paket dan/atau tidak melakukan konfirmasi kepada customer atau CE 3 hari sejak order dilakukan***	
3	Dengan sadar dan sengaja melakukan pengiriman barang yang dilarang oleh undang-undang yang berlaku	
4	Mitra menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang yang tidak diasuransi	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Mitra wajib membayar kompensasi maksimal sebesar Rp 500.000 – 2 kali : Mitra wajib membayar kompensasi maksimal sebesar Rp 500.000 dan pencabutan layanan GE

***Sisa Saldo & Bonus Hangus

4. KODE ETIK MITRA PENGEMUDI PENYEDIA LAYANAN GRABFOOD & GRABMART

A. PELANGGARAN RINGAN

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak berpenampilan sopan/bersih, termasuk namun tidak terbatas pada tidak menggunakan celana panjang dan sepatu tertutup**	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras
2	Tas pengantar makanan dalam keadaan kotor**	– 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training
3	Pesanan yang diterima pelanggan dalam kondisi tidak sesuai dengan saat diberikan oleh Restoran Partner (contoh: tumpah, acak-acakan, dll)	– 4 kali : Pencabutan layanan GF
4	Memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai	
5	Tidak mengunggah bukti pembelian yang sesuai order di aplikasi Grab, atau sengaja mengunggah bukti pembelian yang tidak jelas/tidak relevan	
6	Tidak menyiapkan tali pengikat, pelindung barang dan/atau makanan dari hujan, dan perlengkapan lainnya yang diperlukan sehingga menimbulkan kerusakan pada makanan yang dibawa	
7	Menolak atau menunda-nunda mengambil dan mengantarkan paket atau makanan ke lokasi titik dan alamat yang sudah ditentukan lebih dari 15 menit sejak order teralokasi, walau ukuran barang sudah sesuai dengan batas standar yang ditentukan	
8	Melayani permintaan pembelian transaksi elektronik pada semua layanan (contoh : menalangi pembelian pulsa, transaksi e-commerce, dll)	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan terkait <i>Mitra tidak mendapatkan penggantian jika terjadi kerugian yang disebabkan karena</i>

		<i>perbuatan fraud oleh pelanggan</i>
--	--	---------------------------------------

B. PELANGGARAN BERAT

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	<p>Kemasan makanan rusak* dan/atau jumlah dan/atau jenis makanan dan/atau minuman yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan yang terekam dalam aplikasi, yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian mitra pengemudi, baik disengaja maupun tidak disengaja, tanpa adanya risiko dan/atau keluhan dari pelanggan setelah mengonsumsi makanan**.</p> <p>*contoh : segel makanan terlepas, kemasan sobek</p> <p>**contoh : pelanggan mengalami keracunan makanan</p>	<p>– 1 kali : Peringatan Keras</p> <p>– 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training</p> <p>– 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan</p>
2	<p>Dalam hal pelanggaran nomor 1 di atas terbukti mengakibatkan risiko dan/atau keluhan kesehatan dari pelanggan pada saat mengonsumsi makanan, dan/atau minuman yang dipesan</p>	<p>Pengakhiran hubungan kemitraan</p>
3	<p>Menyelesaikan status pesanan tanpa mengambil pesanan dan/atau mengirimkan pesanan kepada pelanggan</p>	<p>– 1 kali : Pembekuan akun selama 5 hari</p> <p>– 2 kali : Pencabutan layanan terkait</p>
4	<p>Menekan tombol ambil makanan / barang dan selesai yg tidak sesuai dengan tempat dan waktunya</p>	<p>– 1 kali : Peringatan Keras</p> <p>– 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training</p> <p>– 3 kali : Pencabutan layanan GF</p>
5	<p>Mitra menolak mengantarkan paket atau makanan ke lokasi yang dituju sesuai dengan permintaan Pelanggan yang tertera di aplikasi baik berupa alamat tujuan dan lokasi spesifik yang disebutkan di alamat tujuan atau di kolom pesan</p>	<p>– 1 kali : Peringatan</p> <p>– 2 kali : Peringatan Keras</p> <p>– 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training</p>

		– 4 kali : Pencabutan layanan GF
6	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	– 1 kali : Pembekuan akun hingga 3 hari – 2 kali : Pencabutan layanan GF

5. DENGAN MEDIA PENGANTARAN GRABRENTAL

A. PELANGGARAN RINGAN

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Memodifikasi atau mengubah tampilan atau bentuk dari perlengkapan pengantaran yang dipinjamkan Grab kepada mitra pengemudi, termasuk namun tidak terbatas pada helm, jaket Grab, dan/atau tas pengantaran makanan**	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training
2	Kondisi atribut helm atau jaket Grab tidak layak pakai**	– 4 kali : Pencabutan layanan GF
3	Tidak berpenampilan sopan/bersih dan tidak memakai atribut helm dan jaket Grab, celana panjang, sepatu tertutup dan tidak menggunakan tas pengantar makanan**	<i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara,</i>
4	Kendaraan, Helm, dan/atau tas pengantar makanan yang dipinjamkan dikembalikan kepada Grab dalam keadaan kotor**	<i>penemuan atas ketidakpatuhan standar berkendara & layanan dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i>

5	Tidak menjaga kebersihan penampilan, termasuk aroma badan/mulut saat berinteraksi langsung dengan mitra penjual GrabFood dan/atau penerima makanan	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan keras – 4 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 5 kali : Pencabutan layanan GF
6	Mitra meminta/membatalkan pesanan tanpa konfirmasi kepada pelanggan**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib online training – 4 kali : Pencabutan layanan GF
7	Menyalahgunakan/tidak memberikan potongan harga bagi pelanggan yang menggunakan kode promo**	
8	Meminta atau melakukan penambahan biaya/bayaran di luar tarif yang tertera/ditentukan di aplikasi Grab tanpa sepengetahuan dan persetujuan pelanggan**	
9	Memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai	
10	Menitipkan pesanan tanpa konfirmasi ke pemilik	
11	Pesanan yang diterima pelanggan dalam kondisi tidak sesuai dengan saat diberikan oleh Restoran Partner (contoh: tumpah, acak-acakan, dll)	
12	Tidak mengunggah bukti pembelian yang sesuai order di aplikasi Grab, atau sengaja mengunggah bukti pembelian yang tidak jelas/tidak relevan	

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

B. PELANGGARAN BERAT

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Melanggar peraturan lalu lintas atau ketertiban umum, termasuk namun tidak terbatas pada mengendarai kendaraan melebihi kecepatan yang ditentukan oleh perlengkapan keselamatan minimum yang diwajibkan (contoh : helm), berkendara melawan arus	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib online training

2	Mengumpulkan order di luar dari aturan yang berlaku dengan tujuan untuk mencari keuntungan pribadi	– 3 kali : Pencabutan layanan GF
3	Kemasan makanan rusak (contoh : segel makanan terlepas, kemasan sobek) dan/atau jumlah dan/atau jenis makanan dan/atau minuman berbeda dari pesanan pelanggan yang terekam dalam aplikasi, yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian mitra pengemudi, baik disengaja maupun tidak disengaja, tanpa adanya risiko dan/atau keluhan dari pelanggan setelah mengonsumsi makanan (contoh : pelanggan mengalami keracunan makanan)	
4	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah)**	– 1 kali : Pembekuan akun selama 5 hari – 2 kali : Pencabutan layanan GF
5	Menyelesaikan pesanan tanpa mengantarkan pesanan	
6	Perbedaan identitas pengemudi dengan identitas mitra yang tampil pada aplikasi Grab**	– 1 kali : Peringatan keras – 2 kali : Pembekuan akun dan menandatangani surat pernyataan – 3 kali : Pencabutan layanan GF <i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i>

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

C. PELANGGARAN SANGAT BERAT

NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Menghilangkan dan/atau merusak seluruh perlengkapan yang disewa dari Grab,	1. Denda hingga Rp 7.500.000, dan

	termasuk namun tidak terbatas pada moda pengantaran (contoh : e-scooter, sepeda elektrik) beserta perlengkapannya (kunci, helm, dan/atau tas pengantaran makanan)	2. Pembekuan akun hingga denda tersebut dilunasi
2	Melakukan pengantaran dengan kendaraan selain dari yang telah disewa dari mitra penyewaan kendaraan Grab untuk kegiatan penyediaan layanan GrabFood**	Pencabutan layanan GF
3	Segala kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial**	
4	Melakukan penjualan atau pembelian atribut baik helm, tas pengantaran makanan, dan/atau jaket, yang dapat menyebabkan kerugian pada pihak Grab, baik berupa kerugian materiil dan immateriil (pencemaran nama baik)**	
5	Membatalkan pesanan/mematikan aplikasi Grab namun tetap mengantar pesanan**	
6	Mengambil pesanan yang tidak sesuai dengan yang tertera di Aplikasi Grab (contoh : pesanan dengan alamat yang tidak sesuai)	

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

6. KETENTUAN KEKERASAN SEKSUAL

Bentuk-bentuk Kekerasan Seksual adalah sebagai berikut:

TINDAKAN	PENJELASAN
Pelecehan seksual	Tindakan fisik atau non-fisik kepada orang lain, yang berhubungan dengan bagian tubuh seseorang, yang terkait hasrat seksual, yang mengakibatkan orang lain tidak nyaman, terintimidasi, terhina, direndahkan, atau dipermalukan. Penjelasan lanjutan: 1. Yang dimaksud bentuk “fisik” (body contact) adalah meliputi tetapi tidak terbatas dalam bentuk, sentuhan, usapan, colekan, dekapan, dan/atau ciuman. 2. Yang dimaksud bentuk “non-fisik” (no body contact) meliputi tetapi tidak

	<p>terbatas dalam bentuk, menggoda, merayu, siulan, kedipan mata, tatapan dan pandangan kepada bagian tubuh seseorang, ucapan yang bernuansa seksual, ajakan melakukan hubungan seksual, mempertunjukkan materi pornografi, mempertunjukkan alat kelamin, merekam, atau memfoto secara diam-diam tubuh seseorang.</p>
Perkosaan	<p>Tindakan pemaksaan hubungan seksual dengan kekerasan, ancaman kekerasan, atau tipu muslihat, atau menggunakan kondisi seseorang yang tidak mampu memberikan persetujuan yang sesungguhnya, termasuk memasukkan alat kelamin laki-laki ke alat kelamin perempuan, alat kelamin laki-laki ke anggota tubuh lainnya, atau anggota tubuh atau benda ke dalam alat kelamin perempuan, dubur, atau mulut.</p>
Eksplorasi seksual	<p>Tindakan dengan kekerasan, ancaman kekerasan, tipu daya, kebohongan, nama atau identitas atau martabat palsu, atau penyalahgunaan kepercayaan, agar seseorang melakukan hubungan seksual dengannya atau orang lain, atau tindakan yang memanfaatkan tubuh orang tersebut untuk pemenuhan keinginan seksual, dengan maksud menguntungkan dan memuaskan seksual diri sendiri atau orang lain.</p>

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab Perdata Pengemudi Transportasi *Online GRAB* Terhadap Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Persetujuan Di Kota Jambi

Sebelum masuk kepada pembahasan mengenai pertanggungjawaban pengemudi transportasi online GRAB Indonesia, peneliti pertama-tama akan membahas mengenai hubungan antara PT GRAB Indonesia dengan Pengemudi GRAB terlebih dahulu, yang mana hubungan antara keduanya merupakan hubungan kemitraan. Hal ini ditegaskan dalam Syarat dan Ketentuan GRAB diselaskan bahwa, *“Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.”*³⁹

Mengacu kepada regulasi yang berlaku di Indonesia, istilah kemitraan diatur dalam Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang mendefinisikan kemitraan sebagai berikut :

“Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar.”

Selanjutnya dalam pasal 36 Ayat (1) Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dijelaskan bahwa para pihak yang melaksanakan hubungan kemitraan mempunyai kedudukan

³⁹ <https://www.grab.com/id/>. Loc.Cit

hukum yang setara dihadapan hukum yang berlaku di Indonesia.

Dalam hal ini para pihak mempunyai kedudukan hukum yang setara makasecara tidak langsung para pihak tersebut (pengemudi GRAB dan PT GRAB Indonesia) memiliki tanggungjawab yang setara pula atas akibat-akibat yang timbul dari penggunaan aplikasi GRAB mengingat adanya keuntungan yang dinikmati bersama berdasarkan presentase bagi hasil yang sudah diperjanjikan sebelumnya.

Selanjutnya, untuk memahami tanggung jawab hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi, harus dipahami bahwa “usaha melalui teknologi aplikasi” bukan merupakan suatu klasifikasi bidang usaha. Hal ini dikarenakan teknologi aplikasi dalam hal ini berfungsi sebagai penghubung atau opsi kegiatan usaha dan bukan bidang usaha secara khusus.

Meskipun penyedia aplikasi transportasi tersebut memiliki tanggung jawab hukum yang terbatas terhadap jasa transportasi yang dijalankan, untuk tetap menjaga citra perusahaan dan agar tetap dapat bersaing dengan penyedia aplikasi transportasi serupa maka upaya bentuk pertanggungjawaban tersebut harus diupayakan semaksimal mungkin, mengingat jika terjadi suatu hal yang merugikan konsumen, maka perusahaan penyedia aplikasi transportasi tersebutlah yang akan mendapatkan reputasi buruk.

Berikut ini adalah beberapa bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT GRAB Indonesia jika terjadi tindakan wanprestasi

yang dilakukan oleh pengendara GRAB dalam sistem *OVO*-nya.

1) Pengembalian Saldo *OVO* Konsumen

Sebagai pelaku usaha, PT GRAB Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul karena menggunakan jasanya tersebut. Hal ini tercantum pada Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Selanjutnya dalam Ayat (2) dijelaskan bahwa :

“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Ganti rugi yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa:

- a) Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b) Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi
- c) Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.⁴⁰

Dasar hukum mengenai ganti rugi juga terdapat pada Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai berikut :

⁴⁰ ⁸Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Pejanjian dandari Undang-Undang)*, (Bandung: Mandar Maju, 1994), hal 11

“Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena takdipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Selanjutnya dalam Pasal 1244 dijelaskan bahwa :

“Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. Bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya“.

Pengertian kerugian menurut Nieuwenhuis adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain.⁴¹

Pengembalian saldo OVO Penumpang yang dilakukan oleh PT.GRAB Indonesia hanya dapat dilakukan apabila penumpang membuat pengaduan dan menyertakan bukti-bukti yang akurat melalui akun *Twitter* dan *consumer service* PT. GRAB Indonesia saja, namun berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama salah satu

Pengguna aplikasi ojek online GRAB yang bernama Nufitri, diperoleh keterangan bahwa sebelumnya ia pernah mengalami hal serupa yakni biaya penggunaan jasa ojek online yang tertera di aplikasi tidak sesuai dengan yang dimintakan oleh pengemudi GRAB tersebut, pada aplikasi yang

⁴¹ ¹¹Nieuwenhuis, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, (Surabaya: Universitas Airlangga, 1985), hal 57.

dimiliki tertera ongkosnya berjumlah Rp.18.000, namun ketika ia sudah sampai di rumah dan akan melakukan pembayaran ke pengemudi GRAB tersebut, pengemudi menyebutkan bahwa ongkos perjalanannya berjumlah Rp.22.000

“Di hp kami total ongkosnya 18 ribu kak, tapi ketika sudah sampai di rumah, ongkos yang diminta oleh pengemudi GRABnya malah menjadi 22 ribu, Tidak sesuai ongkosnya yang tertera di Hp kami dengan apa yang diminta oleh pengemudi GRABnya.”⁴²

Ketika penulis menanyakan kembali kepada narasumber apakah ia mengajukan protes atau tidak kepada pengemudi GRAB tersebut, ia mengatakan bahwa :

“Kami protes ke pengemudi GRABnya kak, karena apa yang tertera di hp kami berbeda dengan yang diminta oleh pengemudi tersebut ketika kami sudah sampai di rumah, namun pengemudi tersebut mengatakan bahwa telah terjadi *error* di aplikasi yang saya miliki, bahkan ia menyarankan saya untuk mengajukan protes ke pihak PT.GRAB Indonesia, bukan ke pengemudi GRAB tersebut”.⁴³

Namun dikarenakan narasumber pada saat itu sedang dalam keadaan terburu-buru, maka ia tidak melanjutkan perdebatan antara ia dengan pengemudi GRAB tersebut, dan ia juga tidak mengajukan protes ke pihak PT.GRAB Indonesia, dikarenakan ia tidak paham dengan prosedur yang harus ia lakukan.

“Kebetulan pada saat itu saya sedang dalam keadaan terburu-buru kak, sehingga saya tidak melanjutkan protes saya ke pengemudi GRABnya, dan setelah itu pun saya juga tidak mengajukan protes ke

⁴² Hasil Wawancara bersama Nufitriani pada tanggal 25 Juli 2022 Pukul 13.30 WIB

⁴³ Hasil Wawancara bersama Nufitriani pada tanggal 25 Juli 2022 Pukul 13.30 WIB

pihak PT.GRAB Indonesia, karena saya tidak terlalu paham dengan tata cara prosedur mengajukan pengaduan tersebut.⁴⁴

Dari keterangan yang diperoleh penulis dari narasumber, diperoleh keterangan bahwasanya, ia pernah mengalami perubahan tarif jasa penggunaan ojek online GRAB dari Rp.18.000 menjadi Rp.22.000, namun sangat disayangkan ia tidak mengajukan protes ke Pihak PT.GRAB Indonesia, dengan beralasan ia tidak mau repot serta tidak memahami tata cara mengajukan protes ke pihak GRAB tersebut.

2) Perusahaan Memberikan Sanksi Ke Pengendara GRAB

PT. GRAB Indonesia juga menerapkan komunikasi secara digital dengan para pengendaranya, laman ini dibuat secara khusus oleh pihak perusahaan guna menjadi sarana pengingat bagi pengendaranya agar selalu patuh akan segala kode etik dan tata cara kerja yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.⁴⁵

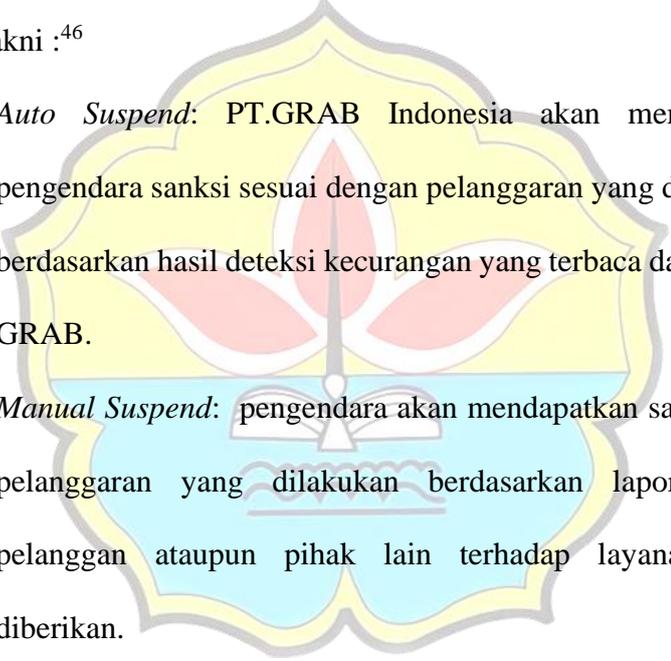
PT.GRAB Indonesia juga melakukan pelatihan kepada setiap pengendaranya, baik itu pelatihan tentang tata cara penggunaan atau pengoperasian aplikasi GRAB, dan juga pelatihan tentang tata cara berkendara dengan naman (*safety riding*). Pelatihan ini dilakukan oleh pihak perusahaan sebagai langkah pencegahan (*preventif*) guna untuk mencegah timbulnya permasalahan yang dapat dialami oleh pengendara ataupun penumpang GRAB.

⁴⁴ Hasil Wawancara bersama Nufitriani pada tanggal 25 Juli 2022 Pukul 13.30 WIB

⁴⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004, hal 138

Meskipun tindakan pencegahan (preventif) ini telah dilakukan, namun pada kenyataannya tidak dapat dipungkiri bahwasanya masih ada tindakan tidak bertanggungjawab yang dilakukan oleh oknum pengendara GRAB dan menyebabkan kerugian yang dialami oleh pihak penumpang.

Oleh sebab itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pihak PT.GRAB Indonesia, selain memberikan ganti rugi melalui pengembalian saldo OVO penumpang, maka pihak perusahaan juga akan melakukan pemblokiran,yakni :⁴⁶

- 
- a) *Auto Suspend*: PT.GRAB Indonesia akan memberikan pengendara sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan berdasarkan hasil deteksi kecurangan yang terbaca dari sistem GRAB.
 - b) *Manual Suspend*: pengendara akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan laporan dari pelanggan ataupun pihak lain terhadap layanan yang diberikan.

Apabila pengemudi melakukan kesalahan yang sama secara berulang-ulang, maka pihak perusahaan akan memberikan sanksi yang berlaku kelipatannya, sebagai contoh:

Jika pengendara terlambat menjemput pelanggan satu kali, maka sanksi yang didapat adalah sebuah peringatan yang bersifat verbal. Kemudian

⁴⁶ <https://www.grab.com/id/>.

jika pengendara kembali mengulangi perbuatannya (melakukan kesalahan yang sama), maka sanksi yang diberikan akan menjadi peringatan verbal dan peringatan 1, dan begitu juga seterusnya.

PT.GRAB Indonesia juga dapat memfasilitasi proses atas pelanggaran tersebut, apabila pihak berwajib membutuhkan keterangan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengendara dapat melakukan proses banding kepada pihak perusahaan apabila merasa keberatan dan tidak melakukan pelanggaran yang terkait. Banding dapat dilakukan paling lambat 2 (dua) bulan setelah pengendara terkena *suspend*. Akun pengendara akan diaktifkan kembali jika pengendara terbukti tidak melakukan kesalahan atau pelanggaran. Namun apabila terbukti bersalah, maka pengendara akan diputus kemitraannya dan saldo OVO yang dimiliki pengendara akan dianggap hangus oleh pihak perusahaan.

Dengan diberlakukannya sanksi tersebut, diharapkan para oknum pengendara yang berbuat curang akan merasa jera sehingga kedepannya tidak akan mengulangi kesalahan-kesalahan serta pelanggaran-pelanggaran yang bersifat tidak disengaja ataupun yang disengaja, sehingga tidak menimbulkan kerugian-kerugian yang dialami oleh penumpang karena tindakan tidak bertanggungjawab yang dilakukan oleh oknum pengendara GRAB

B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Penumpang Transportasi Online Terkait Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Ijin Penumpang Di Kota Jambi

Pada hakikatnya jika konsumen mengalami sebuah kerugian, maka dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dan konsumen. Akan tetapi, jika upaya perdamaian tersebut gagal dilaksanakan, maka konsumen juga berhak untuk menempuh jalur hukum guna untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Hal ini juga tercantum pada Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 Ayat (1) tentang Perlindungan Konsumen :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.”.

Selanjutnya didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 Ayat (2) dijelaskan bahwa :

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

a) Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan

Jika merujuk pada Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Pasal 1 angka 10 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, alternatif penyelesaian sengketa (APS) terdiri dari penyelesaian di luar pengadilan dengan menggunakan metode konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian para ahli.

1. Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator. (Pasal 1 Angka 6 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan)

2. Negosiasi

Negosiasi adalah salah satu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melakukan proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif.⁴⁷

3. Konsiliasi

Suatu metode penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada konsiliator untuk menjelaskan dan menguraikan berbagai fakta serta membuat suatu usulan keputusan penyelesaian, namun keputusan tersebut sifatnya tidak mengikat.⁴⁸

4. Arbitrase

Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Pasal 1 Poin 1 Penyelesaian Sengketa adalah : “cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

⁴⁷Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, hal 44.

⁴⁸Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, Bandung: Radja Grafindo Persada, 2005, hal 204.

Kebolehan mengikatkan diri dalam perjanjian arbitrase harus didasarkan atas kesepakatan bersama.⁴⁹ Apabila para pihak telah terikat dalam perjanjian arbitrase, maka pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak. Di Indonesia, terdapat beberapa lembaga penyelesaian sengketa arbitrase yang dibedakan sesuai dengan jenis sengketa yang terjadi diantaranya: Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Arbitrase Syariah Indonesia (BASYARNAS), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), dan Badan Arbitrase dan Mediasi Hak Kekayaan Intelektual.

b) Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila :

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Namun ternyata secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu karena:

- a) Penyelesaian sengketa memerlukan waktu yang lama

⁴⁹ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional*, Bandung: Radja Grafindo Persada, 2005, hal 37.

- b) Biaya perkara yang mahal
- c) Pengadilan pada umumnya tidak responsif
- d) Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah
- e) Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

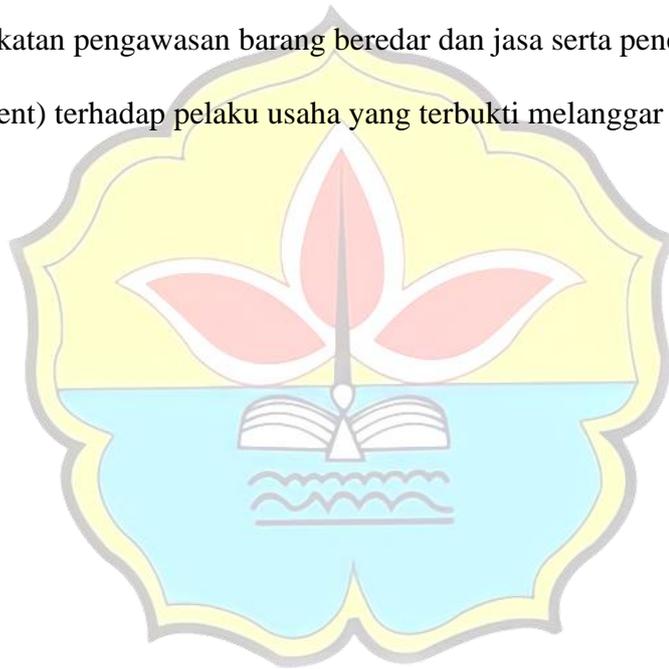
Meskipun Undang-Undang menyediakan pilihan hukum yang dapat dipilih oleh pihak yang bersengketa, namun bukan berarti pemerintah tidak berupaya untuk mencegah terjadinya kerugian yang diderita oleh pihak konsumen.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap konsumen, terdapat badan pemerintahan yang berperan untuk mencegah terjadinya tindakan pelaku usaha yang merugikan hak-hak konsumen. Lembaga pemerintahan tersebut ialah Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga. Upaya-upaya pencegahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, diantaranya:

- a) Melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha mengenai Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya yang menyangkut 6 (enam) parameter UUPK yaitu Standar, Label, Klausula Baku, Pelayanan Purna Jual, Cara Menjual, dan Pengiklanan.
- b) Melakukan edukasi kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang kritis, cerdas, mandiri, dan cinta produk dalam negeri, sehingga mampu membentengi dirinya dan menghindarkannya dari pemahaman/pemanfaatan barang jasa yang tidak sesuai ketentuan.

c) Penguatan lembaga perlindungan konsumen, antara lain Badan Penyelesaian Kelembagaan Sengketa Konsumen (BPSK) dan mengaktifkan peran serta para motivator konsumen, antara lain: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Organisasi Keagamaan, Organisasi Kemasyarakatan, Organisasi Kepemudaan, dan Lembaga Pendidikan sebagai perpanjangan tangan Pemerintah dalam menyebarluaskan upaya perwujudan perlindungan konsumen.

d) Peningkatan pengawasan barang beredar dan jasa serta penegakan hukum (law enforcement) terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar UUPK.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa bentuk pertanggungjawaban hukum yang PT GRAB Indonesia berikan kepada konsumen yang dirugikan ialah memberikan ganti rugi berupa pengembalian saldo OVO yang “tercuri”, dengan catatan konsumen yang dirugikan tersebut membuat laporan atau pengaduan terlebih dahulu kepada pihak perusahaan melalui customer service PT.GRAB Indonesia agar keluhannya dapat diproses dan segera ditindaklanjuti dan selanjutnya PT.GRAB Indonesia memberikan sanksi kepada oknum pengendara sesuai dengan kode etik yang berlaku.

2. Jika pelaku usaha, dalam hal ini PT.GRAB Indonesia, tidak memberikan ganti rugi, maka pengguna aplikasi atau konsumen yang dirugikan dapat dapat menggugat pelaku usaha melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

B. SARAN

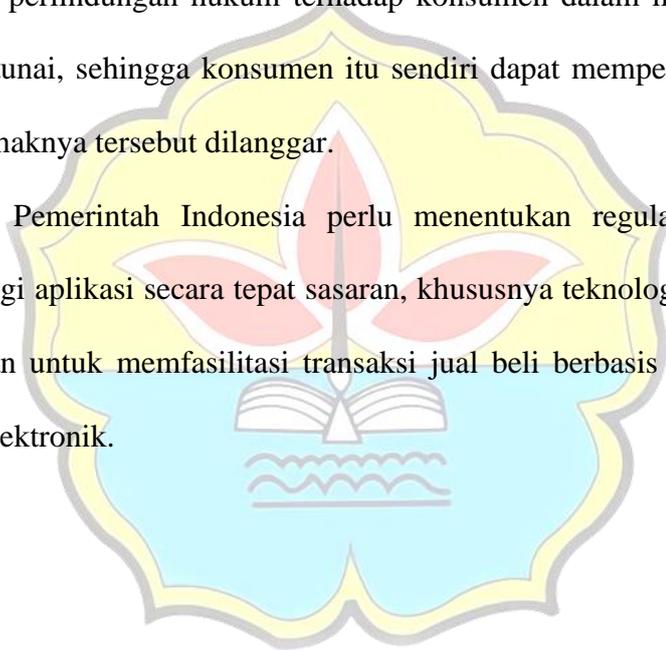
Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi upaya perlindungan konsumen, khususnya dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen

dalam transaksi non-tunai (OVO). Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bahwa PT GO-JEK Indonesia selaku pelaku usaha penghubung diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem pembayaran non-tunainya, dimana saldo pengguna aplikasi dapat terpotong ketika pengendara benar-benar terbukti telah melaksanakan prestasinya.

2. Bahwa diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat luas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi non-tunai, sehingga konsumen itu sendiri dapat mempertahankan haknya ketika haknya tersebut dilanggar.

3. Bahwa Pemerintah Indonesia perlu menentukan regulasi dalam bidang teknologi aplikasi secara tepat sasaran, khususnya teknologi aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi jual beli berbasis teknologi aplikasi atau elektronik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku - buku

Adolf, Huala. Hukum Perdagangan Internasional. Bandung: Radja Grafindo

Persada, 2005.

Darma, Jarot S., dan Sheina A. Buku Pintar Menguasai Internet. Jakarta: Media Kita.2008.

Emirzon, Joni. Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Harahap, Yahya. Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997.

Hendra Winarta, Frans. Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional. Jakarta: Sinar Grafiika, 2013.

Makarim, Edmon. Pengantar Hukum Telematika. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.

Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana, cet. III, 2007.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Nasution, Az. Iklan dan Konsumen - Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen. Jakarta: LPM FE-UI, 1994.

Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986.

Subekti, R. Hukum Perjanjian. Jakarta: Pembimbing Masa, Cet. 2, 1970.

----- . Pokok-pokok Hukum Perdata. Jakarta: Intermasa, Cet. 31, 2003.

Subekti dan Tjitrosudibio, ed. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek). Jakarta: Balai Pustaka, 2009.

Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, Cet. XIX, 2013.

Supranto, J. Statistik – Teori dan Aplikasi I. Jakarta: Erlangga, Ed.6, Cet. 1, 2000. Susanto, Happy. Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan. Jakarta: Transmedia Pustaka,

2008.

Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Mandar Maju, 2000.

Turban, Efraim & David King, dkk. Electronic Commerce – A Managerial and Social Networks Perspective. New York: Springer, 2002.

Waluyo, Bambang. Penelitian Hukum dalam Praktek. Jakarta: Sinar Grafika, Ed. 1, Cet. 4, 2008.

Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan lainnya

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/92007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Jurnal

Andi Fitriyono, Riska, Budi Setyanto, dan Rehnalemken Ginting. Penegakan Hukum Malpraktik Melalui Pendekatan Mediasi Penal. Surakarta: Yustisia, 2016.

Gunawan, Johannes. "Product Liability" dalam Hukum Bisnis Indonesia. Pro Justitia. Tahun XII. Nomor 2. (April 1994)

