PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PADA PERUSAHAAN JASA PENYEDIA APLIKASI PT. GRAB KOTA DENPASAR

Nieko Natayo Susianto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: nieko.natayo@gmail.com
R.A Retno Murni, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: retnomurni@unud.ac.id
I Made Dedi Priyanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: dedy_priyanto@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisa penanggulangan kerugian konsumen dalam penyelesaian sengketa berupa layanan jasa transportasi pada perusahan PT. Grab Indonesia di kota Denpasar. Serta menganalisis upaya perlindungan hukum terhadap konsumen saat dan setelah menggunakan jasa transportasi pada perusahaan PT. Grab Indonesia. Peneliti menggunakan metode acuan dari landasan teoritis data primer dan sekunder. Peneliti menggunakan metode acuan dari landasan teoritis data primer dan sekunder. Metode ini di teliti atas dasar peraturan hukum dengan kejadian yang sebenarnya berdasarkan masalah yang diteliti dalam masyarakat melalui penelitian yuridis empiris. Hasil penelitian dilapangan konsumen mendapat perlindungan berdasarkan pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Dalam UU pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum terhadap konsumen terdapat 9 (Sembilan) hak dalam PT. Grab Indonesia yang sudah memenuhi pemberian kewajiban kepada konsumen dalam pemenuhan hak-hak yang akan di dapat konsumen dalam penggunaan jasa pelayanan aplikasi PT Grab Indonesia. Konsumen PT Grab Indonesia yang dapat memberikan bukti kerugian saat dan setelah penggunaan jasa dan/atau berupa produk barang serta uang dalam aplikasi PT Grab Indonesia, akan menerima pertanggung jawaban kegiatan sesuai dengan kerugiaan yang didapat oleh konsumen secara litigasi dan nonlitigasi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transportasi, Teknologi.

ABSTRACT

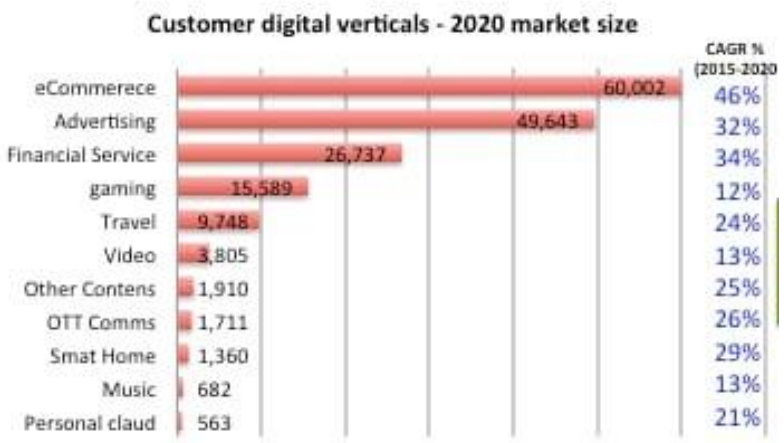
This study purpose is to analyze the prevention of consumer losses in dispute resolution in the form of transportation services at the company PT. Grab Indonesia in Denpasar city. As well as analyzing legal protection efforts against consumers during and after using transportation services at the company PT. Grab Indonesia. Researchers used the reference method from the theoretical basis of primary and secondary data. Researchers used the reference method from the theoretical basis of primary and secondary data. This method is researched on the basis of legal regulations with actual events based on the problems studied in society through empirical juridical research. The results of research in the field that consumers receive protection based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Law Article 4 Number 8 of 1999 concerning Legal Protection against consumers there are 9 (nine) rights in PT. Grab Indonesia, which has fulfilled its obligations to consumers in fulfilling the rights that consumers will get in using the application services of PT Grab Indonesia. Consumers of PT Grab Indonesia who can provide evidence of losses during and after the use of services and/or in the form of goods and money in the PT Grab Indonesia application, will receive responsibility for activities in accordance with the losses obtained by consumers in litigation and non-litigation.

Keywords: Consumer Protection, Tranportation, Technology.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, manusia hidup berdampingan dan saling membutuhkan satu sama lain. Keterikatan manusia sebagai individu yang membutuhkan individu lainnya digunakan sebagai kesempatan oleh pelaku usaha dalam mengembangkan bisnis dan mencari ide-ide dalam berbagai peluang bisnis. Perkembangan teknologi yang terus berevolusi menyesuaikan kebutuhan konsumen dan masyarakat luas membuat masyarakat menyukai hal-hal instan yang dapat memudahkan pekerjaan ataupun gaya hidup.



Gambar 1.1: Peluang Konsumen Digital Indonesia
[Sumber: Jurnal Manajemen Indonesia, 2020]

Seperti diketahui teknologi yang membuat kita menjadi penikmat kemudahan, *easy generation.* perkembangan pengguna internet, pengguna ponsel, dan pengguna media sosial telah mendorong pergeseran perilaku belanja konsumen digital Indonesia menuju belanja online.

Tren penjualan melalui internet semakin meningkat, sehingga perilaku konsumen Indonesia mulai terbiasa dengan belanja online[1]. Berdasarkan teknologi ini, mengikuti industri e-commerce dan media sosial sebagai saluran jual beli langsung antara merek dan konsumen memberikan pengalaman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan yang didapat membuat efektivitas dan lebih bisa mengurangi dampak produktifitas dengan tidak membuang-buang waktu untuk tawar-menawar saat belanja konvensional yang diaihkan dengan sebutan online dan digital.

Harga yang ditawarkan oleh PT. Grab pun transparan dan tanpa tawar-menawar. Hal tersebut berkaitan dengan jarak angkut yang presisi. Dalam hal ini konsumen akan diuntungkan karena harga diketahui di awal reservasi dalam sebuah aplikasi sehingga cenderung mengurangi kekhawatiran terjadinya harga yang dibuat-buat oleh satu pihak. Persoalan harga ini juga menguntungkan pihak driver selaku pelaku usaha kedua dimana dengan adanya harga diawal reservasi, kegiatan tawar-menawar pun menjadi hilang. Selain proses penentuan harga yang lebih akurat, metode pembayaran yang digunakan juga beragam. PT Grab Indonesia memberikan

[1] Advance Innovation. 2020. "Perilaku konsumen millenial", URL: adins.com/id/perilaku-konsumen-millennial/.Diakses tanggal 1 Agustus 2022.

kebebasan kepada para konsumen untuk membiayai secara tunai ataupun melalui OVO.

Fasilitas juga dinilai lebih inovatif dari biasanya, dalam pelayanan GrabBike, selain helm untuk melindungi kepala yang merupakan syarat minimal mengendarai sepeda motor, masker dan penutup kepala juga diberikan kepada konsumen dalam PT. Grab agar terhindar dari debu di jalanan. Driver yang akan menjemput atau yang bersangkutan dalam transaksi jual beli tersebut akan menginformasikan terlebih dahulu kepada penumpang atau konsumen agar konsumen dapat memastikan apakah driver maupun pesanan yang diantar sesuai dengan apa yang telah diberitahukan sebelumnya. Keberadaan driver pun selama perjalanan juga dapat dipantau melalui fitur GPS *Tracking System*. Tak hanya layanan jasa mengangkut orang dari satu tempat ke tempat lain serta pesan antar makanan saja yang ditawarkan, PT. Grab Indonesia juga terdiversifikasi dalam beberapa bentuk jasa, dimulai dari layanan kurir untuk mengirim atau mengantarkan barang ke suatu tempat, membeli makanan, hingga berbelanja barang-barang kebutuhan pokok. Keseluruhan hal tersebut dilakukan berlandaskan tiga nilai pokok yang dianut dalam PT. Grab yakni kecepatan, inovasi, serta dampak sosial mendorong PT. Grab melakukan berbagai macam pelayanan yang inovatif guna kenyamanan konsumen.

Dengan semua kemajuan teknologi PT. Grab Indonesia sebagai salah satu layanan berbasis teknologi mobile untuk menyediakan berbagai macam kebutuhan konsumen dengan penggunaan transportasi, mulai dari layanan trasnportasi pemindahan barang, orang maupun pesan antar makanan dan layanan yang dapat memudahkan penggunanya melalui satu aplikasi. Pembayaran digital yang dapat digunakan kapanpun, dimanapun, oleh kalangan manapun. Sesuai dengan salah satu tujuan Aplikasi Grab sebagai penyedia solusi teknologi yang membangun kota-kota cerdas yang lebih aman, salah satunya ialah kota Denpasar. Denpasar sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pendidikan, pusat industri dan pusat pariwisata dengan perkembangan Kota Administratif Denpasar ini dari berbagai sektor sangat pesat, sehingga permasalahan kota dapat ditangani lebih cepat dan tepat serta pelayanan pada masyarakat perkotaan semakin cepat.[2]

PT. Grab Indonesia bekerjasama dengan pihak ketiga yang disebut mitra pengemudi, merchant dan juga bisnis. Untuk memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap konsumen, PT Grab Indonesia telah memberlakukan UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan konskuensi logis terhadap pelayanan jasa dari PT. Grab Indonesia serta memberikan kenyamanan bagi konsumen berupa perlindungan hukum sehingga konsumen tidak akan merasa dirugikan oleh pelaku usaha.[3] Perlindungan Hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan dalam implementasi kenyamanan dan keamanan konsumen sebagai pihak yang akan menerima hak serta kewajiban dari pelaku usaha agar dapat meminimalisir kerugian konsumen atas kelalaian penyedia usaha. Dalam peraturan perlindungan yang diberlakukan masih perlu dikaji terutama mengenai hubungan antara perusahaan dan konsumen dengan banyak kekurangan yang belum terjamin, serta upaya yang dilakukan PT grab untuk memberikan solusi penanggulangan kerugian pengguna. Adapun cara yang dilakukan oleh pemerintah guna menjamin terselenggaranya

[2] Pemerintah kota Denpasar. 2022. "Sejarah Kota Denpasar". 2022. URL: https://www.denpasarkota.go.id/page/sejarah. Diakses tanggal 1 Agustus 2022.

[3] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan melakukan kegiatan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Pasal 233 ayat (2) huruf g dan h Peraturan Walikota Denpasar Nomor 33 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Organisasi Dinas Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2008 Nomor 33) menyatakan bahwa Seksi Perlindungan Konsumen pada Bidang Kerjasama dan Perlindungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Kota Denpasar memiliki tugas sebagai berikut:[4]

g. melakukan sosialisasi Peraturan perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen kepada masyarakat, praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat industri dan perdagangan;
h. melaksanakan pembinaan kepada konsumen dan produsen mengenai hak dan kewajiban konsumen dan produsen, perbuatan/perjanjian yang melanggar aturan bagi pelaku usaha serta tanggung jawab pelaku usaha.

Berdasarkan uraian pasal tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Kota Denpasar merupakan bagian dari pemerintah yang mempunyai tanggung jawab dalam mengawasi penyelenggaraan perlindungan konsumen di Kota Denpasar.

Namun, ketidaktahuan konsumen dalam menangani keadaan wanprestasi tersebut, ditambah dengan jaringan sistem yang dirasa membutuhkan tahap untuk menuntut ganti kerugian menimbulkan kerugian yang dialami konsumen itu sendiri. Oleh karenanya merupakan suatu keharusan dibentuk peraturan yang berisi mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dengan harapan dapat meminimalisir kerugian yang sering dialami konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan jasa transportasi pada perusahaan jasa penyedia aplikasi PT. Grab kota Denpasar?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa terkait dengan kerugian yang dialami konsumen dalam pelayanan jasa transportasi pada perusahaan penyedia jasa aplikasi PT. Grab kota Denpasar?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian untuk menganalisa upaya perlindungan hukum terhadap konsumen saat dan setelah menggunakan jasa transportasi pada perusahaan PT. Grab Indonesia. Serta menganalisa penanggulangan kerugian konsumen dalam penyelesaian sengketa berupa layanan jasa transportasi pada perusahan PT. Grab Indonesia di kota Denpasar.

1.4. Landasan Orisinalitas Penulisan

Penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan variable, yaitu sama-sama mengkaji mengenai hukum perlindungan konsumen, namun dengan subjek penelitian yang berbeda. Pada tahun 2014, Fahimatul Ilyah mengkaji "Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan

[4]Tupoksi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Kota Denpasar, URL: http://perindag.denpasarkota.go.id/index.php/profil/175/Tupoksi, diakses pada hari Jumat, 8Oktober 2015, jam 09.15 WITA.

Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)".[5] Variabel penelitian ini mengenai hukum perlindungan konsumen pada pengguna angkutan umum. Pada tahun 2015, Ni Kadek Darmayanti "Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Sepeda Motor dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Penumpang Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen".[6] Variabel penelitian ini mengenai hukum perlindungan konsumen pada pengguna ojek konvensional.

2. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode acuan dari landasan teoritis data primer dan sekunder. Metode ini menggunakan jenis penilitian pendekatan fakta yang terjadi di lapangan dan menggunakan data studi dokumen, wawancara, dan penyebaran kuisioner. Metode yang di teliti atas dasar peraturan hukum dengan kejadian yang sebenarnya berdasarkan masalah yang diteliti dalam masyarakat melalui penelitian yuridis empiris.

3. Hasil Dan Pembahasan

Pelaku usaha menjalankan bisnis dalam bentuk interaksi yang berhubungan langsung maupun tidak langsung kepada pihak terkait pengguna, merchant maupun mitra lain.[7]

Permasalahan kegiatan usaha yang menimbulkan kerugian pada konsumen pada transaksi ekonmis maupun fisik secara langsung dan tidak langsung dapat membahayakan misalnya kerugian ekonomis dan fisik pada pesanan transportasi yang dipesan ternyata menggunakan kendaraan yang tidak layak pakai yang tidak sesuai dengan keterangan sebagaimana dalam aplikasi yang menimbulkan kecelakaan yang tidak diinginkan bahkan ketidaknyamanan yang dirasakan pengguna.[8]

Dengan kasus seperti ini berhadapan dengan tanggung jawab pelaku usaha. Perbuatan yang berakibat kelalaian dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya permasalahan kerugian tanpa memerhatikan aspek mutu, etik dan tanggungjawab yang menguntungkan satu pihak lahirlah Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[9]

Ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan timbul karena adanya perbuatan atau kelalaiannya yang menyebabkan kerugian pada pihak konsumen.

---

[5] Ilyah, Fahimatul. "Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan, Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)". *Rumah Jurnal* 10, No 2 (2014):56-78.

[6] Darmayanti, Ni Kadek. "Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Sepeda Motor dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Penumpang Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 9, No 7 (2015):156-178.

[7] Prof Subekti, R S.H., "Hukum Perjanjian, Cetakan ke-VIII". Jakarta, PT Intermasa. (2000).

[8] Purba, Hendro. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Dialami Konsumen E-Commerce". *Jurnal Hukum* III, No.1 (2017):26-34.

[9] Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal De Lege Lata* 1, No.2 (2016):19-24.

3.1. Perlindungan Hukum Pengguna Grab Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi prioritas dalam melindungi serta menjamin dasar hak-hak komsumen yang tidak sesuai dalam penggunaannya.[10]

Hak konsumen yang harus diupayakan oleh PT Grab untuk menjamin pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dari Jessie yang berada di divisi Marketing, PT. Grab dalam pengupayaan sumber daya manusia nya memberikan training SOP Grab bagi setiap driver, diantaranya *training service quality,* training penggunaan aplikasi, *training safety riding,* dan lain-lain. Sehingga pada saat melayani konsumen dapat melayani dengan nyaman, aman, dan terpercaya.

Adapun ketentuan yang mancakup kewajiban dan hak antara pengguna dan pihak penyedia jasa diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan hal ini pihak Grab selaku pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya[11]. Untuk konsumen yang menderita kerugian kehilangan barang sampai dengan Rp. 10.000.000 selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang tertera dalam informasi booking. Nominal penggantian akan berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang. PT. Grab juga memberikan Asuransi pribadi pihak Grab dirancang untuk memberi kompensasi Tertanggung, untuk cedera tubuh yang timbul dari kecelakaan Grab, tidak peduli siapa yang salah. Pihak Asuransi akan mengganti Tertanggung untuk jenis berikut klaim, hingga batas yang ditentukan dalam Kebijakan:[12]

- **Kematian**

  Tunjangan pemakaman disediakan sebagai manfaat kematian tambahan.

Tertanggung	GrabCar	GrabBike
Pengendara	Rp 130.000.000	Rp 50.000.000
Penumpang	Rp 130.000.000	Rp 50.000.000

- **Cacat permanen**

  Seseorang yang dipertanggungkan menderita cedera selama perjalanan yang menghasilkan cacat permanen. Pihak Grab akan mengganti kerugian didasarkan pada tingkat kerusakan atau cacat, seperti yang ditetapkan oleh kebijakan mengenai persentase yang relevan untuk setiap bagian dari tubuh.

---

[10] Dewi, Eli Wuria. "Hukum Perlindungan Konsumen. Cet 1". Yogyakarta, Graha Ilmu. (2015).

[11] Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, No.3 (2016):115-132.

[12] Guntara, Bima, Dadang and Pendi, Ahmad. "Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal surya kencana dua* 8, No 2 (2021):79-91.

Tertanggung	GrabCar	GrabBike
Pengemudi	Rp130.000.000	Rp25.000.000
Penumpang	Rp130.000.000	Rp50.000.000

- **Biaya Pengobatan**

Seseorang yang dipertanggungkan menderita cedera selama perjalanan yang menimbulkan biaya untuk perawatan medis. Pihak Grab akan mengganti Tertanggung untuk biaya pengobatan pertama sesuai dengan jumlah tagihan yang dibebankan dengan limit seperti dibawah ini:

Tertanggung	GrabCar	GrabBike
Pengemudi	Rp13.000.000	Rp25.000.000
Penumpang	Rp13.000.000	Rp25.000.000

Jika tertanggung mengajukan klaim kepada pihak Asuransi lain maka, pihak Grab hanya akan bertanggung jawab atas kelebihan jumlah tidak terbayarkan dari asuransi lain seperti. pengecualian umum berlaku, misalnya perang, militer atau operasi, setiap tindakan yang disengaja dan melanggar hukum, semua komplikasi yang timbul dari kondisi medis kehamilan terkait atau yang sudah ada, pengaruh alkohol atau obat-obatan, terlibat dalam balap liar dan perawatan gigi. Santunan akan di berikan dengan memenuhi syarat ketentuan sebagai berikut:

a. Bookingan harus dibuat via aplikasi untuk memastikan penggunaan layanan terdaftar di sistem kami.
b. Penerima santunan memiliki kartu identitas yang berlaku
c. Dokumen yang diperlukan:
   - Kwitansi asli dari dokter/rumah sakit yang asli
   - Fotokopi asli pemeriksaan edis (seperti x-ray, laboratorium, dan lain-lain)
   - Resume medis pasien.

Untuk mengetahui apakah PT. Grab Indonesia Kota Denpasar sudah memberikan perlindungan terhadap konsumen atau belum, maka penulis menyebarkan kuisioner untuk para konsumen yang pernah memakai aplikasi Grab, dari kuisioner yang dibagikan, memperoleh data sebagai berikut:

Tabel Presentase Hasil Kuisioner

NO	PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN				TOTAL
		Ya	Tidak	Lainnya	Tidak Menjawab	
1	Mengetahui apa itu aplikasi Grab	143	2			145
2	Memakai aplikasi Grab dalam Handphone	128	17			145
3	Kepuasan Pelayan ketepatan waktu Grab	102	20	22	1	145
4	Pemberitahuan *driver* tentang kedatangan	121	6	18		145
5	Pelayanan yang sopan	114	3	28		145

	dan ramah					
6	Perhatian khusus untuk keluhan penumpang	36	29	80		145
7	Penemuan ketidakpuasan yang menimbulkan kerugian	32	79	34		145
8	Pemberian kesempatan dalam penyelesaian masalah	37	10	98		145
9	Mendapatkan keamanan dan keselamatan	86	4	54	1	145
10	Mendapatkan ganti rugi terhadap barang yang hilang	12	19	114		145
11	Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	110	7	27	1	145

Keterangan:

Berdasarkan hasil kuisioner, yang disajikan pada Tabel 1, yang diselenggarakan oleh penulis terhadap 145 responden/pengguna aplikasi Grab di wilayah kota Denpasar, terlihat bahwa konsumen mengetahui dengan baik apa itu Grab dan aplikasi Grab, terdapat 98,6% yang mengetahui apa itu aplikasi Grab sedangkan 1,4% tidak mengetahui. Hal ini membuktikan PT. Grab Indonesia telah sukses memperkenalkan aplikasi pelayanan jasa tersebut kepada masyarakat. Meskipun banyak yang telah mengetahui aplikasi Grab, baru sebanyak 88,3% yang pernah memakai aplikasi Grab kedalam Handphone mereka dan sebanyak 11,7% mengaku tidak pernah memakainya.

Tingkat pelayanan ketepatan waktu Grab, pihak Grab sendiri mengklaim bahwa pelayanannya cepat dengan prinsip yang diterapkan *Speed, innovation, social impact.* Hal ini dapat dibuktikan dari survey pada 145 responden yang penulis lakukan bahwa sebanyak 70,8% responden puas dengan pelayanan ketepatan waktu yang diberikan oleh grab ini. Namun 13,9% atau sebanyak 20 orang lainnya mengatakan tidak puas dan 15,3% nya menjawab tidak tahu atau ragu-ragu dalam pelayanan kepuasan ketepatan waktu grab. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan, PT. Grab kota Denpasar telah melatih para *driver* yang bekerja sama dengan Grab itu sendiri dengan beberapa pelatihan seperti *service quality*, yang mana mengutamakan pelayanan *driver* kepada konsumen, pelatihan penggunaan aplikasi, serta pelatihan *safety riding.* Sehingga pelayanan yang sopan dan ramah, serta pemberitahuan *driver* kepada konsumen perihal kedatangan pun sangat memuaskan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta mendapat keamanan dan keselamatan.[13]

[13] Wulandari, Sri Yudha. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018):199-210.

Berdasarkan tabel, pada nomor 6, 8, dan 10 menunjukkan kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan jasa aplikasi Grab ini. Hal tersebut adalah 24,8% yang perhatian khusus untuk keluhan penumpang, 25,5% berhasil memberikan kesempatan dalam penyelesaian masalah, dan sebanyak 8,3% yang mendapatkan ganti rugi terhadap barang yang hilang. Presentase tersebut menjelaskan bahwa mayoritas konsumen pemakai Grab dirasa masih merasa kurang dalam memberikan perhatian, kesempatan, penyelesaian masalah, serta ganti rugi. Pihak Konsumen banyak yang belum mengetahui apakah dapat diselesaikan dan mendapat ganti rugi. Pihak Grab selaku pelaku usaha berkewajiban memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen walaupun hal tersebut masih dinilai oleh masyarakat kurang dari memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya penyampaian informasi terhadap pelanggan mengenai hak dan kewajibannya sebagai pelanggan. Padahal hal tersebutlah yang sangat diperlukan bagi kepentingan konsumen.

Dari beberapa pelaksanaan hak-hak konsumen yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa hak untuk atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, serta hak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen belum sepenuhnya terpenuhi oleh pihak Grab. Kebanyakan dari penumpang yang mengeluhkan tentang keterlambatan *driver, driver* yang ugal-ugalan, serta pemenuhan barang dan/atau jasa yang kurang memuaskan. PT. Grab seharusnya lebih meningkatkan pengawasan terhadap *driver* itu sendiri, dan lebih memperhatikan keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen. Tidak hanya pihak Grab saja yang diperlukan melakukan perbaikan, tetapi pihak konsumen juga harus berperan aktif untuk melaksanakan kewajibannya apabila ada keluhan atau permasalahan yang haru segera dilaporkan berkaitan dengan kurangnya pemenuhan hak-hak konsumen tersebut.

3.2. Upaya Penyelesaian Sengketa Terkait dengan Kerugian yang Dialami Konsumen dalam Pelayanan Jasa Transportasi pada Perusahaan Jasa Penyedia Aplikasi PT. Grab Kota Denpasar

Penyelesaian sengketa konsumen terkait kerugian yang ditimbulkan oleh PT. Grab Indonesia diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 47-48 tentang Perlindungan Konsumen memiliki dua tata cara, yakni penyelesaian sengketa di luat pengadilan (Non Litigasi) yakni penyelesaian secara langsung melalui jalur damai dan melalui BPSK. Untuk penyelesaian secara damai penggantian kerugian hanya dilakukan jika konsumen melaporkan tuntutan langsung ke pengadilan. Penyelesaian dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi. Untuk penyelesaian melalui BPSK, konsumen dapat mendatangi langsung ke kantor kesekretariatan BPSK yang ada di tiap kabupaten. Namun sejauh ini belum ada konsumen yang melaporkan permasalahannya mengenai Grab ke kantor BPSK. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan konsumen terhadap fungsi dan eksistensi dari BPSK itu sendiri.

Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi dapat dilakukan melalui cara *Class action,* yakni kesamaan kebenaran dan dasar hukun yang sama dalam pengajuan gugatan oleh golongan lebih banyak. Kendati tidak ada laporan gugatan dari konsumen sampai saat ini, karena kebanyakan kasus langsung ditangani secara damai oleh pihak PT Grab Indonesia.Bagi konsumen yang mengalami kerugian dapat

memperjuangkan hak-haknya bersama upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen melalui penyelesaian di luar pengadilan dan didalam pengadilan.[14]

1. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan, yang berupa:
   a. Secara damai

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang di selesaikan hanya dua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen.[15] Penyelesaian dari pihak Grab untuk mempertanggungjawabkan kerugian konsumen dalam hal ini apabila konsumen mengalami permasalahan terhadap pihak Grab, yakni apabila ada barang hilang saat memakai aplikasi Go-Ride, dan masih berada di kendaraan *driver* yang dinaiki, pertama-tama konsumen dapat menghubungi *driver* yang bersangkutan di nomor yang tertera pada informasi booking, akan tetapi bila *driver* sudah terlanjur pergi dan tidak bisa dihubungi atau barang yang hilang tidak dapat ditemukan, konsumen bisa mengajukan komplain ke dalam fitur yang ada di aplikasi, atau memasukkan daftar keluhan pada website, atau menghubungi kantor cabang. Untuk kantor cabang Bali dapat menghubungi 0878 6196 1294/0812 3661 2694 atau bisa langsung mengunjungi kantor cabang Bali yang berada di Jalan Gatot Subroto No.327, Pemecutan kaja, Denpasar Utara, Bali. Adapun konsumen juga dapat menulis tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh *driver* pada sistem komentar dan sistem rating.

Apabila barang tersebut tidak dapat ditemukan, maka itu bukan menjadi tanggung jawab pihak Grab. Dalam hal ini apabila konsumen ingin membawa kasusnya ke Pengadilan, atau BPSK, pihak Grab bisa melayani namun berdasarkan wawancara dengan Bapak Rizal fahrudin (Denpasar, 15.00) pihak Grab belum ada yang sampai ke meja pengadilan.

   b. Melalui BPSK

Keterlibatan BPSK dalam menangani konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya, konsumen dapat langsung mendatangi kantor kesekretariatan BPSK, yang mana nantinya akan diberikan form pengaduan atau gugatan, dan dari pihak sekretariat akan menyeleksi apakah laporan atau gugatan yang diadukan tersebut memenuhi kriteria untuk dilaporkan atau tidak. Adapun kriteria pelaporan tersebut adalah:

1. Penggugat yakni konsumen yang mengajukan komplain merupakan konsumen akhir.
2. Tergugat harus benar-benar pelaku usaha, bukan dari pelayanan instansi pemerintah.
3. Objek yang digugat merupakan suatu barang dan/atau jasa.

Setelah memenuhi ketiga kriteria tersebut, pihak sekretariat memproses gugatan yang diajukan dan memanggil para pihak guna memilih jalan penyelesaian terbaik bagi kedua belah pihak, yakni mediasi, konsiliasi, atau arbitrasi. Setelah kedua pihak memilih jalur yang akan ditempuh, maka penyelesaian pun dapat dimulai. Dalam masa waktu 21 hari kerja, harus sudah mendapatkan hasil akhir. Majelis hakim yang diperlukan sekurang-kurangnya 3 orang, namun dalam BPSK kota Denpasar,

[14] Dewi, Anak Agung Sagung Laksmi dan Ujianti, Ni Made Puspasutari. "Perlindungan Konsumen terhadap Pembelian Item Digital dalam Aplikasi Game Online di Indonesia". *Jurnal kontruksi hokum* 3, no.1(2022):44-61.

[15] Sofie, Yusuf. "Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi". Jakarta, Ghalia Indonesia. (2002).

Majelis hakim yang digunakan 9 majelis, yakni 3 dari unsur konsumen, 3 dari unsur pelaku usaha, dan 3 dari unsur pemerintah. Pemilihan penggunaan jumlah majelis tersebut berbeda-beda tergantung dari finansial masing-masing BPSK. Namun ketua majelis harus dari unsur pemerintah agar menjamin keseimbangan berjalannya pengadilan.

Pemeriksaan atas permohonan/gugatan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum. Terhadap putusan BPSK, apabila tidak diterima oleh pelaku usaha, dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan dengan keberatan atas putusan BPSK.

Sampai penelitian ini dilakukan, belum pernah ada kasus yang melibatkan PT. Grab Indonesia yang masuk ke BPSK. Berdasarkan survey yang penulis lakukan terhadap 145 konsumen yang pernah menggunakan aplikasi Grab, hanya 33,1% (48 orang) yang pernah mendengar BPSK, 57,2% (83 orang) yang menyatakan tidak tahu apa itu BPSK, dan 9,7% (14 orang) lainnya mengatakan ragu-ragu apakah tahu BPSK atau tidak. Kurangnya sosialisasi terhadap konsumen inilah yang membuat konsumen tidak sadar akan hadirnya BPSK untuk menyelesaikan permasalahan yang konsumen hadapi sehingga konsumen yang ingin mengeluhkan permasalahannya terhadap Grab tidak tahu harus kemana apabila pihak Grab tidak menanggapi keluhan konsumen. Selain itu, pada akhir tahun 2016 sekitar bulan November, BPSK kota Denpasar telah melebur menjadi satu dengan BPSK Provinsi sehingga sampai sekarang masih dalam masa transisi dibentuknya anggota baru.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Dalam hukum acara perdata yang masih berlaku di Indonesia, dikenal asas hakim pasif yang artinya, bahwa inisiatif perkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dapat mengajukan gugatan (bertindak sebagai penggugat) adalah:

a. Setiap konsumen yang dirugikan;
b. Ahli waris dari konsumen;
c. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
d. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat; dan
e. Pemerintah.[16]

Ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *class action* adalah salah satu cara untuk melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha selama kelompok konsumen yang dirugikan memiliki kepentingan yang sama. Suatu tata cara pengajuan gugatan, yang mana suatu gugatan atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri sendiri sekaligus mewakili kelompok yang jumlahnya banyak, yang mewakili kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud adalah *class action*. Gugatan dengan cara *class action* ini berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang cara gugatan perwakilan kelompok.[17]

Konsumen yang merasa dirinya dirugikan oleh pelayanan PT. Grab dapat menuntut hak konsumennya, dari pihak Grab sendiri lebih mengutamakan penyelesaian dengan jalur damai tanpa melibatkan pihak ketiga.

---

[16] Sidabalok, Janus. "Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia". Bandung, PT. Citra Aditya Bhakti. (2014).

[17] Nugroho, Susanti Adi. "Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Implementasinya". Jakarta, Kencana Prenada Media Group. (2008).

Apabila melihat Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak Grab berkewajiban untuk menjalankan tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha. Pihak Grab perlu menyelidiki kasus yang di laporkan konsumen yang merasa dirugikan dan melaporkan ke pusat pengaduan PT. Grab Indonesia sebelum akhirnya ditindaklanjuti.

4. Kesimpulan

PT. Grab Indonesia selaku pelaku usaha belum sepenuhnya memenuhi hak konsumen yang di atur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Thaun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak tersebut adalah hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen terkait kerugian yang ditimbulkan oleh PT. Grab Indonesia sampai saat ini belum ada yang mengajukan gugatan ke pengadilan, dikarenakan PT. Grab lebih mengutamakan jalur damai. Konsumen sebagai penerima jasa dari PT. Grab disarankan untuk lebih bijak dan teliti dalam memanfaatkan pelayanan dari PT. Grab Indonesia, memperhatikan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, serta berpartisipasi untuk menciptakan keamanan dan keselamatan dalam penyelenggaraan penggunaan jasa transportasi online. Konsumen juga harus lebih aktif untuk memperoleh informasi tentang cara-cara yang lebih efektif dalam penyelesaian sengketa konsumen jika sampai terjadi sengketa, misal melalui jalur non litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Dewi, Eli Wuria. Hukum Perlindungan Konsumen. Cet 1. Yogyakarta, Graha Ilmu. (2015).

Nugroho, Susanti Adi. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Implementasinya. Jakarta, Kencana Prenada Media Group. (2008).

Prof Subekti, R S.H., Hukum Perjanjian, Cetakan ke-VIII. Jakarta, PT Intermasa. (2000).

Sidabalok, Janus. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung, PT. Citra Aditya Bhakti. (2014).

Sofie, Yusuf. Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi. Jakarta, Ghalia Indonesia. (2002).

Jurnal:

Darmayanti, Ni Kadek. "Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Sepeda Motor dalam Hal Terjadinya Kecelakaan Penumpang Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 9, No 7 (2015):156-178.

Dewi, Anak Agung Sagung Laksmi dan Ujianti, Ni Made Puspasutari. "Perlindungan Konsumen terhadap Pembelian Item Digital dalam Aplikasi Game Online di Indonesia". *Jurnal kontruksi hokum* 3, no.1(2022):44-61.

Guntara, Bima, Dadang and Pendi, Ahmad. "Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal surya kencana dua* 8, No 2 (2021):79-91.

Ilyah, Fahimatul. "Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)". *Rumah Jurnal* 10, No 2 (2014):56-78.

Purba, Hendro. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Dialami Konsumen E- Commerce". *Jurnal Hukum* III, No.1 (2017):26-34.

Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, No.3 (2016):115-132.

Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal De Lege Lata* 1, No.2 (2016):19-24.

Wulandari, Sri Yudha. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018):199-210.

Internet:

Advance Innovation. 2020. "Perilaku konsumen millenial", URL: adins.com/id/perilaku-konsumen-millennial/. Diakses tanggal 1 Agustus 2022.

Pemerintah kota Denpasar. 2022. "Sejarah Kota Denpasar". 2022. URL: https://www.denpasarkota.go.id/page/sejarah. Diakses tanggal 1 Agustus 2022.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.