

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Salah satu perkembangan yang terjadi adalah munculnya jasa transportasi *online*. Transportasi *online* muncul sebagai solusi terhadap adanya kekecewaan terhadap angkutan umum dan tingkat kemacetan di jalan yang semakin tinggi.¹ Di Indonesia sendiri jasa transportasi berbasis *online* disebut juga *ridesharing* yang dimunculkan oleh aplikasi Uber pada tahun 2014. Saat ini perkembangan transportasi telah meluas dengan munculnya beberapa aplikasi transportasi *online* seperti Grab, Gojek dan aplikasi *online* lainnya.²

Jasa transportasi *online* yang merupakan bidang usaha yang bergerak dibidang jasa angkutan jalan juga memiliki hak dan kewajiban yang dipegang dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Hak dan kewajiban juga diimbangi dengan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh penumpang sebagai pengguna aplikasi transportasi *online* tersebut. Adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak untuk terikat dalam suatu perikatan menimbulkan adanya suatu hubungan hukum dalam perikatan.³

¹ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016, hlm.27

² *Ibid*

³ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata dan Penerapannya*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2010, hlm.31

Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. . Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Aplikasi Grab menawarkan 5 pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

Hubungan hukum keperdataan lahir berdasarkan perikatan dimana antara dua orang atau dua pihak saling mengikatkan diri, hal yang mengikat antara kedua belah pihak tersebut adalah peristiwa hukum yang dapat berupa perbuatan, kejadian, dan berupa keadaan, dan peristiwa hukum dimana satu pihak berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.⁴ Peristiwa hukum dalam hubungan bisnis umumnya dilakukan berdasarkan pada perjanjian.⁵

Hubungan hukum tersebut secara detail dan menyeluruh diatur melalui perjanjian elektronik yang dilakukan dengan adanya kesepakatan terlebih dahulu antara para pihak yang dibuat oleh Penjual/*Merchant* dalam bentuk *Term and Conditions* atau *Policy* di website khusus atau media elektronik lainnya. Perjanjian

⁴ *Ibid*

⁵ *Ibid*, hlm.32

elektronik tersebut disepakati oleh pengguna dengan mencentang atau mengklik menu yang bertuliskan “*I agree with term and condition*”. Adanya persetujuan atau kesepakatan dengan *term and condition* tersebut mengikat pihak-pihak yang telah disebutkan khususnya pengguna untuk melakukan kewajibannya dan mendapatkan haknya. Dengan telah disepakatinya syarat dan ketentuan dalam *term and condition* tersebut maka para pihak telah terikat dalam hubungan hukum yang tunduk pada ketentuan dalam perjanjian maupun ketentuan dalam *Burgerlijk Wetboek* yang selanjutnya disingkat BW secara keseluruhan. Kewajiban penundukan terhadap segala bentuk perjanjian terhadap BW tersebut didasarkan pada Pasal 1319 BW yang menjelaskan bahwa :

“Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu. Alinea kedua tidak berlaku berdasarkan”

Tunduknya ketentuan perjanjian keperdataan antara Grab dengan penumpang terhadap BW yang dituangkan dalam *terms and condition* menjadikan isi perjanjian tetap harus mengikuti kaidah-kaidah dalam BW. Salah satu hal yang perlu dicermati dalam perjanjian *terms and condition* adalah dalam kebijakan denda pembatalan yang ditetapkan oleh aplikasi Grab. Dalam *website* resmi Grab, terlihat pada bagian *term and conditions* dapat ditemukan bahwa :

“Jika pengguna memutuskan untuk membatalkan pesanan atau tidak menampakan diri pada lokasi yang ditunjuk, pengguna dapat dibebankan biaya pembatalan atau biaya lainnya sebagaimana diberitahukan dari waktu ke waktu, nsesuai dengan Kebijakan Pembatalan.”⁶

⁶ Grab , 2019, *Ketentuan Layanan Bagi Pengguna GrabBike Indonesia*, dikutip dari <https://www.grab.com/id/terms/> diakses pada tanggal 29 Juli 2019

Kebijakan tersebut mulai berlaku dan diterapkan oleh Grab pada Juli 2019.⁷ Pengenaan denda tersebut diberikan kepada pengguna yang telah melakukan pemesanan layanan Grab, namun membatalkan pesanan tersebut dengan memotong saldo OVO atau memberikan tambahan biaya pesanan selanjutnya.

Pihak Grab memberikan alasan pengenaan denda pembatalan tersebut adalah untuk menghargai usaha dan waktu dari pengemudi yang telah datang untuk melayani pesanan namun dibatalkan oleh pengguna.⁸ Namun di sisi lain, jika dicermati, maka banyak faktor yang menyebabkan adanya pembatalan tersebut yakni adanya permintaan dari pengemudi sendiri atas alasan lain yang tidak jelas, kesalahan aplikasi, pesanan fiktif hingga adanya pengemudi yang lama datang ke lokasi penjemputan.⁹ Bahkan secara khusus, pihak Grab sendiri mengakui adanya keterbatasan dalam pengelolaan dan pengawasan aplikasi namun pihak Grab tidak bertanggung jawab atas ketebatasan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dalam *term and conditions* pada *website* resmi Grab yang menjelaskan :

“layanan, aplikasi dan/atau *software* memiliki kemungkinan adanya pembatasan, keterlambatan, dan masalah lain dalam penggunaan internet dan komunikasi elektronik termasuk perangkat digunakan oleh anda atau pihak ketiga penyedia transportasi menjadi rusak, tidak terhubung, di luar jangkauan, dinonaktifkan atau tidak berfungsi perusahaan tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian akibat masalah tersebut.”

⁷Tempo, 2019, *Batalkan Order Grab, Penumpang Bakal Kena Denda* <https://bisnis.tempo.co/read/1215557/batalkan-order-grab-penumpang-bakal-kena-denda> diakses 29 Juli 2019

⁸ Tirta, 2019, *Batalkan Perjalanan Grab, Pelanggan Akan Kena Denda* per 17 Juni, <https://tirto.id/ecv6>

⁹ Suara, 2019, *Pengenaan Denda Pembatalan Berpotensi Melanggar UU Perlindungan Konsumen*, <https://www.suara.com/bisnis/2019/06/20/174507/denda-pelanggan-grab-dinilai-langgar-uu-perlindungan-konsumen>

Dilihat faktor-faktor tersebut, maka seharusnya penumpang sebagai pengguna layanan jasa Grab berhak dilindungi atas perlakuan kewajiban pemberian ganti rugi yang disebabkan oleh adanya ketentuan. Pengenaan denda pembatalan yang tidak disebabkan oleh kesalahan pengguna adalah suatu kerugian terhadap hak pengguna tersebut. Seharusnya pihak Grab lebih mempertimbangkan adanya faktor-faktor lain penyebab pembatalan tersebut sehingga dalam pengenaan denda pembatalan dapat dilakukan secara benar dan jujur. Bahkan jika pembatalan tersebut terjadi atas dasar kesalahan aplikasi maupun kesalahan pengemudi sebagai mitra maka pelaku usaha sejatinya telah melanggar tentang kewajiban pemberian ganti kerugian seperti yang tercantum dalam BW. Pasal 1243 BW secara jelas menyebutkan bahwa :

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 tenggang waktu yang telah ditentukan.

Melalui pasal 1243 BW tersebut dapat dipahami pengertian ganti rugi Perdata lebih menitikberatkan pada ganti kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, yakni kewajiban debitur untuk mengganti kerugian kreditur akibat kelalaian pihak debitur melakukan wanprestasi.¹⁰ Sedangkan merujuk pada Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 4/Yur/Pdt/2018 dikatakan bahwa Mahkamah Agung berpendapat bahwa jika salah satu pihak yang telah mengadakan perjanjian dengan pihak lain, membatalkan perjanjian tersebut secara sepihak, maka pihak yang telah membatalkan perjanjian tersebut secara sepihak telah melakukan

¹⁰ Subekti, *Pembahasan KUH Perdata*, Jakarta, PT. AKA cet. Ke-34, 2004 , hlm. 324

perbuatan melawan hukum.¹¹ Dengan demikian maka isu hukum yang perlu dianalisis dalam penjelasan diatas adalah pembatalan sepihak layanan pesanan Grab dikaitkan dengan ketentuan-ketentuan dalam BW dan Yurisprudensi Mahkamah Agung. Berdasarkan permasalahan tersebut maka judul dalam penelitian ini adalah **“PEMBATALAN SEPIHAK ATAS LAYANAN PESANAN GRAB”**

1.2 Rumusan Masalah

Apakah pembatalan sepihak dalam pesanan layanan Grab dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi ataukah perbuatan melanggar hukum?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengkaji kualifikasi dalam wanprestasi ataukah perbuatan melawan hukum terkait pembatalan sepihak dalam pesanan layanan Grab

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini dengan judul “PEMBATALAN SEPIHAK ATAS LAYANAN PESANAN GRAB”

antara lain sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi di bidang karya ilmiah yang tujuannya juga untuk dapat

¹¹ Mahkamah Agung, 2019, Yurisprudensi Mahkamah Agung di Tahun 2018, Biro Hukum dan Humas Badan Urusan Administrasi Mahkamah Agung Republik Indonesia, hlm.14

mengembangkan ilmu pengetahuan terutama di bidang hukum perdata.

- b. Penelitian ini juga diharapkan menjadi pembelajaran dalam menerapkan teori yang diperoleh sehingga menambah kemampuan, pengalaman, dan dokumentasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dalam penegakan mengenai kasus wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, manfaat untuk Grab sendiri yaitu sebagai bahan untuk peninjauan pada pengaturan pesanan Grab agar tidak ada pembatalan yang merugikan salah satu pihak. Untuk pengguna layanan manfaatnya yaitu untuk lebih mengetahui terkait pengaturan pesanan grab agar tidak dirugikan dalam melakukan pesanan Grab.

1.5 Keaslian

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan terdapat judul penelitian tentang Perlindungan Konsumen Grab, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Daftar Penelitian Yang Dilakukan Sebelumnya

NO	NAMA	UNIVERSITAS	JUDUL	RUMUSAN MASALAH
1	Bella Yustika	Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.	Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> di Kota Surakarta	1. Bagaimana pengaturan hukum jasa transportasi <i>online</i> oleh Pemerintah Kota Surakarta ? 2. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi <i>online</i> dalam terjadi kecelakaan ?
2	David Reynalda	Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara	Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi <i>Online</i> Terkait Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek	1. Bagaimana tanggung jawab hukum para penyedia transportasi <i>online</i> terhadap kerugian yang dialami konsumen ? 2. Upaya hukum yang dilakukan pengguna transportasi <i>online</i> untuk mendapatkan perlindungan hukum ?

Perbedaan penelitian skripsi ini dengan penelitian skripsi sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Bella Yustika dengan judul Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online* di Kota Surakarta dengan rumusan masalah yang pertama yaitu Bagaimana pengaturan hukum jasa transportasi *online* oleh Pemerintah Kota Surakarta dan Bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi *online* dalam terjadi kecelakaan Dengan metode yang digunakan yaitu yuridis empiris yang melakukan penelitian di kota Surakarta dengan bahan Hukum Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Penelitian Bella Yustika berfokus pada pengaturan hukum jasa transportasi *online* serta pertanggungjawaban ketika terjadi kecelakaan. Sementara penelitian yang dilakukan ini menggunakan bahan hukum meliputi BW dan Yurisprudensi Mahkamah Agung dan fokus pada skripsi ini mengenai pembatalan sepihak atas pesanan layanan Grab
2. Penelitian David Reynalda Slitonga dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi *Online* dengan rumusan masalah Bagaimana tanggung jawab hukum para penyedia transportasi *online* terhadap kerugian yang dialami konsumen dan Upaya hukum yang dilakukan pengguna transportasi *online*, menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan dihubungkan Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan

Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek, yang membedakan skripsi ini dengan skripsi David Reynada adalah terkait bahan hukum yang digunakan. Dalam penelitian David Reynada tersebut menggunakan bahan hukum Permen Perhubungan No PM 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Tidak dalam Trayek dan menggunakan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sementara bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adaah BW dan Yurisprudensi Mahkamah Agung serta peneitian David Reynada berfokus pada tanggung jawab hukum para penyedia transportasi *online* terhadap kerugian yang dialami konsumen sedangkan skripsi ini berfokus pada pembatalan sepihak atas pesanan layanan Grab

1.6 Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Dalam penelitian hukum normatif melakukan pengkajian hukum dengan sumber utamanya adalah bahan bukan data atau fakta sosial, karena dalam penelitian ilmu hukum normatif yang dikaji adalah bahan hukum yang berisi aturan-aturan yang bersifat normatif¹².

Penelitian hukum normatif ini langkah atau kegiatan melakukan analisis mempunyai sifat yang sangat spesifik atau khusus, kekhususannya

¹²Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 2008, hlm.86

disini bahwa yang dilihat adalah apakah syarat-syarat normatif dari hukum itu sudah harus terpenuhi atau belum sesuai dengan ketentuan dan bangunan hukum itu sendiri.¹³ Dalam hal ini, yang diteliti adalah masalah pembatalan sepihak pesanan layanan grab.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu penelitian terhadap produk-produk hukum.¹⁴ Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang akan ditangani, dalam penelitian ini peraturan yang diteliti, adalah peraturan yang terkait dengan pembatalan sepihak dan transportasi *online*.

1.7 Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer ini bersifat otoritatif, artinya mempunyai otoritas, yaitu merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu. Bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, atau keputusan pengadilan (lebih-lebih bagi penelitian yang berupa studi kasus) dan perjanjian Internasional (traktat). Menurut Peter Mahmud Marzuki¹⁵, bahan hukum primer ini bersifat otoritatif, artinya mempunyai otoritas yaitu

¹³*Ibid*, hlm.87

¹⁴*Ibid*, hlm.92

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta , Pranada Media, 2011, hlm.

merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu.

Bahan hukum primer ini merupakan bahan hukum yang bersifat *autoritatif* berupa peraturan perundang-undangan, dalam penelitian ini yang termasuk bahan hukum primer meliputi: *Burgerlijk Wetboek*, Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 4/Yur/Pdt/2018.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh melalui dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, jurnal-jurnal hukum, doktrin-doktrin maupun penjelasan dari perundang-undangan¹⁶.

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh melalui dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan penelitian, jurnal-jurnal hukum yang dapat memberikan penjelasan-penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang dapat berupa rancangan perundang-undangan, hasil penelitian, buku-buku teks, jurnal ilmiah, surat kabar (koran), pamphlet, leaflet, brosur, dan berita internet.

2 Analisis Bahan Hukum

Dalam penjelasannya, Peter Mahmud berpendapat bahwa analisis bahan hukum merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan bahan hukum yang dibantu dengan teori-

¹⁶ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta Sinar Grafika, 2014, hlm,106

teori yang telah didapatkan sebelumnya khususnya peraturan tentang pembatalan sepihak dan transportasi *online*.¹⁷ Hasil penelitian ini dianalisis secara deduktif, yaitu menjelaskan suatu hal yang bersifat umum kemudian menariknya menjadi kesimpulan yang lebih khusus. Dalam hal ini akan mengklarifikasikan terkait pembatalan sepihak dalam wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Prnada Media, 2011, hlm. 22