

PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA LAYANAN OJEK *ONLINE* OLEH PT GRAB INDONESIA CABANG BUKITTINGGI

SILFI GUSTRIA, NUZUL RAHMAYANI, MAHLIL ADRIAMAN

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
silfigustria808@gmail.com, nuzullaw05@yahoo.co.id, mahliladriaman@gmail.com

Abstract: *The purpose of this research is to find out and analyze the obstacles faced by PT Grab Indonesia, as well as efforts made to overcome the obstacles encountered at the Bukittinggi branch. This research is analytical descriptive in nature, meaning that this research aims to provide data about a situation or social phenomena that develop in the midst of society in accordance with facts and without engineering, so that with this research it is hoped that it will be able to obtain a comprehensive, complete and systematic picture of object under study. This type of research uses empirical juridical research, namely data and facts obtained in the field and then researched and developed based on law. Obstacles faced by GrabBike service users in the city of Bukittinggi include the application being too complicated to understand in its use for some Grab service users, tariffs changing and starting to become unaffordable for some users, Grab service provider partners who do not meet standard equipment in carrying out activities that have been determined by Grab. The efforts that can be made to overcome the obstacles faced include; Grab service users when using the service are required to search, read and follow the instructions for using the application, PT. Grab Indonesia also needs to update a simpler application so that it is easier to understand and can be used by all groups and legal protection in the form of preventive and repressive.*

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Grab.*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi oleh PT Grab indonesia,serta upaya dilakukan untuk mengatasi kendala yang ditemui di cabang Bukittinggi Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan ojek online PT Grab cabang Bukittinggi. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis artinya penelitian ini bertujuan untuk memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala social yang berkembang ditengah-tengah masyarakat sesuai dengan fakta dan tanpa adanya rekayasa, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang diteliti. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu data dan fakta yang diperoleh dilapangan kemudian diteliti dan dikembangkan berdasarkan pada hukum. Kendala yang dihadapi pengguna jasa layanan GrabBike di kota Bukittinggi diantaranya adalah Aplikasi terlalu rumit untuk dipahami dalam penggunaannya bagi beberapa pengguna jasa layanan Grab, Tarif berubah – ubah dan mulai tidak terjangkau bagi beberapa pengguna, Pengemudi penyedia layanan Grab yang tidak memenuhi perlengkapan sesuai standar dalam melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan Grab. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala – kendala yang dihadapi antara lain; Pengguna jasa layanan Grab dalam menggunakan layanan dituntut untuk mencari, membaca dan mengikuti petunjuk dalam penggunaan aplikasi, PT. Grab Indonesia juga harus memperbaharui aplikasi yang lebih sederhana supaya lebih mudah dipahami dan dapat digunakan semua kalangan dan perlindungan hukum berupa preventif dan represif.

Kaa Kunci: *perlindungan hukum, konsumen, Grab.*

A.Pendahuluan

Kegiatan dari transportasi adalah memindahkan barang (*commodity of ods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangatbermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang barangnya (Tjakranegara, 1995). Menurut Purwosujipto (1999), pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkutan dan pengiriman dimana

pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dimana di suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Salah satu pelaku usaha pengangkutan atau transportasi adalah ojek.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa konsumen merupakan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kemudian hak hak konsumen pun berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Ojek adalah sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua dengan berpelat hitam, untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran. Menurut Purwosujipto, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkutan dan pengiriman dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dimana di suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Salah satu pelaku usaha pengangkutan atau transportasi adalah ojek.

Ojek adalah sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua dengan berpelat hitam, untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran. Dewasa ini, teknologi internet sangat membantu masyarakat Indonesia dalam bidang transportasi, karena tak hanya memudahkan dalam pemesanan tiket *online* ke berbagai daerah, namun dalam lingkup yang lebih kecilpun masyarakat tidak harus mencari transportasi secara langsung, namun cukup memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* masyarakat dapat dengan mudah memanggil jasa pengemudi atau biasa disebut ojek *online*. Ojek *online* hadir dan membantu masyarakat dalam melakukan padatnya aktivitas sehari-hari.

Layanan ojek *online* sangat mudah digunakan dalam penggunaan dan pemesanannya, dengan hanya mengunduh atau mendownload dan memasang aplikasi layanan ojek *online* di *smartphone*. Pengguna jasa layanan dapat memesan ojek *online* dimanapun tanpa harus pergi ke pangkalan ojek terlebih dahulu. Pengemudi ojek *online* akan menjemput pengguna jasa layanan, sesuai dengan lokasi yang telah ditentukan oleh pengguna jasa dan dipancarkan oleh *smartphone* pengguna jasa. Ojek *online* telah dilengkapi dengan jarak antara lokasi penjemputan dan tujuan, lama pengemudi menuju lokasi penjemputan dan lama pengemudi mengantarkan ke lokasi tujuan, tarif, nama pengemudi ojek *online*. Identitas pengemudi ojek *online* dapat diketahui secara langsung karena sebelum bergabung dengan perusahaan ojek *online*, para pengemudi telah mengisi daftar identitas untuk dilampirkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Salah satu layanan ojek *online* yang memberikan kemudahan tersebut adalah ojek *online* Grab atau GrabBike yang merupakan program layanan ojek *online* yang dibutuhkan oleh masyarakat era globalisasi. Program ini berpusat di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile berbasis internet Grab di Indonesia dikelola oleh PT. Grab Indonesia (Algifari, 2019). Grab di kota Bukittinggi sudah terbilang lama yang mulai beroperasi bulan September 2017. Dengan berjalannya waktu bermunculan permasalahan terkhusus mengenai perlindungan konsumen. Dari berbagai sumber seperti surat kabar, surat kabar *online*, media sosial berbasis internet, serta wawancara dengan pengguna jasa layanan ojek *online* Grab, banyak bermunculan keluhan - keluhan yang didapatkan ketika pengguna jasa layanan menggunakan jasa layanan ojek *online* Grab. Keluhan - keluhan tersebut seperti masalah dijemput terlambat atau terlalu lama oleh mitra, penumpang mendapatkan perlakuan tidak mengenakan dari mitra, pengemudi yang membatalkan pesanan penumpang tanpa alasan yang jelas, tindakan pengemudi yang tidak wajar, seperti pengemudi yang ugal-ugalan, pengemudi dalam keadaan sakit, pengemudi dalam keadaan lelah, yang dapat mempengaruhi kemampuan dalam mengemudikan kendaraan, yang dapat mengakibatkan kecelakaan saat mengantarkan penumpang, pengemudi yang berbeda dengan seharusnya serta kendaraan yang tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan pada saat pemesanan jasa layanan.

Tindakan pengemudi ojek *online* Grab tersebut berpotensi menimbulkan kerugian materil maupun imateril bagi pengguna jasa layanan. Menurut dari informasi penumpang yang pernah menggunakan jasa ojek *online* Grab Kerugian materil yang dirasakan oleh penumpang seperti pengemudi grab yang menaikkan tarif tanpa persetujuan penumpang pun pernah terjadi sedangkan kerugian imateril dirasakansperti ketidaknyaman dan kekecewaan. Kesadaran pengguna jasa layanan ojek *online* Grab akan hak-haknya juga sangat rendah. Pengguna jasa layanan ojek *online* Grab cenderung menerima, tanpa memperjuangkan hak-haknya. Inilah yang mengakibatkan seringnya terjadi pelanggaran terhadap hak-hak pengguna jasa layanan ojek *online*.padahal sebagai penyedia layanan jasa transportasi,pengemudi grab terikat dengan Undang-undang Perindungan konsumen.selain,tingkat kesadaran konsumen terhadap undang-undang masih rendah.konsumen seharusnya bisa menggunakan undang-undang tersebut sebagai perlindungan atas tindak *indisipliner* dari para pengemudi Grab.

Permasalahan yang banyak terjadi dan sering dijumpai di kota Bukittinggi adalah pengemudi yang berbeda dengan yang terdaftar pada aplikasi ojek *online* Grab, kendaraan yang digunakan oleh pengemudi ojek *online* berbeda dengan yang terdaftar pada aplikasi ojek *online* Grab kendaraan, sehingga kendaraan yang digunakan tersebut di bawah standar yang telah ditentukan oleh penyedia jasa layanan ojek *online*. Pengemudi ojek *online* yang tidak memakai atribut yang diwajibkan untuk dipakai setiap melakukan pekerjaan seperti jaket dan atribut lainnya yang membuat konsumen merasa tidak nyaman dan aman. Bentuk kerugian yang dialami oleh pengguna jasa ojek *online* Grab di kota Bukittinggi melahirkan suatu permasalahan hukum, terutama tentang tanggung jawab perusahaan penyedia layanan ojek *online* Grab terhadap para pengguna jasa layanannya.Sehingga diperlukannya upaya dari perusahaan penyedia layanan ojek *online* Grab maupun dari pemerintah untuk meningkatkan perlindungan dan menjamin kepastian hukum terhadap konsumen, dalam hal kenyamanan dan keselamatan konsumen juga diperlukan adanya standarisasi atau aturan mengenai kendaraan yang digunakan oleh pengemudi ojek *online* Grab, pengecekan kendaraan maupun pengecekan kondisi kesehatan pengemudi ojek *online* Grab, dari pihak pemerintah daerah Bukittinggi juga perlu dibuatnya suatu regulasi yang jelas sebagai payung hukum terkait perlindungan konsumen dan pelaksanaan layanan jasa ojek *online* Grab maupun transportasi *online* lainnya (Heza, 2022).

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis artinya penelitian ini bertujuan untuk memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala social yang berkembang ditengah-tengah masyarakat sesuai dengan fakta dan tanpa adanya rekayasa, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang diteliti. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu data dan fakta yang diperoleh dilapangan kemudian diteliti dan dikembangkan berdasarkan pada hukum (Amiruddin, 2004). Sumber dan bahan hukum dalam penelitian ini terdiri adari sumber hukum primer,sekunder dan tersier. Lokasi penelitian menunjuk pada tempat dilakukan penelitian. Dalam hal ini peneliti akan dilakukan di Kantor PT Grab cabang Bukittinggi dan masyarakat pengguna ojek *online*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data tersebut meliputi data sekunder kepustakaan yaitu pustaka Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat,melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer data pada obyek penelitian dilakukan melalui wawancara dengan responden dan informan serta narasumber.

C. Hasil dan Pembahasan dan Analisa

1. Kendala Yang Dihadapi Serta Upaya yang dilakukan Oleh PT Grab Indonesia Cabang Bukittinggi Terhadap Pengguna Jasa Ojek Online Grab.

Pada perjanjian kemitraan dibuat antara Grab dan pengemudi Grab dalam bentuk tidak baku seperti perjanjian yang dilakukan pada umumnya dan dengan menggunakan bahasa yang semi formal. Adapun isi poin-poin yang ada dalam perjanjian antara pengemudi pengemudi Grab dengan perusahaan diantaranya pernyataan dan jaminan, pembayaran, saldo *GrabPay*,

program loyalitas *GrabReward*, penilaian (*rating*) dari penyedia jasa transportasi pihak ketiga, pajak, pemberian lisensi dan pembatasan, kepemilikan dan hak atas kekayaan intelektual, kerahasiaan, perlindungan data pribadi, interaksi pihak ketiga, ganti rugi, penolakan jaminan, keterlambatan pada jaringan internet, batasan tanggung jawab, pemberitahuan, ketetapan, ketentuan umum penyelesaian sengketa.

Kemudian setelah dalam perjanjian tentulah ada yang dimaksud dengan Bentuk-Bentuk Perjanjian Ada tiga bentuk perjanjian tertulis, sebagaimana dikemukakan berikut ini:

1. Perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja. Perjanjian itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan mengikat pihak ketiga. Dengan kata lain, jika perjanjian tersebut disangkal pihak ketiga maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian itu berkewajiban mengajukan bukti-bukti yang diperlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan.
2. Perjanjian dengan saksi notaris untuk melegalisir tanda tangan para pihak. Fungsi kesaksian notaries atau suatu dokumen semata-mata hanya untuk melegalisir kebenaran tanda tangan para pihak. Akan tetapi, kesaksian tersebut tidaklah mempengaruhi kekuatan hukum dari isi perjanjian. Namun, pihak yang menyangkal itu adalah pihak yang harus membuktikan penyangkalannya.
3. Perjanjian yang dibuat di hadapan dan oleh notaris dalam bentuk akta notariel. Akta notariel adalah akta yang dibuat di hadapan dan di muka pejabat yang berwenang untuk itu. Pejabat yang berwenang untuk itu adalah notaris, camat, Pejabat Pembuat Akta tanah (PPAT), dan lain-lain. Jenis dokumen ini (Surya, 2019).

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum perdata pada dasarnya perjanjian tersebut di atur dalam pasal 1338 (1) KUHPer yang menyatakan bahwa Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kemudian dilanjutkan dengan syarat sah perjanjian itu sendiri yang terdapat pada pasal 1320 KUHPer: Pertama, Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya; Kedua, Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan; Ketiga, Suatu hal tertentu; dan Keempat, Suatu sebab (*causa*) yang halal. Ketika pengemudi grab menerima sebuah pesanan *GrabFood* dari salah satu konsumen, ketika pengemudi Grab sudah memenuhi kewajibannya membeli pesanan dari konsumen ke restoran yang diminta sesuai pesanan konsumen di Aplikasi Grab dan mengantarkan pesanan tersebut ke alamat yang tertera dalam Aplikasi tersebut, ketika pengemudi Grab sampai tepat pada titik lokasi, ternyata konsumen tidak ada ditempat dan tidak dapat dihubungi.

Pihak Grab selaku pengemudi Grab memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang tidak dilakukan karena kesalahan pribadi dari pengemudi Grab (ada pada perjanjian). Permasalahan yang terjadi pada pengemudi Grab bukan merupakan bentuk kelalaian atau kesalahan pribadi dari *driver* akan tetapi adanya pihak lain yang menyebabkan kerugian pada kasus tersebut.

1. Kendala yang dihadapi PT Grab: a) Pihak Grab pun mengatakan kendala yang dialami oleh pihak kantor Grab yakni yang menjadi penghambat ialah banyak pengemudi Grab yang tidak lengkap atau tidak memenuhi nilai yang cukup dari segi administrasinya yang dapat dijadikan contoh struk restorannya tidak ada; dan b) Pihak Grab mengaku bahwa sebagai *customer service* yang melayani prosedur ganti rugi atau *reimbursement* yang dialami pengemudi Grab atas terjadinya pesanan fiktif ini yakni operator tidak hanya melayani satu titik saja misalkan di daerah Gaduik namun dari data yang didapat pun memang sangat tinggi yang mengajukan ganti rugi atau *reimbursement* ini sehingga dengan banyaknya pengajuan yang masuk dan harus diatasi kurang dari tiga hari hal ini yang menjadi penghambat *customer service* untuk memberikan pelayanan cepat atau *fast respon* tingginya persentase jumlah pengaduan yang masuk terhadap pengemudi Grab, sehingga layanan ganti rugi ini belum dapat berjalan optimal.
2. Kendala yang di hadapi pengemudi Grab: a) Pengemudi Grab tidak mengetahui adanya bentuk pertanggungjawaban dalam bentuk ganti rugi dari pihak grab, akibatnya *driver-driver* tersebut menanggung sendiri kerugian; b) Para pengemudi Grab yang mengetahui

adanya prosedur penggantian uang atau *reimbursement* menganggap bahwa prosedur yang diadakan oleh Pengemudi Grab tersebut sangat lah rumit, dengan syarat yang memberatkan yakni salah satunya pengemudi Grab yang mengalami pesanan fiktif ini harus memberikan; c) Seringnya update fitur yang kadangkala membingungkan pengemudi sehingga kadang tidak efisien karena harus beradaptasi ulang dengan fitur baru; d) Tarif yang kadang kala pembagian antara pengemudi tidak terlalu adil sehingga banyak para pengemudi beralih ke aplikasi lain untuk sementara waktu; dan e) Promo yang menarik bagi pelanggan mengorbankan pengemudi sebagai pengemudi dalam pembagian tersebut.

Maka dengan adanya kendala-kendala tersebut terkait dengan order fiktif yang merugikan pengemudi Grab adapun upaya yang harus dilakukan oleh pengemudi Grab bahwa memang harus meningkatkan layanan. Disisi lain pengemudi grab ini pun merasa terdapat beberapa perihal komplain yang dilakukan oleh konsumen diantaranya terkait dengan lamanya pesanan yang sampai kepada pelanggan dan juga terkait etika konsumen. Kendatipun demikian perihal keterlambatan pengantaran makanan bukan di seluruh restoran kota Bukittinggi dan juga ada beberapa restoran yang menyediakan khusus untuk *delivery online*.

Upaya yang dilakukan oleh PT Grab Bukittinggi dalam menghadapi masalah tersebut adalah dengan cara persuasif dan damai antara konsumen yang kemudian selesai di tempat. Di sisi lain terdapat juga kode etik sebagai panduan yang harus di terapkan oleh pengemudi agar kendala-kendala tersebut bisa teratasi. Kemudian terakait dengan aplikasi berdasarkan wawancara dengan *Human Resource* PT Grab tersebut ada beberapa kendala yaitu aplikasi *maitanance* yang artinya dalam perbaikan sehingga pengemudi mengalami masalah terkait dengan keadaan pada saat transaksi ini lah yang menyebabkan permasalahan yang timbul dalam lapangan tersebut. kendati demikian fitur grab yang di sematkan kepada pengemudi untuk mempertahankan apakah pengemudi sesuai dengan data grab atau tidak fitur *face Id* atau fitur pindai wajah berlaku pada saat ini. fitur tersebut sangat membantu apabila konsumen kurang percaya terhadap pengemudi fiktif atau bukan. Terkait dengan upaya tentu dalam hal ini perusahaan telah memberikan kode etik sehingga kendala di lapangan bisa di atasi dengan memberikan kode etik kepada pengemudi dan seharusnya konsumen juga mengetahui hal tersebut terkait dengan kode etik dalam kemitraan grab terkait apa saja yang menjadi batasan.

Merujuk kepada Kuhper terkait dengan perjanjian pada pasal 1338 KUHPer yang menyatakan bahwa Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. *Asas ini di kenal dengan asas pact sunt servanda* yang menjadi konsen selain kendala adalah tentang perjanjian baku yang menjadi aspek dasar dalam kegiatan yang mengalami kendala tersebut. Dalam pelaksanaan pada umumnya, pembicaraan mengenai eksistensi perjanjian (hukum perjanjian) dalam hubungannya dengan para sering kali dikaitkan dengan “keseimbangan dalam berkontrak” (asas keseimbangan). Namun demikian, seakan tidak pernah hentinya muncul anggapan bahwa perjanjian yang terjalin antara pihakpihak tidak memberikan keseimbangan posisi bagi salah satunya. Perjanjian yang demikian dianggap tidak adil dan berat sebelah, sehingga memunculkan upaya untuk mencari dan menggali temuan-temuan baru di bidang hukum perjanjian agar dapat menyelesaikan problematika ketidak seimbangan dalam hubungan kontraktual. Adanya hubungan kemitraan ini tentu berdampak kepada terhadap suatu perjanjian antara kedua belah pihak (Mahlil, 2022). artinya secara tidak langsung dengan perjanjian dalam aplikasi itu sendiri dan adanya kode etik yang mengikat para driver dapat dikatakan hal tersebut memanglah lumrah dalam kemajuan teknologi pada saat ini.

2.Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Layanan Ojek Online Oleh PT Grab Indonesia Cabang Bukittinggi.

Menurut Teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo ini terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald. Tujuan hukum menurut Fitzgerald adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut. Dari

konsep itu, Rahardjo mengartikan perlindungan hukum sebagai upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Selain itu perlindungan hukum tentu dalam konteks ini adalah konsumen maka yang menjadi perhatian adalah definisi pada pasal 1 angka 2 Undang-undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan produk seringkali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai identitas diri atau perusahaan (apabila konsumennya adalah perusahaan). Hal yang wajar apabila produsen dapat menilai kredibilitas konsumen, apakah konsumen adalah pembeli yang sungguh-sungguh atau tidak. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat (Nuzul, 2018). Dalam kegiatan bisnis perlu adanya keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan juga produsen. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, yaitu sarana Perlindungan Hukum Preventif dan sarana perlindungan Hukum Represif (Yodo, 2007). Perlindungan hukum yang pada dasarnya menurut handjon adalah hukum preventif adalah bagaimana masyarakat memberikan pendapatnya terhadap suatu keputusan pemerintah sebelum menghasilkan suatu produk hukum itu sendiri dan hukum represif menurut handjon memberikan akses untuk menyelesaikan sengketa terhadap permasalahan hukum itu sendiri.

Kemudian Janus dalam tulisannya juga memaparkan bahwa Perlindungan hukum preventif subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive (Sidabalok, 2006). Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa sedangkan Perlindungan hukum preventif artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum yang represif mempunyai tujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum (Mertokusumo, 1999).

Penulis melihat bahwa setidaknya aplikasi yang disediakan untuk mendeteksi apakah pengemudi tersebut melanggar kode etik atau tidak, bisa terdeteksi tetapi sangat disayangkan bahwa fitur tersebut dihapuskan dan ini merupakan *downgrade* sehingga untuk membuktikan bahwa pengemudi tersebut ugall-ugalan atau tidak susah untuk di deteksi. Dan fitur tersebut sebenarnya sangatlah berguna karena dapat melihat para pengemudi ini melakukan aktivitasnya sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku dalam PT. Grab Indonesia. Jika merujuk kepada teori austin mengenai analisis legal postivis yang menekankan bahwa terdapat suatu kekuasaan yang memberikan perintah-perintah kepada masyarakat umum (Tanya,

2013). Yang indikatornya sebagai berikut: 1) Adanya seorang penguasa; 2) Adanya suatu perintah; 3) Kewajiban untuk menaati; dan 4) Sanksi bagi mereka yang tidak taat.

Adanya seorang penguasa disini bisa diartikan bahwa negara memberikan suatu perintah yang dalam KUHP merupakan perihal konkret dari negara itu sendiri, kemudian jika kita merujuk adanya perintah maka dengan menggunakan asas *pact sunt servanda* kedua belah pihak tunduk kepada perintah suatu perjanjian tersebut. kewajiban untuk menaati bisa di katakan sebagai suatu prestasi yang harus dijalankan dan sanksi merupakan pihak yang bisa melakukan wanprestasi. Keseluruhan indikator tersebut artinya sudah memenuhi perlindungan hukum terhadap jasa pengguna transportasi online tersebut. ini lah yang merupakan cikal bakal dari suatu teori hukum kemudian menjadi hukum itu sendiri. Kemudian jika dilihat secara keseluruhan maka jelas bahwa mekanisme hukum terkait dengan perlindungan hukum pengguna jasa layanan Grab tersebut secara filosofis seorang penguasa bisa jadi dikatakan sebagai pemilik modal yang mendistribusikan modal tersebut untuk suatu kemajuan. tetapi penguasa yang dimaksud dalam penulisan ini tetaplah negara karena mengingat perihal dogma hukum dan juga teori hukum yang di gunakan.

D.Penutup

Kendala yang dihadapi pengguna jasa layanan GrabBike di kota Bukittinggi diantaranya adalah Aplikasi terlalu rumit untuk dipahami dalam penggunaannya bagi beberapa pengguna jasa layanan Grab, Tarif berubah-ubah dan mulai tidak terjangkau bagi beberapa pengguna, Pengemudi penyedia layanan Grab yang tidak memenuhi perlengkapan sesuai standar dalam melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan Grab. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala – kendala yang dihadapi antara lain; Pengguna jasa layanan Grab dalam menggunakan layanan dituntut untuk mencari, membaca dan mengikuti petunjuk dalam penggunaan aplikasi, PT. Grab Indonesia juga harus memperbaharui aplikasi yang lebih sederhana supaya lebih mudah dipahami dan dapat digunakan semua kalangan, menetapkan tarif dasar sesuai standar dan melakukan pembinaan dan pelatihan kembali terhadap penyedia jasa GrabBike yang melakukan kesalahan dan pelanggaran ringan dan Berdasarkan hasil dari penelitian PT. Grab Indonesia sebagai penyedia aplikasi jasa layanan GrabBike dan pengemudi Grab sebagai penyedia jasa layanan Grab melakukan upaya preventif dan represif dalam memberikan dan menjamin perlindungan hukum terhadap hak – hak konsumen pengguna jasa layanan GrabBike sesuai dengan ketentuan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya preventif pertama PT. Grab Indonesia di kota Bukittinggi yaitu melalui perekrutan pengemudi atau penyedia jasa layanan GrabBike yang sangat selektif. PT. Grab Indonesia akan memberikan pelatihan untuk pengemudi baru. Upaya preventif kedua memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa layanan GrabBike melalui SOP atau Standar Operasional Prosedur yang bertujuan sebagai dasar mengatur cara kerja dan meningkatkan kualitas serta agar terhindar dari kesalahan. Selanjutnya upaya represif, upaya represif pertama pemberian sanksi terhadap pelanggar aturan yang telah ditentukan dan disepakati. Bentuk sanksi yang diberikan beragam sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, sanksi tersebut mulai dari peringatan, pembekuan akun mitra, hingga pengakhiran hubungan kemitraan.

Daftar Pustaka

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Algifari. *Mengukur kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. (Yogyakarta:BPFE,2019).
- Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2004).
- H.M.N. Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang*. (Jakarta : Djambatan, 1999).
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Soegijatno Tjakra Negara. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. (Jakarta : Penerbit Rineka Cipta, 1995).

- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cet. Kedua, Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Bernard L Tanya, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang Dan Generasi*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2013.
- Adriaman, Mahlil, Kartika Dewi Irianto. "Implementasi Asas Perjanjian Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan PT. Gojek Indonesia." *Pagaruyuang Law Journal* 4.2 (2021).
- Adriaman, Mahlil. "Upaya Hukum Terhadap Suspend Dalam Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia dengan Driver." *Jurnal Hukum Respublica* 20.2 (2021).
- Fajriansyah Heza "Perindungan Konsumen Terhadap Layanan Grab Bike Oleh PT Grab Teknologi Indonesia" *Jurnal Uajy* Vol.4 No 1 (2022).
- Rahmayani, Nuzul. "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia." *Pagaruyuang Law Journal* 2.1 (2018).
- Surya, I. Kadek Adi. "Kajian Yuridis Akibat Hukum Perjanjian Yang Dilakukan Antara Konsumen Dengan Grab Car Sebagai Transportasi Jalan Online: Bahasa Subtitle (Indonesia)." *Majalah Ilmiah Universitas Tabanan* 16.2 (2019).
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016).