

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA MAKASSAR (STUDI PENGGUNA
JASA GRAB MOTOR (*GRABBIKE*) DI LINGKUNGAN FAKULTAS ILMU
SOSIAL UNM)”**

Oleh :

ELVIAN SUDIRMAN

Mahasiswa Jurusan PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

ANDI ACO AGUS

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

NURHARSYA KHAER

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan, (1) Untuk mengetahui bentuk perlindungan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online dipandang dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar. (2) Untuk mengetahui upaya pemerintah dalam mewujudkan perlindungan bagi pengguna jasa transportasi online (GrabBike) di Kota Makassar. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu mahasiswa fakultas ilmu sosial jurusan PPKn berjumlah 2 orang, Sejarah berjumlah 2 orang, Administrasi Perkantoran berjumlah 2 orang, Administrasi Negara berjumlah 2 orang, Pendidikan Sosiologi berjumlah 2 orang. pengendara (driver) berjumlah 2 orang, staf dinas perhubungan berjumlah 2 orang, staf PT. Grab Indonesia Cab. Makassar berjumlah 1 orang dan dan 3 orang staf di fakultas ilmu sosial UNM. Sedangkan data sekunder yaitu perundang-undangan dan dokumen. Teknik pengumpulan data meliputi: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yaitu: (1) bentuk perlindungan hukum pihak grab khususnya pengendara GrabBike dalam memberikan rasa keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online pihak grab sendiri memberikan jaminan asuransi kepada para penggunanya selama dalam perjalanan menggunakan grab. (2) Upaya Dinas Perhubungan Kota Makassar mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk menindak lanjuti para pelaku usaha seperti driver atau pengendara grabbike yang melakukan pelanggaran – pelanggaran lalu lintas atau bahkan melakukan hal – hal yang menyangkut keselamatan pengguna jasa transportasi online maka akan diberikan sanksi bahkan hukuman penjara sesuai dengan perbuatannya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa Transportasi Online

ABSTRACT: This study aims, (1) To find out the form of legal protection for users of online transportation services seen from the Law 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Makassar City. (2) To find out the government's efforts to achieve protection for users of online transportation services (GrabBike) in Makassar City. This type of research is descriptive and uses a qualitative approach. The data sources used are primary data and secondary data. Primary data are 2 students of social science faculty majoring in PPKn, 2 people in History, 2 people in Office Administration, 2 people in State Administration, 2 people in Sociology Education. drivers (drivers) amounted to 2 people, transportation service staff numbered 2 people, staff PT. Grab Indonesia Cab. Makassar consists of 1 person and 3 staff in the UNM social science faculty. While secondary data are legislation and documents. Data collection techniques include: Observation, Interview and Documentation. Data analysis used in this qualitative research is data reduction, data presentation and conclusion drawing. Based on the results of the research, namely: (1) the form of legal protection for grabs, especially GrabBike riders in providing a sense of security, comfort and safety for service users. In order to provide legal protection for users of the online transportation service, the grab itself provides insurance to its users while on the road using grab. (2) Efforts of the Transportation Office of Makassar City to realize legal protection for users of online transportation services in collaboration with the police to follow up on business actors such as grabbike drivers or drivers who commit traffic violations or even do matters relating to the safety of service users Online transportation will be given sanctions and even prison sentences according to their actions.

Keywords: Legal Protection, Users of Online Transportation Services

PENDAHULUAN

Perkembangan usaha diberbagai bidang baik dibidang industri, pertanian, manufaktur, maupun sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung perkembangan dunia usaha itu sendiri, salah satu sarana yang dilakukan tersebut adalah transportasi baik transportasi darat, laut maupun udara. Diera globalisasi saat ini khususnya dalam dunia transportasi terlebih pada transportasi darat berkembang sangat pesat, dimana perkembangan dan pertumbuhan industri transportasi tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi darat yang juga mengalami perkembangan yang pesat. Kebutuhan akan sarana transportasi terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan pengiriman barang dan perpindahan manusia itu sendiri. Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Selain transportasi darat terdapat juga transportasi laut. Transportasi laut adalah suatu sistem pemindahan manusia atau barang yang beroperasi dilaut dengan menggunakan alat sebagai kendaraan dengan bantuan tenaga manusia atau mesin. Transportasi darat dan laut memiliki peran yang sangat penting didalam kehidupan bangsa, karena semua aspek kehidupan bangsa, Karena semua aspek kehidupan masyarakat tidak ada yang tidak bisa disentuh oleh transportasi. Sesuai dengan fungsinya, transportasi darat dituntut untuk dapat menyediakan jasa transportasi jalan, kereta api, sungai, danau dan penyeberangan serta angkutan perkotaan, sehingga mampu menunjang

perkembangan sektor – sektor lainnya. Sejak awal peranan transportasi darat sangat dominan dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Transportasi online merupakan suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan atau teknologi berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang – undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.¹ Berdasarkan pengamatan, pihak transportasi online kurang memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan pengguna jasa aplikasi

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

tersebut. Namun menanggapi hal tersebut pihak pelaku usaha transportasi online bahwa usaha yang dijalankan hanya sebagai layanan aplikasi yang menghubungkan antara pengemudi/pemilik kendaraan dengan penumpang. Jadi, urusan izin pengangkutan merupakan tanggung jawab pengemudi/pemilik kendaraan sebagai mitra. Demikian dalam Pasal 9 UULLAJ tentang tata cara berlalu lintas bagi pengemudi kendaraan bermotor umum serta Pasal 141 UULLAJ tentang standar pelayanan angkutan orang dan masih banyak pasal lainnya yang terkait dengan adanya upaya memberikan perlindungan bagi pengguna dalam penyelenggaraan jasa angkutan. Melihat gambaran diatas, sangat diperlukan tanggung jawab penyedia jasa transportasi online terhadap keselamatan dan keamanan penumpang. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini di beri judul : **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (GrabBike) Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM)”** .

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsmen

Istilah yang dekat dengan kata konsumen adalah “pembeli”. 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.²

²Pasal 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen dapat dibagi menjadi 3 batasan yaitu:

- 1) Konsumen Komersial (*commercial consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen Antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- 3) Konsumen Akhir (*ultimate consumer/end user*) adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.³

1. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal – hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 ayat (1) Undang – undang No. 8 Tahun 1999 Tentang

³Zulham, *ibid*, 2013, hlm 17

Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.⁴

2. HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN ATAU PENGGUNA JASA

1) Hak Konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan , keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan diatas lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat yaitu

⁴Susanti, Adi Nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen di tinjau dari hukumacara serta kendala implementasinya*, Jakarta : Kencana,2006, hlm 57

terdiri atas :⁵ Hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapat informasi, hak untuk didengar.

2) Kewajiban Konsumen, adalah :

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶

B. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan alat mobilitas unsur pertahanan dan keamanan yang harus selalu tersedia, bukan saja untuk keperluan rutin angkutan unsur –unsur pertahanan dan kemanann.⁷ Selain itu, transportasi juga sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan

perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah. Pertumbuhan ekonomi suatu Negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam Negara atau bangsa yang bersangkutan. Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai menurut tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ke tempat yang lain. Dalam hal ini, dengan menggunakan transportasi dapat menciptakan suatu barang/komoditi berguna menurut waktudan tempat (*Time Utility and Place Utility*).

Dalam sistem transportasi ada 5 unsur pokok, yaitu:⁸

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

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Dalam transportasi terlihat ada dua unsur yang terpenting yaitu:⁹

⁵Ahmadi Miru dan Sutarmaan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 38

⁶Ahmadi Miru dan Sutarmaan Yodo, *Ibid*, hlm

⁷Nur Nasution, *Manajenen Transportasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2013, hlm 18

⁸Herry Gunawan, *Pengantar Transportasi dan Logistik*, Jakarta: Raja Grafindo, 2014, hlm 1

⁹Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2012, Hlm 6

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

2. Fungsi dan Peranan Transportasi

a. FUNGSI TRANSPORTASI

Didalam mempelajari transportasi dapat kita golongkan atas dua bagian:

a. Angkutan Penumpang

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

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

Terutama Negara yang sedang membangun. Pengangkutan muatan lebih penting dalam dunia bisnis dan perdagangan.

b. PERANAN TRANSPORTASI

1) Transportasi Dan Kehidupan Masyarakat

Transportasi bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industri. Hasil – hasil barang jadi yang diproduksi oleh pabrik dijual oleh produsen kepada masyarakat atau perusahaan - perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran.

Untuk mengangkut bahan-bahan baku dan barang-barang jadi dibutuhkan jasa-jasa transportasi (darat, laut, dan udara). Selain itu, transportasi melaksanakan penyebaran penduduk dan pemerataan pembangunan. Penyebaran penduduk ke seluruh pelosok tanah air di Indonesia menggunakan berbagai jenis moda transportasi.

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

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

Disini kelihatan ada hubungan transportasi dengan produksi:

- a. Dengan tidak tersedianya transportasi masyarakat tidak akan

mengecam keuntungan dari produksi.

- b. Oleh karena itu, harus diusahakan pemanfaatan alat angkut seefektif dan seefisien mungkin.
- c. Dengan efektif dan efisien pengelolaan moda transportasi akan memberikan dampak makro dan mikro terhadap pembangunan ekonomi.

c. Pengangkutan Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi

Untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, Perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Untuk meningkatkan kemudahan pembayaran dan pelayanan perusahaan angkutan umum dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, baik dilakukan secara mandiri atau bekerjasama dengan perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi. Perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang tidak boleh bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum dan wajib bekerjasama dengan

perusahaan angkutan umum yang berbentuk badan hukum Indonesia dan telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan. Adapun izin yang dimaksud berupa dokumen kontrak dan/atau kartu elektronik yang terdiri atas:

- a. Surat keputusan izin penyelenggaraan angkutan;
- b. Surat pernyataan kesanggupan untuk memenuhi kewajiban melayani angkutan sesuai dengan izin yang diberikan; dan
- c. Kartu pengawasan.

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

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

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

- a) Profil perusahaan penyedia aplikasi berbasis internet;
- b) Memberikan akses monitoring operasional pelayanan;
- c) Data seluruh perusahaan angkutan umum yang bekerjasama;
- d) Data seluruh kendaraan dan pengemudi;

- e) Layanan pelanggan berupa telepon, email, dan alamat kantor penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi.

Mengenai tata cara penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi, wajib mengikuti ketentuan di bidang informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) bahwa: transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi menggunakan sarana elektronik dapat dilakukan dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat sesuai dengan Pasal 17 Ayat (1) UUITE. Pada pembahasan berikutnya materinya dibatasi transaksi elektronik dalam lingkup hukum privat. Dalam transaksi elektronik antara pihak-pihak hanya mengandalkan itikad baik, karena memang transaksi elektronik dikenal di dunia maya yang tidak saling mempertemukan antara pihak-pihak yang bertransaksi sesuai dengan Pasal 17 Ayat (2) UUITE yang menentukan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Dalam lingkup hukum privat transaksi elektronik dapat pula diartikan

sebagai perjanjian yang dilakukan dengan menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi.

d. **Transportasi Online**

Transportasi online merupakan 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. Adapun jenis-jenis layanan transportasi online berbasis aplikasi sebagai berikut:

a. Go-Jek

GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.¹⁰ Untuk masalah tarif sangat transparan semua dapat melihat langsung berapa tarif yang akan dibayar jika telah memasuki tujuan yang hendak dituju. Informasi yang sangat menarik, apabila semua melakukan pembayaran secara online istilahnya go-pay adanya diskon tertentu. Maksimal 20%. Untuk pembayaran secara go-pay ini setelah menggunakan jasa mereka, akan muncul pop-up pada layar smartphone yang harus memuat komentar setelah menggunakan jasa mereka. Pada

¹⁰Gojek.”tentang kami”. 18 Oktober 2015.<https://www.go-jek.com>

pop up ini semua akan diminta untuk mengisi peringkat dengan jumlah bintang. Serta apabila jasa mereka sangat memuaskan dapat memberikan tips untuk keramah-tamahannya.

b. Grab

Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry. Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek, mobil, dan taksi. Saat ini Grab tersedia di hampir seluruh kota yang ada di Indonesia.¹¹

Jenis – jenis Layanan Grab

Grab merupakan aplikasi layanan yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia

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

- a) GrabTaxi (layanan pemesanan taksi)
Layanan taksi premium yang menghubungkan antarapengemudi taksi dan calon penumpang taksi.
- b) GrabCar (layanan pemesanan mobil pribadi)
Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi, menghubungkan antara pemilik atau pengemudi mobil pribadi dan calon penumpang atau penyewa.
- c) GrabBike (layanan pemesanan motor)
Sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan dengan menggunakan sepeda motor. Menghubungkan antara pemilik/pengemudi sepeda motor dengan calon penumpang.
- d) GrabExpress (layanan pengantaran barang / kurir)
Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya.

¹¹Wikipedia. “*jenis jenis layanan grab*”. 15 mei 2016. <https://id.wikipedia.org/wiki/Grab>.

- e) GrabFood (layanan pemesanan makanan dan minuman)
Layanan pemesanan dan pengantaran makanan dan minuman di berbagai restoran.¹²

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

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengambil lokasi di Kota Makassar Kampus Universitas Negeri Makassar Fakultas Ilmu Sosial. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (*GrabBike*) Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM). Dalam sumber data primer yaitu mahasiswa(i) dan staf pegawai di Fakultas Ilmu Sosial UNM, pengendara (*driver*) *GrabBike*, staf PT Grab Indonesia Cab, Makassar, staf Dinas Perhubungan Kota Makassar. Sedangkan data sekunder yaitu cara

menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti peraturan perundang-undangan, arsip, laporan dan dokumen. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online

Dalam perjanjian pengangkutan orang, ada 2 (dua) subjek hukum yaitu Pengangkut dan Penumpang. Keduanya merupakan pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak - pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam proses pengangkutan. Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) dan/atau barang. Sedangkan penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar itu dia berhak untuk memperoleh jasa pengangkutan. Dengan demikian maka masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab dalam kegiatan pengangkutan. Pada hakikatnya tanggung jawab terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik - baiknya dan tanggung jawab ganti rugi selama pelaksanaan pengangkutan keselamatan orang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum, oleh karena itu sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan angkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap

¹²Grab. "tentang kami". 29 april 2015.
<https://www.grab.com>.

setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya (Pasal 234 UULLAJ). Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang (Pasal 191 dan Pasal 192 Ayat (10) UULLAJ). Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi – inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh berbagai perusahaan transportasi online, antara lain Uber, Go-Jek, Grab dan sebagainya. Dalam konteks UU No. 08 Tahun 1999 Perusahaan transportasi online berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi online berkedudukan sebagai konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak nya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, UU No. 08 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, pemerintah dibebani fungsi

pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen.¹³

B. Upaya Pemerintah Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online

Pemerintah dalam hal ini yaitu Dinas Perhubungan Kota Makassar. Adapun visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Makassar sebagai berikut:

Visi:

Terwujudnya pelayanan Prima, Hand dan Profesional dalam bidang perizinan

Misi:

1. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam pelayanan perizinan.
2. Meningkatkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, tepat, akurat dan akuntabel untuk kepuasan masyarakat.
3. Meningkatkan data kualitas perizinanyang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Lima citra manusia perhubungan:

1. Taqwa kepada tuhan yang maha esa
2. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman.
3. Tangguh menghadapi tantangan.
4. Terampil dan berperilaku gesit, ramah, sopan serta lugas.
5. Tanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan.

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online di

¹³Andika Wijaya, Ibid, hlm 95

Kota Makassar. Dimana pengguna jasa mendapatkan hak dan kewajibannya seperti mendapatkan hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama mengguna aplikasi grab bike dan adanya jaminan asuransi jika terjadi kecelakaan pada saat dalam perjalanan mengguna aplikasi grabbike. Dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online di Kota Makassar Dinas Perhubungan Kota Makassar bekerja sama dengan aparat kepolisian lalu lintas untuk menciptakan keselamatan, ketertiban dan etika berlalu lintas. Dinas perhubungan memberikan sarana dan prasarana lalu lintas seperti pemberian pembatas jalan, pemberian rambu-rambu lalu lintas dan sebagainya untuk dan juga dinas perhubungan turun kejalan untuk menertibkan pengendara agar tidak terjadi kemacetan. Dalam hal memberikan perlindungan bagi pengguna jasa transportasi online dinas perhubungan bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk menindak lanjuti pelaku usaha dalam hal ini misalnya driver grabbike yang melakukan pelanggaran atau melakukan hal – hal yang membahayakan penumpangnya maka akan di berikan sanksi bahkan dipenjara sesuai dengan perbuatannya.

PENUTUP

Pada bab terakhir ini, penulis akan mengemukakan kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Kesimpulan – kesimpulan yang diperoleh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum perusahaan grab (grabbike) dalam memberikan rasa keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa

belum sepenuhnya diberikan kepada penumpang masih ada beberapa driver atau pengendara grab bike yang kurang memperhatikan aspek tersebut namun dari Grab sendiri akan terus berinovasi dan memberikan yang terbaik untuk para penggunanya. Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online pihak grab sendiri memberikan jaminan asuransi kepada para penggunanya selama dalam perjalanan menggunakan grab. Dengan demikian pengguna jasa angkutan umum berbasis aplikasi online telah mendapat perlindungan hukum atas kemaman dan keselamatannya. Perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online belum dapat terpenuhi dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 oleh karena itu harus ada pembaharuan terus menerus sehingga sendi – sendi perlindungan hukum bagi pengguna jasa yang salah satunya adalah kesederajatan antara pelaku usaha dan pengguna jasa dapat tercapai.

2. Upaya pemerintah dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk menindak lanjuti para pelaku usaha seperti driver atau pengendara grabbike yang melakukan pelanggaran –

pelanggaran lalu lintas atau bahkan melakukan hal – hal yang menyangkut keselamatan pengguna jasa transportasi online maka akan diberikan sanksi bahkan hukuman penjara sesuai dengan perbuatannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Gunawan, Herry. 2014. *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian ilmu sosial*. Yogyakarta: Penerbit Erlangga.
- Miru, Ahmad. 2013. *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Nasution, Nur. 2013. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Putra, Nusa. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo.
- Salim, Abbas. 2012. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo
- Sugiyono. 2014. *Metodelogi penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Susanti, Adi Nugroho. 2006. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Penerbit kencana.

Wijaya, Andika. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Kencana

B. Peraturan Perundang-undangan

1. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalanan.
2. Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 Tentang Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek.
4. Undang – undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Teknologi Elektronik.

C. Internet

- Gojek. "Tentang Kami". 18 Oktober 2015. <https://www.go-jek.com>
- Grab. "Tentang Kami". 29 April 2015. <https://www.grab.com>.
- Wikipedia. "Jenis Jenis Layanan Grab". 15 Mei 2016. <https://id.wikipedia.org/wiki/Grab>