

## IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA JASA *DRIVER ONLINE* GRAB DALAM TERJADINYA PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA SINGARAJA

Komang Mila Triana, Si Ngurah Ardhya, I Nengah Suastika

Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

Email: [milatriana07@gmail.com](mailto:milatriana07@gmail.com), [ngurah.ardhya@undiksha.ac.id](mailto:ngurah.ardhya@undiksha.ac.id),  
[nengah.suastika@undiksha.ac.id](mailto:nengah.suastika@undiksha.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui mengenai akibat hukum terhadap konsumen yang melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak dalam hal menggunakan jasa *driver online* Grab di Kota Singaraja serta (2) mengetahui mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *purposive sampling* yakni sampel yang akan dipilih berdasarkan pertimbangan/penelitian subjektif dari peneliti dan *snowball sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa akibat hukum terhadap konsumen yang melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak dari adalah berupa sanksi serta gugatan ganti kerugian dari *driver online*. Adapun implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab belum dapat terimplementasi dengan baik, hal ini dipengaruhi oleh kurang optimalnya faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas pendukung, faktor masyarakat serta faktor budaya.

**Kata kunci:** *Driver Online*, Konsumen, Pembatalan Sepihak

### Abstract

*This study aims to (1) find out about the legal consequences for consumers who unilaterally cancel the agreement in terms of using Grab online driver services in Singaraja City and (2) find out about the implementation of legal protection for Grab online driver service business actors in the occurrence of unilateral cancellation by consumers in Singaraja City. The type of research used is descriptive empirical legal research. Determination of the sample used is non-probability sampling in the form of purposive sampling, namely the sample to be selected based on subjective considerations/research from the researcher and snowball sampling, which is the technique of determining the sample which is initially small in number, then enlarges. Based on this research, it can be seen that the legal consequences for consumers who unilaterally cancel the agreement are in the form of sanctions and claims for compensation from online drivers. The implementation of legal protection for Grab's online driver service business actors has not been implemented properly, this is influenced by the lack of optimal law enforcement factors, supporting facilities and facilities, community factors and cultural factors.*

**Keywords:** *Driver Online*, Consumer, Unilateral Cancellation

### PENDAHULUAN

Jual beli merupakan salah satu jenis kegiatan yang sering dilakukan oleh manusia sebagai makhluk hidup untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Transaksi jual beli pada umumnya tidak dapat dihindari dari siklus aktivitas keseharian manusia. Dalam hal ini artinya, setiap orang pasti akan melakukan transaksi jual beli, baik berupa barang maupun jasa. Dalam

melakukan transaksi jual beli maka akan timbul sebuah perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Seiring perkembangan zaman, transaksi jual beli tidak hanya dilaksanakan dengan bertatap muka secara langsung oleh pihak pembeli dan pihak penjual, tetapi sekarang transaksi jual beli dapat dilaksanakan tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Transaksi ini disebut dengan transaksi jual beli *online* atau sering disebut dengan *electronic commerce*. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga mempengaruhi dalam bidang jasa. Salah satu bentuk kegiatan jual beli *online* yang menggunakan jasa atau layanan dengan memanfaatkan aplikasi adalah Grab. Grab adalah aplikasi dari perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang kini hadir juga di Indonesia (PT. Grab Indonesia). Seiring perkembangannya, Grab telah memiliki berbagai macam fitur layanan yaitu diantaranya adalah Grab-Bike, Grab-Food, Grab-Car, Grab-Express, dan lain-lain.

Perkembangan Grab di Kota Singaraja dalam beberapa tahun terakhir sangat membantu masyarakat setempat dan masyarakat pun menerima dengan baik perusahaan Grab ini, karena Grab adalah aplikasi jasa atau layanan yang pertama kali hadir di Kota Singaraja. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah bentuk tanggung jawab yang harus diemban oleh Negara dalam

memberikan perlindungan hukum yang maksimal agar pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik ini berjalan dengan baik dalam masyarakat serta terhindar dari kejahatan dan penyalahgunaan teknologi, tetapi pada fakta yang ada di lapangan masih banyak terdapat kejahatan atau pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat. Sama halnya dengan transaksi jual beli *online* yang memanfaatkan aplikasi Grab ini. Semakin berkembangnya aplikasi ini, maka banyak pula tindakan yang merugikan konsumen maupun *drivernya*. Disini peneliti membahas mengenai konsumen yang merugikan *driver online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *driver online* Grab yang peneliti temui di Pangkalan Grab yang berlokasi di Jalan Dewi Sartika Utara No. 34, Kaliuntu, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng tepatnya di Mie Kober Singaraja yaitu dengan Bapak Made Darma Setiawan yang mengalami kerugian atas pesanan Grab-Food dimana pesanan tersebut adalah orderan fiktif. Konsumen sengaja memakai alamat yang salah dan ketika pesanan sudah selesai konsumen tersebut tidak dapat dihubungi oleh pihak *driver*. Oleh karena tindakan itu, *driver* sangat mengalami kerugian karena makanan sudah ada di tangan *driver* dan tidak dapat dikembalikan. Pembatalan tersebut sangat merugikan *driver* karena tidak menerima uang ganti rugi yang telah dikeluarkan untuk membayar pesanan dan tidak mendapatkan upah seperti yang disepakati pada awal pemesanan. Akibat yang ditimbulkan serta sangat dirasakan oleh *driver* adalah dari segi tenaga, finansial, waktu dan performa menurun. Tampaknya akibat dari hal ini tidak dirasakan oleh konsumen (pelaku pembatalan). Dari pihak konsumen terlihat seakan mempunyai kedudukan

yang sangat kuat untuk membatalkan pesanan dan mengingkari kewajiban serta kesepakatan yang telah dibuatnya. Sehingga konsumen terlihat tidak ada itikad baik pada saat melakukan pemesanan pada aplikasi Grab. Dalam ketentuan Pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kewajiban konsumen yang menyatakan bahwa konsumen harus beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ jasa. Sehingga pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam membatalkan pesannya kepada *driver online* Grab telah bertentangan dengan Pasal ini. Ditinjau pula dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pihak konsumen telah melanggar Pasal 17 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dimana Pasal tersebut mewajibkan para pihak yang melakukan transaksi elektronik untuk beritikad baik.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas pada latar belakang masalah, dapat dilihat bahwa telah terjadi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* sehingga menyebabkan permasalahan hukum. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas serta meneliti permasalahan diatas dengan mengangkat judul “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa *Driver* Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja”.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama,

seperti hasil wawancara dan observasi. Penelitian hukum empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan (Sunggono, 2016: 43). Adapun sifat penelitian dari penelitian yang dilakukan ini adalah bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti (Waluyo, 2002: 15-16). Data yang digunakan adalah data primer (*Field Research*), yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018: 456). Data Sekunder (*Library Research*) adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data tersebut adalah dengan menggunakan studi dokumen (*document study*) atau studi kepustakaan (*library research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni teknik studi dokumen, teknik observasi dan teknik wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* yang artinya dalam penelitian menggunakan teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018: 60). Data-data yang terkumpul selanjutnya dilakukan penyajian data secara deskriptif kualitatif dan sistematis untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang timbul dalam penelitian.

## **PEMBAHASAN**

**Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak Dalam Hal Menggunakan Jasa *Driver Online* Grab di Kota Singaraja**

Layanan aplikasi Grab sangat membantu masyarakat, karena aplikasi Grab menyediakan berbagai macam fitur yang akan membantu masyarakat. Dimulai dari Grab-Food, Grab-Bike, Grab-Car, Grab-Exspress, dan masih banyak lagi. Sistem layanan pemesanan pada Grab oleh konsumen dan *driver online* yang dimana mereka melakukan perjanjian yang harus terpenuhi dan dilaksanakan. Perjanjian yang dilakukan antara kedua pihak, baik konsumen dan *driver online* menimbulkan hak dan kewajiban secara timbal balik. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat agar keberadaan suatu perjanjian diakui oleh Undang-Undang. Syarat sahnya perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyebutkan bahwa: "Untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri,
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian,
3. Suatu hal tertentu,
4. Suatu sebab yang halal".

Perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dan *driver online* sudah memenuhi empat syarat sahnya perjanjian. Sehingga hak-hak dan kewajiban dari kedua pihak harus terpenuhi, akan tetapi dalam kronologi yang dibahas, konsumen melakukan wanprestasi yang dimana konsumen melakukan pembatalan orderan secara sepihak sehingga mengakibatkan kerugian pada *driver online* dan *driver online* telah melakukan kewajibannya yaitu sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Terhadap perjanjian yang dibatalkan secara sepihak oleh salah satu pihak tanpa disertai alasan yang sah, maka apabila

perjanjian tersebut telah berlangsung lama, pihak yang dirugikan atas pembatalan tersebut dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak yang membatalkan perjanjian tersebut secara sepihak. Ganti rugi yang diajukan oleh pihak yang dirugikan atas pembatalan yang sepihak tersebut adalah dapat berupa biaya, rugi, maupun bunga atas kerugian yang dideritanya. Pihak *driver online* yang dirugikan akibat pembatalan perjanjian secara sepihak oleh konsumen berhak menuntut pihak konsumen tersebut karena tidak melaksanakan perjanjian, dengan cara melaporkan di Pengadilan atau melalui saluran hukum. Tuntutan *driver online* yang mengalami wanprestasi yang dilakukan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan: "Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan." Selain itu, konsumen yang melakukan pembatalan orderan secara sepihak tersebut juga mendapatkan akibat hukum atas perbuatannya dari penyedia layanan aplikasi Grab berupa sanksi yaitu:

- a) Konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang nantinya akan masuk ke dalam saldo *driver online*.
- b) Akun aplikasi Grab dari konsumen akan di suspensi (penangguhan) akun.

Namun apabila pihak konsumen bersikeras tidak ingin melakukan ganti kerugian terhadap segala jenis kerugian yang dialami pihak *driver*

*online*, maka sudah seharusnya pihak yang menaungi dari *driver online* tersebut yaitu Grab membantu pengurusan terkait kerugian yang dialami dari *driver online* tersebut, baik berupa pengembalian sejumlah biaya kerugian, pencarian *win-win solution*, maupun pengajuan sengketa di Pengadilan jika diperlukan. Selanjutnya hal ini akan memberikan efek jera bagi pemesan-pemesan yang melakukan wanprestasi.

Pembatalan orderan secara sepihak tersebut bisa juga dilakukan oleh anak-anak yang dibawah umur, keadaan tersebut dapat terjadi karena yang menggunakan aplikasi Grab dalam layanan ini bukan hanya orang dewasa tetapi juga anak-anak dibawah umur. Sehingga bisa saja terjadi pembatalan orderan yang dilakukan oleh anak dibawah umur yang mengakibatkan kerugian terhadap *driver online*. Anak dibawah umur yang dimaksud adalah yang belum dewasa, belum dewasa dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 (dua puluh satu) tahun, dan lebih dahulu telah kawin. Dalam sengketa tersebut salah satu syarat sahnya suatu perjanjian pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak terpenuhi yaitu kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, yang dimana salah satu tak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa.

Apabila terjadinya sengketa pembatalan orderan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang dibawah umur atau belum dewasa yang berakibat kerugian terhadap *driver online* maka pihak *driver online* akan meminta pertanggungjawaban kepada orang tua atau walinya, hal tersebut diatur dalam Pasal 1367 ayat (1) dan ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan

bahwa: “Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Orang tua dan wali bertanggung jawab atas kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali”.

### **Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa *Driver Online* Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja**

Suatu transportasi *online* tentu tidak terlepas dari aspek hukum perjanjian. Adanya perikatan pada transportasi *online* diikuti para pihak, yaitu pihak perusahaan angkutan umum dan konsumen. Didefinisikan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Akibat hukumnya didasarkan pada kata sepakat antara dua pihak atau lebih, sehingga dapat dibuat perjanjian. Jika dikaitkan berdasarkan pengertian di atas bahwa PT Grab Indonesia dan *driver* terjadi peristiwa hukum yang didasari kesepakatan dengan melahirkan perjanjian karena adanya hak dan kewajiban para pihak. Perjanjian melalui media elektronik adalah suatu hal yang memiliki konsekuensi dari kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi saat ini, di Indonesia perjanjian elektronik sudah mendapatkan perlindungan hukum secara khusus dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik. Perjanjian melalui media elektronik yang terjadi antara PT Grab Indonesia dengan *driver* sudah diketahui oleh *driver* sejak awal mendaftarkan diri. *Driver* yang mendaftarkan diri harus mengisi dan menyetujui semua peraturan di dalam perjanjian elektronik yang ada di *smartphone*.

Perjanjian kemitraan yang terjadi antara PT Grab Indonesia dengan *driver* merupakan perikatan yang lahir dari perjanjian atas berbagai layanan yang disediakan oleh PT Grab Indonesia. Dalam kegiatan bisnis, banyak yang memilih perjanjian kemitraan sebagai bentuk perjanjian. Perjanjian kemitraan antara PT Grab Indonesia dan *driver* menyetujui perjanjian yang ditandatangani dan klik secara elektronik pada tanggal penandatanganan perjanjian, berlaku selama satu tahun. Perjanjian elektronik yang diatur oleh PT Grab Indonesia memuat hak dan kewajiban para pihak, yakni PT Grab Indonesia dan mitra atau *driver*. Di Indonesia dikenal dengan dua macam perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dirancang untuk mencegah perselisihan. Sementara perlindungan hukum yang represif dimaksudkan sebagai perlindungan akhir, berupa sanksi, seperti denda, kurungan, dan sanksi tambahan jika terjadi perselisihan atau pelanggaran hukum. Artinya dapat dikatakan suatu perlindungan hukum dipandang sebagai suatu gambaran yang independen dari fungsi hukum itu sendiri, dan konsepnya adalah hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kepentingan dan kedamaian.

Hubungan hukum yang terjadi antara PT Grab Indonesia dengan mitra atau *driver* adalah hubungan kemitraan,

karena tidak adanya unsur upah dan perintah melainkan kesetaraan. Sedangkan, hubungan hukum *driver* dengan konsumen adalah sebagai penyedia layanan sekaligus pelaksana dan konsumen sebagai pengguna layanan tersebut. Hubungan hukum yang terjadi antara PT Grab Indonesia dengan mitra atau *driver* adalah hubungan kemitraan, karena tidak adanya unsur upah dan perintah melainkan kesetaraan. Sedangkan, hubungan hukum *driver* dengan konsumen adalah sebagai penyedia layanan sekaligus pelaksana dan konsumen sebagai pengguna layanan tersebut.

Ketika ingin mengetahui efektivitas dari hukum, maka harus mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target, sehingga nanti dapat dikatakan aturan hukum yang bersangkutan efektif. Menurut Soerjono Soekanto tolak ukur efektivitas dalam penegakan hukum ada 5 (lima) yaitu:

#### 1. Faktor Hukum

Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat konkret. Faktor hukum disini adalah aturan-aturan yang dimana mampu mengatur kehidupan masyarakat seperti Undang-Undang. Dalam hal kerugian yang dialami *driver online* Grab dalam hal pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen di Kota Singaraja, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta aturan yang dibuat oleh pihak

PT. Grab Indonesia menjadi aturan yang dimana mampu mengatur kehidupan masyarakat. Dalam hal faktor hukum itu sendiri tidak ada masalah, permasalahan yang timbul dapat diselesaikan menggunakan Undang-Undang serta aturan dari pihak PT. Grab Indonesia yang sudah diciptakan.

2. Faktor Penegakan Hukum

Berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting. Apabila peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik maka terdapat permasalahan. Dalam kerugian yang dialami *driver online* Grab dalam hal pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen di Kota Singaraja, belum terdapat badan-badan terkait yang mendukung untuk merealisasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun bilamana terjadi suatu permasalahan, maka permasalahan tersebut dapat diselesaikan di Pengadilan. Dalam pelaporan yang dilakukan oleh *driver online* Grab, maka pihak Grab akan menyelesaikan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kota Singaraja, terlihat jelas bahwa belum ada badan-badan hukum yang secara khusus dapat mendukung faktor penegakan hukum tersebut.

3. Faktor Sarana dan Fasilitas Pendukung

Menurut Soerjono Soekanto bahwa penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik

apabila tidak dilengkapi dengan alat-alat yang memadai, keuangan yang baik, kualitas sumber daya manusia, organisasi yang baik dan lain sebagainya. Maka sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam penegakan hukum. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kerugian yang dialami *driver online* Grab di Kota Singaraja, faktor sarana dan fasilitas yang diberikan pihak Grab yaitu dalam melakukan pengawasan terhadap konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak terlalu minim atau kecil. Selanjutnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Grab yang ada pada aplikasi yang berupa fitur Pusat Bantuan apabila terjadi permasalahan sering membuat *driver online* Grab ragu. Hal ini terjadi karena seringkali respon yang diberikan oleh pihak Grab terasa lambat dan terkadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu mendapat ganti kerugian yang masuk ke dalam saldo apabila terjadi pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Hal ini mencerminkan bahwa perlu adanya upaya yang lebih nyata kepada *driver online* Grab.

4. Faktor Masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum

masyarakat terhadap hukum merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan. Berdasarkan hasil penelitian di Kota Singaraja bahwa masyarakat tepatnya konsumen yang menggunakan layanan aplikasi Grab memiliki kepatuhan terhadap hukum yang masih kurang. Karena terlihat dari perbuatan masyarakat yang tidak bertanggungjawab dan tidak beritikad baik sehingga memberikan kerugian kepada *driver online* Grab.

5. Faktor Kebudayaan

Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik sehingga diikuti dan apa yang dianggap buruk maka dihindari. Berdasarkan hasil penelitian di Kota Singaraja, dapat dikatakan bahwa konsumen masih memiliki kesadaran yang rendah akan kewajiban-kewajiban yang dimiliki oleh seorang konsumen. Tindakan yang dilakukan oleh pihak Grab untuk melindungi para drivernya harus lebih tegas, agar perilaku konsumen yang merugikan *driver online* tidak terus menerus menjadi kebiasaan yang nantinya akan membudaya sehingga dapat merugikan beberapa pihak.

Kelima faktor diatas saling berkaitan dengan eratnya, karena menjadi hal pokok dalam penegakan hukum dan sebagai tolak ukur dari efektivitas penegakan hukum. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kota Singaraja bahwa efektivitas hukum belum dapat dikatakan berjalan dengan

baik karena pada faktor penegakan hukum, faktor sarana dan fasilitas pendukung, faktor masyarakat serta faktor kebudayaan belum dapat terealisasi secara maksimal mengingat masih adanya hal yang harus lebih ditekankan dan direalisasikan.

## SIMPULAN

Konsumen yang melakukan pembatalan orderan secara sepihak tersebut mendapatkan akibat hukum atas perbuatannya dari penyedia layanan aplikasi Grab berupa sanksi yaitu: konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang nantinya akan masuk ke dalam saldo *driver online* serta akun aplikasi Grab dari konsumen akan di suspensi (penangguhan) akun. Selain itu, mengacu pada ketentuan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka konsumen berkewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh *driver online* Grab. Dan sebaliknya, pelaku usaha jasa Grab berhak mengajukan tuntutan ganti kerugian terhadap konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kota Singaraja bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam hal terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen belum dapat dikatakan berjalan dengan baik dilihat pada faktor penegakan hukum, faktor sarana dan fasilitas pendukung, faktor masyarakat serta faktor kebudayaan yang belum dapat terealisasi secara maksimal.

## SARAN

1. Kepada pihak Grab, harus memberi sanksi tegas kepada konsumen yang melakukan pembatalan pesanan secara sepihak. Sanksi bisa berupa



pemblokiran akun konsumen apabila pembatalan dilakukan secara sengaja dan tanpa alasan yang jelas. Selain itu, pemberian sanksi juga harus berorientasi pada perlindungan terhadap *driver*. Selain itu juga, pemberian ganti kerugian terhadap *driver* harus diproses secara cepat.

2. Kepada Pemerintah, agar kedepannya pemerintah segera membuat peraturan khusus tentang standarisasi usaha jasa atau layanan *online* agar terstandarisasi secara khusus oleh instansi yang berwenang. Sudah semestinya pemerintah memberikan perlindungan terhadap para *driver* yang kerap mengalami kerugian dalam kasus pembatalan pesanan Grab secara sepihak. Sejauh ini belum ada upaya serius dari pemerintah dalam kaitannya dengan perlindungan hak para *driver* Grab.
3. Kepada Masyarakat, Masyarakat harus lebih peduli lagi terhadap kesejahteraan para *driver* Grab. Selain itu, tindakan-tindakan yang tidak bertanggung jawab harus sebisa mungkin dihindari. Harus disadari bahwa tindakan yang tidak bertanggung jawab dari konsumen yang melakukan pembatalan sepihak akan merugikan pihak *driver*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Halim. 2019. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia)*. Bandung: Nusa Media.
- Khalid, Z. (2019). Perlindungan Hukum terhadap Pengemudi Jasa Transportasi *Online* di Kota Medan. *RESAM Jurnal Hukum*, 5(1), 57-73.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Langi, M. (2016). Akibat Hukum Terjadinya Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli. *Lex Privatum*, 4(3), 99-106.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185).
- Perdana, A., & Dahlan, M. (2014). Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1).
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. 2019. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti. 2008. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunggono, Bambang. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).