

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya Tuhan menciptakan manusia sebagai makhluk sosial yang tidak hidup sendiri untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari maupun tuntutan mutlak lainnya. Agar menunjang aktivitas manusia dalam memenuhi kebutuhan dengan mudah dan lancar, maka manusia memerlukan transportasi atau pengangkutan. 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 sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.¹

Tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok sandang, pangan, dan papan yang layak, baik materil maupun spiritual. Dalam rangka mendorong dan menggerakkan pembangunan serta pengembangan ekonomi tersebut diperlukan adanya sarana dan prasarana transportasi. Sarana dan prasarana transportasi ini memegang peranan penting dalam memperlancar arus barang maupun jasa, karena peranan transportasi sebagai pengangkutan sangat penting dalam memperlancar arus lalu lintas

¹ Soegijatno Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 1.

barang dan jasa, ini disebabkan oleh kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, sehingga menjadikan pengangkutan itu merupakan sesuatu kepentingan dan kebutuhan bagi masyarakat. Dengan adanya peningkatan kebutuhan terhadap sarana pengangkutan, maka terjadi dorongan perkembangan di bidang teknologi, sarana dan prasarana pengangkutan

Menurut Abdulkadir Muhammad, Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut ke tempat yang ditentukan.² Pengertian lainnya dikemukakan oleh Purwosujipto yang mengemukakan bahwa 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.³

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. Menurut KBBI definisi ojek merupakan sepeda motor ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang atau menyewa.⁴ Secara *de facto*, ojek dianggap lebih membantu

² Abdulkadir Muhammad, 1998, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.7.

³ H.M.N. Purwosujipto, 1999, Pengertian Pokok Hukum Dagang, Djambatan, Jakarta, hlm.23.

⁴ Kemdikbud, Ojek, diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ojek> pada tanggal 20 Agustus 2021 pukul 06.40

masyarakat dalam memecahkan kendala terhadap tersedianya angkutan umum sebagai angkutan alternatif. Akan tetapi secara *de jure*, keberadaan ojek dianggap bermasalah dalam hal legalitas, karena tidak memiliki aturan hukum yang mengatur ojek dengan jelas.

Sejalan dengan perkembangan jaman, lahir inovasi – inovasi dalam bidang transportasi. Teknologi telah mendorong perkembangan masyarakat digital (*digital society*). Sehingga pelaku usaha memanfaatkan peluang usaha sesuai dengan perkembangan jaman. Ojek *online* merupakan bagian dari hasil inovasi tersebut.

Ojek *online* merupakan ojek modern yang berbasis pesan melalui pemanfaatan *smartphone* dan *tablet computer* yang terhubung dengan internet. Selain mengangkut penumpang, ojek *online* juga dapat menerima pesanan pembelian makan serta barang dan diantar pada pelanggan 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 mengantar 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. Dasar hukum penyelenggaraannya Ojek *Online* terdapat pada pasal 137 Ayat 2 Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa angkutan orang yang menggunakan Kendaraan Bermotor berupa Sepeda Motor, Mobil penumpang, atau bus. Pada Pasal 3 Ayat 1 dan Ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyatakan bahwa sepeda motor merupakan kendaraan bermotor yang dapat mengangkut orang dan atau barang. Pada Pasal 3 Ayat 1 dan Ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat menyatakan bahwa pada intinya sepeda motor dapat digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan wajib memenuhi keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan.

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 bermarkas 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.

Hubungan hukum antara Grab dengan pengemudi ojek *online* Grab dapat diketahui adalah hubungan kemitraan berdasarkan perjanjian *online* antara Grab dan Pengemudi ojek *online* Grab. Perjanjian kemitraan bertujuan untuk melindungi konsumen dari segala tindakan pengemudi dan pengguna jasa layanan yang dapat merugikan satu atau kedua belah pihak. Kemitraan menurut Pasal (1) Angka 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah “kerja sama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha mikro, kecil, menengah dengan usaha besar”. Dapat disimpulkan, kemitraan memiliki prinsip kerjasama, prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan bagi semua pelaku usaha yang berperan didalamnya.

Penyedia jasa layanan ojek *online* Grab juga harus memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa layanannya. Perlindungan tersebut dapat berupa perlindungan yang bersifat preventif serta perlindungan yang bersifat represif. Perlindungan preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh perusahaan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu permasalahan atau pelanggaran. Sedangkan upaya represif adalah upaya yang dilakukan setelah terjadinya permasalahan atau pelanggaran. Upaya represif adalah upaya dalam hal seperti penyelesaian masalah setelah terjadi permasalahan atau penerapan sanksi setelah terjadinya pelanggaran. Hal ini berkaitan dengan

hak-hak pengguna jasa layanan atau disebut juga konsumen dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi yang bertujuan untuk keselamatan dalam angkutan dan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi suatu kekeliruan dan atau kesalahan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diuraikan beberapa hak konsumen yang meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya.

Hak dasar konsumen secara garis besar diantaranya adalah hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi, maupun penyedia jasa layanan ojek *online*, Sehubungan dengan itu diperlukannya suatu perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan ojek *online* Grab.

Grab di kota Padang 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 pengemudi, penumpang mendapatkan perlakuan tidak mengenakan dari pengemudi, 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 mengantar 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 dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa layanan. Kerugian berupa materiil seperti kejadian yang dialami secara nyata oleh penumpang dan menjadikan mereka sebagai korban. Serta kerugian berupa immateriil seperti ketidaknyamanan dan kekecewaan yang dirasakan penumpang saat menggunakan jasa layanan ojek *online* Grab. 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*.

Permasalahan yang banyak terjadi dan sering dijumpai di kota Padang 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. Permasalahan ini telah melanggar hak hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 huruf a, b dan c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan lain yang ditimbulkan dari pengemudi ojek *online* di bidang perlindungan konsumen. Kasus ini terjadi ketika ada seorang pengguna jasa layanan ojek *online* Grab yang mendapat pesan singkat melalui telepon seluler dengan kata yang berbunyi kasar atau memaki – maki dikarenakan telah memberikan penilaian buruk kepada pengemudi ojek *online* Grab yang dikendarainya. Dalam hal ini pengguna jasa layanan merasa terganggu dikarenakan pihak penyedia layanan atau pengemudi ojek *online* Grab tersebut tidak mau menerima kritikan dari konsumennya, sehingga perbuatan pengemudi ojek *online* Grab ini telah melanggar dari apa yang telah disebutkan dalam Pasal 4 huruf d Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana dalam undang - undang

ini disebutkan salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhan dari konsumen terhadap barang dan/ atau jasa yang telah digunakan.

Bentuk kerugian yang dialami oleh pengguna jasa ojek *online* Grab di kota Padang 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 Padang juga perlu dibuatnya suatu regulasi yang jelas sebagai payung hukum terkait perlindungan konsumen dan pelaksanaan layanan jasa ojek *online* Grab maupun transportasi *online* lainnya.

Berdasarkan uraian yang diatas maka penulis tertarik membahas tentang bentuk perlindungan konsumen terutama pada masalah yang dihadapi konsumen dari pengguna ojek *online* dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN OJEK *ONLINE* GRAB MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan ojek *online* Grab di kota Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa layanan ojek *online* Grab, serta upaya dalam menghadapi kendala yang ditemui oleh pengguna jasa layanan ojek *online* Grab di kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan ojek *online* Grab di kota Padang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa layanan ojek *online* Grab, serta upaya dilakukan untuk mengatasinya di kota Padang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi bahan bacaan, referensi atau pedoman bagi penelitian-penelitian berikutnya dan perkembangan ilmu hukum khususnya dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan ojek *online* grab menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pemerintah

1). Hasil penelitian ini dapat diterima sebagai kontribusi bagi pemerintah untuk konsisten dalam menegakkan peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan ojek *online*.

2). Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan, khususnya cabang ilmu hukum yaitu hukum perdata terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan ojek *online* Grab menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

3). Dapat menjadi bahan masukan dalam menyusun dan mengkaji serta selanjutnya akan menyempurnakan peraturan-peraturan yang suatu saat akan diperlukan untuk lebih menjamin keadilan dan kepastian dan akan bermanfaat untuk menambah wawasan dibidang jasa layanan ojek *online*.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman kepada masyarakat yang terlibat masalah hukum terutama mengenai bagi pengguna jasa layanan ojek *online*.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yakni pendekatan yang menekankan pada praktek

dilapangan yang dikaitkan dengan aspek hukum atau peraturan yang berlaku berkenaan dengan pokok masalah yang dibahas perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan ojek *online* Grab menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, artinya penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala sosial 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.⁵

3. Populasi dan Sampel

- a. Populasi Populasi adalah keseluruhan unit yang berbentuk gejala atau peristiwa yang mempunyai ciri-ciri yang sama.⁶ Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa layanan ojek *online* Grab di kota Padang.
- b. Sampel yaitu bagian yang diambil dari populasi yang dijadikan sebagai sasaran penelitian.⁷ Dalam hal ini penulis mengambil *sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan atau siapa saja peneliti anggap cocok untuk dijadikan

⁵ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 25.

⁶ *Ibid.*, hlm. 95..

⁷ *Ibid.*, hlm. 102.

sampel, sesuai dengan sifat, karakteristik, dan ciri-ciri yang sama dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

4. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini diperoleh melalui:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Artinya data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dengan membaca karya-karya ilmiah, buku-buku, maupun bahan lainnya yang terkait dengan permasalahan yang dikaji.⁸

Adapun penelitian kepustakaan ini adalah dilakukan di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas dan Perpustakaan Universitas Andalas Padang.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pada penelitian ini, diperoleh data dengan melihat fakta-fakta yang terdapat di lapangan yang dilakukan oleh penulis di lokasi yaitu PT. Grab Indonesia cabang padang.

b. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

1) Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dan sumber pertama.⁹ Dalam penelitian ini data tersebut berupa hasil wawancara dan responden yakni subjek

⁸ *Ibid.*, hlm. 133 .

⁹ *Ibid.*, hlm. 30.

atau pelaku yang terkait dengan masalah ini yaitu kepada pihak-pihak Grab Padang.

2) Data Sekunder

Data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.¹⁰ Yang menjadi data sekunder antara lain Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber:

a) Bahan hukum Primer

Bahan hukum primer pada dasarnya merupakan bentuk himpunan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang berkaitan dengan penataan ruang diantaranya:

- 1). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945)
- 2). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- 3). Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 4). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan

b) Bahan hukum Sekunder

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 31.

Pada dasarnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan mengenai peraturan perundang-undangan, berbentuk buku yang ditulis oleh sarjana hukum, literatur-literatur hasil penelitian yang dipublikasikan, makalah, jurnal-jurnal hukum dan data-data lain yang berkaitan dengan judul penelitian.¹¹

c) Bahan hukum Tersier

Bahan hukum tersier ini pada dasarnya bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, berupa kamus yang digunakan untuk membantu penulis dalam menerjemahkan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Bahan ini didapat dari kamus hukum dan ensiklopedia, serta mencari di Internet yang membantu penulis untuk mendapatkan bahan penulisan yang berhubungan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Dokumen

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti untuk didapatkan landasan teori dari permasalahan

¹¹ *Ibid.*, hlm 57.

penelitian. Data dan dokumen-dokumen tersebut didapat pada lapangan penelitian yaitu PT. Grab Indonesia cabang Padang.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah wawancara berstruktur, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab secara lisan.¹² Penulis melakukan wawancara kepada pihak yang berkompeten sehubungan dengan rumusan permasalahan yang dibuat yaitu kepada Salah satu karyawan PT. Grab Indonesia cabang Padang.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data yang digunakan atau yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan cara :

1). *Editing*, yaitu dimana data yang diperoleh penulis akan diolah terlebih dahulu guna mengetahui apakah data-data yang diperoleh tersebut sudah cukup baik dan lengkap untuk mendukung pemecahan masalah yang sudah dirumuskan.¹³

2). *Coding*, yaitu data yang telah diolah dilakukan pemilahan atau klarifikasi data-data yang sesuai dengan yang ditetapkan.¹⁴ Penggunaan Coding untuk pemberian tanda-

¹² Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, hlm. 229.

¹³ Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Radja Grafindo, Jakarta, hlm. 125

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 126.

tanda atau kode-kode tertentu terhadap masing-masing data, sehingga memudahkan penyusunan data.

b. Analisis Data

Setelah data primer dan data sekunder diperoleh, maka analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, artinya data yang diperoleh tidak berupa angka-angka, tidak memerlukan persentase dan tidak memerlukan pengukuran tertentu. Analisis ini berupa kalimat atau deskripsi yang komprehensif, dengan gejala dan fakta yang ditemukan di lapangan sehubungan dengan masalah yang diangkat. Semua hasil penelitian terkait dengan undang-undang dan peraturan yang relevan. Setelah itu dirumuskan dalam bentuk deskripsi dan akhirnya ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan dalam penelitian.

