

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan hal yang sudah lumrah ditemukan di banyak tempat. Seluruh wilayah di Indonesia memiliki alat transportasi yang saling menghubungkan satu tempat dengan tempat lainnya. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai, danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia.

Dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia yang berbunyi, “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Oleh karena itu untuk memperlancar roda perekonomian, menjaga, dan memperkuat persatuan dan kesatuan, serta memperlancar hubungan dengan negara lain, dibutuhkan sistem transportasi yang memadai.

Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan yang dapat berdampak sistemik. Peran penting jasa transportasi ini dapat dilihat dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang

dari dan ke seluruh pelosok tanah air. Menyadari begitu besarnya peran transportasi, maka transportasi perlu untuk ditata dalam suatu sistem transportasi nasional yang terpadu untuk mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Ketiga alat transportasi tersebut memang memegang peranan yang sangat penting dan saling mengisi dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang. Pengangkutan dalam kehidupan masyarakat mempunyai peran yang sangat penting, karena didalam pengangkutan hampir semua kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat pada umumnya dapat berjalan secara lancar.

Transportasi darat seperti sepeda motor yang lebih dikenal lebih umum masyarakat adalah ojek. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya untuk memperoleh (tambahan) nafkah.¹ Ojek telah banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta sebagai salah satu alternatif dalam menghadapi kemacetan yang terjadi. Dengan berkembangnya teknologi pada saat sekarang ojek juga menawarkan berbagai macam cara kemudahan untuk penggunaan transportasi tersebut, dimana dapat dilakukan secara online maupun non online.

¹ Ana Retnoningsih dan Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang:Widya Karya,2011,hlm 342.

Dengan tingkat kemacetan di Jakarta yang terlalu tinggi ojek telah menjadi salah satu sarana transportasi utama yang digunakan oleh warga Jakarta sebagai solusi kemacetan. Melihat hal tersebut, saat sekarang warga Jakarta telah mengenal adanya sebuah transportasi ojek yang berbasis online dimana pemesanan dilakukan dengan sebuah aplikasi yang di unduh atau yang biasa di dekenal dengan kata *download* . Grabbike yang merupakan salah satu layanan ojek online yang ada pada aplikasi Grab ini telah dikenal luas oleh masyarakat Jakarta. Aplikasi Grab memiliki perusahaan yang bernama Grab dimana perusahaan ini melayani berbagai layanan seperti ojek,taksi,mobil di mana saja untuk siapa saja yang membutuhkan secara online.

Dengan adanya inovasi ini dimana menyangkut penyelenggaraan Angkutan orang tidak dalam Trayek diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang selanjutnya disebut PERMENHUB Nomor 32 tahun 2016 dalam Pasal 2 yang menjelaskan :

- a. Jenis pelayanan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- b. Pengusahaan Angkutan.
- c. Penyelenggaraan Angkutan Umum Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi.
- d. Pengawasan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- e. Peran Serta Masyarakat.

Tahun 2012, perusahaan Grab hadir di Indonesia sebagai *Social Entrepreneurship* inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Manajemen Grab menerapkan sistem bagi hasil dengan pengemudi ojek yang berada di bawah naungannya.

Pembagiannya adalah, 80% penghasilan untuk pengendara yang selanjutnya disebut *biker* grabbike dan 20%-nya untuk perusahaan Grab. Saat ini anggotanya sudah mencapai angka sekitar 1000-an.²

Perusahaan Grab tersebut bermitra kepada *biker*berpengalaman di Jakarta. Selain dapat mengantar orang ke suatu tempat, perusahaan Grab juga melayani pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan lain sebagainya. Beberapa layanan Grab yang ditawarkan :³

1. Grabbike
Dengan menggunakan layanan ini dapat memesan ojek untuk mengantar satu orang dari satu tempat ke tempat tujuan.
2. Grabtaxi
Layanan yang membantu mendapatkan layanan taksi yang cepat.
3. GrabExpress
Layanan kurir secara kilat menggunakan Grabbike.

Setelah berjalan kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada penumpang oleh Perusahaan Grab itu sendiri, masih banyak ditemukan kerugian-kerugian yang diterima oleh pihak penumpang khususnya penumpang Grabbike. Telah banyak penumpang yang tidak senang atas pelayanan yang diberikan oleh *biker* yang bermitra dengan perusahaan Grab. Contohnya saja penumpang sering dikeluhkan masalah: dijemput terlambat oleh *biker*, *biker* berkata kasar kepada penumpang sepanjang perjalanan, *biker* yang tidak jujur dalam pengembalian uang yang dibayar tunai atau *cash* oleh penumpang, membatalkan pesanan penumpang tanpa alasan yang jelas.

²<http://www.wikipedia.org> (diakses tanggal 25 Maret 2016)

³<http://www.Grab.com> (diakses 25 Maret 2016)

Disini telah terlihat adanya kelemahan yang terdapat di dalam layanan Grab itu sendiri. Dapat dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK pada Pasal 4 UUPK, hak konsumen itu sendiri:

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 tersebutsesuaidengan 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 diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dengan menyadari pentingnya perlindungan terhadap penumpang,maka jasa transportasi harus ditata di dalam suatu transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan penumpang yang nyaman, cepat, teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli daya masyarakat.

Menyadari bahwa dalam pelaksanaan jasa transportasi pengangkutan banyak mengandung resiko, seperti kecelakaan dan hal lainnya yang dapat merugikan penumpang maupun pengemudi, maka hal ini perlu untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan jasa angkutan ini. Karena itu penulis tertarik membahas masalah dalam sebuah penulisan dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN GRAB TERHADAP PENUMPANG GRABBIKE DI JAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Banyak hal yang perlu diketahui oleh masyarakat umum khususnya para konsumen pengguna jasa angkutan darat tentang manajemen keselamatan publik dalam pelaksanaan angkutan darat, berdasarkan uraian diatas maka dalam tulisan ini akan mengangkat beberapa permasalahan yang akan menjadi rumusan masalah dalam tulisan ini, diantaranya yaitu:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Perusahaan Grab di Jakarta terhadap penumpang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan *biker* grabbike?
2. Bagaimana upaya pembinaan Perusahaan Grab terhadap *biker* grabbike dalam mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang?
3. Apa kendala yang dihadapi perusahaan grab dalam rangka mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang grabbike?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui tanggung jawab perusahaan Grab di Jakarta terhadap penumpang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan *biker* grabbike.
2. Untuk Mengetahui upaya pembinaan Perusahaan Grab terhadap *biker* dalam mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang.
3. Untuk mengetahui kendala perusahaan Grab dalam rangka mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang grabbike.

D. Manfaat Penelitian

Tulisan ini dari hasil penelitian nantinya dapat dirasakan manfaatnya baik bagi masyarakat luas.

1. Teoritis

- a. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan, khususnya cabang ilmu hukum yaitu hukum bisnis terkait tanggung jawab Perusahaan Grab terhadap Penumpang pengguna jasa Grabbike dalam tanggung jawab pengangkutan orang.
- b. Dapat menjadi bahan bacaan, referensi atau pedoman bagi penelitian-penelitian berikutnya dan perkembangan ilmu hukum khususnya dalam hal perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa angkutan darat.
- c. Agar memahami sejauh mana undang-undang berperan dalam memuat aturan-aturan dalam tanggung jawab pengangkutan orang, memahami hak dan kewajiban masing-masing pihak yang sama-sama memiliki kekuatan hukum yang dilindungi, mengetahui berbagai resiko dan tanggung jawab apabila terjadi kerugian atas penumpang.

2. Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah untuk konsisten menegakkan peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan hukum terhadap penumpang pengguna jasa angkutan orang.

- b. Sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang terkait dengan materi penulisan, terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan orang.
- c. Penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sarana informasi bagi penelitian yang akan datang terkait dengan tanggung jawab pengangkut angkutan orang terhadap penumpang atas ketidaknyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yakni pendekatan yang menekankan pada praktek di lapangan yang dikaitkan dengan aspek hukum atau peraturan yang berlaku berkenaan dengan pokok masalah yang dibahas yaitu Tanggung jawab perusahaan Grab terhadap penumpang grabbike di Jakarta.

2. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, 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.⁴ Penelitian deskriptif ini bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu,

⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004, hlm 25

keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala lain dalam masyarakat, maka penelitian ini menggunakan:

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit yang berbentuk gejala atau peristiwa yang mempunyai ciri-ciri yang sama⁵

b. Sampel

Sampel yaitu bagian yang diambil dari populasi yang dijadikan sebagai sasaran penelitian.⁶ Dalam hal ini penulis mengambil beberapa sampel sesuai dengan sifat, karakteristik, dan ciri-ciri yang sama sesuai dengan permasalahan yang diangkat. Sampel penelitian ini adalah 40 penumpang dengan mengisi kuesioner.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1) Penelitian 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,⁷ kemudian penulis mencatat bagian-bagian yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini. Adapun penelitian kepustakaan ini adalah dilakukan di Perpustakaan

⁵*Ibid* hlm 95

⁶*Ibid.*, hlm 102

⁷ *Ibid.*, hlm 133

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 dilapangan yang dilakukan oleh penulis dilokasi yaitu Perusahaan Grab di jakarta.

b. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

i. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dan sumber pertama.⁸ Dalam penelitian ini data tersebut berupa hasil wawancara dan responden yakni subjek atau pelaku yang terkait dengan masalah ini yaitu kepada pihak-pihak Grab Jakarta.

ii. Data Sekunder

Data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.⁹ Yang menjadi data sekunder antara lain Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber :

a. Bahan hukum primer

⁸*Ibid* hlm 30.

⁹*Ibid*, Hal 31

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

- i. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).
- ii. Kitab Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- iii. Kitab Undang Hukum Dagang (KUHD).
- iv. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- v. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan.
- vi. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan kendaraan bermotor tidak dalam trayek.

b. Bahan hukum sekunder

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.¹⁰

c. Bahan hukum tersier

¹⁰*Ibid.*, hlm.. 57.

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 menterjemahkan 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.

4. 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 penelitian. Data dan dokumen-dokumen tersebut didapat pada lapangan penelitian yaitu Perusahaan Grab di Jakarta.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah wawancara berstruktur, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab secara lisan.¹¹ penulis melakukan wawancara kepada pihak yang berkompeten sehubungan

¹¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), 2008, hlm 229

dengan rumusan permasalahan yang dibuat yaitu kepada Salah satu karyawan perusahaan Grab. Sebelum wawancara dilakukan penulis menyiapkan pertanyaan-pertanyaan mengenai kerugian-kerugian yang menimpa penumpang grabbike.

c. Kuesioner/Angket

Kuesioner/Angket adalah teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

5. Pengolahan dan analisis data

a. Pengolahan data

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

i. *Editing*

Editing yaitu data yang diperoleh penulis akan diedit terlebih dahulu guna mengetahui apakah data-data yang diperoleh tersebut sudah cukup baik dan lengkap untuk mendukung pemecahan masalah yang sudah dirumuskan.¹²

ii. *Coding*

Yaitu data yang telah diedit dilakukan pemilahan atau klarifikasi data-data yang sesuai dengan yang ditetapkan.¹³ Penggunaan Coding untuk

¹² Bambang Sunggono, *Metode Penelitian hukum*, Jakarta: Radja Grafindo, 2003, hlm 125.

¹³ *Ibid.*, hlm 126

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

iii. Tabulating

Yaitu proses penyusunan data dalam bentuk tabel.¹⁴ tabel yang digunakan yaitu tabel sederhana yang tidak memecah lebih lanjut setiap kesatuan data dalam setiap kategori menjadi dua atau tiga sub kesatuan.

b. Analisis data

Setelah data primer dan data sekunder didapat, analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, artinya data yang diperoleh tidak berbentuk angka-angka, tidak memerlukan persentase dan tidak memerlukan pengukuran tertentu. Oleh sebab itu analisis ini berbentuk kalimat-kalimat/uraian-uraian yang menyeluruh, dengan gejala dan fakta yang terdapat dilapangan sehubungan dengan permasalahan yang diangkat. Semua hasil penelitian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan terkait. Setelah itu dirumuskan dalam bentuk uraian dan akhirnya ditarik kesimpulan sebagai jawaban terhadap permasalahan-permasalahan dalam penelitian.

¹⁴*Ibid.*, hlm 129