

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah Negara Hukum, penegasan sebagai negara hukum tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai negara hukum maka sudah menjadi suatu konsekuensi dimana kehidupan bernegaranya harus berlandaskan hukum. Dalam Pasal 27 ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa ‘‘Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintah dan wajib menjunjung hukum dan pemerintah dengan tidak ada pengecualiannya’’. Dari ketentuan tersebut maka dapat dipastikan bahwa setiap warga negara apapun strata sosialnya berhak untuk mendapat keadilan dalam hukum dan pemerintah.¹

Hukum tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Dikutip dari asas ‘‘*ubi ius ubi societas*’’ yang artinya dimana ada masyarakat disitu ada hukum. Karena tuhan menciptakan manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa orang lain, dimana dalam kehidupan sehari-hari manusia perlu berinteraksi dengan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan dalam hidupnya. Kehidupan bersama dapat menimbulkan interaksi, kontak, dan hubungan antara satu sama lain. Dengan

¹ Muhammad Bakri, 1995, *Pengantar Hukum Indonesia*, Malang, IKIP Malang, hlm. 13

adanya Kontak satu sama lain dapat dikatakan terciptanya hubungan yang nyaman atau juga menimbulkan suatu konflik atau permasalahan.²

Manusia dalam kegiatan berinteraksi atau melakukan kegiatan sehari-hari tentunya tidak hanya pada satu tempat saja, namun selalu bergerak dan berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Kegiatan seperti ini yang menjadi bagian yang tak bisa terlepas dari kebiasaan manusia, sehingga dalam hal ini tentunya manusia menggunakan alat transportasi sebagai sarana untuk memudahkan dalam memudahkan dalam mencapai tujuan dari kegiatannya. Seiring perkembangan zaman dan teknologi, alat transportasi juga ikut mengalami perkembangan dan memberikan kemudahan kepada setiap manusia. Dimana jarak dan waktu dianggap tidak lagi menjadi suatu halangan untuk menuju ke suatu tempat yang menjadi tempat tujuan. Dengan terciptanya alat transportasi berbasis teknologi pada saat ini dinilai sangat memberikan dampak yang baik kepada masyarakat.

Salah satu transportasi berbasis teknologi yang ada pada saat ini yaitu Grab. Perusahaan penyedia transportasi online ini merupakan salah satu sarana transportasi kini sangat digemari masyarakat. Dengan adanya transportasi berbasis aplikasi pada saat ini dikatakan memberikan kemudahan dan keuntungan kepada masyarakat. Dalam menjalankan bisnis tersebut, PT. Grab bekerja sama dengan driver. Hal ini sangat memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi sebagai mitra layanan ojek online yaitu sebagai

² Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 3

pengemudi ojek online. dalam hal ini tentunya memberikan keuntungan yang besar untuk para tenaga kerja meskipun hanya sebagai mitra.

Untuk dapat menjadi mitra driver ojek *online* ini hanya perlu melakukan perjanjian dengan perusahaan penyedia aplikasi jasa ojek *online* dalam hal ini yaitu PT. Grab. Perjanjian tersebut berupa perjanjian elektronik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka 17 yang memiliki pengertian kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Perjanjian merupakan bagian penting dalam melaksanakan bisnis terutama dalam hal kemitraan. Dimana segala kegiatan dan ketentuan-ketentuannya diatur dalam hukum perjanjian agar bisnis yang dijalankan dapat berjalan dengan lancar, aman dan juga tertib sehingga tidak adanya pihak yang merasa dirugikan atas kegiatan bisnis tersebut. Perjanjian kemitraan merupakan perjanjian yang tidak diatur dalam buku III BW karena muncul dari asas kebebasan berkontrak.

Perkembangan dalam hal ini terjadi akibat adanya keberadaan pasal 1320, 1338, dan 1339 BW yang mengandung asas kebebasan berkontrak. Dalam buku III BW menganut sistem terbuka, yang mana para pihak bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun, bentuk perjanjian, menentukan objek perjanjian, pada sistem hukum maka perjanjian tersebut dapat tunduk dan juga mekanisme yang dapat ditempuh apabila terjadi suatu

masalah dikemudian hari yang berhubungan dengan perjanjian yang telah dibuat.³

Dalam proses usahanya, perusahaan melakukan perjanjian kemitraan dengan pihak driver selaku mitra dari perusahaan.⁴ Perjanjian kemitraan yang digunakan di dalam kerjasama antara PT. Grab selaku perusahaan penyedia aplikasi jasa transportasi dengan mitra driver harus mengikuti ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang UMKM pada Bab VIII yang mana dijelaskan bahwa didalam isi perjanjian kemitraan sekurang- kurangnya harus mengatur mengenai kegiatan usaha, hak dan kewajiban para pihak, bentuk perkembangan, jangka waktu, dan penyelesaian perselisihan. Terkait pelaksanaan UU No. 20 Tahun 2008 yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013, dengan inti pembahasannya yaitu dimana perjanjian kemitraan harus didasarkan pada prinsip saling memerlukan, memperkuat, dan saling memerlukan.

Selain bekerja sama dengan mitra driver, Grab juga memiliki hubungan kerjasama dengan pihak merchant (restaurant) sebagai bagian dari salah satu layanan dalam aplikasi Grab. Hubungan hukum yang terjadi merupakan sebuah landasan dari perjanjian kemitraan yang sama antara driver dan pihak Grab. Namun bentuk Kerjasama Grab dalam hal ini sebagai

³ Salim HS, 2014, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 9

⁴ I Wayan Wiryawan (et.al.), “Analisis Perjanjian Kemitraan PT.Gojek Dengan Driver Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan”, *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana*, Vol 4, No 1 (2017), hlm. 22

penyedia sarana untuk melakukan pemesanan *online*, kemudian restoran sebagai pihak yang dituju bagi penyedia jasa, untuk dapat melakukan pemesanan makanan yang dipesan oleh pihak konsumen.

Aplikasi Grab selaku penyedia layanan sebagai transportasi *online*, Grab pun menyediakan sebuah layanan yang menyediakan proses pesan antar makanan. Dalam hal ini, Grab memiliki hubungan dengan restaurant maupun drivernya selaku mitra. Sehingga dapat dilihat bahwa Grab memiliki kerjasama dengan restaurant untuk mempermudah proses jual beli melalui mitra dari Grab, yaitu drivernya. Maka dari itu, Grab sebagai penyedia aplikasi transportasi *online* dan pemesanan makanan *online* dapat terhubung langsung dengan pihak konsumen yang menggunakan layanan dari Grab melalui drivernya.

Dalam aplikasi Grab, terdapat sebuah layanan Grabfood, layanan ini merupakan sebuah langkah untuk memudahkan bagi masyarakat yang ingin membeli makanan tanpa memerlukan tenaga yang lebih untuk bepergian langsung ke restaurant, sehingga layanan ini dinilai mempermudah masyarakat atau konsumen dari pengguna aplikasi Grab. Konsumen ketika menggunakan layanan Grabfood dapat membeli makanan melalui aplikasi Grab dan dengan begitu mitra dari Grab yaitu drivernya yang akan mengantarkan makanan tersebut kepada konsumen yang memesan. Sehingga dapat dilihat bahwa terdapat kontak langsung dari Grab selaku penyedia layanan dengan konsumen melalui mitra kerja dari Grab sendiri, yaitu pihak

driver.

Dalam praktik pemesanannya juga terbilang sangat mudah yaitu dimana pihak konsumen hanya perlu memilih nama restaurant yang ada dalam aplikasi Grabfood, kemudian memilih makanan yang diinginkan dalam aplikasi, dan akan mengetahui jumlah yang akan dibayarkan atas pesanan yang dipilih. informasi pesanan tersebut akan masuk ke dalam server PT. Grab yang kemudian pihak perusahaan yang meneruskan informasi pesanan kepada mitra driver terdekat lokasi restaurant. driver yang menerima pesanan akan langsung mengunjungi dan memesan pesanan pada restaurant sesuai dengan pilihan yang ditentukan pihak konsumen dalam aplikasi Grabfood. dalam sistem pembayarannya pihak driver akan membayarkan pesanan terlebih dahulu kepada pihak restaurant dan mengantarkan pesanan ke lokasi yang ditentukan pihak konsumen dalam aplikasi kemudian pihak konsumen berkewajiban membayar pesannya.

Akan tetapi pada kenyataannya, saat driver telah membeli makanan dan ingin mengantarkan ke tempat tujuan konsumen atau pemesan layanan, seringkali terjadi peristiwa yang sangat disayangkan ketika *handphone* konsumen itu tidak dapat dihubungi, hanya upaya-upaya ringan yang dapat dilakukan, seperti melacak apakah nomor tersebut memiliki whatsapp atau line, dimana pada kenyataannya makanan tersebut sudah dibelikan oleh pihak driver Grab dengan menggunakan uang pribadinya, sehingga dengan begitu uang yang sudah dipesan oleh driver Grab tidak digantikan oleh konsumen.

Maka dari itulah pesanan ini disebut pesanan fiktif, yaitu keadaan dimana pihak konsumen tidak jelas atau tidak ditemukan pada alamat pengantaran yang telah ditentukan dalam aplikasi Grab atau dalam hal ini dapat dikatakan adanya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak konsumen secara tidak langsung, maka dengan peristiwa tersebutlah mengakibatkan adanya kerugian yang diterima pihak driver.⁵Dalam peristiwa ini dapat dikatakan pihak konsumen lalai dan tidak melaksanakan kewajibannya. Seperti yang terkandung dalam Pasal 5 poin (b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu “Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa”. Dan juga dalam poin (c) yakni “Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati”.

Dilihat dari kasus orderan fiktif yang terjadi dalam Layanan Grabfood tentunya memberikan kerugian terhadap pihak driver selaku mitra dari PT. Grab, Kerugian akibat adanya orderan fiktif ini dinilai bukan sebagai kesalahan pihak mitra driver, akan tetapi kesalahan yang disebabkan oleh orang yang tidak bertanggungjawab atas pesannya yaitu pihak konsumen. Oleh sebab itu, perlu dipandang secara hukum bahwa adanya wanprestasi yang mana merupakan akibat tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban sampingan atas perjanjian. Sehingga kewajiban untuk membayar ganti rugi tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam sebuah

⁵ Erwin Asmadi, “Regulasi Mandiri Transportasi Online Dalam Pembayaran Pesanan Makanan Atas Konsumen Yang Ingkar Janji”, *De Lega Lata Jurnal Ilmu Hukum, Fakultas Hukum UMSU*, Vol 4, No 1 (2019), hlm. 111

perjanjian yang merupakan ketentuan hukum oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk dalam perjanjiannya. Yang mana dalam hal ini bukan undang-undang yang menentukan kewajiban ganti rugi.⁶ Sebagai perusahaan penyedia layanan jasa tersebut, PT. Grab mendapatkan sebagian komisi yang mana pembagiannya 90% untuk driver dan 10% untuk perusahaan, maka jika perusahaan juga menerima komisi dari transaksi yang dilakukan antara mitra driver dan pihak konsumen namun apabila terjadi orderan fiktif yang menyebabkan kerugian bagi driver yang mana dalam hal ini bukan merupakan kesalahan yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, apakah pihak perusahaan sebagai penyedia layanan aplikasi yang merupakan penghubung antara driver dengan konsumen akan menindaklanjuti permasalahan yang terjadi tersebut.⁷

Dari permasalahan yang telah dipaparkan diatas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut dengan meneliti dan menelaah permasalahan tersebut maka dituangkan dalam permasalahan yang berjudul:

‘PERTANGGUNGJAWABAN PT. GRAB TERHADAP DRIVER AKIBAT ORDERAN FIKTIF DALAM LAYANAN GRABFOOD YANG MENGGUNAKAN TRANSAKSI TUNAI’ (STUDI DI KOTA MANADO)

⁶ Vanda Widyawati Putri A, “TanggungJawab PT. Gojek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food”, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol 9, No 1 (2018), hlm. 92

⁷ Renni sellyna S, Roida Nababan, Lesson Sihutang, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Online dan Driver Online Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Driver Online”, *Patik: Jurnal Hukum*, Vol 9, No 2 (2020), hlm. 110

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Hubungan Hukum Antara PT.Grab, Driver, Merchant (Restaurant), dan Konsumen dalam Aplikasi Grabfood?
2. Bagaimana PertanggungJawaban PT. Grab Manado Terhadap Driver Grab Atas Kerugian Yang Dialami Akibat Orderan Fiktif Dalam Layanan Grabfood Yang Menggunakan Transaksi Tunai?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum antara PT. Grab, Driver, Merchant (Restaurant) dan Konsumen dalam Aplikasi Grabfood
2. Untuk Mengetahui bagaimana pertanggungjawaban PT. Grab Manado terhadap driver grab atas kerugian yang dialami akibat orderan fiktif dalam layanan grabfood yang menggunakan transaksi tunai.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat terhadap perkembangan ilmu pengetahuan hukum, serta dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi para pihak yang ingin mengetahui dan memahami bagaimana pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dialami ojek *online* akibat adanya orderan fiktif dalam layanan Grabfood yang menggunakan transaksi tunai.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan baru bagi penulis dalam permasalahan yang diteliti dan untuk memenuhi tugas akhir juga sebagai syarat akademisi untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 di bidang ilmu hukum.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi patokan maupun pertimbangan agar perusahaan dapat lebih baik lagi dalam pembuatan perjanjian kemitraannya dan juga dapat meningkatkan perlindungan kepada driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif.

c. Bagi driver

Dengan adanya hasil penelitian ini maka diharapkan dapat membawa manfaat dan kegunaan bagi para driver untuk dapat menambah pengetahuan bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya untuk driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif.

d. Bagi masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan maupun referensi bagi masyarakat mengenai masalah hukum dalam perlindungan hukum bagi driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif.