

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

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Hukum**

Oleh:

KOMANG MILA TRIANA

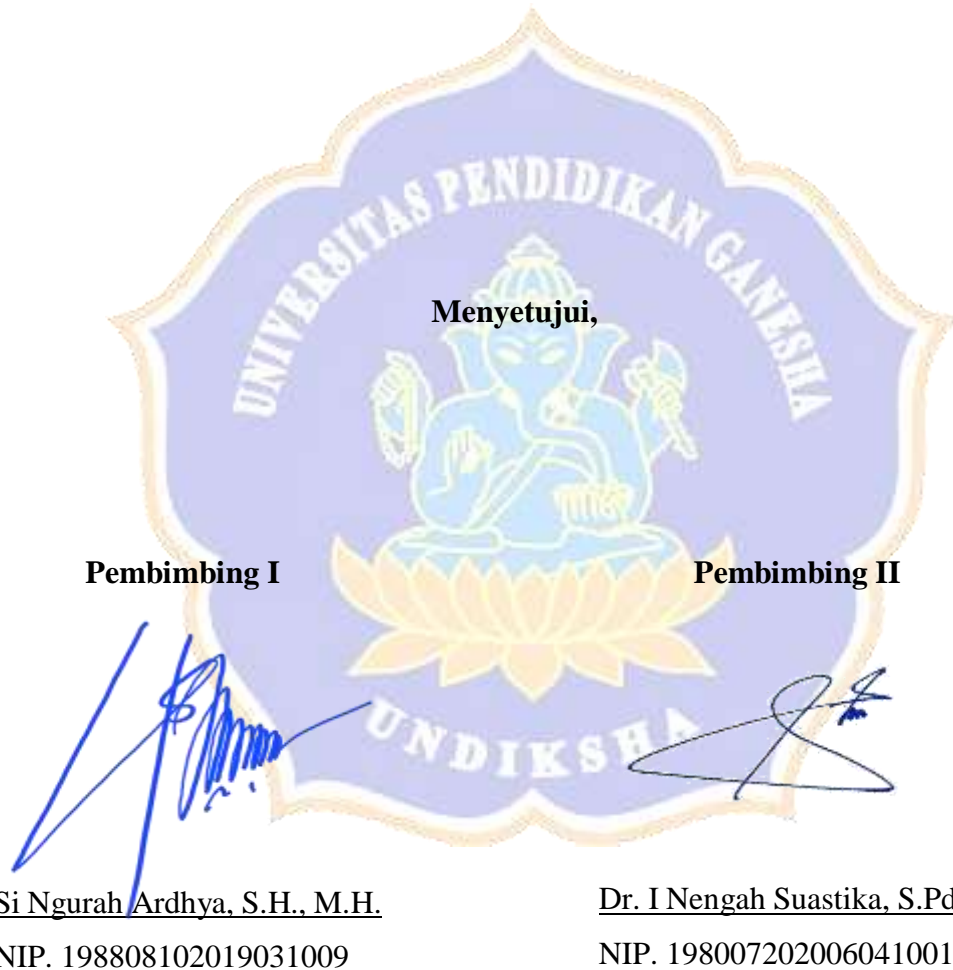
NIM. 1814101055

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM**



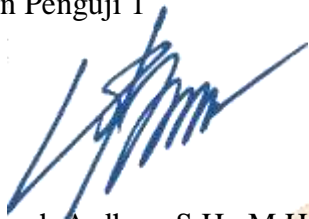
Skripsi Oleh Komang Mila Triana

Telah Dipertahankan Di

Depan Dewan Penguji Pada

Tanggal 06 Juli 2022

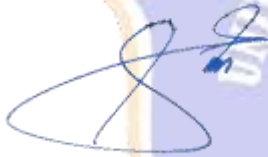
Dewan Penguji 1



Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.
NIP. 198808102019031009

(Ketua)

Dewan Penguji 2



Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.
NIP.198007202006041001

(Anggota)

Dewan Penguji 3



Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H.
NIP. 198307162008122003

(Anggota)



Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Pada:


Hari : Rabu


Tanggal : 06 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian.


Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198007202006041001


Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H.
NIP. 198307162008122003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed.
NIP. 196303101988031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Komang Mila Triana
Tempat, Tanggal Lahir : Singaraja, 07 Januari 2000
NIM : 1814101055
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa *Driver Online* Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja**" adalah bukan karya ilmiah orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Singaraja,

Yang Menyatakan



Komang Mila Triana

NIM. 1814101055

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa *Driver Online* Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu hukum di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melaksanakan penelitian ini sesuai dengan rencana penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai rencana penulis.
3. Bapak Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan fasilitas, motivasi, serta bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi sesuai dengan rencana penulis.

4. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H., selaku Kaprodi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan fasilitas serta motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. selaku Pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan motivasi, semangat, serta bimbingannya yang penuh kesabaran kepada penulis, sehingga penelitian dan tulisan penulis menjadi baik dan dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
7. Bapak Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing II penulis yang telah memberikan motivasi, semangat dan bimbingan yang penuh kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian penulis menjadi sangat baik sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
8. Seluruh staf dosen di lingkungan Prodi Ilmu Hukum, Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan dukungannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta penulis Ketut Sukiada, S.H. dan Ketut Putrining yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material, motivasi, cinta kasih dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Saudara-saudara tercinta penulis Luh Lina Hartariani, S.Pd., dr. Kadek Novita Damayanti, dan Ketut Nugraha Aditya Pramanda yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama penulis menulis skripsi ini.
11. Untuk Dewa Ketut Indra Mahendra yang selalu menemani, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
12. Untuk sahabat penulis, Ni Kadek Dian Yunita Adi Wardani yang selalu memberikan motivasi, menghibur dan selalu menemani penulis.
13. Teman-teman Kelas B (*Generationfive Class*) dan Konsentrasi Hukum Perdata Ilmu Hukum 2018 yang selalu memberikan dukungan dan berbagi pengalaman kepada penulis selama kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha.
14. Teman-teman grup WESTIM yaitu Windi, Eva, Sonia, Thania, dan Indah yang banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
15. Kepada Bright dan Win Metawin serta Zee Pruk dan Nunew yang sudah menemani penulis dalam mengerjakan skripsi serta memberikan energi positif dan menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik ataupun saran yang sifatnya membangun dari

berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca khususnya bagi dunia pada bidang ilmu hukum

Singaraja, 24 Juni 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	3
Abstrak.....	xi
<i>Abstract</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	10
2.1.3 Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum	10
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	11
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	11
2.2.2 Hak Pelaku Usaha	12
2.2.3 Kewajiban Pelaku Usaha.....	12
2.3 Tinjauan Umum Tentang Konsumen	13
2.3.1 Pengertian Konsumen	13

2.3.2	Hak Konsumen.....	14
2.3.3	Kewajiban Konsumen	15
2.4	Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>)	16
2.4.1	Pengertian Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	16
2.4.2	Ruang Lingkup Transaksi <i>E-Commerce</i>	16
2.5	Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	18
2.5.1	Pengertian Perjanjian	18
2.5.2	Asas-Asas Hukum Perjanjian.....	19
2.5.3	Syarat Sah Perjanjian	21
2.5.4	Unsur Perjanjian.....	23
2.6	Tinjauan Umum Tentang <i>Driver Online</i> dan Perusahaan Penyedia Aplikasi Grab	24
2.6.1	Pengertian <i>Driver Online</i>	24
2.6.2	Perusahaan Grab.....	25
2.6.3	Visi dan Misi PT Grab Indonesia.....	28
2.6.4	Fitur Aplikasi Grab	29
2.7	Tinjauan Umum Tentang Efektivitas Hukum	30
2.7.1	Teori Efektivitas Hukum.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Sifat Penelitian	33
3.3	Data dan Sumber Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5	Teknik Penentuan Sampel.....	37
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisa Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.2	Hasil Penelitian	44
4.2.1	Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak Dalam Hal Menggunakan Jasa <i>Driver Online</i> Grab di Kota Singaraja	44
4.2.2	Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa <i>Driver Online</i> Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja.....	53
4.3	Pembahasan.....	64
4.3.1	Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak Dalam Hal Menggunakan Jasa <i>Driver Online</i> Grab Di Kota Singaraja.....	64
4.3.2	Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa <i>Driver Online</i> Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Singaraja.....	71
BAB V PENUTUP		88
5.1	Kesimpulan	88
5.1	Saran.....	89
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

