

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

**Oleh:**

**Komang Mila Triana**

**Program Studi Ilmu Hukum**

**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 atau 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

**IMPLEMENTATION OF LEGAL PROTECTION AGAINST ONLINE GRAB  
DRIVER SERVICES BUSINESSES IN THE OCCURRING OF  
PARTICULAR CANCELLATIONS BY CONSUMERS IN THE CITY OF  
SINGARAJA**

**By:**

**Komang Mila Triana**

**Legal Studies Program**

**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 or 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*