

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Jual beli merupakan salah satu jenis kegiatan yang sering dilakukan oleh manusia sebagai makhluk hidup untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Transaksi jual beli pada umumnya tidak dapat dihindari dari siklus aktivitas keseharian manusia. Dalam hal ini artinya, setiap orang pasti akan melakukan transaksi jual beli, baik berupa barang maupun jasa. Dalam melakukan transaksi jual beli maka akan timbul sebuah perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Seiring perkembangan zaman, transaksi jual beli tidak hanya dilaksanakan dengan bertatap muka secara langsung oleh pihak pembeli dan pihak penjual, tetapi sekarang transaksi jual beli dapat dilaksanakan tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Transaksi ini disebut dengan transaksi jual beli *online* atau sering disebut dengan *electronic commerce*. *Electronic Commerce* atau yang disingkat sebagai *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *services providers* dan pedagang perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet (Barkatullah, 2019: 11).

Kegiatan transaksi jual beli *online* memiliki banyak dampak positif seperti

halnya memberikan kemudahan bagi pihak penjual dan pihak pembeli dalam melakukan transaksi karena tidak perlu repot-repot untuk bertemu secara langsung. Selain itu, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga mempengaruhi dalam bidang jasa. Salah satu bentuk kegiatan jual beli *online* yang menggunakan jasa atau layanan dengan memanfaatkan aplikasi adalah Grab. Grab adalah aplikasi dari perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang kini hadir juga di Indonesia (PT. Grab Indonesia). Seiring perkembangannya, Grab telah memiliki berbagai macam fitur layanan yaitu diantaranya adalah *Grab-Bike*, *Grab-Food*, *Grab-Car*, *Grab-Express*, dan lain-lain.

Layanan pemesanan *online* Grab ini memberikan banyak kemudahan kepada masyarakat apalagi di masa pandemi Covid-19 ini yang membuat masyarakat dihimbau untuk meminimalisir kegiatan diluar rumah guna membantu dalam menekan angka penyebaran Covid-19. Tidak hanya memberikan dampak positif bagi masyarakat atau pengguna aplikasi saja, tetapi juga memberikan dampak yang positif kepada *driver online* dalam mendapatkan pekerjaan sebagai mata pencahariannya karena banyak masyarakat yang memilih menjadi *driver online* disebabkan oleh situasi dan kondisi di Indonesia saat ini yang membuat mereka diberhentikan dari pekerjaan mereka. Perkembangan Grab di Kota Singaraja dalam beberapa tahun terakhir sangat membantu masyarakat setempat dan masyarakat pun menerima dengan baik perusahaan Grab ini, karena Grab adalah aplikasi jasa atau layanan yang pertama kali hadir di Kota Singaraja. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah bentuk tanggung jawab yang harus diemban oleh Negara dalam memberikan perlindungan hukum yang maksimal agar pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik ini berjalan dengan baik dalam masyarakat serta terhindar dari kejahatan dan penyalahgunaan teknologi, tetapi pada fakta yang ada di lapangan masih banyak terdapat kejahatan atau pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat. Sama halnya dengan transaksi jual beli *online* yang memanfaatkan aplikasi Grab ini. Semakin berkembangnya aplikasi ini, maka banyak pula tindakan yang merugikan konsumen maupun *driver*nya. Disini peneliti membahas mengenai konsumen yang merugikan *driver online*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa *driver online* Grab yang peneliti temui di Pangkalan Grab yang berlokasi di Jalan Dewi Sartika Utara No. 34, Kaliuntu, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng tepatnya di Mie Kober Singaraja yaitu dengan Bapak Made Darma Setiawan yang mengalami kerugian atas pesanan Grab-Food dimana pesanan tersebut adalah orderan fiktif. Konsumen sengaja memakai alamat yang salah dan ketika pesanan sudah selesai konsumen tersebut tidak dapat dihubungi oleh pihak *driver*. Oleh karena tindakan itu, *driver* sangat mengalami kerugian karena makanan sudah ada di tangan *driver* dan tidak dapat dikembalikan. Pembatalan tersebut sangat merugikan *driver* karena tidak menerima uang ganti rugi yang telah dikeluarkan untuk membayar pesanan dan tidak mendapatkan upah seperti yang disepakati pada awal pemesanan. Hal serupa juga dirasakan oleh Bapak Diki Adi Saputra yang mengalami kerugian atas orderan Grab-Bike yang dibatalkan secara tiba-tiba pada saat *driver* sudah berada di lokasi konsumen. Dalam kasus ini *driver*

merasa sangat dirugikan oleh konsumen karena tiba-tiba dibatalkan oleh konsumen dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu. Bapak Kadek Satria Wibawa pula mengalami kerugian atas orderan *Grab-Bike* dimana konsumen membatalkan pesannya dengan alasan *driver* lambat sampai di lokasi padahal pada kenyataannya konsumen tersebutlah yang salah mengisi titik lokasi alamat yang mengharuskan *driver* memutar arah karena lokasi yang dituju sangat jauh jaraknya dengan lokasi yang dimasukkan pada aplikasi Grab tersebut. Hal ini menyebabkan tidak terpenuhinya hak *driver online* yaitu memperoleh pembayaran atas kewajiban yang telah dilakukan.

Akibat yang ditimbulkan serta sangat dirasakan oleh *driver* adalah dari segi tenaga, finansial, waktu dan performa menurun. Tampaknya akibat dari hal ini tidak dirasakan oleh konsumen (pelaku pembatalan). Dari pihak konsumen terlihat seakan mempunyai kedudukan yang sangat kuat untuk membatalkan pesanan dan mengingkari kewajiban serta kesepakatan yang telah dibuatnya. Sehingga konsumen terlihat tidak ada itikad baik pada saat melakukan pemesanan pada aplikasi Grab. Mereka hanya mementingkan kebutuhan tanpa memperdulikan pihak lain yaitu *driver*. Kerugian yang dialami oleh *driver* tidak hanya kerugian materiil sesaat, tetapi bisa berdampak secara berkelanjutan karena dalam sistem aplikasi Grab ada faktor lain yang dapat menghilangkan pendapatan dari *driver* tersebut. Karena dalam sistem aplikasi Grab terdapat indeks kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan *driver*, seringkali konsumen yang melakukan pembatalan sepihak tanpa konfirmasi kepada *driver* juga memberikan indeks tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh *driver* tersebut. Dalam ketentuan Pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kewajiban konsumen yang menyatakan bahwa konsumen harus beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ jasa. Sehingga pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam membatalkan pesannya kepada *driver online* Grab telah bertentangan dengan Pasal ini. Ditinjau pula dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pihak konsumen telah melanggar Pasal 17 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dimana Pasal tersebut mewajibkan para pihak yang melakukan transaksi elektronik untuk beritikad baik.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas pada latar belakang masalah, dapat dilihat bahwa telah terjadi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* sehingga menyebabkan permasalahan hukum. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas serta meneliti permasalahan diatas dengan mengangkat judul **“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA JASA *DRIVER* GRAB DALAM TERJADINYA PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA SINGARAJA”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ditulis oleh penulis diatas, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Masih terdapat konsumen yang tidak menaati ketentuan Pasal 5 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait tidak adanya itikad baik dalam melakukan transaksi jual beli.
2. Terjadinya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen terhadap *driver online* Grab sehingga menyebabkan kerugian pada *driver online* tersebut.
3. Adanya hak yang tidak terpenuhi bagi *driver online* Grab yaitu hak untuk memperoleh pembayaran dari konsumen.
4. Masih terjadi pelanggaran dalam hal transaksi yang dilakukan secara elektronik (*e-commerce*).

### 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah oleh penelitian ini digunakan agar penelitian lebih terarah dan mendekati permasalahan yang diinginkan. Adapun pembatasan masalah yang ingin diteliti yaitu mengenai akibat hukum terhadap konsumen yang melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak dalam hal menggunakan jasa *driver online* Grab di Kota Singaraja serta implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana akibat hukum terhadap konsumen yang melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak dalam hal menggunakan jasa *driver online* Grab di Kota Singaraja?

2. Bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini mampu memberikan sumbangan atau kontribusi pengetahuan kepada masyarakat mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja.

2. Tujuan khusus

- a) Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis mengenai akibat hukum terhadap konsumen yang melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak dalam hal menggunakan jasa *driver online* Grab di Kota Singaraja.
- b) Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja.

### 1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai akibat hukum terhadap konsumen yang melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak dalam hal menggunakan jasa *driver online* Grab di Kota

Singaraja serta implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan atau ilmu pengetahuan penulis mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja dan untuk selanjutnya dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pembelajaran.

### b. Bagi Masyarakat

Dapat menambah wawasan atau pemahaman kepada masyarakat mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja.

### c. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan referensi atau sumber dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *driver online* Grab dalam terjadinya pembatalan sepihak oleh konsumen di Kota Singaraja. Sebagai bahan referensi atau sumber dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan ilmu pengetahuan.