



LAMPIRAN 01
PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

PEDOMAN WAWANCARA

A. Rumusan Masalah

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?

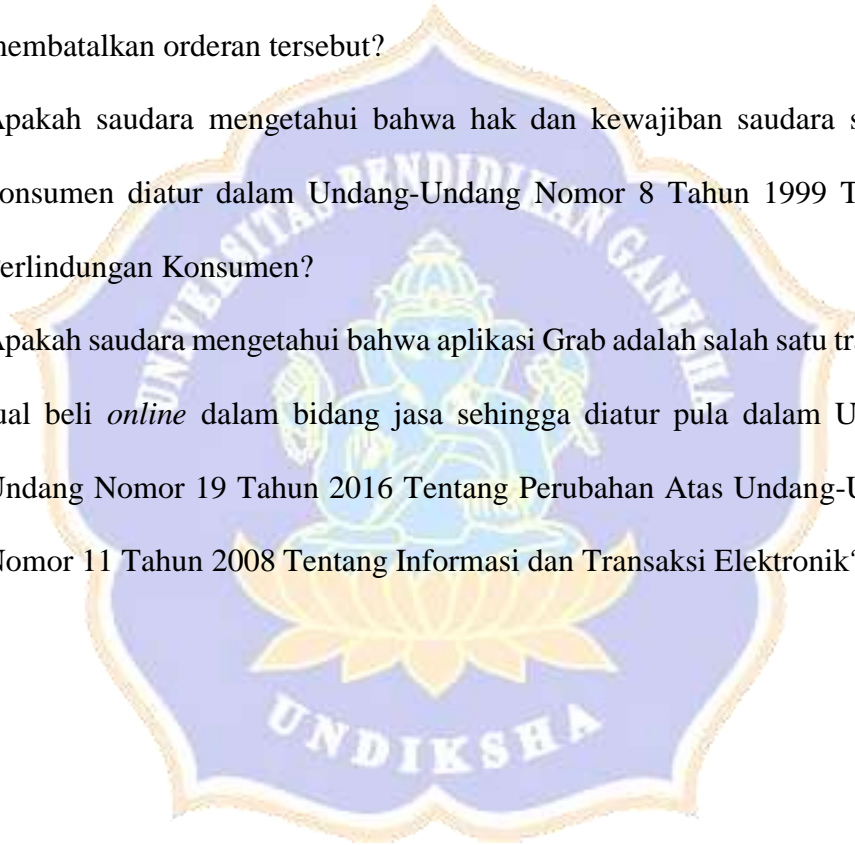
B. Pertanyaan Untuk *Driver Online* Grab

1. Apakah selama menjalani pekerjaan sebagai *driver online* Grab pernah mengalami kerugian?
2. Apakah pernah terjadi pembatalan orderan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen?
3. Seperti apa tanggapannya terkait orderan fiktif?
4. Apakah saudara mengetahui hak dan kewajiban saudara sebagai pelaku usaha yaitu *driver online* Grab yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
5. Apakah saudara mengetahui bahwa aplikasi Grab adalah salah satu transaksi jual beli *online* dalam bidang jasa sehingga diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?
6. Apakah ada pertanggungjawaban dari PT Grab Indonesia jika terjadi pembatalan orderan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen kepada *driver online* Grab?

7. Adakah kendala yang dirasakan selama menjadi *driver online* Grab?

C. Pertanyaan Untuk Konsumen (Pengguna Aplikasi Grab)

1. Sejak kapan menggunakan aplikasi Grab?
2. Mengapa tertarik menggunakan aplikasi Grab ini?
3. Apakah selama menggunakan aplikasi, pernah melakukan pembatalan orderan secara sepihak tanpa konfirmasi terlebih dahulu dengan *driver online* Grab?
4. Jika pernah, melakukan pembatalan orderan apa? Serta apa alasan saudara membatalkan orderan tersebut?
5. Apakah saudara mengetahui bahwa hak dan kewajiban saudara sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
6. Apakah saudara mengetahui bahwa aplikasi Grab adalah salah satu transaksi jual beli *online* dalam bidang jasa sehingga diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?





LAMPIRAN 02
DAFTAR NARASUMBER

PELAKU USAHA (DRIVER ONLINE GRAB)

Nama	Lokasi Penelitian
Made Darma Setiawan	Pangkalan Grab Mie Kober Singaraja
Diki Adi Saputra	Pangkalan Grab Mie Kober Singaraja
Kadek Satria Wibawa	Pangkalan Grab Mie Kober Singaraja
Medi Ijriyanto	Pangkalan Grab Mie Gacoan Singaraja
Hendra	Pangkalan Grab Mie Gacoan Singaraja
Irfan	Pangkalan Grab Mie Gacoan Singaraja
Arya	Pangkalan Grab Kopi Manji Singaraja
Muhamad	Pangkalan Grab KFC Singaraja
Deni	Pangkalan Grab Gogo Fried Chicken Singaraja
Resti	Pangkalan Grab Gogo Fried Chicken Singaraja



KONSUMEN

Nama	Alamat
Ni Kadek Dian Yunita Adi Wardani	Perumahan LC Singaraja.
Dewa Ketut Indra Mahendra	Jalan Lingga, Banyuasri.
Ketut Nugraha Aditya Pramanda	Jalan Dewi Sartika Utara, Kaliuntu.
Ketut Sukiada	Jalan Serma Karma, Baktiseraga.
Ketut Putrining	Jalan Serma Karma, Baktiseraga.
Kadek Novita Damayanti	Desa Tukadmungga.
Putu Sukiastana	Desa Panji.
Made Sukening	Desa Panji.
Ni Nyoman Ayu Pulasari Dewi	Jalan Pulau Komodo, Banyuning.





LAMPIRAN 03
DOKUMENTASI PENELITIAN







LAMPIRAN 04

BUKTI SCREENSHOT PEMBATALAN SEPIHAK

