JURNAL HUKUM KAIDAH
Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat

Volume : 19, Nomor : 3
ISSN Online : 2613-9340
ISSN Offline : 1412-1255

Tanggung Jawab Hukum PT. *Grab* Indonesia Cabang Medan Dalam Pengangkutan Barang *(grab express)* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara)

oleh:
Melati Prana Rossi.S
osyshy5@gmail.com

Abstrak

Seiring berkembangnya teknologi, komunikasi dan informasi pada masa ini mendorong masyarakat untuk berkembang, baik dari sisi sosial maupun non sosial. saat ini, terdapat transportasi yang dapat dipesan dan dibayar secara sistem daring. Sistem daring *(online).* Salah satu jenis transportasi yang menggunakan sistem daring ini adalah *Uber*, *Go-jek*, dan *Grab. Grab* adalah perusahaan dari Malaysia, yang beroperasi di Indonesia yang bergerak di bidang pemasaran teknologi aplikasi yang bekerja sama dengan perusahaan rental mobil. *Grab* melakukan penawaran yang menawarkan berbasis aplikasi *mobile*. Aplikasi Uber dapat diunduh pada *smartphone* pengguna jasa. Tujuan penelitian adalah mengetahui dan menganalisis tentang tanggung jawab hukum terhadap konsumen jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan, dan menganalisis apa saja kendala yang dihadapi konsumen kepada *driver* jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan.
Ketentuan hukum dalam tanggung jawab PT. *Grab* Indonesia merupakan perusahaan dimana kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai alat transaksi untuk memberikan akses mudah bagi konsumen untuk memesan barang dan terdapat kendala apa saja yang dihadapi konsumen terhadap *driver Grab* indonesia cabang Medan. PT. *Grab* Indonesia menerapkan 2 (dua) bentuk sistem perjanjian kemitraan, yaitu: sistem perjanjian kemitraan tertulis yang dilakukan ketika Mitra atau pengemudi mendaftar pertama kali di kantor cabang PT. *Grab* Indonesia dan yang kedua secara elektronik, Perjanjian Kerjasama Kemitraan tertulis surat antara mitra atau pengemudi dengan PT. *Grab* Indonesia dapat diketahui tentang hak dan kewajiban antara mitra/ pengemudi dan PT. *Grab*.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, PT. *Grab* Indonesia, Pengangkutan Barang *(Grab Express)*

Abstract

At this time, communication and information encourage people to develop, both socially and non-socially along with the development of technology. Currently, there are transportations that can be booked and paid for online system. One type of transportation that uses this online system is Uber, Go-jek, and Grab. Grab is a Malaysian company, which operates in Indonesia which is engaged in the application of technology marketing in cooperation with the car rental company. Grab is doing deals that offer based on mobile applications. Uber application can be downloaded on service user smartphones. The purpose of this research is to find out and analyze the legal liability to consumers if the goods sent are damaged, and analyze what are the obstacles faced by the consumers to the driver if the goods sent are damaged..

Legal provisions in the liability of PT. Grab Indonesia, it is a company where its activities use application technology as a transaction tool to provide easy access for consumers to order goods and there are any obstacles faced by the consumers against Medan branch Indonesian Grab drivers. PT. Grab Indonesia applies 2 (two) forms of partnership agreement system, namely: a written partnership agreement system that is implemented when a Partner or driver registers for the first time at the branch office of PT. Grab Indonesia and the second, it can be done electronically. Partnership Cooperation Agreement in a written letter between partners or drivers with PT. Grab Indonesia can be known about the rights and obligations between partners / drivers and PT. Grab.

Keywords*: Liability, PT. Grab Indonesia, Freightage (Grab Express)*

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi, komunikasi dan informasi pada masa ini mendorong masyarakat untuk berkembang, baik dari sisi sosial maupun non sosial. ditambah sifat manusia modern terjangkiti oleh penyakit hedonisme yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.[1]

Transportasi merupakan bagian penting dalam hidup masyarakat Transportasi berasal dari kata Latin yaitu *transportare*, di mana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Pengertian Transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat lainnya. Hal ini berarti transportasi merupakan suatu jasa yang diberikan, guna menolong orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya.Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.[2]

Transportasi semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Pada zaman dahulu transportasi dapat berupa sepeda, sepeda motor, becak, dan lain-lain. di dalam perkembangannya, transportasi telah mengalami perubahan yang semakin modern maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.[3]

Indonesia sendiri transportasi memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi misalnya meningkatkan pendapatan nasional dan menciptakan serta memelihara kesempatan kerja bagi masyarakat dan masyarakat memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.[4] Alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat, laut, dan udara,[5] sedangkan alat Transportasi darat seperti sepeda motor atau yang lebih dikenal dalam masyarakat adalah ojek.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya untuk memperoleh (tambahan) nafkah.[6]

Dalam Kamus Bahasa Inggris penyewaan sepeda motor berarti *motorcyle* rental[7], yang artinya sebagai alat transportasi. Dalam waktu singkat, layanan ojek *online* ini berhasil menjaring ribuan tenaga kerja di Indonesia untuk menjadi pengemudi ojek (*driver*) dan mendapatkan pasar yang begitu luas dalam mengembangkan usahanya.

Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia yang berbunyi, “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”, maka

[1] Absori, Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 9, No.1, Maret 2006:39-52 diakses tanggal 28 Agustus 2019 pukul10.30 wib.

[2]Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hal.13.

[3]Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung,1998, hal.7.

[4]Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000, hal.45.

[5]Sri Rejeki Hartono,1980. *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat* .Penerbit Undip,hal.8.

[6]Ana Retnoningsih dan Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Widya Karya, Semarang, 2011, hal.342.

[7]John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007, hal.478.

transportasi sangat berpotensi menjaga, dan memperkokoh persatuan dan kesatuan, serta mempelancar hubungan antara satu pulau dengan pulau lainnya ataupun antar negara di Indonesia.

Pada perkembangan saat ini, terdapat transportasi yang dapat dipesan dan dibayar secara sistem *daring*. Sistem *daring (online).*[8] Salah satu jenis transportasi yang menggunakan sistem daring ini adalah *Uber*, *Go-jek*, dan *Grab.*

Berdasarkan kemajuan dari masyarakat kita melihat kehadiran *grab* sebagai salah satu angkutan yang digunakan dengan aplikasi yang telah disediakan perusahaan, akan tetapi realitanya Plat BK yang ditemukan berbeda dengan apa yang ditemukan oleh konsumen.

Grab adalah perusahaan dari Malaysia, yang beroperasi di Indonesia yang bergerak di bidang pemasaran teknologi aplikasi yang bekerja sama dengan perusahaan rental mobil. *Grab* melakukan penawaran yang menawarkan berbasis aplikasi *mobile*. Aplikasi *Uber* dapat diunduh pada *smartphone* pengguna jasa.

Grab merupakan aplikasi interaktif di Malaysia, yang dapat digunakan dengan mudah via komputer atau *smartphone* yang menjadi mediasi untuk mempertemukan kebutuhan penumpang sebagai pengguna jasa dengan supir dan mobil sebagai penyedia jasa transportasi. Adapun cara pembayarannya menggunakan sistem *Ovo*.

Di Indonesia Perusahaan Grab merupakan jasa transportasi darat yaitu Taksi. *Grab* adalah taksi yang memakai aplikasi *mobile* dengan menggunakan mobil yang berplat warna hitam. *Grab* telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2015 hadir sebagai *Social enterpreneurship inovatif* untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. *Grab* menawarkan kenyamanan taksi dengan harga rendah dan cukup bersaing dibandingkan dengan taksi resmi lainnya sehingga Uber mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang sangat cepat di tanah air maupun manca negara. Layanan *Grab* ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Adapun beberapa layanan *Grab* meliputi:

1. *Grab bike* dengan menggunakan layanan ini dapat memesan ojek untuk mengantar satu orang dari satu tempat ke tempat tujuan.
2. *Grab taxi* Layanan yang membantu mendapatkan layanan taksi yang cepat.
3. *Grab Express* Layanan kurir secara kilat menggunakan *Grab bike*.
4. *Grab Food* Layanan yang membantu membelikan makanan dengan cepat.
5. *Grab Hitch Bike* Merupakan produk layanan tebengan dengan sepeda motor dari *Grab* Indonesia dengan harga terjangkau sambil mengurangi polusi. *Grab Hitch* akan mencari pengemudi dan dicocokkan dengan calon penumpang dengan arah/rute yang sama. Pembayarannya sendiri untuk layanan ini hanya separuh harga dari layanan *Grab Bike.*
6. *Grab Parcel* Merupakan layanan kurir yang lebih kompleks dari *Grab Express* dengan maksimum pengiriman yang lebih besar

[8]Menurut Ashadi Siregar pengertian media *online* adalah penyebutan umum kepada media berbasis telekomunikasi dan multimedia (komputer dan internet). Media online ini termasuk website, radio-online, pers online, dan e-commerce.(dalam Kurniawan, 2005, hal.20.)

namun belum menjangkau ke seluruh kota di Indonesia.[9]

Adapun logo *Grab* yang dapat kita lihat sebagai berikut:[10]

Gambar Logo *Grab* Indonesia

Identitas merek baru mewakili aplikasi layanan *Grab* yang sedang tumbuh untuk melayani industri transportasi secara menyeluruh, selain itu, pergantian nama dan logo pada tanggal 28 Januari 2016 menekankan komitmen *Grab* yaitu menyediakan kebebasan untuk mencapai tempat yang aman dan nyaman, kebebasan memilih moda transportasi terbaik, dan kebebasan untuk meraih kehidupan yang layak. Dua garis pada logo baru tersebut terinspirasi dari jalan raya dan mewakili jalan dengan segala kemungkinan yang tak berujung.[11]

Berdasarkan *website* wikipedia pembagian penghasilan untuk pengendara yang disebut *biker Grab* adalah 20 % (dua puluh persen) dan 80 % (delapan puluh persen) untuk perusahaan *Grab*, sedangkan untuk anggotanya sudah mencapai angka sekitar 1000-an.[12] Angkutan *Grab* mempunyai karakteristik sebagai berikut:

a. Efisiensi dalam hal waktu, cara pemesanan, mampu melayani pada saat diperlukan, daya jelajahnya cukup tinggi.
b. Memiliki ciri khas tersendiri yaitu menggunakan atribut berupa helm dan jaket berwarna hijau dengan logo *Grab.*

Adapun persoalan hukum yang timbul terkait kehadiran *Grab*, diantaranya mengenai keabsahan atau legalitas perihal hubungan hukum yang terjadi antara *driver Grab* (pengangkut) dengan penumpang *Grab* dan Mengenai status hubungan hukum antara driver *Grab* dengan PT. *Grab* Indonesia selaku pelaku usaha yang menjalin kemitraan,yang dapat dikaji dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan dan Lalu Lintas, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen.

Masalah seputar *Grab* menarik untuk dibahas karena permasalahan mengenai bentuk perjanjian antara perusahaan *Grab*, dan *Driver*, adalah hal yang perlu dikaji. Hal ini terkait masalah pertanggungjawaban khususnya jika merugikan Pengguna Jasa atau Konsumen. dari judul penelitian ini dalam rangka menyelesaikan Program Studi S2 Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara (UISU), yaitu: **"Tanggung Jawab Hukum PT. *Grab* Indonesia Cabang Medan Dalam Pengangkutan Barang (*Grab Express*) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".**

B. Permasalahan

Permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apa saja kendala yang dihadapi Konsumen kepada *Driver Grab* Indonesia dalam

[9] *http://www.wikipedia.com* diakses pada tanggal 2 Juli 2019 pukul 20.15 wib.
[10] *http;//sumberGrabindonesia*,2016 diakses pada tanggal 03 Juli 2019 pukul 08.56 wib.
[11] *www.sumber.com,* diakses pada tanggal 03 Juli 2019 pukul 09.02 wib.
[12] *http://www.wikipedia.com,* diakses pada tanggal 2 Juli 2019 pukul 20.15 wib.

pengangkutan barang jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan ?

2. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum PT. *Grab* Indonesia Cabang Medan dalam Pengangkutan Barang (*Grab Express*) ditinjau dari Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan mengenai apa yang harus dilakukan untuk menghadapi masalah tertentu".[13] Maksudnya untuk menggambarkan permasalahan yang berkaitan dengan syarat-syarat dan perjanjian kerja antara *driver* dengan PT. *Grab* Indonesia Penelitian ini di tujukan untuk mendapatkan petunjuk atau saran terhadap hal–hal yang harus di lakukan untuk mengatasi permasalahan–permasalahan dalam perjanjian kerja tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan Wawancara terhadap *Driver Grab* adalah sebagai pelengkap data. Menurut Soerjono Soekanto penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.[14].

[13]Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hal. 35.

[14]Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (suatu tinjauan singkat),* Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hal.13-14.

II. Pembahasan

A. Kendala Yang Dihadapi Konsumen Kepada *Driver Grab* Indonesia Dalam Pengangkutan Barang Jika Barang Yang Dikirimkan Mengalami Kerusakan.

Sebelum membahas apa saja kendala yang dihadapi konsumen kepada driver *Grab* Indonesia Cabang Medan dalam pengangkutan barang jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan terlebih dahulu dalam penelitian membahas Mengenai tanggung jawab hukum apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang dalam penyelenggaraan pengangkutan barang menggunakan sepeda motor pada aplikasi *grab express* dalam aplikasi *grab* ini, akan dibahas siapa pihak yang bertanggung jawab dan berupa apa tanggung jawab tersebut apabila terjadi kerugian berupa kerusakan atau kehilangan barang.

Melalui *website* resmi dari PT. *Grab* Indonesia menyatakan bahwa PT. *Grab* Indonesia adalah suatu perusaan teknologi dan bukanlah merupakan perusahaan transportasi. PT. *Grab* Indonesia tidak mempekerjakan penyedia layanan transportasi atau kurir sehingga tidak memberikan tanggung jawab atas setiap perbuatan dan/atau kelalaian penyedia layanan. Penyedia yang dimaksud disini adalah orang perseorangan atau badan usaha yang memberikan jasa layanan dan selanjutnya bekerja sama dengan PT. *Grab* Indonesia.[15]

Penyedia layanan misalnya pengemudi ojek atau yang kerap disebut *driver grab*. Dengan kata lain PT. *Grab* Indonesia merupakan perusahaan jasa yang berbasis teknologi aplikasi *online* yang berfungsi untuk

[15]Dikutip dari https://www.grab.com/terms, yang diakses tanggal 5 September 2019 pukul 09.00 WIB.

mempertemukan orang sebagai pembeli dan penjual.

Dalam hal ketika barang yang diangkut mengalami kerusakan, hilang atau musnah, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga telah mengaturnya dalam Pasal 193 Ayat (1), yakni "Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengiriman". Begitu juga ketika terjadi kerugian bagi konsumen, maka yang seharusnya bertanggung jawab adalah mitra PT. *Grab* Indonesia sebagai pihak yang melaksanakan kegiatan pengangkutan, namun tidak demikian, melainkan pihak manajemen PT. *Grab* Indonesia yang akan bertanggung jawab membayar ganti kerugian dengan nominal sesuai dengan kesepakatan pihak perusahaan dengan konsumen.[16]

Ada 2 (dua) kemungkinan yang akan terjadi apabila barang yang dikirim tidak selamat, yaitu barang tersebut hilang atau rusak. Barang hilang artinya barang tersebut terbakar, tenggelam, atau dicuri. Sedangkan barang rusak artinya, barang tersebut ada tetapi barang tersebut tidak dapat digunakan sebagai mana mestinya atau tidak berwujud sebagaimana mestinya.

Dua keadaan tersebut menjadi tanggung jawab pengangkut sehingga harus memberikan ganti rugi terhadap barang yang bersangkutan. Tetapi terdapat pengecualian apabila kerugian terjadi dikarenakan sebab-sebab seperti cacat nya barang yang bersangkutan, karena kesalahan atau kelalain pengirim, dan keadaan memaksa yang menyebabkan barang tersebut hilang atau rusak.

Pengemudi *grab* sebagai pengangkut dapat dimintai pertanggung jawaban perseorangan karena pengemudi *grab* dalam penyelenggaraan pengangkutan barang menggunakan sepeda motor melalui layanan *Grab Express* dalam aplikasi *grab* tidak dalam naungan perusahaan angkutan umum.[17]

Proses penyelenggaraan pengangkutan menggunakan layanan *Grab Express* adalah berada di darat sebab dilakukan menggunakan sepeda motor sebagai moda pengangkutannya. Pengirimannya juga dilakukan terbatas hanya dalam kota saja. Misalnya untuk pengiriman dalam kota Medan, *grab express* hanya dapat mengantarkan paket di daerah sekitar kota Medan saja. Hal ini sejalan dengan tujuan dari *Grab Express* sendiri yakni sebagai layanan kurir *instan*. Namun, pengiriman yang dilakukan dengan menggunakan *Grab Express* hanya terbatas pada suatu ruang lingkup wilayah saja. Sehingga kemungkinan terjadinya resiko kerusakan barang pada saat pengiriman tidak dapat dihindari begitu saja. Pelaksanaan pengangkutan barang melalui jalur darat merupakan salah satu penyelenggaraan pengangkutan yang memiliki resiko tinggi.

1. Faktor-faktor yang dihadapi dalam proses pengangkutan menggunakan jalur darat yang dapat menimbulkan resiko.

Kendala yang dialami oleh penyelenggara pengangkutan barang melalui jalur darat. Faktor-faktor yang dihadapi dalam proses pengangkutan menggunakan jalur darat

[16]Hasil wawancara dengan Ibu Maria sebagai Customer Service PT. Grab Indonesia cabang Medan.

[17]Hasil wawancara dengan bapak alfan Paranginangin selaku Driver Grab Indonesia Cabang Medan.

yang dapat menimbulkan risiko adalah sebagai berikut:

a. Faktor alam seperti cuaca yang buruk atau hujan. Dalam keadaan hujan maka jarak pandang dari pengemudi sangat terbatas dan sangat rawan terjadi kecelakaan, tidak jarang proses pengangkutan itu dihentikan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan barang. Upaya yang dapat dilakukan oleh driveradalah menghentikan kegiatan pengiriman barang untuk sementara waktu sehingga dapat mencegah terjadinya risiko kecelakaan yang berakibat pada kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman.
b. Faktor kondisi lingkungan jalanan yang rusak dan tidak memadai sehingga menyebabkan barang rusak. Keadaan jalan raya yang rusak dapat menjadi faktor rusaknya barang yang diantar. Sebab pada saat drivermelintasi jalanan tersebut, terdapat kemungkinan terjadi guncangan yang memungkinkan membuat barang tersebut rusak.
c. Kecelakaan lalu lintas, hal ini bisa terjadi karena kondisi dari kelalaian pengemudi itu sendiri dan dari pengemudi lain. Kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas yang dapat dialami oleh *driver* dapat menjadi salah satu faktor penyebab kerusakan barang yang dikirim.
d. Kurang siapnya kondisi armada yang digunakan sebagai alat pengangkut, seperti ban atau rem yang sudah aus atau tipis, lampu depan atau belakang yang mati atau tidak menyala yang dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan ehingga menimbulkan keterlambatan ataupun kerusakan barang paket.[18]
e. Kurang bagus atau sempurnanya pembungkusan barang atau paket yang berakibat pada kerusakan barang paket.

2. Faktor yang menyebabkan resiko kerusakan pada barang saat proses penyelenggaraan pengiriman berlangsung.

Menurut Caroline Endah Safitri sebagai Pusat Pengaduan dan keluhan Konsumen Menindak lanjuti adanya beberapa faktor yang dapat menyebabkan resiko kerusakan pada barang saat proses penyelenggaraan pengiriman berlangsung, maka upaya yang dapat ditempuh adalah sebagai berikut:

a. Demi keselamatan *driver* dan barang yang dikirim, untuk menghindari faktor cuaca yang buruk ataupun hujan, upaya yang dapat dilakukan oleh *driver* adalah menghentikan kegiatan pengiriman barang untuk sementara waktu sehingga dapat mencegah terjadinya risiko kecelakaan yang berakibat pada kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman.
b. Terkait dengan faktor jalanan yang rusak dan tidak memadai untuk di lewati, *driver Grab Express* harus lebih berhati hati dalam melajukan kendaraannya. Upaya lain yang dapat diambil adalah dengan menggunakan akses jalan lain yang keadaannya baik dan dapat dilewati sehingga pengiriman barang dapat berjalan aman dan selamat sampai tempat tujuan.

[18]Wawancara dengan ibu Caroline Endah Safitri sebagai Pusat Pengaduan dan keluhan Konsumen pada PT. Grab Indonesia Cabang Medan.

c. Menghindari faktor yang ketiga yakni kecelakaan yang disebabkan oleh *driver* itu sendiri. Upaya dari *Grab* Indonesia adalah telah melakukan pelatihan khusus bagi para *driver Grab Express* dalam proses pengiriman barang agar tetap aman dan selamat pada saat pengiriman barang. Pada website resminya, *Grab* Indonesia telah menjelaskan bahwa setiap *driver* pada *Grab Express* dibedakan dengan driverbiasa pada *Grab Bike*. Para *driver Grab Express* telah mendapat pelatihan khusus untuk mengantarkan barang.
d. Demi meminimalisasi adanya kecelakaan, para *driver* harus memastikan bahwa armada yang digunakan dalam kondisi baik. Kondisi ban, rem dan juga lampu pada sepeda motor juga dapat mempengaruhi keselamatan dalam pengiriman barang.
e. *Driver* wajib memastikan bahwa barang yang dikirim sudah dibungkus dengan baik oleh pengirim. Demi menghindari adanya rusak dan/atau cacat barang pada saat pengiriman, driverdapat meminta pada pengirim untuk melakukan pembungkusan sempurna pada barang.

Sehingga dalam hal tersebut dapat memudahkan pengiriman barang sehingga aman dan selamat sampai tujuan. Meskipun telah dilakukan upaya pencegahan terhadap faktor yang dapat membuat barang tersebut tidak aman, akan selalu ada celah terhadap kerugian yang dialami pengirim dan/atau penerima selaku konsumen.

3. Barang yang tidak dapat dikirimkan melalui *Grab Express*

Adapun ketentuan barang yang tidak dapat dikirimkan melalui *grab express* yaitu:

a. Hewan Ternak dan Stok Darah.
b. Amunisi, petasan, korek api, bensin dalam jumlah besar atau bahan peledak lainnya dan/atau bahan yang mudah terbakar dalam jumlah besar.
c. Uang kertas, wesel, cek berjalan, dan sejenisnya.
d. Hewan hidup kecuali lebah, lintah, ulat sutra, parasit, serangga, dan serangga pengusir serangga perusak yang dikirim oleh badan yang diakui secara resmi.
e. Senjata, perlengkapan militer dan suku cadang.
f. Opium morfin, kokain dan obat-obatan terlarang lainnya.
g. Minuman beralkohol.
h. Emas, Berlian dan Bahan Berharga.[19]

Grab hanya akan menerima klaim atas kerusakan barang 7x24 (tujuh kali dua puluh empat) jam setelah barang diterima. Sedangkan untuk barang yang hilang, Grab hanya akan menerima klaim 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal pengiriman.

Kerugian yang dialami oleh konsumen akibat pengiriman yang kurang hati-hati dan aman akan mengakibatkan barang tidak selamat.Tentunya hal ini dapat menimbulkan tuntutan pengirim kepada *Grab* Indonesia karena tidak menyelenggarakan proses pengangkutan dengan aman dan selamat. Sebab pada saat *driver Grab Express* telah menerima barang dari pengirim, maka pada saat itu *driver Grab Express* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengangkutan

[19]https://help.grab.com/passenger/id-id/ diakses pada tanggal 21 November 2019 pukul 13.30 wib.

untuk dikirim ke tempat tujuan dengan selamat Artinya pihak *Grab* Indonesia yang diwakili oleh *driver Grab Express* bertanggung jawab mulai sejak diterimanya barang hingga saat barang tersebut diserahkan ditangan penerima.

4. Informasi mengenai klaim ganti rugi untuk jasa pengiriman *Grab*

Adapun informasi mengenai klaim ganti rugi untuk jasa pengiriman Grab adalah sebagai berikut:

a. *Grab Instant Delivery* menyediakan opsi asuransi atas kehilangan/kerusakan produk dalam proses pengiriman dengan nilai tanggungan sebesar harga produk, selama produk tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan. Nominal maksimal penggantian adalah Rp10.000.000 (sepuluh juta rupiah).
b. *Grab Same Day Delivery* menyediakan opsi asuransi atas kehilangan produk dalam proses pengiriman dengan nilai tanggungan sebesar harga produk, selama produk tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan. Nominal penggantian akan dihitung berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga produk. Pengiriman yang tidak diasuransikan hanya mendapatkan penggantian setinggi-tingginya 10 (sepulu) kali biaya kirim atau maksimal nilai wajar harga produk dengan membandingkan mana yang lebih rendah.
c. *Grab* berhak menolak barang yang tidak diasuransikan.
d. Jenis barang yang tidak dapat diasuransikan:
   1) Perhiasan berharga dan batu mulia.
   2) Makanan dan minuman yang mudah rusak atau perlu penanganan khusus.
   3) Obat-obatan, alkohol, dan narkotika.
   4) Surat-surat berharga.
   5) Barang-barang yang termasuk kedalam kategori larangan kiriman.[20]

5. Y*ang* Bukan Menjadi Tanggung Jawab *Grab Untuk* Memberikan Ganti Kerugian

Pihak *Grab* tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan penggantian atas hal-hal sebagai berikut:

a. Bila isi kiriman tidak sesuai dengan keterangan pengakuan isi kiriman.
b. Resiko teknis apapun yang terjadi selama pengiriman yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsi, baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya ataupun barang barang elektronik lainnya seperti TV, radiotape, komputer, handphone, tablet dan barang lain yang sejenis.
c. Barang-barang kebutuhan untuk pengobatan/medis.
d. Kerugian non material bila terjadi kesalahan teknis pelayanan pengiriman barang.
e. Kerugian tidak langsung yang disebabkan oleh kerusakan atau kehilangan barang dalam proses pengiriman.
f. Kebocoran, kerusakan atau pembusukan akibat kemasan/pembungkus *(packing)* yang kurang baik.
g. Kerugian/kerusakan dari perbuatan yang disengaja *(willfull act)*, termasuk penggelapan.
h. Kerugian/kerusakan akibat sifat alamiah dari barang itu sendiri, termasuk bunga,

[20] *ibid*

tanaman, makanan basah, *dry ice*, dan barang-barang yang memerlukan suhu terjaga.

i. Kerugian/kerusakan yang disebabkan oleh penahanan dan penyitaan atau pemusnahan terhadap suatu jenis barang kiriman yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang berwenang seperti Bea Cukai, Karantina, Kejaksaan dan instansi instansi lainnya baik dalam wilayah hukum Indonesia maupun negara tujuan. Denda, kehilangan, kerusakan Kiriman selama berada dalam Penahana/Penyitaan menjadi tanggung jawab pengirim.

j. Kerugian/kerusakan akibat keterlambatan alat angkut.[21]

Dalam semua tuntutan penggantian atas klaim yang diajukan wajib melampirkan Surat pernyataan klaim berikut perincian barang yang rusak atau hilang dengan menyebutkan nomor resi dari kiriman tersebut, Fotokopi KTP pengirim (untuk pengiriman atas nama pribadi), Foto barang yang rusak.

Apabila dalam pengangkutan barang tersebut berjalan tidak aman dan selamat, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab pengangkut. Dimana dalam hal ini pengangkut adalah *Grab* Indonesia yang diwakili oleh *driver Grab Express*.

6. Layanan *Grab Express* Yang Mengatur Hal Penting Dalam Pengiriman

Menurut panduan resmi penggunaan layanan *Grab Express* yang dapat diakses melalui situs resmi *Grab* Indonesia, didalamnya mengatur terkait beberapa hal penting dalam pengiriman, yakni sebagai berikut:

a. Pengiriman dengan motor menggunakan tas kanvas. Seperti pada proses pengiriman paket secara konvensional, *Grab Express* juga menerapkan penggunaan tas kanvas sebagai tempat menyimpan objek pengiriman. Tujuan utama dengan digunakannya tas kanvas ini adalah agar barang yang dikirim dapat tiba ditempat tujuan dengan aman dan selamat. Adapun apabila tidak menggunakan tas kanvas, *driver* diwajibkan untuk mengikat barang dengan tali pengait motor. Hal ini sesuai dengan kewajiban pengangkut sebagaimana yang telah banyak dijelaskan bahwa berkewajiban untuk memastikan barang disimpan dan dikirim ke tempat tujuan dengan kondisi aman dan selamat.

b. Jenis barang yang dapat dikirimkan dengan *Grab Express*

Berbeda dengan pengiriman paket konvensional yang memperbolehkan konsumen untuk mengirimkan barang apa saja selama tidak melanggar ketentuan hukum, *Grab Express* memberi batasan terkait barang apa saja yang dapat dikirim. Pada dasarnya *Grab Express* digunakan untuk melakukan pengiriman barang kilat dalam satu area yang meliputi dokumen dan barang. Pada pengiriman barang sendiri ada beberapa jenis barang yang dapat dikirimkan menggunakan *Grab Express* yaitu paket dengan ukuran sedang, karangan bunga, jas hujan, makanan kering yang terbungkus rapi,

[21] *www.callcentergrab.com* , diakes pada tanggal 21 November 2019 Pukul 13.30 wib.

barang belanjaan dan juga baju. Grab Indonesia juga memiliki jenis barang yang disarankan untuk tidak dikirimkan dengan menggunakan layanan ini yaitu hewan hidup, perhiasan, senjata tajam, uang, surat berharga, narkotika dan barang-barang yang dilarang oleh hukum.

c. Ukuran barang yang dapat dikirim

Dalam praktiknya *Grab* Indonesia memiliki ketentuan bahwa paket yang dikirimkan berbobot tidak lebih dari lima kilogram atau maksimal berat paket lima kilogram. Selain itu ketentuan ukuran pada paket yang dikirimadalah dengan dimensi ukuran panjang maksimal 25 sentimeter, lebar maksimal 32 cm (tiga puluh dua sentimeter) dan tinggi maksimal 12 cm (dua belas sentimeter). Pemberlakuan pembatasan ukuran paket oleh *Grab* Indonesia yang dikirim sejalan dengan ketentuan hukum terkait penggunaan sepeda motor sebagai moda pengangkutan barang. Sebelumnya telah dibahas bahwa menurut Pasal 10 Ayat 4 PP 74 tahun 2014, pengiriman barang menggunakan sepeda motor tidak dilarang namun tetap harus memperhatikan beberapa hal yaitu muatan memiliki lebar tidak melebihi setang kemudi, tinggi muatan tidak melebihi 900 mm (Sembilan ratus milimeter) dari atas duduk pengemudi, barang muatan ditempatkan di belakang pengemudi

d. Pertanggungan asuransi pada setiap barang yang dikirimkan

Sebagaimana yang telah ditulis di dalam situs resmi *Grab* Indonesia, konsumen tidak perlu khawatir barang akan mengalami kerusakan. Pihak *Grab* Indonesia telah menjamin bahwa pada setiap pengiriman barang menggunakan *Grab Express* mendapatkan jaminan asuransi hingga sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah). Pemberian jaminan ini adalah sebagai wujud bentuk perlindungan bagi konsumen.[22]

Ketentuan dalam penyelenggaraan

Grab Express yang telah diatur pada situs resmi *Grab* Indonesia, *driver* memiliki hak untuk membuka dan memeriksa paket barang tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen. Sehingga paket yang mungkin berisi barang yang dilarang oleh ketentuan pengiriman dan dengan ini memiliki hak untuk menolak penerimaan dan pengiriman paket barang apa punyang mana dalam pendapatnya tidak dapat dikirimkan dengan aman atau tidak melanggar hukum.[23]

Grab Express tidak menerima pengiriman barang pecah-belah yang tidak dikemas dengan baik, makanan maupun minuman yang membutuhkan pendingin ataupun penanganan khusus, minuman beralkohol, obat-obatan, perhiasan, uang tunai ataupun benda lain yang dilarang oleh ketentuan undang-undang yang berlaku di Republik Indonesia.[24]

Berbeda dengan penyedia layanan angkutan berbasis aplikasi lainnya yang menjadi pesaing dari *Grab* Indonesia yaitu *Go-Jek*. *Go-Jek* juga memiliki layanan pengiriman paket kilat yang memiliki konsep layaknya *Grab Express*, bernama *Go-Send*.

---

[22] Ketentuan Umum Penyelenggaran Grab Express pada tanggal 05 september 2019

[23] *ibid*

[24] Dikutip dari situs resmi Grab Indonesia, *http://www.grab.com/id/* pada tanggal 05 September 2019 Pukul 10.22 wib.

Pada layanan ini, pengiriman dilakukan dengan driver gojek driver biasa yang telah terdaftar pada PT *Go-Jek* Indonesia dapat melakukan layanan *Go-jek* dan juga *Go-Send*. Pada *Go-Send*, para *driver* tidak mendapat pelatihan khusus untuk melakukan pengantaran barang yang akan dikirim. Semua *driver* dianggap sama dan dapat melakukan semua layanan yang ada menggunakan sepeda motor. Untuk pengiriman, pada praktiknya, *Go-Send* tidak difasilitasi oleh tas kanvas ataupun tali pengait seperti yang berlaku pada *Grab Express*. Sehingga pada pengiriman barang menggunakan layanan *Go-Send* memiliki resiko terjadinya kerusakan barang lebih besar dibandingkan dengan menggunakan *Grab Express*.

Berdasarkan hal ini, yang menjadi fokus utama adalah adanya resiko yang tidak pasti dalam penyelenggaraan pengiriman barang tersebut. Resiko yang dapat terjadi seperti barang tersebut hilang dan/atau rusak. Untuk itu, diperlukan lembaga yang mampu menanggung sebagian dari resiko yang mungkin dialami oleh setiap orang.[25] Pada hal ini lembaga yang cocok dan diperlukan adalah asuransi.

Adanya berbagai faktor yang memicu terjadinya permasalahan pada pengiriman barang, membuat *Grab* Indonesia wajib memberikan sebuah perlindungan kepada para konsumennya yakni pengirim barang. Sesuai dengan amanat Pasal 188 dan Pasal 189 UULLAJ[26], maka perlindungan yang diberikan *Grab* Indonesia kepada konsumen *Grab Express* adalah memberikan asuransi terhadap barang yang dikirimkan.

Dilansir pada *website* resmi *Grab* Indonesia pada penjelasan layanan *Grab Express*, menyatakan bahwa seluruh pengiriman paket melalui *Grab Express* diasuransikan hingga Rp 10.000.000 (sepuluh juta rupiah). Kelebihan yang dimiliki oleh *Grab* Indonesia adalah dalam setiap pengiriman paket dengan menggunakan *Grab Express* pengirim tidak perlu menambah biaya penjaminan asuransi. Biasanya pada ekspedisi konvensional, pengirim paket yang ingin menggunakan layanan asuransi sebagai proteksi terhadap barang diwajibkan untuk membayar biaya tambahan diluar biaya pengiriman yang disebut premi asuransi. Prinsip asuransi sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 246 KUHD yaitu,

> "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanyakarena suatu peristiwa yang tak tentu".

Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (selanjutnya disebut UU Perasuransian) pada Pasal 1 angka (1) menyatakan bahwa:

> Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi

[25]Hilda Yunita Sabrie dan Rizky Amalia, '*Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasa raharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum*', Yuridika, Vol. 30, No.3, 2015, hal.389.

[26] Lihat Pasal 188 Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan yaitu: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Lihat Pasal 189 Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan yaitu: Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188.

penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti
b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Melihat definisi diatas bahwa tujuan utama dari diadakannya suatu asuransi adalah untuk mengalihkan resiko dari tertanggung yang mempunyai kepentingan terhadap objek asuransi kepada penanggung yang timbul sebagai akibat adanya ancaman bahaya resiko.

Pada setiap dilaksanakannya penutupan asuransi pasti terdapat perjanjian asuransi. Perjanjian asuransi ini dibuat oleh para pihak yakni penanggung dan tertanggung. Penanggung adalah pihak yang mengambil alih risiko pihak lain dengan memberikan kompensasi ataupun ganti rugi kepada tertanggung atau si penderita kerugian. Sedangkan tertanggung adalah pihak yang berhak mendapat kompensasi akibat adanya kerugian yang diderita dan ganti rugi tersebut diberikan oleh si penanggung. Bila dikaitkan dengan penyelenggaraan pengiriman barang menggunakan *Grab Express*, asuransi yang diberikan juga harus memperhatikan prinsip-prinsip dalam hukum asuransi.

7. Kepuasan pelanggan/konsumen PT. *Grab* Indonesia Cabang Medan.

Adapun mengenai kepuasan pelanggan PT. Grab Indonesia Cabang Medan yaitu :

a. Kesesuian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2) Pelayanan oleh *driver* yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat menggunakan kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang terkait, yaitu:

1) Berminat untuk menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan *driver* memuaskan.
2) Berminat untuk menggunakan kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
3) Berminat untuk menggunakan kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga meliputi:

1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai

atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.[27]

B. Tanggung Jawab Hukum PT. *Grab* Indonesia Cabang Medan Dalam Pengangkutan Barang (*Grab Express*) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan konsumen dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi. Sedangkan konsumen hubungannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup. Maka dalam hal tersebut diatas pelaku usaha dapat dikenakan pertanggung jawaban apabila barang-barang yang dibeli oleh konsumen terdapat:

1) Konsumen menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa yang diproduksi produsen.
2) Produk cacat dan berbahaya dalam pemakaian secara normal.
3) Bahaya terjadi karena tidak diketahui sebelumnya.[28]

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

a) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intertional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
b) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort lilability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*)yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
c) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*stirck liability*),didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.[29]

PT. *Grab Indonesia* sebagai perusahaan penyedia aplikasi jelas memiliki perbedaan dengan perusahaan trasnportasi umum/konvensional. Begitupun dengan tanggung jawab yang dimilikinya, dimana PT. *Grab* Indonesia hanya bertanggung jawab pada penggunaan teknologi aplikasi yang disediakannya, contohnya tanggung jawab atas data dan informasi pribadi konsumen yang menggunakan aplikasi tersebut, bukan pada penyelenggaraan angkutan umumnya.

Apabila PT. *Grab* Indonesia bermitra dengan perusahaan angkutan umum, maka dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, dalam skema kegiatan jual beli barang atau jasa melalui teknologi aplikasi dengan sistem elektronik, tanggung jawab pelaku usaha dapat diklasifikasikan menjadi:

[27] Data *Responden* Masyarakat Medan yang menggunakan jasa transportasi *Online Grab* Indonesia.

[28]http://blogspot.com/2008/06/perbandinganprinsippertanggungjawaban.html. diakses pada tanggal 18 September 2019 pukul 09.40 Wib.

[29] Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hal. 503.

(1) Tanggung jawab pelaku usaha penyedia barang/jasa
(2) Tanggung jawab pelaku usaha teknologi aplikasi yang menghubungkan kegiatan jual beli tersebut.

Pertanggung jawaban Pengangkut dalam Proses Pengiriman Barang menggunakan layanan *Grab Express* Segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh manusia pastilah memiliki resiko. Termasuk juga pada pengiriman barang menggunakan *Grab Express*. resiko tersebut tidak bisa diketahui dengan pasti waktu terjadinya. Pada penyelenggaraan pengiriman barang *Grab Express* misalnya, para pihak tidak akan mengetahui bahaya atau resiko yang akan terjadi sehingga memiliki dampak pada pengiriman barang tersebut contohnya barang yang dikirim rusak.

Sedangkan untuk pelaku usaha teknologi aplikasi, kewajibannya sebagai pelaku usaha yang terkait dengan perlindungan konsumen adalah kewajiban untuk melindungi data pribadi, karena dalam penggunaan teknologi aplikasi konsumen memasukkan data ke dalam sistem elektronik yang digunakan dalam menghubungkan konsumen dengan penyedia barang atau jasa melalui teknologi aplikasi. Perlindungan terhadap data pribadi saat ini diatur secara terbatas dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE).

Tanggung jawab semacam ini juga dikenal dalam *Common Law system*, apabila penumpang selaku konsumen ingin memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dideritanya, maka penumpang wajib membuktikan kesalahan pengangkut selaku pelaku usaha tersebut.

> *Grab Express* adalah layanan kurir secara kilat, pasti dan aman menggunakan baik *Grab Car* ataupun *Grab Bike* yang dapat dipesan melalui aplikasi *Grab*.[30]

Berdasarkan sumber dari *Grab* pengertian *Grab Express* adalah adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.[31]

Bagi Pengguna aplikasi *Grab* Adapun Alasan menggunakan Aplikasi *Grab Express* diantaranya:

a) Pengiriman barang sangat cepat.
b) Pengiriman barang terjamin, lokasi bisa konsumen lacak dimana keberadaan barang tersebut.
c) Kompetitif dimana barang biaya pengiriman berdasarkan jarak tempuh.[32]

Pada aplikasi *Grab* Adapun cara memesan grab express diantaranya:

1) Buka Aplikasi *Grab*.
2) Pilih Layanan *Grab Express* Dan Lokasi Anda Terdeteksi Otomatis.
3) Masukkan Lokasi Pengirim Dan Penerima.
4) Mendapatkan *Driver Grab Express*.
5) Konfirmasi *Driver*.
6) Lacak *Driver* Melalui Aplikasi *Grab*.
7) Barang Yang Bisa Dikirim Via *Grab Express*.

Proses pengiriman barang menggunakan *Grab Express* seperti yang sudah

[30] *https://help.grab.com/driver/id*, diakses pada Rabu, 22 Januari 2020, Pukul 11.05 wib.
[31] *https://www.grab.com/id/express/*, diakses pada tanggal 08 Agustus 2019 pukul 08.26 wib.
[32] https://www.grab.com, diakses pada Rabu, 22 Januari 2020 Pukul 11.15 wib.

diulas diatas, tentunya melibatkan beberapa pihak. Seperti yang dijelaskan diatas, pihak yang dapat diidentifikasi adalah pengirim barang, penerima barang, *driver* dan *Grab* Indonesia. Para pihak tersebut tentunya memiliki peran,tugas serta hak dan kewajiban masing-masing, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Grab* Indonesia Pada pelaksanaan pengiriman barang *Grab Express*, *Grab* Indonesia berperan sebagai ekspeditor.
2) *Driver* bertugas untuk mengantarkan paket.
3) Pengirim Barang Kedua pihak ini bertindak selaku konsumen layanan *Grab Express*. Sebagai pemakai jasa angkutan.[33]

Berdirinya PT. *Grab* Indonesia ini adalah berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sehingga *Grab* menjadi perusahaan yang telah berbadan hukum. Tetapi pada kenyataannya, PT. *Grab* Indonesia terdaftar di Kemenkumham sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi.

Hubungan hukum antara *Grab* Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan *driver* sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara *driver* ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum.

1) PT. *Grab* Indonesia berhak atas kerahasiaan yang ada dalam perusahaan dan mitra/*driver* wajib untuk menjaga kerahasiaan perusahaan tersebut selama menjadi *driver*/mitra PT. *Grab* Indonesia.
2) PT. *Grab* Indonesia berhak 20% dalam pembagian keuntungan pada setiap pembayaran yang dilakukan oleh pengguna jasa/ konsumen kepada mitra/*driver Grab*.

Kewajiban PT. *Grab*. Adalah :

1) PT. *Grab* Indonesia berkewajiban untuk meminjamkan 2 (dua) buah jaket dan 2 (dua) buah helm *Grab.*
2) PT. *Grab* Indonesia berkewajiban untuk memberikan alat kerja kepada Mitra/*driver* berupa handphone android yang harus diangsur selama 25 (dua puluh lima) minggu dengan angsuran per-minggu sebanyak Rp20.000,- (dua puluh ribu rupiah).

III. Penutup

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan Kendala yang dihadapi konsumen Apabila barang rusak pada saat dilakukan pengiriman, *Grab* Indonesia juga telah menyediakan perlindungan bagi konsumennya berupa asuransi di setiap pengiriman barangnya maksimal sebesar Rp 10.000.000 (sepuluh juta rupiah). Terdapat beberapa faktor yang menjadi resiko kerusakan pada saat proses penyelenggaraan pengiriman barang berlangsung diantaranya, faktor cuaca, faktor kondisi jalanan yang rusak, dan faktor kecelakaan yang disebabkan oleh *driver* itu sendiri.
2. Berdasarkan tanggung jawab PT. Grab Indonesia terhadap *Driver* dalam Pengiriman dan Pengemasan Barang dalam *Grab Express* juga menjadi unsur penting untuk meminimalisasi kemungkinan resiko seperti terjadinya kerusakan barang dan pihak yang harus bertanggung jawab apabila terjadi kerugian berupa kerusakan atau kehilangan barang dalam penyelenggaraan

[33] *ibid*

pengangkutan barang menggunakan sepeda motor melalui layanan *Grab Express* dalam aplikasi grab adalah pengangkut/pengemudi. Sedangkan *Grab Express* bertanggung jawab sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku

B. Saran

1. Seharusnya *Grab* Indonesia melalui laman resminya memberikan transparansi terkait besar nominal dan jumlah penggantian ganti rugi kepada konsumennya secara jelas sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan oleh PT.*Grab* Indonesia.
2. PT.*Grab* Indonesia yang mempunyai tanggung jawab berupa tanggung jawab terbatas, maka diharapkan pemerintah juga turut memastikan bahwa tanggung jawab perusahaan penyedia layanan ini tidak merugikan pengguna ataupun masyarakat. Harus terdapat regulasi yang jelas dari pemerintah mengenai pemisahan tanggung jawab antara pelaku usaha teknologi berbasis aplikasi online dengan pelaku usaha penyedia barang dan jasa dikarenakan antara pelaku usaha teknologi berbasis aplikasi online dan pelaku usaha penyedia barang dan jasa memiliki tanggung jawab tersendiri. *Grab* Indonesia sebaiknya memberikan info yang lebih jelas terutama dalam hak-hak terhadap PT. *Grab* dan *Driver* kepada konsumen sehingga termasuk hal-hal yang tidak diinginkan terkait perusahaan asuransi apa yang turut menanggung bila terjadi kerugian pada proses pengiriman barang.

Daftar Bacaan

A. Buku

A.Hasymi Ali, *Pengantar Asuransi,* Bumi Aksara, Jakarta, 1995

Achmad Ali, Heryani Wiwie, *Asas Hukum Pembuktian Perdata*.

Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen.*

Asrori H Hudi M S, Mengenal *Hukum Pengangkutan Udara,* Kreasi Wacana. Yogyakarta, 2010.

Atmadjaja Djoko Imbawani, Hukum Dagang Indonesia.

Barkatulah Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008.

Febrian Shinta, Titik Triwulan, *Perlindungan Hukum bagi Pasien,* Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.

Hamzah Andi, *Kamus Hukum,* Ghalia Indonesia, 2005.

Handri Raharho, *Hukum Perjanjian di Indonesia,* Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009.

H S Salim, *Perkembangan Teori dalam Hukum,* Rajawali Pers, Jakarta, 2010.

Harahap M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian,* Alumni, Bandung, 1986,

Hartono Rejeki Sri, *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat,* UNDIP, 1980.

Huijbers Heo, , *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Kasius, Yogyakarta, 1982.

Ibrahim Johnny, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatiif,* Bayumedia Publishing, Malang.

Khairandy Rhidwan, *Pengantar Hukum Pengangkutan Niaga.*

Kamaluddin Rustian, *Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta2003.

Kansil C S T, *Modul Hukum Perdata Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata,* Jakarta, Pradnya Paramita, 2006.

----------, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia,* Balai Pustaka, Jakarta, 1986.

Kelsen Hans, *Pengantar Teori Hukum Murni,* Nusa Media, Bandung, 2010

----------, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, *General Theory Of law and State ,Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik,* BEE Media Indonesia, Jakarta 2007.

Koentjarajingrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat/Redaksi Koentjaraningrat,* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 1997.

Muhammad Abdulkadir, *Hukum Perusahaan Indonesia,* Citra Aditya Bakti, 2010.

----------, *Hukum Pengangkutan Niaga* Cetakan Ke III, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998.

----------, *Pengertian Tanggung Jawab Hukum,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Mahmud Marzuki Peter, *Pengantar Ilmu Hukum,* Kencana, Jakarta, 2008.

Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Jakarta, Rajawali, 2017.

Mamudji Sri, Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif (suatu tinjauan singkat),: Rajawali Pers, Jakarta 2001.*

Notoatmojo Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan,* Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Projodikoro Wirjono, *Asas-Asas Hukum Perjanjian,*: Sumur, Bandung, 1981,

Purwosutjipto H M N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Hukum Pengangkutan, Djambatan. Jakarta, 1991.

Retnoningsih Suharso Ana, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Widya Karya, Semarang, 2011.

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara,* Raja Grafindo Persada, Jakarta 2006.

R. Subekti , *Hukum Perjanjian,* PT. Intermasa, Bandung, 1987.

Salim Abbas, Manajemen Transportasi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000.

Shadily Hassan, Echols John M, Kamus Inggris Indonesia, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2007.

Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia*,: CV Rajawali, Jakarta, 1981.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian,* Prenada Media Prenada Media, Jakarta, 2004.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,*: Alfabeta, Bandung, 2017.

Sunggono Bambang, , *Metodelogi Penelitian Hukum,* Jakarta, Rajawali Pers, 2013.

Wiradipradja E.Saefullah, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional* dan Nasional, Liberty, Yogyakarta:1989.

Yuhefizar, Kamus Hukum.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan dan Lalu Lintas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Peraturan Menteri Nomor 26 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek