

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Perlindungan Hukum

##### 1. Pengertian Perlindungan

Kata perlindungan dalam bahasa Inggris disebut *protection*. Perlindungan berasal dari kata dasar “lindung” yang mempunyai arti melindungi, memelihara, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.<sup>1</sup>

Kata lindung yang mendapat awalan per- dan akhiran -an menjadi suatu bentuk kata kerja. Sehingga dapat diartikan, perlindungan adalah suatu perbuatan yang melindungi, memelihara, mencegah, mempertahankan dan membentengi.

Istilah perlindungan menurut KBBI dapat disamakan dengan istilah proteksi, yang artinya adalah tempat berlindung, hal (perbuatan) memperlindungi.<sup>2</sup>

Memperlindungi menyebabkan orang dapat berlindung. Arti berlindung, meliputi: menempatkan dirinya supaya tidak terlihat, bersembunyi, atau minta pertolongan. Tujuan perlindungan adalah memberikan rasa aman dari pihak manapun.. Rasa aman adalah bebas

---

<sup>1</sup>Dendi Sugiyono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal.1085.

<sup>2</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, [www.artikata.com](http://www.artikata.com), diakses pada 29 November 2018 pukul 12.54 WIB.

dari bahaya, bebas dari gangguan, tenteram, tidak merasa takut atau khawatir terhadap suatu hal.

## 2. Pengertian Hukum

Hukum berasal dari kata Arab “*hukm*” (jamaknya *ahkam*) yang artinya adalah ketentuan, keputusan, undang-undang, atau peraturan. Definisi hukum adalah aturan-aturan yang diberlakukan oleh pejabat yang berwenang dan bersifat memaksa apabila dilanggar mendapat sanksi.<sup>3</sup> Pengertian hukum dapat dikaji dari norma yang tercantum dalam undang-undang dan norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.

Berikut ini adalah pengertian hukum menurut beberapa pakar hukum, yaitu:

- a. Menurut van Kan sebagaimana yang dikutip oleh Soeroso R, mendefinisikan hukum adalah segala peraturan untuk melindungi kepentingan seseorang dalam hidup bermasyarakat.<sup>4</sup>
- b. Menurut Utrecht sebagaimana yang dikutip oleh Zaeni Asyhadie, hukum ialah sekumpulan peraturan berupa perintah dan larangan yang harus ditaati guna menciptakan ketertiban dalam masyarakat.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 1-3.

<sup>4</sup>Soeroso R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal. 27.

<sup>5</sup>Zaeni Asyhadie, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 1, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal 20.

- c. Menurut Leon Duguit sebagaimana yang dikutip oleh Yulies Triana Masriani, mengemukakan hukum adalah aturan tingkah laku manusia jika dilanggar akan berdampak pada manusia itu sendiri.<sup>6</sup>

Menurut beberapa pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa hukum adalah seperangkat norma atau kaidah yang berfungsi mengatur tingkah laku manusia dan pergaulan masyarakat yang bersifat memaksa dengan tujuan melindungi kepentingan bersama untuk menciptakan ketentraman dan kedamaian didalam hidup bermasyarakat serta memberi sanksi tegas bagi siapa saja yang melanggarnya.

### **3. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan.<sup>7</sup> Dengan kata lain sebagai gambaran fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Jadi, dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.

---

<sup>6</sup>Yulies Triana Masriani, *Pengantar Hukum Indonesia*, Cet. 8, (Jakarta: Sinar Grafika. 2013) hal. 6.

<sup>7</sup>Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), hal. 42.

#### 4. Bentuk Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi dua yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif merupakan perlindungan yang sifatnya pencegahan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatnya sebelum putusan pengadilan. Sehingga tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan represif berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan didalam pengadilan maupun diluar pengadilan.<sup>8</sup>

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama didepan hukum.

Masyarakat yang tertib merupakan masyarakat yang teratur, sopan, dan menaati berbagai peraturan perundang-undangan dan peraturan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Ketertiban suatu keadaan dimana masyarakatnya hidup dengan baik.

---

<sup>8</sup> Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2003), hal. 9.

Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.<sup>9</sup>

Menurut N.E. Algra et al sebagaimana yang dikutip oleh Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, Kepastian hukum dalam bahasa belanda adalah *rechtszekerheid* sedangkan dalam bahasa inggris adalah *legal certainty*. Kepastian hukum adalah kepastian mengenai hak dan kewajiban, mengenai apa yang menurut hukum boleh dan tidak boleh.<sup>10</sup> Kepastian hukum merupakan nilai lebih dari peraturan tertulis dari pada yang tidak tertulis, dengan adanya peraturan tertulis orang dapat lebih mudah untuk menemukan, membaca, dan memastikan bagaimana hukumnya.

## **5. Perlindungan Hukum Terhadap Ojek Online**

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. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>9</sup>Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Ed. 1, Cet. 3, (Jakarta:Rajawali Pers, 2014), hal. 259-270.

<sup>10</sup>Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 3, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 140.

Umar kasim dalam artikelnya “*Menghindari Penyelundupan Hukum dalam Pemborongan Pekerjaan*” menjelaskan bahwa perjanjian kemitraan adalah bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (*partnership agreement*).<sup>11</sup> Suatu perjanjian harus disepakati oleh para pihak, apabila salah satu pihak (perusahaan penyedia aplikasi) mengubah isi perjanjian atau memutus kemitraan maka harus ada persetujuan dari pihak lainnya.

Pada intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai driver ojek online kemudian menjalankan training online, mengakses dan menggunakan aplikasi driver Grab, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan. Bagian Kedua Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan dalam Pasal 47 menyebutkan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali

---

<sup>11</sup>Umar kasim, Menghindari Penyelundupan Hukum dalam Pemborongan Pekerjaan, Artikel dalam <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/lt50dbd1be39179/menghindari-penyelundupan-hukum-dalam-perjanjian-pemborongan-pekerjaan>, diakses pada 14 desember 2018 pukul 20.30 WIB.

atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>12</sup>

Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua Persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.<sup>13</sup>

Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perlu diingat bahwa asas kebebasan berkontrak tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnya perjanjian dalam KUH Perdata. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320-1337 KUH Perdata, yaitu:

a. Kesepakatan para pihak, berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata, tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.<sup>14</sup>

Dalam hal ini perjanjian tidak sah apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan atau penipuan.

---

<sup>12</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Visimedia, 2007), hal.24.

<sup>13</sup>Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie), dalam [http://www.google.nl/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eodb.ekon.go.id/download/peraturan/lainlain/lainlain/KUHPer.pdf&ved=2ahUKEwiOw4Ggkr3fAhWYWisKHRMSAasOFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw0wOKJTmOMHMcrgq\\_IUY8G6](http://www.google.nl/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eodb.ekon.go.id/download/peraturan/lainlain/lainlain/KUHPer.pdf&ved=2ahUKEwiOw4Ggkr3fAhWYWisKHRMSAasOFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw0wOKJTmOMHMcrgq_IUY8G6), diakses pada 18 Desember 2018 pukul 16:41 WIB.

<sup>14</sup>*Ibid.*

- b. Kecakapan para pihak, menurut Pasal 1329 KUH Perdata tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu.<sup>15</sup> Cakap disini adalah seseorang tersebut telah dikatakan dewasa menurut hukum.
- c. Mengenai suatu hal tertentu, menurut Pasal 1333 KUH Perdata obyek perjanjian harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu dapat ditentukan atau dihitung.<sup>16</sup> Pasal 1332 KUH Perdata menentukan bahwa hanya barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan.<sup>17</sup>
- d. Sebab yang halal, bahwa isi dari perjanjian itu sendiri tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan maupun ketertiban umum. Hal ini diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata.<sup>18</sup>

Jika hubungan pengusaha penyedia aplikasi dan driver adalah hubungan kemitraan, maka yang terjadi adalah kesetaraan antara pihak tanpa ada unsur upah dan perintah. Sehingga penyelesaian Karena fenomena yang terjadi, pengemudi ojek online tidak mendapatkan gaji dari perusahaan aplikasi. Justru para pengemudi harus membagi 10 hingga 20 persen ke perusahaan melalui dompet kredit setiap kali pengemudi menyelesaikan satu pekerjaan. Perintah mengantar atau

---

<sup>15</sup>*Ibid.*

<sup>16</sup>*Ibid.*

<sup>17</sup>*Ibid.*

<sup>18</sup>*Ibid.*

menjalankan pekerjaan tidak datang dari perusahaan melainkan dari aplikasi driver itu sendiri.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan kerja antara pengojek dan perusahaan aplikasi. Maka pengojek tidak berhak menuntut hak-hak yang diterima pekerja pada umumnya seperti asuransi jiwa, jamsostek maupun pesangon jika hubungan kerjasama mereka berakhir. Termasuk, mitra juga tidak dapat menuntut apabila terjadi perubahan ketentuan yang terdapat pada aplikasi. Semisal, perubahan pada skema insentif.

## **B. Profil Perusahaan Grab**

### **1. Sejarah Grab**

Grab adalah perusahaan teknologi yang berkantor pusat di Singapura yang menghubungkan penumpang dengan pengemudi taksi dari berbagai perusahaan. Grab didirikan oleh Anthony Tan yang sedang kuliah di *Harvard Business School* untuk *Master of Business Administration*. Ketika teman sekelasnya sedang bercerita tentang sulitnya mendapatkan taksi di Malaysia, Anthony kemudian menyusun rencana bisnis untuk membangun grab taxi yang mirip dengan layanan uber pada tahun 2012. Pada saat grab taxi hadir di Indonesia, seorang sopir taksi di Jakarta mengatakan bisa lebih banyak mendapat penumpang dan hasil pendapatan dibandingkan sebelum sopir tersebut memakai aplikasi online. Pada Juni 2015 perusahaan

taksi meluncurkan grab car di Bali, sehingga mobil pribadi bisa beroperasi mengangkut penumpang berbasis aplikasi online.

Tiga tahun berjalan bisnis yang dirintis Anthony menjadi aplikasi layanan terbesar di Asia Tenggara, akhirnya Anthony mengubah nama grab taxi menjadi Grab pada awal 2016. Grab telah menggalang pendanaan sebesar US\$ 700 juta sejak pertama kali dibangun. Perusahaan ini telah menerima investasi dari SoftBank dari Jepang, China Investment Corp, Temasek Holdings dari Singapura, dan Didi Kuaidi dari China. Sejauh ini, Grab beroperasi di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam.<sup>19</sup>

Grab mempunyai visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan serta kenyamanan bagi pengguna kendaraan se-Asia Tenggara. Adapun misinya adalah:

- a. Menyediakan transportasi yang aman
- b. Menjadikan transportasi mudah di akses semua masyarakat
- c. Meningkatkan taraf hidup dan memperkuat kemitraan<sup>20</sup>

Perusahaan Grab adalah perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja. Untuk kendaraan tetap milik mitra yang sudah bergabung di PT. Grab Indonesia. Para pengemudi disini sudah terseleksi, berlisensi dan telah melewati pelatihan keselamatan atau

---

<sup>19</sup><https://m.cnnindonesia.com/teknologi/20160314152202-185-117313/anthony-tan-pendiri-grab-yang-mendukung-dan-menggoyang-taksi>, di akses pada 14 Desember 2018 pukul 0:09 WIB.

<sup>20</sup><https://grab.codemi.co.id>, di akses di akses pada 14 Desember 2018 pukul 0:25 WIB.

*training online* oleh perusahaan grab melalui handphone masing-masing calon mitra. Sehingga mitra yang memenuhi syaratlah yang dapat menjadi anggota driver online di PT. Grab Indonesia. Jika dinyatakan lolos, mitra akan mendapat *username* dan *password* yang dikirim melalui email untuk masuk ke akun driver dan dapat digunakan.

Perusahaan aplikasi penyedia jasa transportasi online PT. Grab Indonesia telah beroperasi di beberapa kota di Indonesia. Salah satunya di kota Tulungagung sejak bulan Oktober 2017. Grab menyediakan dua fitur layanan yaitu Grab Car dan Grab Bike. Di dalam aplikasi GrabBike ada beberapa fitur layanan diantaranya Grab Express dan Grab Food.

## **2. Pengertian Grab Bike**

Grab Bike adalah sebuah layanan transportasi online dengan menggunakan kendaraan roda dua yang memiliki fitur keamanan rute perjalanan yang dapat dilacak secara langsung dan identitas pengemudi (nama, plat nomor, nomor ponsel, serta foto diri) dapat segera diketahui saat pengguna melakukan pemesanan.<sup>21</sup>

Layanan transportasi online grabbike ini menjadi solusi terbaik untuk mengatasi kemacetan dan mempersingkat waktu tanpa harus pergi ke pangkalan ojek terlebih dahulu untuk mendapatkan kendaraan bermotor agar cepat sampai tujuan. Selain itu, masyarakat tidak perlu

---

<sup>21</sup><http://m.liputan6.com/teknoread/2236018/grabbike-aplikasi-ojek-online-pesaing-gojek>, diakses pada 14 Desember 2018 pukul 10.40 WIB.

memikirkan tarif apalagi menghafal rute-rute perjalanan karena driver sudah menyediakan aplikasi *google maps* sebagai petunjuk jalan untuk sampai ke titik lokasi tujuan.

### **3. Pengertian Grab Food**

Grab Food adalah layanan pesan antar makanan dan minuman dari restoran yang terdaftar di aplikasi grab. Saat mengerjakan grab food mitra harus memesan makanan sekaligus membayar terlebih dahulu kemudian diantar kepada pelanggan.

### **4. Pengertian Grab Express**

Grab Express adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan keamanan dengan metode pembayaran bisa dibayar saat barang dijemput atau saat barang tiba ditempat pengantaran. Barang yang dapat dikirim untuk paket kecil-sedang maksimum berat 5kg atau seukuran kardus mie instan, semua jenis dokumen dapat dikirimkan kecuali surat berharga seperti STNK, surat tanah dan sebagainya. Barang yang membutuhkan perhatian khusus dalam membawa barangnya antara lain elektronik, benda pecah belah dan kue basah. Sedangkan barang yang tidak dapat dikirim adalah perhiasan, batu mulia, persenjataan, hewan hidup, narkotika, dan sejumlah uang.<sup>22</sup>

Panduan menerima Grab Express mitra harus melihat dulu alamat pengambilan dan catatan pengiriman dengan benar. Jika sudah

---

<sup>22</sup> <https://grab.codemi.co.id>, di akses di akses pada 14 Desember 2018 pukul 12:53 WIB

sampai ditempat pengambilan barang dan sampai dilokasi pengantaran maka barang harus segera di foto sebagai tanda bukti atau konfirmasi barang pada pihak grab.

## 5. Pengertian Orderan Fiktif

Orderan fiktif adalah pekerjaan yang sudah di konfirmasi di awal, namun setelah dikerjakan penumpang tidak ada dilokasi penjemputan, pelanggan tidak bisa dihubungi baik melalui whatsapp, grab chat maupun telepon sedangkan aplikasi Grab tetap berjalan dan harus diselesaikan oleh driver agar bisa mendapat order lagi.

Sekarang ini, salah satu isu yang kini menjadi perhatian dari layanan transportasi online adalah adanya masalah orderan fiktif pada layanan grab food. Tindakan semacam ini jika dibiarkan dapat mengurangi insentif pendapatan mitra grab karena nilai *performa* tidak mencapai target atau menurun, dan akun driver mengalami kesulitan mendapat order berikutnya atau biasa disebut dengan “*gagu*” jika sering membatalkan pekerjaan.

Langkah-langkah mengajukan reimburse/penggantian uang pada grab food jika pesanan sudah dibelikan yaitu:

- a. Pekerjaan tetap diselesaikan di lokasi pengantaran sesuai pesanan pada aplikasi.
- b. Setelah selesai, mitra dapat memilih bantuan pada pusat bantuan dan menekan masalah seputar grab food ingin mengajukan *reimbursement* atau penggantian uang.

- c. Makanan yang sudah terbeli segera disumbangkan ke Panti terdekat dan meminta bukti foto sebagai tanda terima dari panti asuhan.
- d. Mitra dapat mendeskripsikan peristiwa pekerjaan di kolom deskripsi dan upload bukti struk belanja, tanda terima dan foto pihak panti.

*Reimbursement* berlaku jika :

- a. *History call* konfirmasi awal ke *costumer service* minimal 10 detik.
  - b. *History call* 3x panggilan, saat *customer service* tidak bisa dihubungi
  - c. Sudah menginformasikan ke *customer service* via telepon/wa
  - d. Semua data sesuai system
  - e. Melampirkan struk asli Aplikasi tetap aktif saat menjalankan order
- Jika salah satu syarat diatas tidak terpenuhi , maka proses klaim tidak bisa diproses.<sup>23</sup>

## C. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya

---

<sup>23</sup>[www.grab.com/id/blog/driver/food/prosedur-penggantian-uang-terkait-order-fiktif-untuk-grabfood/](http://www.grab.com/id/blog/driver/food/prosedur-penggantian-uang-terkait-order-fiktif-untuk-grabfood/). Diakses pada tanggal 20 Agustus 2018 pukul 00:26 WIB.

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>24</sup> Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian.

Pasal 1 angka 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>25</sup> Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.<sup>26</sup>

Pasal 1 angka 3 pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama meliputi perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>27</sup>

Dalam hukum perlindungan konsumen istilah produk meliputi barang dan/atau jasa. Pasal 1 angka 4 Barang adalah setiap benda baik

---

<sup>24</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..., hal. 3.

<sup>25</sup>*Ibid.*, hal 3

<sup>26</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 4.

<sup>27</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..., hal. 3-4

berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>28</sup> Sedangkan Pasal 1 angka 5 jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>29</sup>

Pengertian jasa diatas menyebutkan kata “bagi masyarakat”, memberi kesan bahwa jasa yang dimaksud haruslah jasa yang ditawarkan kepada lebih dari satu orang.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 disebutkan bahwa Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>30</sup>

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama, berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

- a. Asas manfaat yang dimaksud untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

---

<sup>28</sup>*Ibid*, hal 4

<sup>29</sup>*Ibid*, hal 4.

<sup>30</sup>*Ibid*, hal. 5

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c. Asas keseimbangan dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara yang menjamin kepastian hukum.<sup>31</sup>

Pasal 3 Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

---

<sup>31</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hal 25-26.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>32</sup>

### **3. Hak dan Kewajiban**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas gerak arus transaksi barang dan/atau jasa. Adapun hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Bab III Hak dan Kewajiban Pasal 4 UUPK adalah:

- a. Hal atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memiliki dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

---

<sup>32</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..., hal 6.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>33</sup>

Adapun kewajiban kosumen diatur dalam UUPK Pasal 5, adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

---

<sup>33</sup>*Ibid.*, hal 7.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>34</sup>

Konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dengan membayar sesuai nilai tukar yang disepakati. Namun, hal demikian masih ada juga konsumen yang beritikad tidak baik dalam bertransaksi.

Berikut adalah hak dan kewajiban pelaku usaha, dalam Pasal 6 hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatunya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>35</sup>

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan

---

<sup>34</sup>*Ibid.*, hal. 8.

<sup>35</sup>*Ibid.*, hal 8-9

bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.<sup>36</sup> Dalam praktek yang biasa terjadi pada transaksi ojek online, driver tidak menerima pembayaran dari pelanggan (konsumen) dikarenakan pelanggan tidak dapat dihubungi.

Pasal 7, kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>36</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hal 50.

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>37</sup>

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, mitra diharapkan dapat berlaku jujur, menaati peraturan dalam berkendara, dan narik sesuai ketentuan yang berlaku.

## D. Hukum Islam

### 1. Pengertian Hukum Islam

Al Qur'an dan literatur hukum Islam sama sekali tidak menyebutkan kata hukum Islam sebagai satu istilah. Hukum secara etimologi berasal bahasa arab yaitu *hakama-yahkumu* bentuk *masdar*-nya *hukman*. Lafadz *al-hukmu* adalah bentuk tunggal dari bentuk jamak *al-ahkam*. Kata *hakama* kemudian muncul kata *al-hikmah* yang artinya kebijaksanaan. Bahwa orang yang memahami hukum kemudian mengamalkannya dalam kehidupan sehari-hari maka dianggap sebagai orang yang bijaksana.

Islam dalam bentuk *masdar* *aslama-yuslimu-islaman* dengan mengikuti *wazn af'ala-yuf'ilu-if'alan* yang mengandung arti ketundukan, kepatuhan, damai dan selamat. Kalimat asal dari lafadz

---

<sup>37</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..., hal. 9-10.

Islam berasal dari kata *salima-yaslamu-salaman-wa salamatan* yang memiliki arti selamat (dari bahaya), dan bebas (dari cacat).<sup>38</sup>

Islam sebagai bentuk ketundukan dan penyerahan diri seorang hamba kepada Tuhannya. Dalam hal ini manusia mengakui bahwa dirinya sangat lemah dan mengagungkan kekuasaan Allah SWT. Kemampuan manusia tidaklah sebanding dengan kemampuan Allah SWT. Sehingga dapat diartikan hukum Islam adalah aturan-aturan hukum yang disyariatkan oleh Allah kepada hamba-Nya untuk diikuti dalam rangka menciptakan keharmonisan hubungan antara manusia dengan Allah (*habl min Allah*) maupun manusia dengan manusia (*habl min an-Nas*). Hukum Islam menjadi patokan dalam menetapkan hukum dan memecahkan masalah di berbagai kehidupan masyarakat.<sup>39</sup>

## 2. Ruang Lingkup Hukum Islam

Ruang lingkup hukum Islam dalam arti Fiqh Islam meliputi ibadah dan muamalah. Ibadah mencakup hubungan antara manusia dengan Tuhannya, sedangkan muamalah terkait hubungan antara manusia dengan sesamanya. Dalam konteks ini muamalah mencakup beberapa bidang diantaranya:

- a. *Munakahat*, mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian serta segala akibat hukumnya.

---

<sup>38</sup>Mardani, *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum Islam di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 7.

<sup>39</sup>Kutbuddin Aibak, "Membaca Kembali Eksistensi Hukum Islam dalam Keragaman Hidup dan Kehidupan", dalam *Ahkam*, Volume 5, Nomor 2, November 2017, hal. 334; "Otoritas dalam Hukum Islam (Telaah Pemikiran Khaled M.Abou El Fadl)", Disertasi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), hal 94.

- b. *Mawaris*, mengatur segala masalah dengan pewaris, ahli waris, harta peninggalan, serta pembagian warisan. Hukum Islam ini disebut juga hukum faraidh.
- c. *Muamalah*, mengatur masalah kebendaan dan hak-hak atas benda, tata hubungan manusia dalam masalah jual beli, sewa-menyewa, pinjam-meminjam, perserikatan, kontrak dan sebagainya.
- d. *Jinayah*, memuat aturan mengenai perbuatan yang diancam dengan hukuman.
- e. *Al-ahkam as-shulthaniyah*, permasalahan yang berhubungan dengan kepala negara atau pemerintah.
- f. *Siyar*, mengatur urusan perang dan damai, tata hubungan dengan pemeluk agama lain dan negara lain..
- g. *Mukhsamat*, mengatur soal peradilan, kehakiman, dan hukum acara.<sup>40</sup>

Dalam transaksi muamalah jual beli terdapat bentuk penipuan salah satunya *Gharar*. Pengertian *gharar* adalah transaksi yang mengandung ketidakpastian, ketidakjelasan atau keraguan tentang adanya komoditas yang menjadi obyek akad, ketidakjelasan akibat dan bahaya yang mengancam antara untung dan rugi.<sup>41</sup> Dalam Islam *gharar* adalah perkara yang dilarang dan haram hukumnya karena sangat merugikan salah satu pihak yang lain.

---

<sup>40</sup>Rohidin, *Buku Ajar Pengantar Hukum Islam*, (Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books, 2016), hal 14.

<sup>41</sup>M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 147.

Sebagaimana firman Allah dalam surat An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa’:29)<sup>42</sup>*

Setiap transaksi muamalah, dapat dikatakan sah atau tidak tergantung dengan rukun-rukun transaksi tersebut. Adapun rukun jual beli yaitu:

a. Penjual dan Pembeli (*'Aqidayn*)

Penjual adalah seorang atau kelompok yang menjual barang kepada pihak lain, sedangkan pembeli adalah seorang atau kelompok yang menerima dan membeli atas barang dari penjual. Dalam hubungan layanan grab driver disebut sebagai penjual yang melayani konsumen untuk membelikan pesanan. Supaya akad jual beli itu sah, pelaku akad harus memenuhi syarat sebagai berikut: Pelaku akad harus cakap hukum atau baligh dan berakal, kedua belah pihak atas dasar saling ridha.

---

<sup>42</sup> Departemen Agama RI, *Al Qur'an Tajwid dan Terjemah*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hal. 83.

b. Ijab dan Qobul (*Sighat*)

Adalah ucapan yang berupa ungkapan lisan, tulisan atau isyarat lainnya secara jelas. Dalam layanan grab, ijab dan qobul disini berarti ketika driver menerima pekerjaan dari pelanggan.

c. Obyek (*Ma'qud 'alaih*)

Dalam transaksi pertukaran terdapat dua obyek yaitu benda dan uang atau upah. Persyaratan masing-masingnya adalah sebagai berikut:

- 1) Barang yang diakadkan, barang tersebut harus dapat diserahkan, memiliki manfaat, masih dalam kekuasaan, diketahui dengan jelas bentuk, ukuran dan sifat barang.
- 2) Upah, adalah harta yang dianggap sebagai imbalan atas terselesainya suatu pekerjaan.<sup>43</sup>

### 3. Tujuan Hukum Islam

Pembentukan hukum Islam memiliki tujuan untuk merealisasikan kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat dengan menjamin kebutuhan pokok, sekunder serta kebutuhan pelengkap yang harus dipahami, dilakukan dan membawa manusia dibawah naungan hukum. Terdapat lima unsur pokok yang harus diwujudkan dan dipelihara atau disebut dengan istilah *al-maqhasid al-khamsah* yaitu *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa),

---

<sup>43</sup>Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hal. 76.

*hifdz al-‘aql* (memelihara akal), *hifdz an-nasl* (memelihara keturunan), dan *hifdz an-mal* (memelihara harta).

- a. Memelihara agama artinya setiap manusia harus melaksanakan kewajibannya sebagai seorang muslim, menjaga martabat, dan melakukan segala sesuatu atas dasar syariat Islam.
- b. Memelihara jiwa bahwa dalam menjaga kelangsungan hidup manusia diwajibkan untuk dapat mempertahankan hidupnya dengan bekerja dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.
- c. Memelihara akal bahwa manusia dianjurkan untuk menuntut ilmu pengetahuan yang setinggi-tingginya, tidak melakukan hal yang merusak akal dan membahayakan diri sendiri.
- d. Memelihara keturunan, dalam Islam disyari’atkan untuk menikah dan melarang perbuatan zina guna menyelamatkan generasi selanjutnya dari perbuatan yang diharamkan Allah dan rosul-Nya.
- e. Memelihara harta adalah menghindarkan diri dari segala macam penipuan, tidak mengambil harta orang lain dengan cara yang bathil dan bermuamalah sesuai dengan hukum ekonomi Islam.<sup>44</sup>

#### **4. Asas-Asas Hukum Islam**

Kata asas yang dihubungkan dengan hukum memiliki arti berupa suatu kebenaran yang digunakan sebagai tumpuan berpikir dan alasan berpendapat, terutama dalam penegakan dan pelaksanaan hukum. Asas hukum Islam antara lain adalah:

---

<sup>44</sup>Kutbuddin Aibak, *Metodologi Pembaharuan hukum Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal 60-64; “Eksistensi Maqhasid AL-Syari’ah dalam Istinbath Hukum”, dalam *Ahkam; Jurnal Hukum Islam*, Volume 10, Nomor 1, Juli 2015, hal. 64-66.

- a. Asas keadilan, seorang muslim harus berlaku adil dalam menempatkan atau meletakkan sesuatu pada tempatnya.
- b. Asas kemanfaatan, penerapan hukum selain bermanfaat untuk diri sendiri maka harus bermanfaat pula untuk masyarakat banyak.
- c. Asas tauhid, keesaan Tuhan memiliki pengaruh yang sangat luas terhadap cara seseorang memahami Tuhan dan firman-Nya.
- d. Asas kemerdekaan atau kebebasan, Islam memberi kebebasan kepada setiap umatnya sejauh tidak bertentangan dengan syariat atau melanggar kebebasan orang lain.
- e. Asas berang-angsur dalam menetapkan hukum.<sup>45</sup>

## 5. Status Hukum Transportasi Online

Kendaraan terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud diatas dikelompokkan menjadi beberapa jenis yaitu sepeda montor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus. Selain sepeda montor, kendaraan diatas merupakan kendaraan umum.<sup>46</sup> Jadi dapat disimpulkan, hanya kendaraan roda empat yang diakui pemerintah sebagai angkutan umum. Meskipun sepeda montor dapat mengangkut orang, dalam kondisi saat ini montor hanya dapat

<sup>45</sup>Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah...*, hal 38-42.

<sup>46</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dalam <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/In/2009/pp2-2009.pdf&ved=2ahUKEwiGn9ernb3fAhXKRY8KHS2LDPAQFjACegOIChAB&usg=AOvVaw3iyHE-1MT3S7sja33UxH1J>, diakses pada 16 Desember 2018 pukul 17:06.

beroperasi dalam wilayah terbatas dengan titik penjemputan yang tidak mengganggu ojek pangkalan.

Jika dilihat dalam Pasal 10 ayat 4 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, kendaraan roda dua sudah mendapat izin untuk mengangkut barang antara lain disebutkan lebar barang muatan tidak boleh melebihi setang kemudi, tinggi kurang dari 900 milimeter dari tempat duduk, dan muatan harus ditempatkan di belakang pengemudi.<sup>47</sup>

Sekitar Bulan November 2017, Menteri Perhubungan (Menhub) Budi Karya Sumadi menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Dalam Pasal 1 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek disebutkan bahwa angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum atau mobil bus umum dalam wilayah perkotaan dan/atau kawasan tertentu atau dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal dan tujuan tetapi tidak mempunyai lintasan dan waktu yang tetap.<sup>48</sup> Tujuan dari

---

<sup>47</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, dalam [http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://ekon.go.id/hukum/download/1040/475/pp-no-74-tahun-2014.pdf&ved=2ahUKEwjW-rQnb3fAhXRF31KHRC-AksQFjAEegQIBBAB&usg=AOvVaw2rdUvp\\_cXPwu5XJ9t070WF](http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://ekon.go.id/hukum/download/1040/475/pp-no-74-tahun-2014.pdf&ved=2ahUKEwjW-rQnb3fAhXRF31KHRC-AksQFjAEegQIBBAB&usg=AOvVaw2rdUvp_cXPwu5XJ9t070WF), diakses pada 6 Desember 2018 pukul 15.09.

<sup>48</sup>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, dalam [http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2017/PM\\_108\\_TAHUN\\_2017.pdf&ved=2ahUKEwjM9K3vnb3fAhVKrY8KHUS5ASgQFjAAegQIBhAB&usg=AOvVaw0uc-biM8MR4HLbl-ohyi38](http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2017/PM_108_TAHUN_2017.pdf&ved=2ahUKEwjM9K3vnb3fAhVKrY8KHUS5ASgQFjAAegQIBhAB&usg=AOvVaw0uc-biM8MR4HLbl-ohyi38), diakses pada 20 Desember 2018 pukul 17:16.

pengaturan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek antara lain adalah terwujudnya pelayanan yang memanfaatkan penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk mengakomodasi kemudahan aksesibilitas bagi masyarakat yang aman, selamat, nyaman, tertib, lancar dan terjangkau serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan terwujudnya perlindungan dan penegakan hukum bagi masyarakat.<sup>49</sup>

Sejauh ini, belum ada yang mengatur kendaraan roda dua sebagai kendaraan umum untuk ojek online. Terlepas dari hal ini, apabila mengalami *evenement* atau kerugian dalam transportasi online yang disebabkan oleh konsumen yang beritikad tidak baik maka driver online sama sekali tidak mendapat perlindungan hukum dari pemerintah.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti telah melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan tema, antara lain:

*Pertama*, skripsi yang ditulis oleh Lulu Dzewin Nuha, mahasiswa IAIN Ponorogo 2017, Fakultas Syariah, Jurusan Muamalah, dengan judul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi Online Grab Bike (Studi Kasus di Tangerang Kota)*”. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang

---

<sup>49</sup>*Ibid.*

tinjauan hukum Islam terhadap jasa transportasi online. Dari analisis yang dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa mekanisme akad yang dilaksanakan jasa transportasi online grab bike sudah sesuai dengan hukum Islam. Penerapan tarif yang diberlakukan sudah sesuai dengan harga pasar sedangkan penambahan harga saat jam sibuk adalah hal wajar karena pengemudi harus melawan kemacetan agar penumpang cepat sampai tujuan dengan selamat.<sup>50</sup> Persamaan obyek yang diteliti yaitu Grab Bike. Sedangkan perbedaan yang diteliti Lulu Dzewin Nuha adalah masalah mekanisme akad dan penerapan tarif, sedangkan yang saya teliti mengenai orderan fiktif dan perlindungan hukum bagi driver grab bike ditinjau menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam serta tempat penelitian juga berbeda.

*Kedua*, skripsi yang ditulis oleh Risky Wijaya, mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2018, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Layanan Grab Food di Wilayah Kecamatan Ciputat Timur)*”. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan grab food. Dari analisis yang dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan yang cepat, jujur, menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat,

---

<sup>50</sup>Lulu Dzewin Nuha, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi Online Grab Bike di Tangerang Kota”, *Skripsi* Tahun 2017, dalam <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/2569>, diakses pada 11 Agustus 2018 pada pukul 19.57 WIB.

harga yang terjangkau sesuai kualitas produk, mampu bersaing dan bermanfaat serta citra merek yang menarik, memberi kesan positif dan tentunya mudah diingat pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan, harga, dan citra merek dapat meningkatkan loyalitas pelanggan grab food pada mahasiswa di wilayah Ciputat Timur.<sup>51</sup> Persamaannya dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti layanan grab, namun penelitian lulu dzewin nuha hanya meneliti tentang layanan, harga dan citra merek pada pelanggan grab food. Sedangkan saya membahas perlindungan hukum bagi driver grab bike ditinjau menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam, serta obyek yang dikaji dan tempat penelitian juga berbeda

*Ketiga*, skripsi yang ditulis oleh Tri Ulfa Wardani, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2017, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Islam, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa Febi Sumatera Utara)*”. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh variabel Tangible (Tb), variabel Reliability (Rb), variabel Responsiveness (Rp), variabel Assurance (As), dan variabel Emphaty (Ep) Terhadap Kepuasan Konsumen (KKG) pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK Indonesia untuk

---

<sup>51</sup>Risky Wijaya, “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Food Pada Mahasiswa Pengguna Layanan Grab Food di Wilayah Kecamatan Ciputat Timur”, *Skripsi* Tahun 2018, dalam <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/40169>, diakses pada 13 Agustus 2018, pada pukul 14.21 WIB.

mengetahui yang mana paling dominan diantara variabel bebas tersebut. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Pada uji hipotesis tangible, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan uji hipotesis reliability memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>52</sup> persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang transportasi online. Sedangkan dalam perbedaannya mengenai fokus dan obyek yang dikaji serta tempat penelitiannya.

*Keempat*, skripsi yang ditulis oleh Ranigeo Ladisa, mahasiswa Universitas Andalas Padang 2017, Fakultas Hukum, Jurusan Hukum Perdata Bisnis, dengan judul “*Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Grab terhadap Penumpang Layanan Grab Bike di Jakarta*”. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana tanggungjawab perusahaan grab di Jakarta terhadap penumpang apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh *biker* dan bagaimana upaya pembinaan perusahaan grab terhadap *biker* dalam meningkatkan mutu layanan terhadap penumpang serta kendala yang dihadapi perusahaan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa tanggungjawab perusahaan terhadap penumpang adalah melakukan permintaan maaf, mengganti kerugian materil dan memberikan

---

<sup>52</sup>Tri Ulfa Wardani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa Febi Sumatera Utara)”*Skripsi* Tahun 2017 dalam <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/3449>, diakses pada 14 Agustus 2018 pukul 19.29 WIB.

asuransi. Upaya yang dilakukan perusahaan adalah mempunyai pengendara yang handal dan terpercaya, aplikasi kebutuhan keamanan penumpang asuransi bagi pengendara dan penumpang, memberikan layanan kepuasan konsumen dan melakukan pemeliharaan terhadap kendaraan. Kendala yang dihadapi perusahaan adalah kecurangan yang dilakukan pihak pengendara, tidak adanya laporan kepada pihak perusahaan dan kurangnya itikad baik penumpang.<sup>53</sup> Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama mengenai tentang grab bike. Namun perbedaannya dalam penelitian Radiego Ladisa membahas tanggung jawab hukum perusahaan grab terhadap penumpang grab bike sedangkan saya membahas perlindungan hukum bagi driver grab bike yang mendapat orderan fiktif, serta tempat penelitiannya juga berbeda.

*Kelima*, skripsi yang ditulis oleh Tsania Humaira, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang 2017, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, dengan judul “*Kontruksi Media Online Pada Pemberitaan Pemblokiran Transportasi Berbasis Aplikasi (Uber dan Grab Car)*”. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana kedua portal Kompas.com dan Detik.com dalam mengkontruksi dan menyajikan berita mengenai pemberitaan pemblokiran transportasi berbasis aplikasi dengan analisis framing model Zhongdang Pan dan Gerald M. Kosicki. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa media online Kompas.com dan Detik.com, terlihat framing yang dilakukan

---

<sup>53</sup>Ranigeo Ladisa, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Grab terhadap Penumpang Layanan Grab Bike di Jakarta”, *Skripsi Tahun 2017* dalam <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/25490>, diakses pada 10 Agustus 2018 pukul 18.18 WIB

Kompas.com lebih mendukung adanya pemblokiran transportasi berbasis aplikasi. Kompas.com memosisikan pihak transportasi konvensional sebagai pihak yang terpojok. Sedangkan framing yang dilakukan Detik.com lebih menentang pemblokiran transportasi aplikasi bahwa pemblokiran bukan solusi yang tepat karena disisi lain menguntungkan masyarakat dan menganggap persoalan ini di tujukan kepada pihak pemerintah yang diharapkan tegas dalam mengambil keputusan mengakomodasi atau menerbitkan melalui argument narasumber dalam beritanya. Kedua media online Kompas.com dan Detik.com memiliki pembedaan yang berbeda karena dipengaruhi oleh ideologi, rutinitas media, pengaruh organisasi media atau kepemilikan media dan extramedia.<sup>54</sup> Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang transportasi berbasis aplikasi. Namun dalam perbedaannya mengenai fokus, obyek yang dikaji dan tempat penelitiannya.

---

<sup>54</sup>Tsania Humaira, "Kontruksi Media Online Pada Pemberitaan Pemblokiran Transportasi Berbasis Aplikasi (Uber dan Grab Car) (Analisis Framing pada Kompas.com dan Detik.com Periode 14 Maret 2016)", *Skripsi Tahun 2017*, dalam <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/35429>, diakses pada 13 Agustus 2018 pada pukul 15.06 WIB.