

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini, dapat dengan jelas dirasakan oleh masyarakat dunia dan masyarakat Indonesia pada khususnya. Kenyamanan dan manfaat yang ditawarkan mencakup sektor ekonomi sehingga banyak bisnis memindahkan barang-barang mereka ke dunia nyata alih-alih dunia nyata. Transportasi atau pengangkutan adalah sarana yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Transportasi atau pengangkutan juga sangat berguna untuk kelancaran perekonomian, mempererat persatuan dan kesatuan dan memperlancar hubungan dengan Negara lain. Indonesia sebagai negara kepulauan yang luas maka sarana transportasi udara, darat dan laut merupakan suatu pilihan yang tidak dapat dielakkan. Indonesia adalah Negara kepulauan yang bercirikan persatuan yang disatukan oleh wilayah perairan, wilayah daratan yang luas dan udara untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, maka diperlukanlah pembangunan sarana transportasi darat, udara dan laut yang memiliki standar pelayanan dan keselamatan yang optimal.

Pembangunan pada hakekatnya adalah proses perubahan yang berlangsung terus menerus ke arah tercapainya tujuan nasional. Suatu proses perubahan yang teratur dan terarah akan terwujud. Terjalin hubungan timbal balik yang erat antar sektor ilmu pengetahuan dan teknologi dan hukum. Dengan memanfaatkan teknologi di dunia bisnis maka dapat membantu industri perekonomian Indonesia seperti halnya salah satu tujuan negara Indonesia yakni memajukan kesejahteraan umum. Tujuan pembangunan nasional sebagaimana tercantum di dalam alinea ke empat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa:

“Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.”

Menurut Tamin, sebagai suatu sistem jaringan, transportasi memiliki dua peran utama yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di perkotaan; (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan barang akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan.¹ Salah satu upaya untuk membantu mewujudkan kepastian hukum bagi para pihak penyelenggara jasa angkutan, baik pengusaha angkutan, pekerja (*sopir/driver*) serta penumpang maka pemerintah mengeluarkan kebijakan dalam bidang transportasi darat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5052); sebagai pengganti Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana dalam pasal 3 disebutkan bahwa transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan model transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Semakin majunya perkembangan zaman, pada saat ini dengan padatnya transportasi di kehidupan kota yang tentunya kurang efisien Semakin majunya perkembangan zaman, pada saat ini dengan padatnya transportasi di kehidupan kota yang tentunya kurang efisien baik bagi kehidupan ekonomi maupun sehari-hari masyarakat, maka dicarilah solusi untuk mempermudah aktivitas manusia.

¹ Tamin, O.Z, Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, (Bandung: ITB, 1997) dikutip dalam Yane Hairunnisa dan Rini Rachmawati, “Kajian Penyediaan Dan Pemanfaatan Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Bekasi” Jurnal Bumi Indonesia, Volume 1, Nomor 3, Tahun 2012, Universitas Gadjah Mada, hal 164

Semakin majunya perkembangan zaman, pada saat ini dengan padatnya transportasi di kehidupan kota yang tentunya kurang efisien baik bagi kehidupan ekonomi maupun sehari-hari masyarakat, maka dicarilah solusi untuk mempermudah aktivitas manusia.

Angkutan umum sangat berperan penting dalam membangun perekonomian di suatu Negara termasuk di Indonesia sehingga Angkutan umum harus di perhatikan serius. Dalam perkembangan zaman tingginya lingkup mobilitas dan aktivitas masyarakat mengakibatkan kebutuhan terhadap adanya suatu aplikasi berbasis *online* yang dapat memudahkan dalam segala transaksi kehidupan sehari-hari menjadi suatu keharusan sulit untuk di hapuskan. Mulai dari urusan transportasi, kebutuhan tersier seperti pembelian tiket konser, pembelian makanan, pembayaran berbagai tagihan sampai pada pemenuhan, olahraga dan lainnya kini dengan kemajuan yang sangat pesat teknologi pada zaman ini cukup dijalankan dengan satu aplikasi yang dikendalikan „hanya“ melalui jari tangan jemari kita diatas tombol-tombol *smartphone* pintar dalam genggamannya. Tentunya ini adalah suatu peristiwa yang menggembirakan, karena dengan penemuan seperti ini kita sangat terbantu dari segi efisiensi waktu dan menghemat tenaga.

Transportasi online memberikan solusi alternatif di tengah padatnya kendaraan agar cepat dan bisa menjangkau tempat yang kemungkinan tidak bisa dijangkau oleh kendaraan umum lainnya.² Transportasi online pada masa kini menurut penulis memberikan pengaruh yang baik bagi masyarakat, namun keberadaan transportasi online juga menimbulkan Pro-kontra antara penyedia transportasi umum secara konvensional yang merasa di rugikan dengan munculnya transportasi secara online. Masalah ini lah yang menyebabkan para Supir Transportasi umum Konvensional di berbagai tempat melakukan aksi protes akibat munculnya Transportasi Online. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 137 Ayat (2) menyatakan bahwa

² Pontjo Bambang M. dan Krido Eko C., “Kontroversi Transportasi Online Sebagai Dasar Pembentukan Fasilitas Layanan Penumpang Bagi Pelaku Bisnis Transportasi Di Surabaya”, Jurnal Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call For Papers, Unisbank Ke-3 (Sendi_U 3), ISBN: 9-789-7936-499-93, 2017, hal 663.

pengangkutan orang dapat dilakukan dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang dan mobil bus. Pada bab yang sama bagian ketiga hanya mengatur tentang penggunaan mobil penumpang umum dan mobil bus umum sebagai kendaraan angkutan bermotor umum. BAB X Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada paragraf 4, menerangkan hanya mobil penumpang umum dan mobil bus umum yang masuk ke dalam lingkup angkutan orang kendaraan umum tidak dalam trayek.

Pada saat ini masyarakat dipenuhi oleh mobilitas yang tinggi sehingga mereka membutuhkan jasa transportasi yang cepat, aman, dan nyaman. Kebutuhan akan sarana transportasi terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan pengiriman barang dan perpindahan manusia itu sendiri (Hasim Purba, 2015:3).

Ojek merupakan bagian salah satu transportasi darat dengan sepeda motor roda dua plat hitam yang mengantarkan pelanggan (penumpang) dari satu tempat A ke tempat B dengan tarif tertentu yang sudah di sepakati terlebih dahulu. Rute perjalanan ojek disesuaikan dengan permintaan penumpang. Dalam perkembangan waktu pada masa ini posisi pengemudi ojek tidak dapat dipandang sebelah mata sebagai salah satu mata pencaharian. Hal ini ditandai dengan kemunculan ojek *online* yaitu suatu perusahaan penyedia jasa layanan yang menghimpun para pengendara motor, yang memiliki kendaraan bermotor sendiri untuk diusahakan sebagai ojek kepada masyarakat dengan berbasis online. Dalam perkembangannya pertumbuhan bisnis ojek berbasis *online* ini diikuti dengan makin meningkatnya animo masyarakat. Suatu Perusahaan riset asal Inggris, ABI Research menyampaikan bahwa Grab memimpin pasar berbagi tumpangan (ride hailing) atau transportasi online di Indonesia dan Vietnam. Salah satu pesaing Grab di kedua negara itu adalah Gojek. Pangsa pasar Grab di Indonesia dan Vietnam masing-masing 64% dan

74%. ABI Research menilai, kepemimpinan Grab di kedua negara ini ditopang oleh layanan yang beragam.³

Di samping itu ojek online bagi sebagian dapat memberi manfaat lebih dan sangat menjanjikan bagi mereka yang membutuhkan pekerjaan yang bisa menjadi sebuah lapangan pekerjaan kemudian bagi masyarakat yang mempunyai usaha yang membutuhkan jasa dalam pengiriman produk usahanya dapat melakukan kerja sama pengiriman dan menaruh produknya dalam suatu aplikasi transportasi online sehingga proses distribusi dan pengiriman produk dagangan kepada konsumen dapat lebih mudah. Di Indonesia salah satu penyedia transportasi online adalah PT. Grab Teknologi Indonesia dalam hal ini disebut Aplikasi “GRAB”. PT Grab Teknologi Indonesia merupakan suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia yang merupakan pemegang izin operasi aplikasi Grab di Indonesia yaitu suatu aplikasi ponsel pintar yang mencocokkan permintaan konsumen dan penyedia jasa transportasi oleh penyedia angkutan taksi, angkutan sewa, ataupun kendaraan motor lain yang dimiliki sesuai dengan izin yang berlaku.

Aplikasi Grab menawarkan banyak pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor, pemesanan makanan, layanan ojek, hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang.⁴ Dalam menjalankan unit usahanya PT Grab Teknologi Indonesia bekerja sama dengan driver, pedagang dengan melakukan ikatan Perjanjian yang dilakukan secara Elektronik hal itu sesuai Ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada buku III BW menganut sistem terbuka, oleh karena itu para pihak bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun, bentuk perjanjian, menentukan objek perjanjian, pada sistem hukum mana perjanjian

³ <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5e9a4e6d6521f/riset-grab-pimpin-pasar-transportasi-online-di-indonesia-dan-vietnam> (Diakses pada tanggal 16 Oktober 2020 pukul 09.00)

⁴ Yudhi Satria, 2016, Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Aplikasi Uber dan Grabcar Sebagai Angkutan Berbasis Aplikasi Online, Makassar, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Hal. 55

tersebut bisa tunduk dan juga mekanisme yang dapat ditempuh apabila terjadi masalah dikemudian hari yang berhubungan dengan perjanjian yang telah dibuat.⁵ Thesis yang akan penulis bahas adalah hanyalah layanan *GrabFood* yang merupakan bagian dari fitur aplikasi *Grab* dimana aplikasi *Grab* memiliki beberapa layanan antara lain:⁶

1. *GranTaxi* (Layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan *driver* taxi terdekat dengan aman)
2. *GrabCar* (Penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya)
3. *GrabBike* (Layanan ojek online dengan menggunakan sepeda motor)
4. *GrabExpress* (Layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan)
5. *GrabFood* (Layanan untuk memesan dan antar makanan)
6. *GrabRent* (Layanan persewaan kendaraan beserta *driver* untuk jalan-jalan seharian pada berbagai destinasi yang masih berada dalam satu kota)
7. *GrabFresh* (Layanan belanja sehari-hari menggunakan aplikasi *Grab*)

Layanan grab yang diberikan dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan kepada publik dalam hal transportasi yang memiliki hambatan seperti kemacetan lalu lintas, kesulitan dalam fasilitas transportasi, kesulitan di lokasi tertentu untuk

⁵ Salim HS, 2014, Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak), Jakarta, Sinar Grafika, hal.9

⁶ <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/> diakses pada tanggal 30 Maret 2020 pada pukul 22.00 WIB

dicapai. Dalam hal transportasi umum, Grab sebagian besar melayani penggunaan sepeda motor sebagai alat transportasi dengan biaya tertentu yang disepakati.

Salah satu fitur dalam PT Grab Teknologi Indonesia adalah layanan Grabfood yang merupakan layanan pesan dan antar makanan yang merupakan pemegang izin Konsumen wajib dilindungi secara hukum melalui perundang-undangan yang jelas dan pasti, termasuk juga penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap penyelenggaraan jasa angkutan umum kendaraan bermotor ojek.⁷ Dalam prakteknya grab food banyak sekali yang bertetangan karna tidak sesuai dengan peraturan yang telah di sepakati misalnya munculnya masalah dalam pendaftaran grab food yang di awal tidak adanya survei terhadap pedagang dan makanan yang ingin masuk dalam sistem aplikasi grab dan penulis juga mengacu pada berita mediakonsumen.com yang berjudul “layanan keluhan Pelanggan Grab yang menyedihkan”.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam dengan Implikasi dari Teori hukum dan pertauran perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan menuliskan tesis ini dengan judul : TANGGUNG JAWAB HUKUM PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA TERHADAP KONSUMEN TENTANG KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN PENGIRIMAN GRAB FOOD

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peraturan transpotasi online dalam pengiriman serta kualitas makanan dan barang di Indonesia?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum yang diberikan jika terjadi kerugian berupa kerusakan, kehilangan, keluhan konsumen pada proses penyelenggaraan pelayanan grab food dalam kualitas makanan dan pelayanan pengiriman makanan?

⁷ Wijaya, Andika. 2016. Aspek Hukum Bisnis Transportasi jalan Online. Jakarta: Sinar Grafika. h.10

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penulisan merupakan target yang ingin di capai atas permasalahan yang hadapi (tujuan *objektif*) maupun untuk memenuhi kebutuhan perorangan (*subjektif*).

Tujuan dalam penelitian ini dalam penulisan ini , yaitu:

- 1) Untuk mengkaji dan menganalisis peraturan transportasi online dalam pengiriman serta kualitas makanan dan barang di Indonesia;
- 2) Untuk mengkaji dan menganalisis tanggung jawab hukum yang di berikan jika terjadi kerugian berupa kerusakan, kehilangan dan keluhan konsumen pada proses penyelenggaraan grabfood dalam pengangkutan barang dan makanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang ingin di capai oleh penulis dalam penyusunan tesis ini adalah:

1. Untuk pengembangan teori ilmu hukum di bidang hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk memberikan kontribusi pemikiran dalam pembentukan peraturan perundang-undangan.

1.5 Kerangka Teoris dan Kerangka Konseptual

1.5.1 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis merupakan pendukung dalam membangun atau berupa penjelasan dari permasalahan yang di analisis. Kerangka teoritis ini dapat menjadikan cara-cara untuk bagaimana mengorganisasi dengan interpretasi hasil dari penelitian dan menghubungkan dengan hasil dari penelitian yang dahulu.⁸ Kerangka Teoritis merupakan pemikiran atau *point* pendapat, teori, tesis mengenai suatu sengketa atau permasalahan yang dapat menjadi bahan perbandingan dan pegangan teoritis.

⁸ Uber Silalahi, Metode dan Metodologi Penelitian. Bandung: Bina Budaya. 1999. hlm. 99

Menurut Soerjono Sekanto, penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang di dasarkan pada metode, sitematika dan pemikiran tertentu termasuk penggunaan teori hukum yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Disamping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap suatu faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan⁹.

Teori hukum adalah keseluruhan pernyataan saling berkaitan yang berkenaan dengan *system* konsptual aturan- aturan hukum dan putusan-putusan hukum, dalam defenisi ini teori hukum muncul sebagai produk sebab keseluruhan pernyataan yang dimana saling berkaitan itu adalah hasil kegiatan teoritis bidang hukum. Dilihat dari Filsafat ilmu hukum, teori hukum menjadi lebih penting dalam memberikan pengaruh terhadap perkembangan ilmu hukum, suatu teori merupakan suatu yang paling tinggi yang dapat di capai oleh suatu disiplin ilmu.

Beranjak dari tema penelitian ini beberapa teori hukum yang akan digunakan diantaranya sebagai berikut:

1) Teori Kepastian Hukum

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu. Kepastian hukum ini berasal dari ajaran *yuridis-dogmatik* yang didasarkan pada aliran pemikiran *positivisme* di dunia hukum yang cenderung melihat hukum sebagai sesuatu yang otonom yang mandiri, karena bagi penganut aliran ini, tujuan hukum tidak lain sekedar menjamin terwujudnya oleh hukum yang bersifat umum. Sifat umum suatu

⁹ Abdulkadir Muhammad, 2004, Hukum dan Penelitian Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.102.

hukum membuktikan bahwa hukum itu tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian.¹⁰

Asas kepastian hukum, mengamankan agar baik pelaku usaha maupun menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukumnya.¹¹

Jan M. Otto sebagaimana dikutip oleh Sidharta (2006 : 85), yaitu bahwa kepastian hukum dalam situasi tertentu mengisyaratkan sebagai berikut :

- a. Tersedia aturan-aturan hukum yang jelas atau jernih, konsisten dan mudah diperoleh (*accessible*), yang diterbitkan oleh kekuasaan negara;
- b. Bahwa instansi-instansi penguasa (pemerintahan) menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya;
- c. Bahwa mayoritas warga pada prinsipnya menyetujui muatan isi dan karena itu menyesuaikan perilaku mereka terhadap aturan-aturan tersebut;
- d. Bahwa hakim-hakim (peradilan) yang mandiri dan tidak berpihak menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten sewaktu mereka menyelesaikan sengketa hukum; dan
- e. Bahwa keputusan peradilan secara konkrit dilaksanakan.

Kepastian Hukum secara Normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara pasti dan logis.¹²

Menurut “ *The International Commission Of Jurists*” prinsip prinsip yang dianggap ciri penting negara harus tunduk pada hukum, pemerintah

¹⁰ Riduan Syahrani, Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, Citra Aditya, Bandung, 1999, hlm. 23

¹¹ Barkatullah, Abdul Halim. 2008. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Nusa Media, h.2

¹² Cst Kansil, Kamus istilah Hukum, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2009, hlm.385

menghormati hak-hak individu, dan peradilan yang bebas dan tidak memihak.¹³

Menurut penulis sepakat bahwa mengenai Kepastian Hukum begitu erat dengan Keadilan. Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan.¹⁴ Penciptaan kepastian hukum dalam peraturan perundang undangan, memerlukan persyaratan yang berkenaan dengan struktur internal dari norma hukum itu sendiri.¹⁵

Dari penjelasan di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penulisan tesis ini adalah mengenai adanya Perbedaan kendaraan yang terjadi dalam praktek ojek *online* yang dapat merugikan penumpang sehingga perlu kepastian hukum yakni adanya kejelasan, tidak menimbulkan multitafsir, tidak menimbulkan *kontradiktif*, dan dapat dilaksanakan. Hukum harus berlaku tegas di dalam masyarakat, mengandung keterbukaan. Tanpa adanya kepastian hukum, maka hukum akan kehilangan esensinya, dan menimbulkan tidak dapat dijadikan hukum sebagai pedoman perilaku manusia.¹⁶

2) Teori Perlindungan Konsumen

Az. Nasution mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas ataukaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan Konsumen.¹⁷ Adapun hukum Konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah

¹³ Jimly Asshiddiqie, *Gagasan Negara Hukum Indonesia*, Badan pembidaan hukum Nasional, Majalah hukum nasional, 2011, Hlm.2

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, 2007, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 160.

¹⁵ Fernando M Manulang, 2007, *Hukum Dalam Kepastian*, Prakarsa, Bandung, hlm. 95.

¹⁶ Tata Wijayanta, *Asas Kepastian Hukum, keadilan dan kemanfaatan dalam kaitannya dengan putusan kepailitan pengadilan niaga*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 12, FH Unsoed, Purwokerto, 2014, hlm. 219

¹⁷ Az. Nasution, 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta, hlm. 55.

antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup. Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam melakukan menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh tanggungjawab.¹⁸

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut pakar hukum yang banyak melibatkan diri dalam Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) ini, yang dimaksud dengan hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Yusuf Sofie (2011: 52-53) perbedaan hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen terletak pada objek yang dikaji. Hukum konsumen wilayah hukumnya lebih banyak menyangkut pada transaksi-transaksi konsumen (*consumer transactions*) antara pelaku usaha dan konsumen yang berobyekan barang dan/atau jasa. Sedangkan dalam hukum perlindungan konsumen, kajian mendalam terletak pada perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan transaksi-transaksi tersebut.

Dari penjelasan di atas kita akan mendalami konflik yang terjadi dalam masyarakat dimana masyarakat membutuhkan yang aman tapi kenyataan banyak penyalahgunaan yang terjadi yang bisa merugikan hak hak kita sebagai konsumen

¹⁸ Erman Rajagukguk dkk, hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 7

1.5.2 Kerangka Konseptual

Konsep adalah suatu bagian terpenting dari teori. Peranan konsep dalam penelitian ini adalah untuk menghubungkan teori dan observasi antara abstrak dan realitas. Konsep diartikan sebagai kata yang menyatukan abstraksi yang di *genalisasikan* dari hal-hal yang khusus yang disebut defenisi operasional.

Kerangka Konsep pada hakekatnya merupakan suatu pengarah atau pedoman yang lebih kongkrit dari kerangka teoritis yang seringkali bersifat abstrak, sehingga perlu defenisi operasional yang menjadi pegangan kongkrit dalam proses penelitian. Pentingnya defenisi operasional ini bertujuan untuk menghindarkan perbedaan antara penfsiran mendua dari suatu istilah yang dipakai. Oleh kerena itu dalam penelitian ini perlu dirumuskan defenisi konsep karena merupakan hal yang fundamental antara lain :

- a) Surojo Wignojodiputro berpendapat bahwa hukum mempunyai peranan dalam mengatur dan menjaga ketertiban masyarakat, yang diantaranya adalah mengatur hubungan antara sesama warga masyarakat yang satu dengan yang lain.¹⁹ Hubungan tersebut harus dilakukan menurut norma atau kaidah hukum yang berlaku. Adanya kaidah hukum itu bertujuan mengusahakan kepentingan-kepentingan yang terdapat dalam masyarakat sehingga dapat dihindarkan kekacauan dalam masyarakat.
- b) Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
- c) Pengangkutan berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

¹⁹ Surojo Wignojodiputro, Pengantar Ilmu Hukum, Alumni, Bandung, 1974, hlm. 1.

- d) Menurut Annor (2016: 1), definisi ojek menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sepeda motor ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa. Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua dengan berpelat hitam, untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran.

1.6 Metode Penelitian

Metode adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya.²⁰

Penelitian sendiri dapat diartikan dalam bahasa Inggris yakni *Research*, re artinya kembali dan *search* yang berarti pencarian sehingga dalam etimologinya penelitian sendiri dapat diartikan sebagai pencarian kembali.

Metode penelitian merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan, untuk memperoleh hasil yang konkrit. Penulisan suatu tesis tidak lepas dari suatu metode penelitian, karena hal ini merupakan faktor penting agar analisa terhadap suatu objek yang dikaji dapat dilakukan dengan benar. Jika sudah demikian, maka diharapkan kesimpulan akhir dari penulisan karya ilmiah ini dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Mengadakan suatu penelitian ilmiah mutlak menggunakan metode, karena dengan menggunakan metode berarti penyelidikan yang berlangsung menurut suatu rencana tertentu. Menempuh suatu jalan tertentu untuk mencapai suatu tujuan, artinya peneliti bekerja dengan baik dan tidak acak acakan melainkan setiap langkah proses yang diambil harus jelas serta ada pembatasan-pembatasan tertentu untuk menghindari jalan yang menyesatkan dan tidak

²⁰ Ruslan, Rosdy. Metode Penelitian Publik. PT Raja Grafindo Persada, Surabaya, 2003, hlm. 24

terkendalikan. Metode merupakan suatu tipe pemikiran yang di pergunakan dalam penelitian dan penilaian.²¹

Penggunaan metode didalam melakukan suatu penulisan karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, merumusan dan mengolah bahan hukum yang dapat di peroleh sehingga dapat di ambil suatu kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu-isu yang akan di hadapi. Sehingga pada akhirnya dapat di tarik kesimpulan yang kedepanya dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah. Oleh karena itulah, suatu metode di gunakan agar dalam pembuatan tesis ini dapat mendekati suatu kesempurnaan yang bersifat sistematis dalam penulisanya. Metode Penelitian yang di pergunakan dalam penyusunan prososal tesis ini sebagai berikut:

1.6.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan penulis dalam menulis tesis ini adalah yuridis normatif (*normatif legal research*), artinya permasalahan yang diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam skripsi ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep permasalahan.

Adapun dalam hal ini digunakan pendekatan yaitu:

a. Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*)

Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani.²²

b. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan

²¹ Peter Mahmud Marzuki, *penelitian hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2016), hlm33. (untuk selanjutnya di sebut Peter Mahmud Marzuki 2)

²² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cetakan ke 12 (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2016) hlm.133

dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi²³

Metode Komparatif yaitu penelitian yang bersifat membandingkan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu.

Objek penelitian antara lain adalah norma-norma, kaedah-kaedah, asas-asas dan prinsip-prinsip yang terkandung dalam suatu peraturan perundang-undangan atau perjanjian internasional, landasan filosofis, sosiologis, dan yuridis dari suatu peraturan perundang-undangan atau perjanjian internasional, latar belakang pemikiran dan sejarah pembentukan suatu peraturan perundang-undangan atau perjanjian internasional, serta sistematika hukum, sejarah hukum, perbandingan hukum dan harmonisasi hukum dari suatu peraturan undang-undang.

Norma tersebut akan dijabarkan secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan apa yang seharusnya (*das Sollen*) yang nanti akan dibandingkan dengan pelaksanaan praktek di lapangan (*das sein*).

1.6.2 Jenis data

Data yang digunakan adalah data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum dan bahan non hukum. Bahan hukum mencakup bahan hukum primer (Hukum positif, hukum yang berlaku saat ini, *Ius Constituendum*), dan bahan hukum tersier (buku, makalah, artikel, dan laporan-laporan yang memuat pendapat ahli hukum tentang bahan hukum primer dan atau bahan hukum sekunder).

Data yang diperlukan dari data Primer meliputi :

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

²³

Ibid. hlm 135-136

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025);
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2009 Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*) serta penelurusan dokumen.

1.6.4 Lokasi Pengambilan Data

Karena menggunakan metode Yuridis Normatif maka penelitian dilakukan di perpustakaan

1.6.5 Analisa Data

Analisa bahan penelitian dalam tesis ini menggunakan analisis normatif kualitatif, yaitu cara untuk memperoleh gambaran singkat suatu masalah yang tidak didasarkan atas angka-angka statistik melainkan didasarkan atas suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan

permasalahan yang dibahas. Selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif yaitu menyimpulkan pembahasan dari hal-hal yang bersifat umum menuju ke hal-hal yang bersifat khusus.

Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu pembahasan yang dimulai dari permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus. Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskripsi, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, *validitas* aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menerapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-

langkah tersebut dapat diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun yang untuk kajian akademis.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bagian ini memuat tentang latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka Teoritis dan kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika Penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini memuat mengenai teori hukum, Perlindungan konsumen pihak-pihak yang bersengketa. Penyelesaian mekanisme bersengketa.

BAB III : Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder dan membahas Teknik pengumpulan data, lokasi pengambilan data serta analisa data.

BAB IV : Pembahasan

Peraturan transportasi online dalam pengiriman serta kualitas makanan dan barang di Indonesia

Pada bagian ini membahas tentang bagaimana bentuk peraturan yang mengatur tentang kualitas makanan dan Pelayanan Pengiriman barang. Tanggung jawab hukum yang diberikan jika terjadi kerugian berupa kerusakan, kehilangan, keluhan konsumen pada proses penyelenggaraan pelayanan makanan grab food dalam pengangkutan pengiriman barang dan makanan. Pada bagian ini membahas tentang tanggung jawab

perusaahn penyedia dan tanggung jawab merchant kepada konsumen.

BAB V : Penutup

Pada bagian ini memuat tentang kesimpulan dan saran hasil penelitian.