

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *DRIVER* GRAB ATAS TINDAKAN
KONSUMEN YANG MEMBATALKAN ORDERAN *GRABFOOD*
(STUDI KANTOR GRAB PADANG)**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Guna Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

FADHIKA NABILA SYARDIN
1810012111037

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

No. Reg : 408/Pdt/02/II-2022

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No.Reg : 408/Pdt/02/II-2022

Nama : Fadhika Nabila Syardin
Nomor : 1810012111037
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Grab Atas Tindakan Konsumen Yang Membatalkan Orderan *Grabfood* (Studi Kantor Grab Padang)**

Telah **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh **Pembimbing** untuk di *upload* ke *website*.

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Pembimbing I)



**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *DRIVER* GRAB ATAS TINDAKAN KONSUMEN
YANG MEMBATALKAN ORDERAN *GRABFOOD*
(STUDI KANTOR GRAB PADANG)**

Fadhika Nabila Syardin¹, Yofiza Media¹
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta.
E-mail : fadikanabila@gmail.com

ABSTRAK

Grab is an online transportation company from Malaysia in 2011. Cancellation of grabfood orders by consumers causes driver losses, because it has violated consumer obligations in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Problem formulation: 1) What is the legal protection of Grab Padang Office against Grab Drivers for the actions of consumers who cancel GrabFood orders? 2) How to compensate the Grab Padang Office against the driver for the consumer's action to cancel the GrabFood order. Type of research: sociological juridical. Data collection techniques: interviews and document studies. Research results: 1) Legal protection of Grab Padang Office for cancellation of consumer grabfood orders harms drivers with reimbursement or reimbursement. 2) Reimbursement from Grab Padang Office against drivers i.e. Reimbursement or reimbursement directly into the cash wallet if the driver requirements are complete.

Keywords : Legal Protection, Driver, Grab, GrabFood.

I.PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Driver Grab saat ini menguntungkan karena membantu masyarakat dalam memecahkan hambatan terhadap keterbatasan kendaraan angkutan umum dan juga membantu dalam pengiriman barang dan pembelian makanan.

Dasar hukum keberadaan Ojek *Online* di Indonesia terletak pada pasal 137 ayat (2) UU LLAJ menyatakan bahwa angkutan orang yang menggunakan Kendaraan Bermotor berupa Sepeda Motor, Mobil penumpang, atau bus. Pada Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyatakan bahwa sepeda motor merupakan kendaraan bermotor

yang dapat mengangkut orang/dan atau barang.¹

Layanan *GrabFood* merupakan penyedia jasa pesan-antar makanan, dengan berbagai pilihan restoran yang terdaftar pada aplikasi grab. Pada saat pemesanan *GrabFood* yang telah dipilih oleh konsumen dan akan muncul pada akun *driver* merupakan sebuah kesepakatan dalam perjanjian, karena konsumen telah memesan makanan dan telah mengetahui harga dan ongkos kirim. *Driver* membelikan pesanan konsumen terlebih dahulu menggunakan duit pribadi, dan setelah pesanan siap diantarkan kekonsumen.

Sejak masuknya transportasi *online* di Indonesia ada beberapa hal yang merugikan *driver*, salah satunya dengan

¹ Putu Ari Sagita, "Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online Di Indonesia" (makalah ilmiah di luar ringkasan skripsi).hlm.7.

membatalkan orderan yang dilakukan konsumen secara tiba – tiba. Pembatalan orderan *GrabFood* merupakan suatu tindakan pemesanan grab yang di lakukan konsumen untuk memesan jasa lalu pesanan dibatalkan, pada saat *driver* sudah membeli pesanan konsumen. Hal tersebut sudah merugikan para *driver GrabFood* yang sudah kehilangan tenaga, waktu, dan uang, *driver* juga tidak bisa meminta ganti rugi begitu saja. Pembatalan ini berarti mengabaikan yang sudah disepakati sejak awal dan hal tersebut dapat merugikan pihak *driver* karena jasa yang telah dikeluarkan dan tidak mendapatkan ganti rugi.² Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti perlindungan hukum bagi *driver* grab akibat pembatalan orderan *GrabFood* oleh konsumen. Agar terlaksananya keadilan dan perlindungan hukum yang sesuai bagi *driver* grab. Maka penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ **Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Atas Tindakan Konsumen Yang Membatalkan Orderan GrabFood (Studi Kantor Grab Padang)** “

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah Perlindungan hukum Kantor Grab Padang terhadap *Driver* Grab atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *GrabFood* ?
2. Bagaimana ganti kerugian dari Kantor Grab Padang terhadap *driver* atas tindakan konsumen membatalkan orderan *GrabFood* ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk Mengetahui Perlindungan hukum yang diberikan Kantor Grab Padang terhadap *Driver* Grab atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *GrabFood*.
2. Untuk Mengetahui ganti kerugian dari Kantor Grab Padang terhadap *driver* atas tindakan konsumen membatalkan orderan *GrabFood*.

II.METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan yuridis sosiologis yaitu penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan dengan cara terjun langsung ke objeknya. Penelitian ini bersumber dari data Primer dan Data Sekunder.

Data Primer yang didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Fally Pasolika Staff Operasional Kantor Grab Padang, *driver* grab yaitu bapak Havid Hardi, Bapak Ardiansyah. Data Sekunder yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, artikel, berita acara, kristik criminal, Undang-Undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Dari Kantor Grab Padang Terhadap Driver Grab Atas Tindakan Konsumen Yang Membatalkan Orderan GrabFood

Driver GrabFood mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang membatalkan orderan *grabfood*. Kewajiban dari pihak Grab harus memberikan perlindungan hukum terhadap *driver*, dan ganti kerugian atas tindakan konsumen membatalkan orderan *grabfood*.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, penelitian yang dilakukan di Kantor Grab Padang perlindungan hukum terhadap *driver* tidak ada, tetapi makanan yang telah dibeli namun orderan *grabfood* telah dibatalkan oleh konsumen akan ada penggantian dana atau *reimbursement*. Dan makanan tersebut bisa diberikan kepanti asuhan terdekat agar menjadi berkah dan menambah pahala.

PT. Grab Indonesia menjamin pertanggung jawaban atas permasalahan pembatalan orderan *grabfood* ini dengan adanya upaya prosedur penggantian dana atau *reimbursement* yang telah dibuat terhadap *driver* grab yang terkena orderan fiktif ini. Dengan cara melaporkan kejadian tersebut melalui Pusat Bantuan

² Ahmad Wardi Muslich, 2013, *Fiqh Muamalat*, Jakarta, Amzah, hlm.255.

serta melampirkan foto struk dan foto selfie dengan pesanan yang telah dibeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Havid mendapatkan orderan fiktif pada tahun 2020 dengan nominal dari pesanan Rp.150.000,00. Saat bapak Havid membelikan pesanan konsumen masih bisa dihubungi, diperjalanan mengantar pesanan kelokasi tujuan nomor telfon konsumen mati. Setelah setengah jam bapak Havid kembali menghubungi dan nomor bisa dihubungi namun jawaban dari telfon tersebut salah sambung, dan pesanan telah dibatalkan. Bapak Havid langsung melaporkan kejadian tersebut ke *customer service* grab. Setelah melapor ke *customer service* grab, bapak Havid membagikan makanan yang tadi ke panti asuhan terdekat, lalu mengisi formulir penggantian dana atau *reimbursement* pada pusat bantuan melalui aplikasi Grab *Driver*. Setelah semua proses selesai bapak Havid menerima duit penggantian dana atau *reimbursement* pada hari yang sama.

Dari hasil wawancara dengan *driver* grab bapak Ardiansyah, beliau tidak mendapatkan ganti kerugian dari permasalahan pembatalan orderan *grabfood*, dikarenakan tidak memenuhi persyaratan penggantian dana atau *reimbursement*. Alasan bapak Ardiansyah tidak memberikan makanan tersebut ke panti asuhan dikarenakan jumlah makanan hanya tiga bungkus. Melihat dari jumlah anak-anak yang ada di panti asuhan, bapak Ardiansyah merasa makanan tersebut tidak akan cukup. Namun ketentuan dari pihak grab bahwa pesanan orderan *grabfood* harus diberikan ke panti asuhan dan harus ada bukti serah terima makanan dan foto bersama pengurus panti.

B. Ganti Kerugian Dari Kantor Grab Padang Terhadap *Driver* Atas Tindakan Konsumen Membatalkan Orderan *Grabfood*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fally Pasolika selaku staff operasional pada Kantor Grab Padang,

melakukan Grab Padang penggantian dana atau *reimbursement* sebagaimana telah diatur oleh pihak Grab.

Dengan adanya fasilitas pusat bantuan agar *driver* bisa mengajukan penggantian uang atau *reimbursement* dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Fasilitas ini membantu *driver* jika terjadi pembatalan orderan *grabfood* dapat diganti oleh pihak grab terhadap konsumen yang membatalkan pesanan, karena pihak grab yang akan menggantikannya dan makanan tersebut di bagikan ke panti asuhan.

Proses mengajukan penggantian uang atau *reimbursement* memiliki persyaratan operasional prosedur grab, jika *driver* menunjukkan bukti yang akurat, maka proses penggantian uang atau *reimbursement* bisa langsung di bayarkan pada hari yang sama dan akan langsung masuk ke dompet tunai *driver*.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap *driver* grab atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *grabfood* pada studi kantor grab Padang, maka dapat disimpulkan Bentuk perlindungan dari Kantor Grab Padang atas pembatalan orderan yang dilakukan konsumen sehingga merugikan *driver* maka dari itu adanya layanan penggantian dana atau *reimbursement*. Ganti kerugian dari Kantor Grab Padang terhadap *driver* atas tindakan konsumen membatalkan orderan *grabfood* yaitu dengan memproses pengajuan penggantian dana atau *reimbursement* yang telah diajukan oleh *driver* telah menunjukkan bukti yang akurat, maka proses penggantian uang atau *reimbursement* bisa langsung di bayarkan pada hari yang sama dan akan langsung masuk ke dompet tunai *driver*.

Bagi PT. Grab Indonesia semoga dapat memberikan jaminan asuransi perlindungan hukum bagi *driver*, agar menjamin rasa aman dan selamat saat menjalankan pekerjaannya sebagai *driver* grab. diharapkan Grab

memperbarui aplikasi grab pada penumpang agar pengaktifasian nomor yang tertera merupakan nomor yang aktif dan dapat dihubungi.

Sebelum menerima orderan *grabfood*, *driver* seharusnya lebih berhati-hati dan meningkatkan kewaspadaan dalam menerima orderan *grabfood*, pastikan nomor konsumen aktif dan lokasi pengantaran pun jelas

DAFTAR PUSTAKAA

Buku

Ahmad Wardi Muslich, 2013, *Fiqh Muamalat*, Amzah, Jakarta

Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Sumber Lain

Grab (Perusahaan), 2018,

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab_\(aplikasi\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Grab_(aplikasi))

Putu Ari Sagita, "Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online Di Indonesia" Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H selaku pembimbing saya yang sudah memberikan arahan dan saran yang baik untuk saya, dan juga terimakasih kepada ibu sudah meluangkan waktunya untuk mengoreksi skripsi saya, dan mempermudah saya dalam penulisan skripsi. Dan juga saya ucapkan terimakasih kepada seseorang yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi.