



**TANGGUNG JAWAB PT GRAB INDONESIA TERHADAP KERUGIAN
DALAM PROSES PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN
GRAB EXPRESS**

Anastasya Riris Edelia*, Rinitami Njatrijani, Sartika Nanda Lestari
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : pakpahan_riris@yahoo.com

Abstrak

Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat menuntut transportasi yang lebih efisien, salah satunya dengan munculnya Grab. Salah satu fitur yang ditawarkan adalah *Grab Express*, yang merupakan layanan antar barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Layanan ini tidaklah selalu memuaskan bagi beberapa konsumen seperti kasus terjadinya kerusakan, cacat, serta bentuk kerugian lainnya dan atas kerugian-kerugian tersebut, Grab tidak memberikan ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang timbul. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis tanggung jawab PT Grab Indonesia bila terjadi kerusakan terhadap barang melalui layanan *Grab Express*, serta untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul dalam proses pengangkutan barang melalui layanan *Grab Express*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab PT Grab Indonesia terhadap kerusakan atau kerugian terhadap barang yang diangkut melalui *Grab Express* terbatas pada memfasilitasi antara driver dan konsumen, driver yang bertanggung jawab memberi ganti kerugian kepada konsumen. PT Grab Indonesia memberikan perlindungan hukum yaitu menjamin keselamatan dan keamanan dengan memberikan asuransi terhadap seluruh pengiriman barang melalui *Grab Express*. Simpulan dari penelitian ini yaitu kebijakan PT Grab yang terjadi di lapangan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan PT Grab Indonesia memberikan perlindungan hukum berupa asuransi bagi seluruh pengiriman paket *Grab Express*.

Kata Kunci: Tanggung Jawab; Pengangkutan Barang; *Grab Express*; Kerugian

Abstract

The ever-increasing needs of the community are demanding more efficient transportation, one of them is with the advent of Grab. One of the features offered is Grab Express, which is a service between goods from one place to another. This service is not always satisfying for some consumers such as cases of damage, defects, and other forms of losses and for those losses, Grab does not provide compensation as form of responsibility for losses incurred. This research aims to examine and analyze the responsibility of PT Grab Indonesia if there is damage to goods through Grab Express services, as well as to find out the legal protections against consumers for losses incurred in the process of transporting goods through Grab Express services. Conclusions from this research state that PT Grab's policies that occur in the field are in accordance with the prevailing laws and regulations and PT Grab Indonesia provides a legal protection that is in the form of insurance for all package shipments via Grab Express.

Keywords : Responsibility; Transportation of Goods; Grab Express; Losses

I. PENDAHULUAN

Pengangkutan merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Pengangkutan

dibutuhkan dalam berbagai kegiatan masyarakat sehari-hari, salah satu contohnya adalah dalam kegiatan perdagangan. Untuk dapat

menyalurkan dan menjual sumber daya alam dari suatu daerah ke daerah lain yaitu kepada pihak yang membutuhkan atau konsumen yang terlibat dalam perdagangan itu, maka pengangkutan memegang peranan yang sangat penting, dimana pengangkutan diharapkan untuk mempermudah dan mempercepat pendistribusian.¹ Pengangkutan juga diartikan sebagai perpindahan tempat, dimana perpindahan itu diperlukan untuk mencapai dan meningkatkan manfaat secara efisien.²

Pengangkutan semakin berkembang seiring dengan berjalannya waktu. Dengan perkembangan teknologi, transportasi juga mengalami perubahan yang cukup pesat kearah yang modern, salah satunya adalah dengan munculnya pengangkutan daring (*online*).³ Salah satu pengangkutan yang menggunakan sistem daring (*online*) adalah Grab.

Grab merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan pengangkutan berbasis teknologi di Indonesia. Banyak layanan (fitur) yang disediakan oleh Grab dalam aplikasinya yaitu *Grab Car*, *Grab*

Bike, *Grab Taxi*, *Grab Food*, *Grab Express*, *Grab Hitch Car*, Sewa *Grab Car*, dan *Grab Fresh*.

Grab Express merupakan salah satu layanan (fitur) pada aplikasi Grab yang menggunakan sepeda motor untuk mengantar barang seperti buku, pakaian, sepatu, surat-surat dan lainnya dari suatu tempat ke tempat lainnya sesuai dengan pesanandari konsumen/pengguna fiturini. *Grab Express* memang sangat membantu dan memudahkan konsumen dalam pengiriman barang, namun tidak bagi beberapa konsumen. Terdapat berbagai kasus yang terjadi seperti dokumen penting yaitu STNK dan BPKB mobil konsumen dibawa kabur oleh *driver Grab Express*, paket yang dibelinya dari toko online dikirim dengan *Grab Express* hilang di perjalanan dan tidak mendapatkan ganti rugi, dan banyak lagi kasus-kasus lainnya.

Melihat kasus-kasus tersebut, PT Grab Indonesia tidak memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul. Padahal, sebagai penyelenggara kegiatan usaha (dalam hal ini usaha jasa pengangkutan), PT Grab Indonesia adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.

Dari uraian di atas maka permasalahan yang dapat disusun antara lain:

1. Bagaimana tanggung jawab PT Grab Indonesia bila terjadi kerusakan terhadap barang melalui layanan Grab Express?

¹Rinitami Njatrijani, 2016, *Hukum Transportasi (Cetakan ii)*, Semarang, UNDIP Law Press, hlm.1

²Sinta Uli, 2006, *Pengangkutan, Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, Angkutan Udara*, Medan, USU Press, hlm.20

³Dwinura Habibah, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perikatan Dalam Penyedia Jasa Layanan Uber & Pertanggungjawaban Bagi Penyedia Jasa Layanan Uber, Pemilik Rental Mobil, Sopir Uber Yang Menimbulkan Kerugian Bagi Pengguna Jasa*, Jurnal Universitas Kristen Maranatha, 2016, hlm.3

2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul dalam proses pengangkutan barang melalui layanan *Grab Express*?

II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan kepustakaan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum serta bahan-bahan yang mempunyai hubungan permasalahan dan pembahasan dalam penulisan skripsi ini dan pengambilan data langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan pembahasan dalam penulisan ini.⁴

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yakni melakukan deskripsi terhadap hasil penelitian dengan data yang selengkap dan sedetail mungkin. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.

Menganalisis data pada penelitian ini dipergunakan analisis data kualitatif terhadap data yang telah dikumpulkan. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan adanya data yang diperoleh akan dipilih dan disusun secara sistematis untuk kemudian dianalisis secara kualitatif untuk

mengambarkan hasil penelitian, setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran secara Umum PT Grab Indonesia

1. Profil PT Grab Indonesia

Grab didirikan oleh Anthony Than dan Hoi Ling Tan yang berasal dari Malaysia pada tahun 2012 dan berkantor pusat di Singapura. PT Grab pertama kali didirikan dengan nama PT *Grab Taxi*. Perusahaan yang bersala dari Singapura tersebut, saat ini sudah menyebar di Asia Tenggara, yakni Singapura, Malaysia, Indonesia, Thailand, Filipina, dan Vietnam.

PT Grab Indonesia adalah sebagai cabang perusahaan dari PT Grab yang berasal dari Singapura. Perusahaan ini masuk ke Indonesia dengan nama *Grab Taxi*, kemudian pada tahun 2016 berubah menjadi Grab dengan jumlah layanan yang semakin banyak.

Grab mulai memasuki kota-kota besar di Indonesia sekitar pertengahan tahun 2016 dengan jumlah 580.000 *driver* di Asia Tenggara dan diunduh dalam 30.000.000 perangkat. Beberapa kota tersebut antara lain Jakarta, Bandung, Bogor, Depok,

⁴Ronny Hanitjio Soemitro, 2001, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, hlm.10.

Tangerang, Bekasi, Surabaya, Jogja, dan Bali.⁵

Grab masuk ke kota Jakarta sejak tahun 2016. Kantor pusat Grab Indonesia saat ini berada di Jakarta. Kantor Pusat tersebut berwenang untuk melayani pendaftaran *driver* dan *training* penggunaan aplikasi *driver* bagi pengemudi baru. Hingga tahun 2018, Grab bertahan dan mampu bersaing dengan jasa angkutan *online* lainnya.



Gambar 1. Logo PT Grab Indonesia

2. Visi dan Misi PT Grab Indonesia

Visi Grab adalah “Menjadi yang Terdepan di Asia Tenggara” dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas masyarakat Asia Tenggara. Misi Grab adalah:

- 1) membuat platform transportasi yang paling aman,
- 2) mengutamakan keselamatan dan investasi melalui pelatihan keamanan pada seluruh pengemudi, fitur

⁵Elvian Sudirman, Andi Aco Agus, Nurharsya Khaer, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (GrabBike) di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM)*, Jurnal Universitas Negeri Makassar, 2016, hlm.117

aplikasi, pendidikan, keamanan

- 3) bekerja sama dengan Pemerintah.

Grab dalam menjalankan segala upaya pemenuhan visi dan misi serta tujuan sebagaimana diuraikan di atas, memiliki Kode Etik Khusus yang wajib dipatuhi dan ditaati oleh setiap *driver*.⁶

3. Hubungan Para Pihak dalam PT Grab Indonesia

Pada proses pengiriman barang menggunakan Grab Express tentunya melibatkan beberapa pihak yaitu pengirim barang, penerima barang, *driver* dan Grab Indonesia. Pihak-pihak tersebut memiliki peran, tugas serta kewajiban dan haknya masing-masing yaitu:

- 1) Grab Indonesia

Padapelaksanaan pengiriman barang *Grab Express*, Grab Indonesia berperan sebagai ekspediter. Hal ini dikarenakan karena Grab Indonesia yang menyediakan layanan namun tidak serta merta mengangkut barang pengiriman itu sendiri. Grab Indonesia mencari calon pengirim dan/atau penerima barang seorang *driver* dengan metode acak lewat aplikasi. Grab Indonesia juga menjamin para konsumen pengguna layanan *Grab Express* akan mendapat pengirim yang memiliki itikad baik melakukan pengiriman

⁶Ibid, hlm.117

dengan alat angkut berupa sepeda motor yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memastikan bahwa *driver* akan mengantarkan barang dengan aman dan selamat sesuai waktu tiba.

2) Driver

Pihak ini bertugas untuk mengantarkan paket. Peran dari *driver Grab Express* bila dikaitkan dengan pihak dalam pengangkutan adalah sebagai pengangkut. Kewajiban utama dari pengangkut adalah untuk menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuannya. Sehingga *driver Grab Express* berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan pengiriman barang dan juga berkewajiban untuk menjaga keselamatan barang yang diangkutnya hingga sampai ke tempat tujuan sesuai dengan perjanjian pengangkutan.

3) Pengirim Barang dan Penerima Barang

Kedua pihak ini bertindak selaku konsumen layanan *Grab Express*. Sebagai pemakai jasa angkutan, pengirim berkewajiban untuk membayar biaya kirim sebagai wujud pertukaran prestasi dari penyelenggaraan angkutan itu sendiri. Kewajiban ini baru timbul apabila diperjanjikan terlebih dahulu, kewajiban membayar uang angkutan ada pada penerima setelah barang-barang diterimanya. Apabila

pada proses pengiriman terjadi kehilangan atau kerusakan, maka pengirim berhak menuntut ganti rugi.⁷

Hubungan hukum antara PT Grab Indonesia, *driver* dan juga pengirim barang serta penerima barang selaku konsumen ditandai dengan dibuatnya perjanjian pengangkutan. Hubungan hukum antara PT Grab Indonesia dengan *driver* adalah hubungan kemitraan. Sementara itu hubungan hukum antara *driver* dan pengirim barang serta penerima barang adalah hubungan pengangkut dengan konsumen. Hubungan hukum antara *driver* dan konsumen terlihat pada perjanjian pengangkutan saat pemesanan pada aplikasi yang berisi nama *driver*, nama pengirim, nama penerima, tujuan pengiriman barang, informasi mengenai barang yang dikirim.

PT Grab Indonesia memiliki hubungan hukum dengan konsumen yaitu hubungan penyedia jasa (pelaku usaha) dengan konsumen. PT Grab Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa angkutan online yang memfasilitasi pemberian pelayanan angkutan kepada konsumen.

⁷Asep Iswahyudi, *Perlindungan Hukum Dengan Hak-Hak Pekerja di PT. Grab Semarang*, Jurnal Daulat Hukum, 2018, hlm.233

4. Jenis Barang yang Dapat Dikirimkan dengan Grab Express

Grab Express digunakan untuk mengirimkan barang *express*/kilat dalam satu area yang meliputi dokumen-dokumen dan barang-barang. Pengiriman barang yang dapat dilakukan melalui *Grab Express* ini adalah barang/paket dengan ukuran sedang, jas hujan, barang-barang elektronik, buku, karangan bunga, barang-barang yang berasal dari online shop (biasanya *online shop* kecil-kecilan, *online shop* resmi/besar jarang menggunakan layanan ini), makanan kering yang terbungkus rapi, baju dan lain-lain.

Grab Express memiliki larangan atau jenis barang yang tidak dapat dikirimkan dengan menggunakan layanan ini yaitu perhiasan, hewan hidup, senjata tajam, uang, narkoba, dan barang-barang lainnya yang dilarang oleh hukum. *Grab Express* juga tidak menerima pengiriman barang pecah-belah yang tidak dikemas dengan baik, minuman beralkohol, minuman ataupun makanan yang membutuhkan pendingin ataupun penanganan khusus.

Ketentuan-ketentuan mengenai *Grab Express* diatas tersebut telah diatur di dalam situs resmi Grab Indonesia (<https://www.grab.com/id/>).

Driver memiliki hak untuk membuka paket barang yang akan dikirimkan dan

memeriksa tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen, sehingga terhadap paket yang mungkin berisi barang yang dilarang oleh ketentuan pengiriman barang ataupun hukum, *driver* memiliki hak untuk menolak penerimaan dan pengiriman paket barang tersebut.

B. Tanggung Jawab PT Grab Indonesia bila Terjadi Kerusakan Terhadap Barang Melalui Layanan *Grab Express*

Angkutan adalah perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Seiring dengan berkembangnya zaman, muncul moda angkutan terbaru yaitu angkutan berbasis online seperti Go-Jek, Grab, Uber dan berbagai angkutan *online* lainnya.

Grab memiliki beberapa produk layanan yaitu salah satunya layanan *Grab Express*. Layanan *Grab Express* merupakan layanan pengiriman barang secara kilat menggunakan sepeda motor sebagai moda pengangkutannya dan dibatasi suatu ruang lingkup wilayah kecil atau terbatas hanya dalam suatu kota saja.

Bentuk perusahaan Grab Indonesia adalah berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dalam bidang penyedia layanan aplikasi berbasis teknologi informasi (online) yang memfasilitasi pemberian pelayanan

angkutan umum resmi. Sedangkan *driver* Grab berperan sebagai mitra.

Pengiriman barang melalui layanan *Grab Express* tentunya memiliki risiko. Terkait dengan itu, dapat dikatakan bahwa tanggung jawab berada pada PT Grab Indonesia. Meskipun bukan merupakan perusahaan angkutan umum, namun posisi PT Grab Indonesia dianggap sama sebab perusahaan ini sebagai penyedia aplikasi layanan jasa transportasi, sehingga wajib memberi ganti rugi sama seperti perusahaan angkutan umum yang di bawah naungan Pemerintah.

Hubungan antara PT Grab Indonesia dengan *driver* memang hanyalah sebatas hubungan kemitraan, dan berdasarkan itu PT Grab Indonesia tidak akan bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh mitranya yaitu *driver*. Namun seharusnya PT Grab Indonesia setidaknya mau bertanggung jawab atas kelalaian pihak *driver* seperti yang diamanatkan dalam pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang menyebutkan “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan” dan juga Pasal 1367 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdatayang berisi “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh

barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”, bukannya melimpahkan kewajiban ganti kerugian kepada *driver* seutuhnya. Setidaknya PT Grab Indonesia mau bertanggung jawab dengan membantu 20% atau 30% dari ganti kerugian yang harus dibayar oleh *driver*. Pertanggung jawaban terhadap kerusakan dan kerugian juga diatur dalam Pasal 193 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa perusahaan angkutan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan.

PT Grab Indonesia menyatakan diri bahwa PT Grab Indonesia tidak memiliki tanggung jawab terhadap segala kerugian maupun kerusakan yang dialami oleh konsumen karena kelalaian *driver*. Hal ini jelas dinyatakan oleh PT Grab Indonesia di dalam kebijakannya yang berisi “Perusahaan tidak bertanggung jawab pada kelalaian atau tindakan apapun dari pihak ketiga penyedia transportasi (*driver*) dan/ atau layanan transportasi kepada anda (konsumen)”. Selain itu juga tertulis bahwa “Perusahaan tidak akan bertanggung jawab atas segala kehilangan atau kerusakan termasuk namuntidak terbatas pada cedera yang mungkin konsumen derita atau kehilangan property baik yang konsumen miliki ataupun yang dalam penguasaan konsumen.”⁸

⁸<https://www.grab.com/id/terms/> pada tanggal 28 Desember 2018.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di lapangan, penulis mewawancarai beberapa driver sebagai mitra PT Grab Indonesia di wilayah Jakarta, yang harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian maupun kerusakan adalah *driver*. Biasanya *driver* akan mendapat sanksi berupa pembekuan akun/ suspend kemudian *driver* diperintahkan untuk menemui konsumen dan merundingkan kesepakatan untuk mengganti kerugian sebagai berikut:

1. Dalam bentuk uang senilai barang yang terkena kerusakan. Nilai dari barang yang mengalami kerusakan tersebut akan disamaratakan dengan standar harga barang di pasaran pada saat diterimanya klaim.
2. Dalam bentuk uang senilai setengah atau 50% dari harga barang yang terkena kerusakan
3. Dalam bentuk uang senilai 10 kali dari biaya angkut atau biaya kirim yang telah di bayarkan
4. Dalam bentuk barang yang serupa dengan barang yang terkena kerusakan

Untuk peristiwa *driver* yang melarikan barang konsumen, maka PT Grab Indonesia akan melacak keberadaan driver dan setelah driver ditemukan akan ke Pengadilan Negeri di Indonesia dan diselesaikan dengan hukum yang berlaku.⁹ Berdasarkan penjelasan-penjelasan penulis diatas dapat dilihat bahwa tanggung jawab PT Grab Indonesia bila terjadi kerusakan terhadap barang melalui layanan *Grab*

Express terbatas pada memfasilitasi antara driver *Grab* dan konsumen dan *driver* lah yang bertanggung jawab memberi ganti kerugian kepada konsumen.

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian yang Timbul dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan *Grab Express*

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.”¹⁰

PT *Grab Indonesia* selaku perusahaan penyedia jasa angkutan online dan pengirim sebagai konsumen memiliki hubungan hukum setelah dibuatnya perjanjian pengangkutan barang tersebut. Hubungan hukum yang timbul diantara keduanya dilaksanakan dengan mengacu pada asas-asas umum perlindungan konsumen. Sebagai pelaku usaha penyedia aplikasi layanan *Grab*

⁹Hasil wawancara dengan Janwar dan Seraki selaku *driver* dari PT *Grab Indonesia* pada tanggal 17 Desember 2018.

¹⁰Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, hlm.81.

Express, Grab Indonesia wajib memberikan proteksi atau perlindungan pada setiap barang yang dikirimkan.

Proses pengiriman barang melalui layanan *Grab Express* ini pastinya terdapat risiko-risiko yang dapat terjadi kapan saja. Untuk itu, diperlukan lembaga yang mampu menanggung sebagian dari risiko yang mungkin dialami oleh setiap orang.¹¹ Pada hal ini lembaga yang cocok dan diperlukan adalah asuransi. Sesuai dengan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka PT Grab Indonesia memberikan perlindungan hukum yaitu menjamin keselamatan dan keamanan dengan memberikan asuransi terhadap barang yang dikirimkan. Pada situs resmi Grab Indonesia pada penjelasan layanan *Grab Express*, tertulis bahwa seluruh pengiriman paket melalui *Grab Express* diasuransikan hingga nominal Rp 10.000.000,00. Kelebihan yang dimiliki oleh Grab Indonesia adalah dalam setiap pengiriman paket dengan menggunakan *Grab Express*, pengirim (konsumen) tidak perlu menambah biaya penjaminan asuransi.¹² Pelaksanaan asuransi ini juga tentunya harus sesuai dengan prinsip-prinsip asuransi yang diatur

dalam Undang-Undang Hukum Dagang.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam proses pengangkutan barang juga diatur dalam Pasal 188 dan Pasal 189 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan” dan “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188”. Berdasarkan pasal-pasal tersebut maka perlindungan yang diberikan PT Grab Indonesia kepada konsumen *Grab Express* adalah sama seperti kebijakan Grab yang sudah penulis jelaskan sebelumnya yaitu dengan memberikan asuransi terhadap barang yang dikirimkan. Konsumen hanya perlu melaporkan kerugian dan kerusakan yang dialaminya kepada *costumer service* dengan mengirimkan email sesuai form yang disediakan ke pihak Grab Indonesia maksimal paling lama 3 x 24 jam terhitung dari proses *booking* pesanan *Grab Express*, kemudian Grab Indonesia akan memprosesnya dan memberikan ganti rugi jika kerugian dan kerusakan yang dialami konsumen terbukti benar.

Kebijakan Grab mengenai perlindungan terhadap konsumen atas kerugian yang timbul dalam proses pengangkutan barang melalui layanan *Grab Express* dengan memberikan asuransi memang sudah bagus dan sudah sesuai dengan

¹¹Hilda Yunita Sabrie dan Rizky Amalia, 2015, *Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasaraharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum*, Yuridika, Vol. 30, No. 3, hlm.389.

¹²Hasil wawancara dengan Erika selaku konsumen pengguna *Grab Express* pada tanggal 17 Desember 2018.

undang-undang yang berlaku. Namun kebijakan yang telah dibuat oleh Grab Indonesia tersebut tidak terlaksana dengan baik di lapangan. Berdasarkan kebijakan Grab, dinyatakan bahwa proses penggantian kerugian membutuhkan waktu maksimal 30 hari sejak diterimanya laporan kerusakan barang dari pengirim, namun pada kenyataannya, konsumen mendapatkan ganti kerugian biasanya melebihi dari 30 hari sejak dibuatnya laporan kerusakan barang tersebut.¹³

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa kebijakan PT Grab yang terjadi di lapangan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan PT Grab Indonesia memberikan sebuah perlindungan hukum kepada pengirim barang (konsumen) yaitu berupa asuransi hingga Rp 10.000.000,00 bagi seluruh pengiriman paket melalui *Grab Express*.

V. DAFTAR PUSTAKA

BUKU LITERATUR

Hanafi, Mamduh, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016).

Kristiyanti, Celine Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

Martono, H.K, Eka Budi Tjahjono, *Transportasi di Perairan, Berdasarkan Undan-Undang*

Nomor 17 Tahun 2008, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011).

Njatrijani, Rinitami, *Hukum Transportasi (Cetakan II)*, (Semarang: UNDIP Law Press, 2016).

Nurbaiti, Siti, *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*, (Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti, 2009).

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014).

Soemitro, Ronny Hanitijio, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001).

Sofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000).

Uli, Sinta, *Pengangkutan, Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, Angkutan Udara*, (Medan: USU Press, 2006).

Wahyuni, Endang Sri, *Aspek Hukum Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003).

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹³Hasil wawancara dengan Meisari selaku konsumen pengguna *Grab Express* pada tanggal 17 Desember 2018.



- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- JURNAL DAN WEBSITE**
- Asep Iswahyudi, *Perlindungan Hukum Dengan Hak-Hak Pekerja di PT. Grab Semarang*, Jurnal Daulat Hukum, 2018.
- Dwinura Habibah, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perikatan Dalam Penyedia Jasa Layanan Uber & Pertanggungjawaban Bagi Penyedia Jasa Layanan Uber, Pemilik Rental Mobil, Sopir Uber Yang Menimbulkan Kerugian Bagi Pengguna Jasa*, Jurnal Universitas Kristen Maranatha, 2016.
- Elvian Sudirman, Andi Aco Agus, Nurharsya Khaer, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (GrabBike) di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM)*, Jurnal Universitas Negeri Makassar, 2016.
- Enni Soerjati Priowirjanto, *Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran Volume 1, No.2, 2014.
- Hilda Yunita Sabrie dan Rizky Amalia, *Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasaraharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum*, Yuridika, Vol. 30, No. 3, 2015.
- Mulhadi, 2017, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Rajawali Pers, 2017.
- Rizky Mandasari, *Waspada Kirim Dokumen Via Ojek Online, Driver Kabur Lalu Minta Tebusan*, <https://www.brilio.net>, 28 Juni 2017.
- Sinta Uli, *Pengangkutan, Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, Angkutan Udara*, USU Press, 2006.