



**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS GANTI KERUGIAN PT GRAB
TAXI INDONESIA TERHADAP KONSUMEN DEWI MARDIANTI TERKAIT
HAK ATAS KENYAMANAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Tara Waty

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: tarawaty.10@gmail.com)

Dosen Pembimbing

(Dr. A.M. Tri Anggraini, S.H., M.H.)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada., Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara., Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia)

(E-mail: anna.mta@trisakti.ac.id.)

Abstract

Transportasi online menjadi sarana kebanyakan masyarakat di Indonesia saat ini. Dengan kemudahan yang ada dan cara dan cepat seseorang dapat dengan mudah mengaksesnya. Tidak bisa ditepis bahwa banyak kerugian yang dialami penumpang atau konsumen dan terjadi banyak kasus yang merasa dirugikan akibat moda transportasi online baik dari driver, pelayanan dan belum ada perlindungan dan regulasi khusus dari pemerintah yang mengatur transportasi online ini. Maka dari itu, dari kasus dewi mardianti sebagai konsumen yang dilanggar hak atas kenyamanannya timbul pertanyaan Bagaimana perlindungan hukum atas ganti kerugian PT Grab Taxi Indonesia terhadap konsumen Dewi Mardianti terkait hak atas kenyamanan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis perlindungan hukum atas ganti kerugian PT Grab Taxi Indonesia terhadap konsumen Dewi Mardianti terkait hak atas kenyamanan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan penulis adalah metode normatif. Berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen dan tidak boleh mencantumkan klausula baku untuk pengalihan



tanggung jawab sesuai pasal 18. Maka dengan adanya perlawanan ketentuan layanan dan undang-undang, pelaku usaha dalam membuat perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang dan tidak dapat menghindari tanggung jawabnya karena kedudukan driver sebagai mitra adalah setara dengan pelaku usaha yaitu perusahaan grab.

Keywords: Perlindungan Konsumen, hak atas kenyamanan, pelaku usaha, PT Grab Taxi Indonesia

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi sangat penting bagi kehidupan bermasyarakat. Dengan sangat padatnya penduduk Jakarta, dan didominasi dengan kemacetan yang sangat marak, pada era sekarang sangat dimudahkan dengan hadirnya transportasi baru yaitu transportasi berbasis online yang kita ketahui belakangan ini sangat memudahkan akses perjalanan maupun pengangkutan orang dan juga barang. Di sini terlihat bahwa negara seperti kita ini sangat membutuhkan angkutan jalan dan sekarang munculah transportasi online yang menjadi sebuah jalan keluar bagi masyarakat yang ada.

Kenyamanan merupakan factor penting dalam pemberian jasa dari pelaku usaha kepada para penikmat usaha . dalam undang-undang pasal 4 menyatakan bahwa adanya hak atas kenyamanan yang harus diperhatikan oleh sang pelaku usaha dalam hal ini PT Grab Taxi Indonesia.Salah satu perusahaan yang terkenal saat ini adalah PT Grab Taxi Indonesia yang kita kenal sebagai perusahaan grab. Yang bergerak untuk angkutan mobil,motor dan juga jasa pengangkutan barang bahkan fasilitas-fasilitas terkini yang banyak membantu dan memudahkan. Seiring berkembangnya perusahaan transportasi online dan juga dalam praktiknya grab atau transportasi online ini sangat banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, sangat banyak keuntungann maupun kerugian yang telah dirasakan oleh warga

Indonesia karena pada kenyatannya bahwa Pemerintah Indonesia belum membuat regulasi yang pasti untuk transportasi online ini, baik yang mengatur mengenai pelaku usaha, penumpang maupun dengan supir grab itu sendiri. Sehingga jika timbul hal-hal yang merugikan konsumen dalam hal ini penumpang, tidak ada kejelasan dan kepastian hukum yang didapat.

Salah satu contoh kasus yang penulis ambil adalah hak atas kenyamanan yang dilanggar oleh PT Grab Taxi Indonesia yang dilakukan oleh supir grab sebagai mitra kepada konsumen Dewi Mardianti. Banyak beberapa ketentuan layanan grab yang juga tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahkan bertentangan dengan ketentuan layanan grab itu sendiri. Terlihat adanya kelemahan yang terdapat di dalam layanan Grab itu sendiri. Dapat dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK pada Pasal 4 UUPK, Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dilanggar oleh Grab sebagai pelaku usaha.

Karena itu penulis tertarik untuk membahas masalah dalam sebuah penulisan ini dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM ATAS GANTI KERUGIAN PT GRAB TAXI INDONESIA TERHADAP KONSUMEN DEWI MARDIANTI TERKAIT HAK ATAS KENYAMANAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahannya adalah :

Bagaimana perlindungan hukum atas ganti kerugian PT Grab Taxi Indonesia terhadap konsumen Dewi Mardianti terkait hak atas kenyamanan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

C. Metode Penelitian



1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif,¹ yakni pendekatan yang menekankan pada aspek hukum atau peraturan yang berlaku serta Undang-Undang berkenaan dengan pokok masalah yang dibahas yaitu Tanggung jawab perusahaan Grab terhadap konsumen dalam hal ini penumpang grab di Jakarta dengan tambahan wawancara sebagai pelengkap

2. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, artinya penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala sosial yang berkembang ditengah-tengah masyarakat sesuai dengan fakta dan tanpa adanya rekayasa, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang diteliti. Penelitian deskriptif ini bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu

3. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

Ada Data Primer, Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dan sumber pertama.² Dalam penelitian ini data tersebut berupa hasil wawancara dan responden yakni subjek atau pelaku yang terkait dengan masalah ini yaitu kepada pihak-pihak Grab Jakarta. Ada Data Sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.³

1 Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-2 (Jakarta :UI Press,1984), hal. 25..

2 Soetikno mertpkusumo, *Metode peneliithan* (Bogor : Gauda Permana, 2004), hal 45

3 Pasal 19 ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindujngan Konsumenm

Yang menjadi data sekunder antara lain data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber :

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer pada dasarnya merupakan bentuk himpunan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang berkaitan Bahan hukum sekunder

4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Dokumen

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti untuk didapatkan landasan teori dari permasalahan penelitian. Data dan dokumen-dokumen tersebut didapat pada lapangan penelitian yaitu Perusahaan Grab di Jakarta.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah wawancara berstruktur, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab secara lisan penulis melakukan wawancara kepada korban Dewi Mardianti.⁴

II. PEMBAHASAN

A. Kronologis kejadian

Pada bulan Mei 2018 lalu, Twitter digemparkan oleh kabar mengenai pelecehan seksual yang dilakukan oleh pengemudi transportasi online. Dari akun Twitter @calicochim97 mengunggah sebuah gambar berisi chat antara pengemudi transportasi online kepada penumpang perempuan yang mengandung unsur

⁴ Edlmon Makjarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), hal. 23.



pelecehan seksual.⁵ Dewi Mardianti, adalah seorang korban yang secara langsung menerima perlakuan tidak enak yaitu pelecehan yang dilakukan oleh driver grab yang ia tumpangi pada Rabu malam, 3 Oktober 2018. Kejadian itu terjadi pada bulan Oktober 2018, di mana seorang Dewi Mardianti yang merupakan korban, pada malam hari memesan Grab car melalui aplikasi online. Awalnya korban bertujuan ke Mall Pondok Indah untuk bertemu dengan temannya, dengan tidak ada kecurigaan kepada driver maka Dewi Mardianti berbincang-bincang banyak dengan driver. Awalnya driver cukup ramah dan tidak ada hal-hal yang mencurigakan, akan tetapi saat hampir sesampainya Dewi Mardianti ke tempat tujuan, driver melakukan hal-hal yang mencurigakan, seperti melihat-lihat dan juga mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang senonoh dan tidak patut. Sampai di tempat tujuan karena Dewi Mardianti duduk di sebelah Driver yang terlihat berumur 35 tahun ke atas, driver tersebut menarik tangan kanan Dewi Mardianti dan langsung mencium Dewi Mardianti dengan mengatakan hal-hal yang tidak sopan. Sesaat Dewi Mardianti mengelak dan mendorong driver tetapi driver marah dan mencoba untuk memaksa memeluk dan memarahi Dewi Mardianti dengan memaksa untuk tetap memberi bintang 5.⁶ Krik apa trik juga tertransport, beserta apapun juga yang ada dalam hubungan baik langsung maupun tidak langsung.

Tak hanya itu ketika Dewi Mardianti turun dan meneriaki minta tolong, di depan lobby Pondok Indah Mall seketika driver grab itu langsung pergi dan kabur dari tempat itu. Diketahui bahwa, ada messages yang masuk ketika malam kepada Dewi Mardianti, dimana driver tersebut masih memberikan kata-kata tidak sopan padahal di dalam account grab tersebut, Dewi Mardianti telah melakukan pelaporan. Isi dari pesan tersebut adalah :⁷

⁵<http://kaltim.tribunnews.com/2018/10/21/netizen-gelar-petisi-tuntut-grab-dibekukan-buntut-kejadian-pelecehan-seksual.html>, diakses pada tanggal 2 Mei 2019 pukul 10.45

⁶<https://www.change.org/p/banyak-kasus-pelecehan-pemerintah-bekukan-izin-operasi-grab.html>, diakses pada tanggal 2 Mei 2019, pukul 10.56



Ulah mitra pengemudi Grab yang diduga melakukan tindakan pelecehan seksual terhadap penumpang berbuah pada petisi yang digalang netizen melalui change.org dengan judul 'Pemerintah Bekukan Izin Operasi Grab'.⁸Petisi yang digalang Dewi Mardianti itu ditujukan kepada Presiden Joko Widodo, Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara, Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, dan Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian. Dan juga kepada pihak yang berwenang dalam hal ini ada ada saksi dan korban bagaimanapun dating di dalam sebuah kalimat dan pertanyaan yang merupakan hal yang patut dan harus ada.

Dalam petisi itu tertulis uraian yang melatarbelakangi perlunya pemerintah ikut campur tangan dalam urusan ini seperti dikutip di situs change.org. Petisi yang sekarang sudah ditandatangani 2.487 orang berbunyi:⁹"Kejadian oknum Grab melakukan pencabulan dan pelecehan daftarnya sangat panjang dan tidak pernah ada tindakan serius dari Grab Indonesia sebagai aplikator. Sejumlah kasus dianggap "gampang" tanpa ada tindakan tegas.

Yang terbaru adalah, Grab mengundang mediasi untuk penumpang yang dicabuli oleh mitra Grab. Bahkan aplikator penyelenggara Grab saja masih blunder dalam menangani kasus yang sudah jelas masuk ranah hukum," begitu bunyi petisi tersebut. Apa yang terjadi pada satu orang bernama Dewi Mardianti. Ini adalah langkah awal untuk membuat Perusahaan macam apa yang menghadapi sebuah kasus dengan kategori penindakan delik umum masih berkuat dengan mediasi, padahal rekam jejak dan rekam data lengkap bahkan sudah tersebar di media sosial? mengandung unsur pelecehan seksual.¹⁰

7 <https://wow.tribunnews.com/2018/10/21/usai-kasus-pelecehan-seksual-dilakukan-seorang-driver-petisi-tuntut-grab-dibekukan-dibuat.html>, diakses pada tanggal 2 mei 2019, pukul 11.03

8 <https://www.change.org/p/banyak-kasus-pelecehan-pemerintah-bekukan-izin-operasi-grab>, diakses pada tanggal 2 mei 2019, pukul 11.35

9 <https://www.change.org/p/banyak-kasus-pelecehan-pemerintah-bekukan-izin-operasi-grab>, diakses pada tanggal 2 mei 2019, pukul 11.35

10 <http://kaltim.tribunnews.com/2018/10/21/netizen-gelar-petisi-tuntut-grab-dibekukan-buntut-kejadian-pelecehan-seksual.html>, diakses pada tanggal 2 mei 2019

Dewi Mardianti, adalah seorang korban yang secara langsung menerima perlakuan tidak enak yaitu pelecehan yang dilakukan oleh driver grab yang ia tumpangi pada Rabu malam, 30 Oktober 2018. Kejadian itu terjadi pada bulan Oktober 2018, di mana seorang Dewi Mardianti yang merupakan korban, pada malam hari memesan Grab car melalui aplikasi online. Awalnya korban bertujuan ke Mall Pondok Indah untuk bertemu dengan temannya, dengan tidak ada kecurigaan kepada driver maka dewi mardianti berbincang-bincang banyak dengan driver.

Awalnya driver cukup ramah dan tidak ada hal-hal yang mencurigakan, akan tetapi saat hampir sesampainya Dewi Mardianti ke tempat tujuan, driver melakukan hal-hal yang mencurigakan, seperti melihat-lihat dan juga mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang senonoh dan tidak patut. Sampai di tempat tujuan karena Dewi Mardianti duduk di sebelah Driver yang terlihat berumur 35 tahun ke atas, driver tersebut menarik tangan kanan dewi mardianti dan langsung mencium Dewi mardianti dengan mengatakan hal-hal yang tidak sopan. Sesaat Dewi Mardianti mengelak dan mendorong driver tetapi drive marah dan mencoba untuk memaksa memeluk dan memarahi Dewi Mardianti dengan memaksa untuk tetap memberi bintang 5

Cabut izin operasi Grab di Indonesia, yang telah secara gamblang memang hanya bertujuan cari uang saja disini tanpa menghormati aturan hukum dan etika yang berlaku di Indonesia." Siti Sobaria: jangan tunggu ada korban banyak. radit aryo: jadi takut kalau anak perempuan dan istri saya pakai aplikasi itu, pemerintah harus segera menertibkan. eka apriyanti: karena saya pun korban pelecehan verbal dari driver grab Seperti diberitakan sebelumnya, media sosial sempat memviralkan kejadian pelecehan seksual yang diduga oleh mitra pengemudi Grab. Dari akun Twitter @calicochim97 mengunggah sebuah gambar berisi chat antara pengemudi tersebut kepada penumpang perempuan yang



mengandung unsur pelecehan seksual. Dan adapu sebuah kasus dalam setiap faktor yang ada dalam kasus ini da.

Menanggapi hal tersebut, Managing Director Grab Indonesian Ridzki Kramadibrata, mengatakan segera merespon setiap terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan."Yang jelas setiap ada kejadian yang meresahkan penumpang atau pengemudi, akan kami respon segera," ujar Ridzki saat dikonfirmasi di Kantor Grab Indonesia, Kuningan, Jakarta Pusat, Senin (8/10/2018).¹¹ Sebagai pihak terkait mencapai prsoalan yang dapat ditinau dari segi apapun, normay tindak laku

Pihak Grab memaparkan hal-hal prosedural yang sudah mereka lakukan sehubungan dengan viralnya kabar pelecehan yang dilakukan salah seorang drivernya kepada penumpang. Dijelaskan oleh Managing Director Grab Indonesia Ridzki Kramadibrata, pengemudi yang melakukan pelanggaran (dalam kasus ini disebut-sebut dengan memaksa mencium penumpangnya) telah menerima suspensi sebagai salah satu bagian dari prosedur standar Grab. Anghuang augrasn dan jukalau dating pergi harus bisa memaklumkan, jika dating apapun marabahasu, yang terhitmahy, meskipun dalam permaslaha yang ada juga terdapat banyak bentrikan. "Grab itu mempunyai standard procedure-nya yang mana kita langsung melakukan, kalau ada pelanggaran dari driver, kita akan melakukan immediate suspensi kepada pengemudi yang dilaporkan berkaitan suatu hal tersebut," kata Ridzki usai peluncuran GrabCar Plus dan SewaGrabCar di kawasan Mega Kuningan, Jakarta, Rabu (10/10/18).

Sebagai langkah lain, Grab juga telah berusaha meminta klarifikasi dari kedua belah pihak, yakni pengemudi dan penumpang, secara terpisah. Hal itu dilakukan melalui telepon dan juga secara langsung. Mereka pun siap memberikan bantuan jika kasus ini hendak dilaporkan ke polisi.

¹¹<http://kaltim.tribunnews.com/2018/10/21/netizen-gelar-petisi-tuntut-grab-dibekukan-buntut-kejadian-pelecehan-seksual?page=3> diakses pada tanggal 2 mei 2019, pukul 11.47

"Kita yang jelas sudah lakukan tiga prosedur tadi. Untuk pelaporan ke polisi kita berikan kepada masing-masing pihak nanti yang mana kita akan berikan asistensi," lanjut Ridzki.¹² Dalam hal ini terlihat PT. Grab Taxi Indonesia telah melanggar pasal 18 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan mencantumkan klausula baku dengan melepas dan menghindari tanggung jawabnya yang diperjelas di huruf (a) di mana pelaku usaha dilarang membuat dan mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan /atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab konsu jaminan dyang ada dalam sebuah konsul dan yang ada dalam apapun seperti yang kita ketahui dan bisa dalam ada di perusahaan dan juga seperti dalam ujaran yang ada sesuai perintah dari bapak itu.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) angkat suara menyusul petisi menuntut a b dan saya juga, kamu tidak sebagai pelaku dan pembuat petisi tidak akamn bisa merubah Grab dibekukan lantaran kasus pelecehan seksual yang diduga dilakukan oknum driver. Sekretaris YLKI, Agus Suyatno berpendapat adanya petisi yang digalang netizen sebagai indikator dari memuncaknya keluhan konsumen terhadap rendahnya layanan Grab di Tanah Air. "Saya paham adanya petisi ini. Idealnya, Grab dikenai sanksi karena kejadian pelecehan seksual itu sudah seringkali dialami pelanggan Grab," katanya di Jakarta, Rabu (24/10).

Atas dasar itu, sambung Agus, YLKI mengimbau agar regulator menyusun aturan main yang memberikan sanksi kepada aplikator yang mitra pengemudinya terbukti mengabaikan hak-hak konsumen, yaitu u8ntuk mendapatkan segaha keouasan pelanggan yang harus di data dengan jelas. Dalam pasal 4 Undnag-Undang Perlindungan Konsumen terdapat 3 unsur terkait, dan dalam kasus ini ada 1 unsur yang dilanggar yaitu unsur kenyamanan. Terdapat perlawanan yang jelas

12 <http://kaltim.tribunnews.com/2018/10/21/netizen-gelar-petisi-tuntut-grab-dibekukan-buntut-kejadian-pelecehan-seksual?page=3> diakses pada tanggal 2 mei 2019, pukul 11.38



antara Ketentuan Layanan Grab dengan Undang-Undang perlindungan Konsumen. Tertera bahwa dalam angka 17 ketentuan layanan grab bahwa : Grab tidak memberikan pernyataan atau jaminan mengenai ketersediaan, keandalan, ketepatan waktu dan kualitas dari pelaksanaan layanan. Apa saja yang ada dan juga

Agus mengakui Grab bisa saja memberikan sanksi kepada mitranya tersebut, tapi itu belumlah cukup. Sengketa konsumen dalam hal ini kasus Dewi Mardianti, terjadi pada saat atau fase transaksi dan muncul akibat pihak ketiga yaitu Driver atau supir Grabcar yang mewakili pelaku usaha (perusahaan Grab), Perlu ada pengawasan dan tindakan tegas dari regulator sehingga kesalahan tidak semata-mata ditimpakan kepada mitra."Grab sebagai institusi juga harus bertanggung jawab. Terulangnya pelanggaran ini membuat kami mempertanyakan sistem rekrutman pengemudi Grab," urai Agus. Sebagai pemitra dan pedagang apa datang

Seperti diketahui, ulah oknum mitra pengemudi Grab yang diduga melakukan tindakan pelecehan seksual terhadap penumpang berbuah pada petisi yang digalang melalui change.org dengan judul 'Pemerintah Bekukan Izin Operasi Grab' Pihak Grab memaparkan hal-hal prosedural yang sudah mereka lakukan sehubungan dengan viralnya kabar pelecehan yang dilakukan salah seorang drivernya kepada penumpang. Dijelaskan oleh Managing Director Grab Indonesia Ridzki Kramadibrata, pengemudi yang melakukan pelanggaran (dalam kasus ini disebut-sebut dengan memaksa mencium penumpangnya) telah menerima suspensi sebagai salah satu bagian dari prosedur standar Grab.

B. Peraturan Internal Grab yang berlawanan dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen

Sengketa konsumen dalam hal ini kasus Dewi Mardianti, terjadi pada saat atau fase transaksi dan muncul akibat pihak ketiga yaitu Driver atau supir Grabcar yang mewakili pelaku usaha (perusahaan Grab), dalam hal ini :

Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat 3 unsur terkait, dan dalam kasus ini ada 1 unsur yang dilanggar yaitu unsur kenyamanan. Bahwa dalam hal ini pelaku usaha telah melakukan wanprestasi sesuai pasal 16 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Pelaku usaha dalam peraturan internal atau yang biasa disebut ketentuan layanan atau *terms and condition* yang ada ketika konsumen atau dalam hal ini penumpang melakukan pendaftaran account grab saat pertama kali mendaftar. Datang pula

Terdapat perlawanan yang jelas antara Ketentuan Layanan Grab dengan Undang-Undang perlindungan Konsumen. Tertera bahwa dalam angka 17 ketentuan layanan grab bahwa : Grab tidak memberikan pernyataan atau jaminan mengenai ketersediaan, keandalan, ketepatan waktu dan kualitas dari pelaksanaan layanan.

Dalam hal ini, kualitas lah yang digaris bawahi karena bertentangan dengan pasal 7 huruf (c) dan (d) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan memperlakukan konsumen secara benar. Pada bulan Mei 2018 lalu, Twitter digemparkan oleh kabar mengenai pelecehan seksual yang dilakukan oleh pengemudi transportasi online. Dari akun Twitter @calicochim97 mengunggah sebuah gambar berisi chat antara pengemudi transportasi online kepada penumpang perempuan yang mengandung unsur pelecehan seksual a naayy kyana seperti uay asap ya tapi saya mau mekar tanpa batas juga mau tidak bisa kuat makan dating seperti motor mobil becak taksi tidak diketahui siapa kprban dan yang terkena sampai jatuh dan makan juga harus kuat ada apa saja yag adaks dan seoerti



yang dipikirkan bahwa seorang yang juga dating ntk mencapai sebuah klimaks ada

Diketahui dalam pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa Perjanjian itu tentunya tidak boleh bertentangan dengan Undang-undang. Berdasarkan pasal 16 Undang-Undang Perlindungan konsumen adanya hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha yaitu hak atas kenyamanan yang harus didapatkan oleh konsumen. Tak hanya itu ketika dewi mardianti turun dan meneriaki minta tolong, di depan lobby Pondok Indah Mall seketika driver grab itu langsung pergi dan kabur dri tempat itu. Diketahui bahwa, ada massages yang masuk ketika malam kepada Dewi Mardianti, dimana driver tersebut masih memberikan kata-kata tidak sopan padahal di dalam account grab tersebut, Dewi Mardianti telah melakukan pelaporan

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya, dan perlindungan hukum jenis ini biasanya dilakukan di pengadilan. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat kepada pemerintah. Dengan adanya perlindungan hukum represif, maka pelaku usaha dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya atas sanksi yang dijatuhkan kepadanya ketika sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen diselesaikan melalui pengadilan.

Dalam hal ini, Dewi Mardianti telah membuat Petisi yang diarahkan kepada Presiden Joko Widodo, Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara, Menteri



Perhubungan Budi Karya Sumadi, dan Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian dengan judul petisi “ Pemerintah Bekukan Izin Operasi Grab” yang telah di tandatangai 2800 masyarakat Indonesia.

C. Perlindungan Hukum Represif Menurut Peraturan Per Undang-Undangan yang Berlaku

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya, dan perlindungan hukum jenis ini biasanya dilakukan di pengadilan. Dengan adanya perlindungan hukum represif, maka pelaku usaha dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya atas sanksi yang dijatuhkan kepadanya ketika sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen diselesaikan melalui pengadilan. Ada masanya di mana seseorang mendapat sesuatu yang tidak pas dalam hal ini pelauk usaha ini dan konsuenm, dan yang ada apapun yang terjadi dalam sebuah kasus, baik positing atauun yang tidak baik dan merasa harus memperbaiki keadaan dalam kondisi dan perolaku apa pun yang ada.

Dalam hal ini, Dewi Mardianti telah membuat Petisi yang diarahkan kepada Presiden Joko Widodo, Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara, Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, dan Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian dengan judul petisi “ Pemerintah Bekukan Izin Operasi Grab” yang telah di tandatangai 2800 masyarakat Indonesia. Dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri dan juga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. ¹³Selanjutnya, pada Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa

¹³ Indonesia, *Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia*, Pasal 45



jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak member tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 19, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Dalam hal ini, pelaku usaha hanya melakukan 2 tahap dalam menyelesaikan kasus ini yaitu dengan adanya perbaikan dalam semua aspek dan konsidi yang ada

1. Pemanggilan terhadap konsumen dan driver grab untuk diajak mediasi, padahal ini secara psikis sangat tidak baik bagi konsumen yang mendapatkan ketidaknyamanan atas perlakuan mitra grab.
2. Memeberikan immediate suspensi kepada driver grab car yang melakukan pelecehan terhadap Dewi Mardianti.

Tidak ada usaha dari pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian dan tanggapan yang jelas mengenai kasus ini, yang kita ketahui dalam pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika pelaku usaha tidak memberikan tanggapan dan tidak memenuhi ganti rugi dalam hal ini sesuai pasal 19 ayat 2 setidaknya mengganti dengan pengembalian uang atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini terlihat PT Grab Taxi Indonesia telah melanggar pasal 18 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan mencantumkan klausula baku dengan melepas dan menghindari tanggung jawabnya yang diperjelas di huruf (a) di mana pelaku usaha dilarang membuat dan mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan /atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan jelas di pasal 3 dijelaskan bahwa:

“ setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud ayat 1 dinyatakan batal demi hukum”.



Maka dari itu, dengan adanya pasal tersebut artinya klausula baku batal demi hukum dan berarti dianggap tidak pernah ada dan artinya pelaku usaha bertanggung jawab secara penuh tanpa ada pengalihan tanggung jawab.

D. Hasil Wawancara dengan Konsumen

Sudah berapa lamakah Anda menggunakan dan memanfaatkan Transportasi online atau taksi online? Dewi Mardianti sudah sekitar 3 tahun menggunakan pelayanan aplikasi taksi online, bahkan sejak awal berdirinya saat masih ramai ojek online dengan brand-brand seperti gojek, grab dan lain-lain. Dewi Mardianti, adalah seorang korban yang secara langsung menerima perlakuan tidak enak yaitu pelecehan yang dilakukan oleh driver grab yang ia tumpangi pada Rabu malam, 3 Oktober 2018. Kejadian itu terjadi pada bulan Oktober 2018, di mana seorang Dewi Mardianti yang merupakan korban, pada malam hari memesan Grab car melalui aplikasi online. Awalnya korban bertujuan ke Mall Pondok Indah untuk bertemu dengan temannya, dengan tidak ada kecurigaan kepada driver maka Dewi Mardianti berbincang-bincang banyak dengan driver. Yang terbaru adalah, Grab mengundang mediasi untuk penumpang yang dicabuli oleh mitra Grab. Bahkan aplikator penyelenggara Grab saja masih blunder dalam menangani kasus yang sudah jelas masuk ranah hukum," begitu bunyi petisi tersebut.

Apakah selama ini pernah ada kejadian serupa? "Selama ini keluhan terhadap transportasi online cukup banyak seperti keterlambatan datangnya supir, cancel transaksi tanpa adanya sebab yang jelas, supir yang cuek dan sedikit ugal, pernah bahkan Dewi Mardianti mendapatkan supir yang sangat mengantuk sehingga mengemudi dengan tidak lurus sehingga membahayakan. Pernah juga saat menggunakan grab express di mana di sana adalah pelayanan pengiriman barang, di mana barang pernah tidak terkirim pada hari yang sama karena barang sempat jatuh di jalan dan ditemukan oleh orang lain keesokan harinya dan menghubungi Dewi Mardianti melalui telepon yang tertera di paket."



Bagaimana awal kronologis kejadian? Bermula pada Rabu malam tanggal 3 Oktober 2018, Dewi Mardianti memesan grab car dari rumahnya di daerah kelapa Gading Jakarta Utara untuk pergi ke Mall Pondok Indah sekitar jam 6 sore. Pada saat awal menaiki, supir seperti biasa saja dan tidak memperlihatkan hal-hal aneh. Lalu, seiring perjalanan ada sedikit perbincangan yang masih wajar, tetapi saat sudah memasuki daerah pondok indah supir memulai adanya perbincangan yang tidak sopan, seperti, apakah mba sudah pernah memiliki hubungan dengan orang yang lebih tua, apakah sudah pernah melakukan hubungan intim dan lain-lain. Saat itu Dewi Mardianti memang duduk di sebelah pengemudi, dan supir terlihat sudah berumur 35 tahun. Sedangkan dewi masih berumur 21 tahun, kelahiran 1998. Sesaat hampir sampai, karena sudah takut, Dewi langsung cepat ingin turun di lobby tetapi sesaat itu supir menarik tangan kanan Dewi dan langsung mencium paksa dan memaksa memeluk, sampai dewi mendorong dan marah mencoba untuk keluar dan berteriak tetapi supir malah mengancam dewi untuk diam dan tetap memberi bintang 5 pada aplikasi tersebut. Sesaat dewi keluar dan meminta tolong kepada satpam lobby Pondok Indah Mall tetapi supir tersebut sudah kabur dengan plat B 2876 UTJ

Bagaimana kejadian sesaat setelah supir pergi? Sesaat itu Dewi Mardianti memanggil satpam tetapi supir dan mobilnya langsung cepat pergi, seketika dewi langsung melapor kepada account grab dengan adanya emergency button yang disediakan oleh grab dan memberikan laporan di account grab tersebut/. Tetapi skitar 30 mnit kemudian, supir itu memberikan sms kepada Dewi dengan pertanyaan-pertanyaan yang kembali tidak sopan yang chatnya telah di screen shot. Yang dilakukan saat itu karena panik hanya mencoba untuk menekan emergency button, memberikan laporan di account grab untuk menindak supir tersebut, dan keesokan harinya mencoba untuk menelpon PT Grab untuk berbicara terkait masalah ini. Dan awalnya mereka hanya memberikan permohonan maaf dan mengundur-ngundur waktu. Lalu saya mencoba untuk mencoba menceritakan kepada orangtua saya akan tetapi mereka menyarankan saya untuk datang langsung ke kantor grab dan tidak



terpikir saat itu untuk melapor ke polisi, karena dewi merasa takut awalnya berurusan dengan polisi dan juga awalnya berpikir haruslah grab yang bertanggung jawab atas semua ini. Lalu, keesokan harinya dewi mencoba untuk menelpon dan bahkan ia disuruh untuk datang ke kantor Grab pada tanggal 10 oktober 2018 untuk dipertemukan dengan supir grab. Tetapi dewi merasa itu tidak wajar dan merusak psikis nya. Ia meminta bagaimana pertanggungjawaban grab atas kejadian itu.

Apa yang anda lakukan setelah kejadian itu apakah melapor?

Yang dilakukan saat itu karena panik hanya mencoba untuk menekan emergency button, memberikan kaporan din account grab untuk menindak supir tersebut, dan keesokan harinya mencoba untuk menelpon PT. Grab untuk berbicara terkait masalah ini. Dan awalnya mereka hanya memberikan permohonan maaf dan mengundur-undur waktu. Lalu saya mencoba untuk mencoba menceritakan kepada orangtua saya akan tetapi mereka menyarankan saya untuk datang langsung ke kantor grab dan tidak terpikir saat itu untuk melapor ke polisi, karena dewi merasa takut awalnya berurusan dengan polisi dan juga awalnya berpikir haruslah grab yang bertanggung jawab atas semua ini. Lalu, keesokan harinya dewi mencoba untuk menelpon dan bahkan ia disuruh untuk datang ke kantor Grab pada tanggal 10 oktober 2018 untuk dipertemukan dengan supir grab. Tetapi dewi merasa itu tidak wajar dan merusak psikis nya. Ia meminta bagaimana pertanggungjawaban grab atas kejadian itu. Ada perlihatkan seperti tertulis semua lingkaran yang ada dalam hal ini juga seperti tertulis dalam hal ini tidak menutup adanya hal demi ka.

Apa ada tanggapan dari PT. Grab? Grab hanya memberi permohonan maaf dan hanya menyarankan Dewi untuk datang ke kantor grab untuk dipertemukan dengan supir Grab yang melakukan hal tersebut, karena menurut mereka supir tersebut hanya mitra bagi mereka.



“Dari Komnas [Perempuan], kami mendorong aplikator juga membenahi sistem penerimaan pengemudi mitra. Harus mereka awasi, kaji, dan evaluasi siapa calon pengemudi, rekam jejak seperti apa,” ungkapnya.

Di sisi lain, Imam melanjutkan tindakan pelecehan juga bersumber dari paradigma pelaku yang salah. “Relasi kekuasaan, dominasi, yang ada di kepala pelaku juga harus dibenahi,” tegas Imam.

Bagaimana berita ini bisa menjadi viral di media sosial?

Sesaat setelah Dewi merasa tidak diperdulikan dengan adanya kerugian yang ia dapatkan dari pelayanan grab, Dewi segera memberikan cuitan di twitter mengenai kejadian ini, menyebarkan screen shot chat supir tersebut, dan banyak sekali simpati masyarakat yang ternyata juga sering mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan dari pihak grab. Dalam petisi itu tertulis uraian yang melatarbelakangi perlunya pemerintah ikut campur tangan dalam urusan ini seperti dikutip di situs change.org. Petisi yang sekarang sudah ditandatangani 2.487 orang dalam appaun yang ada terjadi di mana pun berada jatuh ke dalam adakah tujuan utama dari seluruh indoasea, dalam a apapun cjud judul dan juga terkadi pada ajdhy akhirnya dating kembali untuk menjadi sebuah kisah yang ada di manapun dan yang ada di mana pun.

Bagaimana bisa adanya petisi yang telah ditandatangani banyak oleh masyarakat?

Awalnya petisi itu merupakan ide dari banyak teman-teman dan masyarakat dan juga pengguna media sosial yang merasa kasus ini perlu diviralkan, maka Dewi membuat petisi melalui situs atau website resmi di www.change.org untuk ditandatangani oleh banyak orang dengan judul 'Pemerintah Bekukan Izin Operasi Grab'. Tetapi mana ada yang dating tidak pada tempatnya

Petisi yang digalang Dewi Mardianti itu ditujukan kepada Presiden Joko Widodo, Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara, Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, dan Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian.



Sampai saat ini petisi tersebut sudah di tandatangi sekiat 2.500 orang. Tetapi belum ada tanggapan yang jelas dari segala pihak mengenai kasus yang menimpa Dewi sampai saat ini.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Adanya unsur hak atas kenyamanan kosnumen yang dilanggar oleh pelaku usaha dan belum adanya tanggung jawab PT.Grab taxi Indonesia terhadap konsumen Dewi Mardianti sebagai korban atau konsumen dalam hal ini penumpang transportasi online.Adanya ketentuan layanan grab yang tidak sesuai dengan Undang-Undang bahkan bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu adanya klausal yang menyatakan b ahwa grab tidak memberikan pernyataan atas jaminan mengenai ketersediaan, keandalan, ketepatan waktu dan kualitas dari pelaksanaan layanan, padahal dalam pasal 7 huruf (c) dan (d) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Kewajiban Pelaku Usaha untuk memastikan kualitas barang dan /atau jasa dan memperlakukan konsumen dengan baik dan benar.Tidak dilakukannya atau ditanggapinya konsumen Dewi Mardianti, pelaku usaha menggar pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha tidak melakukan Tanggyng jawab seharusnya sesuai pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen.

Sengketa konsumen dalam hal ini kasus Dewi Mardianti, terjadi pada saat atau fase transaksi dan muncul akibat pihak ketiga yaitu Driver atau supir Grabcar yang mewakili pelaku usaha (perusahaan Grab), dalam hal ini :





Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat 3 unsur terkait, dan dalam kasus ini ada 1 unsur yang dilanggar yaitu unsur kenyamanan. Bahwa dalam hal ini pelaku usaha telah melakukan wanprestasi sesuai pasal 16 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Pelaku usaha dalam peraturan internal atau yang biasa disebut ketentuan layanan atau *terms and condition* yang ada ketika konsumen atau dalam hal ini penumpang melakukan pendaftaran account grab saat pertama kali mendaftar.

Penyelesaian sengketa merupakan salah satu unsur penting yang harus diatur dalam suatu perjanjian. Terkait pada penyelesaian sengketa penumpang, mengacu pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen (UUPK), yang menjelaskan bahwa konsumen merupakan orang yang memakai atau menggunakan jasa untuk dirinya sendiri, maka menurut UUPK, Pasal 45 ayat (1) menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 45 ayat (2) dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela

para pihak yang bersengketa dalam hal ini terdapat beberapa kata yang ada ketika kita mengetahui segala hal yang tidak menutup akhir kata dari apapun yang terjadi.

Untuk mengikis potensi tindakan kekerasan seksual, Imam menegaskan

Komnas Perempuan telah menggandeng Grab. Saat ini, terdapat program kerjasama untuk menanggulangi potensi kejadian serupa, antara lain pelatihan dan kampanye anti kekerasan seksual bagi pengemudi juga penumpang. “Untuk korban, sudah ada kerjasama dengan Yayasan Pulih,” tukas Imam.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) angkat suara menyusul petisi menuntut Grab dibekukan lantaran kasus pelecehan seksual yang diduga dilakukan oknum driver.

Sekretaris YLKI, Agus Suyatno berpendapat adanya petisi yang digalang netizen sebagai indikator dari memuncaknya keluhan konsumen terhadap rendahnya layanan Grab di Tanah Air.

”Saya paham adanya petisi ini. Idealnya, Grab dikenai sanksi karena kejadian pelecehan seksual itu sudah seringkali dialami pelanggan Grab

B. Saran

Untuk pelaku usaha :

1. Kepada Pelaku usaha

- a. Seharusnya pelaku usaha melakukan kewajibannya sesuai dengan pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan tidak mengingkari kewajibannya dan seharusnya sebagai pelaku usaha, dalam membuat ketentuan layanan harus sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan tidak berlawanan dengan Undang-Undang serta memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan serta keselamatan sebagai hak konsumen.
- b. Seharusnya pihak Grab sebagai pelaku usaha memberikan ganti kerugian sesuai ketentuan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Dewi Mardianti dan sebagai pelaku usaha tidak menghindari



tanggung jawab nya dengan mencantumkan klausula baku yang menguntungkan satu pihak dan merugikan konsumen.

- c. Seharusnya pelaku usaha dalam hal PT. Grab Taxi Indonesia menindak tegas supir grab dan dibawa ke ranah pidana karena telah melakukan pelecehan seksual dan melakukan perbuatan pidana dan bukan hanya sekedar diberi SP(Surat Peringatan) karena dalam Undang-Undang No, 13 Tahun 2003 bahwa Perbuatan pidana tidak memerlukan SP.

2. Kepada pemerintah :

- a. Seharusnya pemerintah menindak tegas pelaku usaha dalam hal ini perusahaan PT. Grab Taxi Indonesia terkait banyak nya kasus terhadap transportasi online dan juga harus lebih menjaga segala hal agar baik dan tetap selalu ada dakan yang tidak pun skali dalam hal ini berhati – hati dalam tindakan maupun hal lain dan tidak membuat khawatir saat ada dan juga kini seperti yang diketahui untuk tetap bisa menjadi hal yang biasa ada.
- b. Seharusnya pemerintah membuat regulasi yang tepat dalam bentuk Undang-Undang maupun Peraturan lain terkait transportasi online, sehingga setiap pelaku usaha maupun konsumen yaitu pengguna transportasi online mendapatkan perlindungan hukum yang tepat serta sanksi yang tepat bila mana ada hal-hal terjadinya kasus seperti Dewi Mardianti dan masih banyak lagi kasus terkait.
- c. Seharusnya Pemerintah menindak petisi Dewi Mardianti dan memberikan sanksi secara langsung terhadap perlaku usaha yaitu PT. Grab taxi Indonesia dan memperbaiki sistem regulasi utuk Lembaga maupun badan yang menaungi permasalahan konsumen transportasi online selama belum ada regulasi yang resmi.

3. Kepada Konsumen

Seharusnya untuk konsumen transportasi online, lebih berhati-hati dan sebaiknya penumpang membaca lebih teliti tentang syarat dan ketentuan yang ada pada aplikasi Grab sehingga apabila terjadi kerugian yang timbul pada penumpang, maka penumpang dapat mengetahui kepada siapa penumpang dapat meminta penggantian atas kerugian tersebut dan sebagai konsumen atau penumpang wanita, hendaknya lebih berhati-hati jika menggunakan jasa transportasi online baik untuk mengantar barang, maupun jasa lainnya karena meskipun banyak hal dipermudah dengan keberadaan transportasi online, akan tetapi belum ada regulasi khusus mengenai transportasi online untuk melindungi hak-hak konsumen jika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen atau penumpang.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013)
- Badruzaman Mariam Darus dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001)
- Brotosusilo Agus, “*Kondisi Sistem Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*”, (Jakarta: Makalah, LPUI-Deperindag ,2012)
- Djojodirdjo Moegni “*Konsumen di Indonesia*” (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004)
- Fuady Munir, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014)
- Gunawan, Johanes *Pertanggungjawaban Produk*. (FH-Unpar, Bandung, 1996)
- Kansil Christine, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013),
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
- Makarim Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003)



Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Tarawang Pers, 2001).

S. Meliala Djaja“Perlindungan Konsumen “ (Jakarta : Sinar grafika, 2012)

Salim, H.A. Abbas. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006).

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Grasindo, 2000).

Sidabolok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010).

Soekanto, Soerjono. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan ke-2. (Jakarta :UI Press, 1984).

Susilo, Zumrotin K. *Penyambung Lidah Konsumen*. (Jakarta: Puspa Swara, 1999).

Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008).

V.Nahattands Lambock, ”*Product Liability Dlm.Kerangka Perlindungan Konsumen*”(Jakarta: Makalah LPUI ,1996)

Wahid, Abdul dan Muhammad Irfan. *Perlindungan Terhadap Korban Kekerasan Seksual*. (Bandung: Refika Aditama, 2000).

A. Kamus

Retnoningsih, Ana dan Suharso. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Semarang:Widya Karya, 2011).

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka,2005), hlm.674

B. Peraturan Perundang-undangan:

Republik Indonesia. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999.

_____. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan.

_____. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan kendaraan bermotor tidak dalam trayek.

_____. Surat Keputusan menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

C. Website :

<http://kaltim.tribunnews.com/2018/10/21/netizen-gelar-petisi-tuntut-grab-djbhdshnnahn>

<https://www.change.org/p/banyak-kasus-pelecehan-pemerintah-bekukan-izin-operasi-grab.html>, diakses pada tanggal 2 mei 2019, pukul 10.56

<https://wow.tribunnews.com/2018/10/21/usai-kasus-pelecehan-seksual-dilakukan-seorang-driver-petisi-tuntut-grab-dibekukan-dibuat.html>, diskses pada tanggal 2 mei 2019, pukul 11.03