

BAB II
TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Perlindungan Konsumen

Globalisasi yang terjadi telah membawa pengaruh terhadap kemajuan perdagangan dan perindustrian suatu negara. Semakin meluasnya ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa merupakan salah satu pengaruh besar terjadinya globalisasi. Keadaan seperti ini turut dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang dan/atau jasa untuk menghasilkan beragam pembaruan dalam rangka memenangkan persaingan pasar. Demi memenangkan persaingan pasar yang sangat kompetitif, pelaku usaha rela melakukan kegiatan bisnis yang tidak sehat. Salah satu pihak yang menjadi sasaran pelaku usaha ialah konsumen.

Pelaku usaha memanfaatkan kelemahan konsumen sebagai objek dari aktivitas usahanya. Terbatasnya pengetahuan yang dimiliki konsumen serta minimnya pendidikan terhadap konsumen menjadikan pelaku usaha memanfaatkan kesempatan yang ada untuk mengelabui konsumen. Dalam hal ini, pelaku usaha mempunyai posisi (*bargaining position*) yang lebih kuat dari pada konsumen. Oleh sebab itu, sangat diperlukan perlindungan terhadap konsumen sebagai jaminan yang seharusnya diperoleh konsumen atas setiap barang dan/atau jasa yang didapatkan dari pelaku usaha.¹⁷ Adapun perlindungan yang diberikan kepada konsumen dapat berupa aturan hukum dan/atau berupa non-hukum yang dilakukan dengan cara *mouth to mouth advertising* atau *mouth to mouth complaint*.

¹⁷ Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Depok, Prenadamedia Group, 2018, hlm. 1.

2. Hukum Perlindungan Konsumen

Dewasa ini, peran hukum dalam hubungan yang terbentuk di antara pelaku usaha dengan konsumen harus mendapatkan perhatian yang lebih. Campur tangan pemerintah terhadap aktivitas pelaku usaha baik pada saat proses produksi, penyaluran barang dan/atau jasa bahkan sampai dengan barang dan/atau jasa sampai ke tangan konsumen memiliki peran yang sangat penting. Maka dari itu, hukum perlindungan konsumen hadir sebagai salah satu hukum positif yang dapat memberi perlindungan bagi masyarakat khususnya bagi konsumen. Dalam praktiknya, hukum perlindungan konsumen kerap kali dipersamakan dengan hukum konsumen (*consumer law*).

Menurut Az. Nasution hukum konsumen didefinisikan sebagai seluruh asas maupun kaidah hukum yang berisi pengaturan mengenai hubungan serta permasalahan di antara berbagai pihak terkait yang berhubungan dengan barang dan/atau jasa konsumen.¹⁸ Sedangkan, hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai seluruh asas maupun kaidah hukum yang memberi pengaturan serta perlindungan pada konsumen dalam hubungan dan permasalahannya dengan penyedia barang dan/atau jasa.¹⁹ Dari definisi tersebut terlihat bahwa keduanya merupakan 2 (dua) bidang hukum yang sulit untuk dibedakan, akan tetapi terlihat juga bahwa cakupan dari hukum konsumen lebih luas dari pada hukum perlindungan konsumen. Meskipun demikian, fokus utama dalam penulisan ini yakni berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.

Di Indonesia, pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen telah dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lebih lanjut, berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU PK disebutkan bahwa perlindungan konsumen ialah seluruh upaya yang memberikan jaminan kepastian hukum dalam rangka

¹⁸ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006, hlm. 11.

¹⁹ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 38.

memberikan perlindungan pada konsumen. Sementara itu, hukum perlindungan konsumen menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (yang selanjutnya disebut sebagai YLKI) merupakan keseluruhan asas maupun kaidah yang mengatur hubungan konsumen serta permasalahan penyediaan dan/atau penggunaan barang dan/atau jasa di antara pelaku usaha dengan konsumen.²⁰ Keberadaan UU PK di Indonesia diharapkan dapat memberikan kepastian hukum bagi seluruh konsumen maupun seluruh pelaku usaha baik yang lemah maupun yang kuat. Selain dari pada itu, UU PK berperan pula sebagai “payung” (*umbrella act*) bagi peraturan perundang-undangan lainnya baik peraturan yang berlaku saat ini maupun yang akan mendatang yang memiliki maksud serupa yakni untuk melindungi konsumen.²¹

Dalam rangka memberi perlindungan kepada konsumen, tidak terlepas dari adanya hubungan yang terbentuk di antara konsumen dengan pelaku usaha. Keduanya merupakan pihak yang saling membutuhkan satu dengan yang lainnya. Konsumen memerlukan barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha, sedangkan pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai pihak yang mengkonsumsi barang dan/atau jasanya. Di satu sisi konsumen membutuhkan perlindungan dari pelaku usaha yang memanfaatkan posisinya untuk mengelabui konsumen. Di sisi lain, pelaku usaha juga membutuhkan perlindungan dari tindakan konsumen yang sewenang-wenang dan tidak menghiraukan kewajibannya sebagai konsumen. Oleh sebab itu, keberadaan UU PK tidak hanya mengatur mengenai kepentingan konsumen semata, tetapi mengatur pula mengenai kepentingan pelaku usaha.

²⁰ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018, hlm. 40.

²¹ Holijah, *Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 1, 2014, hlm. 5.

3. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pada dasarnya, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur sejak zaman Hindia Belanda dengan beberapa peraturan yang sudah tidak berlaku di antaranya yaitu:²²

1. *Reglement Industriële Eigendom*, S.1912-545, jo. S. 1913 No.214;
2. *Hinder Ordonnantie* (Ordonansi Gangguan), S. 1926-226 jo. S. 1927-449, jo. S.1940-14 dan 450;
3. *Loodwit Ordonnantie* (Ordonansi Timbal Karbonat), S. 1931 No. 28;
4. *Tin Ordonantie* (Ordonansi Timah Putih), S. 1931-509;
5. *Vuurwek Ordonnantie* (Ordonansi Petasan), S. 1932-143;
6. *Verpakkings Ordonnantie* (Ordonansi Kemasan), S. 1935 No. 161;
7. *Ordonantie Op de Slacth Belasting* (Ordonansi Pajak Sembelih), S.1936-671;
8. *Sterkwerkkannde Geneesmiddelen Ordonnantie* (Ordonansi Obat Keras), S. 1937-641; dan
9. *Bedriffsrelementerings Ordonnantie* (Ordonansi Penyaluran Perusahaan), S. 1938-86.

Selain dari pada itu, terdapat beberapa ketentuan dalam kitab undang-undang yang secara implisit ditujukan untuk melindungi konsumen, yakni:²³

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang terutama ketentuan mengenai pihak ketiga yang harus dilindungi, perlindungan penumpang atau perlindungan barang muatan yang termuat dalam hukum laut, aturan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, dan kepailitan;
2. Bagian 2, Bab V, Buku II Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya yang membahas mengenai kewajiban penjual dalam perjanjian jual beli dan perjanjian sewa menyewa; dan
3. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana khususnya berkaitan dengan penipuan, pemalsuan merek, dan persaingan usaha tidak sehat.

Adapun perlindungan konsumen mulai berkembang di Indonesia ditandai dengan berdirinya lembaga swadaya masyarakat (*non-governmental*

²² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada Media Group, 2013, hlm. 32.

²³ Id.

organization) YLKI pada bulan Mei 1973 yang diketuai oleh Lasmidjah Hardi.²⁴ Keberadaan YLKI ditujukan untuk dapat melindungi konsumen terutama mengenai hak dan kewajiban konsumen, menjaga martabat pelaku usaha serta membantu pemerintahan. Setelah berdirinya YLKI, mulai banyak berdiri lembaga-lembaga perlindungan konsumen di Indonesia antara lain, Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang, Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung, Yayasan Lembaga Konsumen Yogyakarta (YLKY) dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen lainnya.

Lebih lanjut, perkembangan perlindungan konsumen juga ditandai dengan pemikiran-pemikiran akademis yang diwujudkan dalam naskah-naskah akademik yang menjadi langkah awal pembentukan peraturan mengenai perlindungan konsumen. Az. Nasution berpendapat bahwa terdapat beberapa naskah akademik cukup berpengaruh dalam proses pembuatan UU PK yaitu naskah akademik yang disusun oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman (BPHN), YLKI, dan Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang bekerja sama dengan Departemen Perdagangan Republik Indonesia.²⁵ Di sisi lain, pembuatan UU PK turut pula didasari oleh adanya peristiwa krisis moneter 1997-1998 di Indonesia. Pada saat itu Indonesia mendapatkan dana bantuan dari Dana Moneter Internasional (IMF) dengan syarat bahwa Indonesia harus memiliki undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen.²⁶ Dilatarbelakangi oleh beberapa hal sebelumnya, serta didasari oleh hak inisiatif dari Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, tepatnya pada tahun 1999, peraturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia disahkan dan diundangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁴ Supra note no. 18, hlm. 49.

²⁵ Agus Suwadono, Hukum Perlindungan Konsumen, Modul Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, 2015, hlm. 12.

²⁶ Fitri N.Heriani, "Inilah Poin-Poin Perubahan UU Perlindungan Konsumen", diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56542070106f4/inilah-poin-poin-perubahan-uu-perlindungan-konsumen/>, pada 22 September 2020, pk. 20.22 WIB.

Namun demikian, UU PK baru mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun kemudian tepatnya pada 20 April 2000.

4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Dalam seluruh peraturan perundang-undangan di Indonesia, terdapat sejumlah asas-asas yang menjadi dasar terbentuknya suatu peraturan perundang-undangan salah satunya yakni undang-undang perlindungan konsumen. Terdapat sejumlah asas yang terkandung dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam usahanya untuk memberikan perlindungan hukum pada setiap konsumen. Asas-asas ini tercantum dalam Pasal 2 UU PK menyatakan bahwa:

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Dalam Penjelasan Pasal 2 UU PK diuraikan lebih lanjut mengenai asas-asas perlindungan konsumen dalam UU PK yaitu:²⁷

1. Asas manfaat dimaksudkan supaya manfaat dari UU PK dapat dirasakan bagi masyarakat luas. Selain itu, mengamanatkan pula bahwa seluruh pengaturan yang terkandung dalam UU PK tidak dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan salah satu pihak lebih tinggi di atas pihak lainnya, akan tetapi diberikan untuk kepentingan kedua belah pihak secara seimbang, baik itu pelaku usaha maupun konsumen;
2. Asas keadilan dimaksudkan supaya keikutsertaan dari masyarakat luas dapat terwujud secara maksimal serta mengamanatkan pula bahwa dengan adanya pengaturan yang terkandung dalam UU PK mencerminkan perilaku konsumen maupun pelaku usaha yang adil melalui adanya perolehan hak dan pemenuhan kewajiban yang setara;
3. Asas keseimbangan mengamanatkan bahwa dengan keberadaan pengaturan yang terkandung dalam UU PK pihak konsumen, pihak pelaku usaha serta pihak pemerintah dapat memperoleh manfaat dan pemenuhan

²⁷ Dewa Gde Rudy, (et.al), Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016, hlm. 15.

kepentingannya masing-masing secara seimbang baik bersifat kebendaan maupun bersifat spiritual;

4. Asas keamanan dan kenyamanan menghendaki terbentuknya jaminan hukum bahwa konsumen akan mendapatkan manfaat serta jaminan bahwa barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan akan aman dan tidak mengancam keselamatan pribadinya maupun harta bendanya; dan
5. Asas kepastian hukum memaknakan bahwa UU PK merupakan landasan utama dalam aktivitas pelaku usaha yang berhubungan dengan konsumen. Asas ini menghendaki agar konsumen maupun pelaku usaha menaati seluruh ketentuan yang terkandung dalam UU PK serta apa yang menjadi hak dan kewajiban harus dapat diwujudkan sehingga masing-masing pihak akan memperoleh keadilan. Selain itu, peran dari pihak pemerintah sangat dibutuhkan agar UU PK terlaksana sesuai dengan apa yang terkandung di dalamnya.

Lebih lanjut, Yusuf Shofie mengumpamakan asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan serta asas kepastian hukum dalam UU PK sebagai sekeping uang logam yang mempunyai 2 (dua) sisi berbeda yang tidak mungkin hanya menggunakan satu sisi tanpa menggunakan kedua sisinya secara bersamaan, satu sisi merupakan sisi konsumen, satu sisi lainnya yaitu sisi pelaku usaha.²⁸ Sementara itu, asas keamanan dan keselamatan konsumen menekankan bahwa pelaku usaha atas dasar kepentingannya (mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin) tidak boleh bersikap sewenang-wenang dengan mengabaikan keamanan dan keselamatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen.²⁹

5. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Setiap pembentukan suatu perundang-undangan tidak akan terlepas dari adanya suatu tujuan yang ingin dicapai begitupun hukum perlindungan konsumen. Tujuan tersebut merupakan tumpuan akhir yang harus dicapai

²⁸ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2008, hlm. 154.

²⁹ Id.

dalam pelaksanaan hukum perlindungan konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut, tujuan dari hukum perlindungan konsumen yakni tercantum dalam Pasal 3 UU PK yang menyatakan bahwa:

“Perlindungan konsumen bertujuan :

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”

Adapun keenam tujuan hukum perlindungan konsumen dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) tujuan hukum secara umum yaitu:³⁰

1. Tujuan hukum dalam rangka untuk mendapatkan keadilan tercermin dalam Pasal 3 angka 3 dan angka 5 UU PK;
2. Tujuan hukum dalam rangka memberikan kemanfaatan yang tercermin dalam Pasal 3 angka 1, angka 2 dan angka 6 UU PK; dan
3. Tujuan hukum dalam rangka memberikan kepastian hukum sebagaimana tercermin dalam rumusan Pasal 3 angka 4 UU PK.

Klasifikasi dari tujuan hukum perlindungan konsumen tersebut tidak berlaku secara mutlak dikarenakan terdapat tujuan yang dapat diklasifikasikan secara ganda.³¹ Namun demikian, baik dengan adanya klasifikasi maupun tidak adanya klasifikasi, pada hakekatnya keberadaan tujuan hukum harus didukung oleh kesadaran hukum serta ketaatan hukum dari diri masyarakat.

³⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2017, hlm. 34.

³¹ Id.

6. Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

6.1 Konsumen

Berbicara mengenai hukum perlindungan konsumen tidak akan terlepas dari istilah konsumen. Hingga saat ini, banyak ditemukan pengertian mengenai istilah konsumen yang cukup berbeda di antara satu dengan yang lainnya. Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* yang secara harafiah memiliki arti yakni setiap orang yang mempergunakan barang dan/atau jasa tertentu.³² KBBI mengartikan konsumen sebagai pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya).³³ Menurut *Textbook on Consumer Law* konsumen ialah *one who purchases goods or service* yang memiliki makna bahwa konsumen merupakan setiap individu yang wajib dilindungi selama tidak memiliki kedudukan atau bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis.³⁴

Sementara itu, para ahli hukum umumnya mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).³⁵ Dengan didasari oleh beberapa pengertian sebelumnya, terlihat bahwa terdapat 3 (tiga) jenis dari pengertian konsumen yakni:³⁶

1. Konsumen yang merupakan setiap pemakai barang dan/atau jasa pelaku usaha dengan tujuan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain yang pada akhirnya akan dipasarkan kembali (barang dan/atau jasa merupakan bagian dari barang dan/atau jasa yang akan diproduksi oleh pemakai tersebut);
2. Konsumen yang merupakan pemakai barang dan/atau jasa untuk satu tujuan yaitu mendapatkan keuntungan dari barang dan/atau jasa yang

³² Supra note no. 22, hlm. 15.

³³ Diakses dari <https://kbbi.web.id/konsumen>, pada 17 September 2020, pk. 18.23 WIB.

³⁴ Supra note no. 22, hlm. 15.

³⁵ Supra note no. 22, hlm. 16.

³⁶ Supra note no. 20, hlm. 54-55.

diperolehnya dengan cara memperdagangkan kembali barang dan/atau jasa tersebut; dan

3. Konsumen yang merupakan setiap pemakai yang memperoleh barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk tidak diperdagangkan kembali melainkan untuk dikonsumsi baik untuk dirinya sendiri, keluarganya, ataupun orang lain.

Namun demikian, hal yang menjadi fokus utama penulis yakni pengertian konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 2 UU PK yang menyatakan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Berkaitan dengan hal di atas, terdapat beberapa unsur penting yang terkandung dalam pengertian konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 2 UU PK yakni:

- a. Setiap orang;

Bilamana ditinjau lebih lanjut, pengertian dari istilah konsumen merupakan setiap orang yang memperoleh dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang berasal dari pelaku usaha. Istilah “orang” dalam pengertian konsumen dapat juga diartikan sebagai orang individual (*natuurlijke person*) atau badan hukum (*rechtsperson*).³⁷ Akan tetapi, dalam Pasal 1 angka 2 UU PK tidak terdapat pemisahan yang jelas antara orang individual atau badan hukum. Oleh karena itu, lebih baik untuk tidak membatasi pengertian konsumen hanya sebatas pada orang individual ataupun badan hukum, akan tetapi pengertian konsumen dapat pula mencakup keduanya.³⁸

- b. Pemakai;

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU PK kata “pemakai” menekankan konsumen sebagai konsumen terakhir atau disebut dengan *ultimate*

³⁷ Supra note no. 20, hlm. 52.

³⁸ Id.

consumer.³⁹ Dalam hal ini, kata “pemakai” juga menunjukkan bahwa barang dan/atau jasa yang diperoleh tidak secara langsung merupakan hasil dari adanya hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, kata “pemakai” dalam pengertian konsumen pada Pasal 1 angka 2 UU PK dapat pula dimaksudkan sebagai suatu barang dan/atau jasa yang dipakai oleh pribadi, orang lain dan makhluk hidup lain.

c. Barang dan/atau jasa;

Saat ini, penggunaan istilah barang dan/atau jasa kerap kali diubah dengan istilah produk. Menurut KBBI, produk mempunyai arti sebagai barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.⁴⁰ Dari definisi tersebut terlihat bahwa istilah produk mencakup pula barang dan/atau jasa. Lebih lanjut, penggunaan istilah produk banyak pula digunakan dalam lingkup jasa perbankan yang biasa ditawarkan.⁴¹ Namun demikian, UU PK memberikan definisi tersendiri untuk barang maupun jasa. Dalam Pasal 1 angka 4 UU PK barang didefinisikan sebagai benda yang berwujud maupun benda yang tidak berwujud, dapat habis maupun tidak dapat habis, yang bisa digunakan, dipakai, diperjualbelikan, ataupun dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa merupakan layanan yang tersedia di lingkungan masyarakat berupa pekerjaan atau prestasi yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen.⁴²

d. Tersedia dalam masyarakat;

Salah satu syarat yang terdapat dalam UU PK yaitu barang dan/atau jasa yang dipasarkan kepada masyarakat harus sudah tersedia dalam lingkungan masyarakat. Akan tetapi, dengan melihat situasi dan kondisi perdagangan yang semakin dipengaruhi oleh perkembangan zaman, syarat ini tidak mutlak dituntut oleh konsumen. Hal tersebut

³⁹

Id.

⁴⁰

Diakses dari <https://kbbi.web.id/produk>, pada 18 September 2020, pk. 10.03 WIB.

⁴¹

Supra note no. 20, hlm. 53.

⁴²

Lihat Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

dikarenakan para pelaku usaha besar pada umumnya akan melakukan transaksi terlebih dahulu sebelum produk yang diminta tersedia. Selain dari pada itu, terdapat pula beberapa produk yang tidak dapat secara langsung dihadirkan pada saat transaksi antara pelaku usaha dan konsumen berlangsung.

- e. Baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain; dan

Dalam rumusan ini terlihat penekanan bahwa dalam melakukan suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha, konsumen memiliki kepentingan tersendiri baik untuk kepentingan pribadinya, orang lain, bahkan untuk kepentingan makhluk hidup lain seperti hewan ataupun tumbuhan. Maka dari itu, keberadaan UU PK dirasa memberikan perlindungan yang sangat luas kepada pihak konsumen.

- f. Tidak untuk diperdagangkan.

Hal terakhir yang perlu diperhatikan dalam rumusan pengertian konsumen yaitu mengenai syarat tidak diperdagangkan. Dalam hal ini, terlihat bahwa UU PK telah mempersempit ruang lingkup dari konsumen. Rumusan tersebut turut menegaskan pula bahwa yang dimaksud dengan konsumen dalam UU PK yaitu konsumen akhir (*end user*). Dalam Penjelasan Pasal 1 angka 2 UU PK konsumen akhir (*end user*) merupakan setiap pengguna akhir dari barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pihak pelaku usaha.

6.2 Pelaku Usaha

Selain dari pada konsumen, UU PK juga mengatur mengenai pelaku usaha. Pada umumnya, pelaku usaha dimaknakan sebagai pihak penghasil produk baik berupa barang ataupun jasa. Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) terdapat 3 (tiga) kelompok pelaku usaha yang terdiri dari:⁴³

⁴³ Diakses dari <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/viewFile/1329/1251>, pada 18 September 2020, pk. 21.12 WIB.

- a. Investor yakni pelaku usaha yang berkedudukan sebagai penyedia dana untuk membiayai kepentingan-kepentingan usaha (Misalnya usaha *leasing*, perbankan, dan penyedia dana lain);
- b. Produsen yakni pelaku usaha yang berkedudukan sebagai pembuat, pihak penghasil barang dan/atau jasa yang terdiri dari orang atau badan usaha; dan
- c. Distributor yakni pelaku usaha yang berkedudukan sebagai pendistribusi barang dan/atau jasa atau pihak yang memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat (Misalnya supermarket, warung, atau pedagang retail).

Sementara itu, Pasal 1 angka 3 UU PK, mengartikan pelaku usaha sebagai:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Lebih lanjut, dalam Penjelasan Pasal 1 angka 3 UU PK menegaskan bahwa yang termasuk dalam pengertian pelaku usaha ialah perusahaan korporasi, BUMN, importir, koperasi, distributor dan lain sebagainya.

Adapun pengertian pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 3 UU PK dapat diuraikan menjadi beberapa unsur yakni:⁴⁴

- a. Orang perseorangan;
Dalam hal ini, istilah orang perseorangan memiliki arti yaitu individu atau manusia secara pribadi.
- b. Badan Usaha; dan
Badan usaha merupakan gabungan dari individu yang mengadakan kegiatan usaha secara bersama-sama. Badan usaha terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu:
 1. Badan usaha berbentuk badan hukum

⁴⁴ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta, CV. Budi Utama, 2012, hlm. 50-51.

Ciri utama dari suatu badan usaha yang berbentuk badan hukum ialah terdapat pemisahan harta kekayaan badan usaha dengan harta kekayaan pribadi pemiliknya (tanggung jawab pemilik hanya sebatas harta yang ada dalam badan usaha). Adapun badan usaha yang berbentuk badan hukum antara lain terdiri dari perseroan terbatas, yayasan, maupun koperasi.

2. Badan usaha yang bukan berbentuk badan hukum

Berbeda dari hal sebelumnya, dalam badan usaha yang bukan berbentuk badan hukum tidak terdapat pemisahan antara harta kekayaan pribadi pemiliknya dengan harta kekayaan badan usaha. Badan usaha bukan berbentuk badan hukum di antaranya yaitu persekutuan perdata, firma, maupun persekutuan komanditer.

c. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Dalam rumusan di atas terdapat 3 (tiga) syarat pelaku usaha yang termasuk dalam UU PK yaitu:

1. Didirikan secara sah berdasarkan hukum negara Republik Indonesia;

Subjek hukum yang dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha didirikan melalui proses hukum dalam bentuk pengesahan pemerintah.

2. Berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia; dan

Subjek hukum tidak wajib didirikan berdasarkan hukum Indonesia. Namun dapat pula subjek hukum yang berasal dari luar negara Republik Indonesia, tetapi berkedudukan atau berkediaman di wilayah Republik Indonesia.

3. Melakukan kegiatan di wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Subjek hukum tidak perlu didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia, tetapi subjek hukum telah melakukan kegiatan usahanya di wilayah Republik Indonesia.

Dengan didasari oleh beberapa unsur di atas, terlihat bahwa pelaku usaha dalam UU PK tidak hanya memiliki makna bahwa yang termasuk dalam kategori pelaku usaha hanya pihak penghasil barang dan/atau jasa. Akan tetapi, pelaku usaha yang dimaksud ialah seluruh pihak yang terkait dengan peredaran barang dan/atau jasa sehingga barang dan/atau jasa tersebut sampai kepada konsumen. (Misalnya pemasok, agen, improtir, eksportir, ataupun pedagang).

7. Hak dan Kewajiban Konsumen

7.1 Hak Konsumen

Pada umumnya, hak diartikan sebagai segala sesuatu yang dimiliki oleh setiap orang yang berwenang untuk menerima atau melakukan sesuatu sebagaimana telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan termasuk peraturan mengenai perlindungan konsumen. Salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen ialah terdapatnya hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap*) telah sepakat bahwa konsumen memiliki 5 (lima) hak dasar yang dimiliki konsumen ialah:⁴⁵

1. Hak atas perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op besherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
2. Hak atas perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op besherming van zijn economische belangen*);
3. Hak untuk mendapat ganti kerugian (*recht op schadevergoeding*);
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*); dan
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

⁴⁵ Supra note no. 30, hlm. 39-40.

Sementara itu, *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menyatakan bahwa terdapat 7 (tujuh) hak dasar konsumen yaitu:⁴⁶

1. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
3. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*);
5. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen;
6. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian; dan
7. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Adapun hak-hak konsumen dalam UU PK yaitu terdiri atas:⁴⁷

1. Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha sehingga konsumen terhindar dari kerugian yang disebabkan oleh barang dan/atau jasa pelaku usaha;
2. Hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhannya tanpa adanya paksaan dari pihak lain serta hak konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan oleh pelaku usaha;
3. Hak konsumen dalam memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dengan adanya informasi, konsumen dapat memilih barang dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan pemakaian barang dan/atau jasa.⁴⁸ Informasi tersebut dapat berupa lisan maupun tulisan yang antara lain berisi informasi mengenai identitas dari pelaku usaha, prosedur penggunaan barang dan/atau jasa, manfaat serta efek samping dari penggunaan barang dan/atau jasa, ataupun tanggal kedaluarsa;

⁴⁶ Supra note no. 20, hlm. 63.

⁴⁷ Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁸ Supra Note no. 30, hlm. 41.

4. Hak konsumen untuk didengar pendapat serta keluhannya mengenai barang dan/atau jasa pelaku usaha. Hak ini dapat disampaikan secara langsung oleh konsumen atau diwakili oleh kelompok tertentu seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) ataupun YLKI;
5. Hak konsumen dalam mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa yang patut sehingga konsumen dapat dipulihkan keadaanya dari kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa pelaku usaha;
6. Hak konsumen dalam mendapatkan pembinaan serta pendidikan konsumen sehingga konsumen dapat lebih cermat dalam memilih suatu barang dan/atau jasa;
7. Hak konsumen dalam mendapatkan perlakuan atau pelayanan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif baik secara suku, agama, budaya, pendidikan ataupun status sosial lainnya;
8. Hak konsumen dalam memperoleh kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian dari barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan atau tidak sesuai dengan sebagaimana harusnya. Hak ini dapat dilakukan konsumen melalui lajur pengadilan maupun lajur di luar pengadilan (secara damai); dan
9. Hak-hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan selain UU PK.

Keberadaan hak-hak konsumen dalam UU PK merupakan salah satu unsur esensial demi terciptanya perlindungan terhadap konsumen.

7.2 Kewajiban Konsumen

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Esensi dari kewajiban konsumen dirasa cukup penting dalam kaitannya dengan pelaku usaha. Dalam UU PK, terdapat beberapa hal yang menjadi kewajiban konsumen antara lain yaitu:⁴⁹

⁴⁹

Lihat Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

Pada umumnya, pelaku usaha dalam mengedarkan suatu barang dan/atau jasa telah menyampaikan informasi ataupun peringatan secara jelas dalam label yang tertera pada barang dan/atau jasa yang diproduksinya. Akan tetapi, konsumen seringkali tidak membaca informasi ataupun peringatan yang disampaikan pelaku usaha. Dengan demikian, pelaku usaha akan terlepas dari tanggung jawab akibat dari kerugian yang dialami oleh konsumen.⁵⁰

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

Hingga saat ini, tidak ada satu pun undang-undang yang memberikan definisi secara eksplisit mengenai itikad baik. Namun demikian, itikad baik dapat dibedakan berdasarkan 2 (dua) bentuk yaitu:⁵¹

- a. Itikad baik secara subjektif yang dilihat dari hati atau kejujuran seseorang; dan
- b. Itikad baik secara objektif yang dilihat dari keadaan lingkungan masyarakat pada umumnya.

Lebih lanjut, dalam lingkup kewajiban konsumen itikad baik yang dimaksud dimulai ketika adanya hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan

Pada saat terjadinya transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati merupakan kewajiban yang lumrah dan sudah semestinya dilakukan oleh konsumen.⁵²

⁵⁰ Supra note no. 30, hlm. 49.

⁵¹ Arfi Azhari dan Siti Nurbaiti, Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Pembiayaan Konsumen (Studi Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1041 K/Pdt.Sus-BPSK/2017), Jurnal Hukum Adigama, Vol. 2, No. 1, 2019, hlm. 6.

⁵² Supra note no. 30, hlm. 49.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Keberadaan kewajiban ini merupakan salah satu bentuk pelaksanaan perlindungan terhadap hak konsumen berkaitan dengan adanya upaya penyelesaian sengketa secara patut.

8. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

8.1 Hak Pelaku Usaha

Dalam rangka menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen, maka diberikan pula hak-hak kepada pelaku usaha. Hak bagi pelaku usaha telah dibentuk dalam suatu regulasi tepatnya tercantum pada Pasal 6 UU PK yang menyatakan bahwa:

“Hak pelaku usaha adalah:

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Dalam rumusan mengenai hak pelaku usaha berkaitan dengan hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan menunjukkan bahwa pihak pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika keadaan produk yang ditawarkan kepada konsumen kurang sesuai dengan harga yang berlaku pada produk lain yang serupa.⁵³ Terkait dengan rumusan dalam Pasal 6 UU PK mengenai hak pelaku usaha angka 2, 3 dan 4 merupakan hak pelaku usaha yang lebih berkaitan dengan penyelesaian sengketa yang terjadi di antara konsumen dengan pelaku usaha.⁵⁴

⁵³ Supra note no. 30, hlm. 50-51.

⁵⁴ Id.

Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sementara itu, hak pelaku usaha dalam rumusan terakhir Pasal 6 UU PK mencerminkan bahwa terdapat sejumlah aturan yang memberikan hak kepada pelaku usaha meskipun tidak dinyatakan secara eksplisit.

8.2 Kewajiban Pelaku Usaha

Selain memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakannya dalam rangka mengurangi segala resiko yang akan merugikan pihaknya maupun pihak konsumen. Ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha telah diatur secara eksplisit dalam Pasal 7 UU PK yang berbunyi:

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Terdapatnya kewajiban bagi pelaku usaha merupakan salah satu pembatasan yang dilakukan pemerintah terhadap para pelaku usaha agar tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak menyebabkan kerugian bagi konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh para pelaku usaha.

9. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dewasa ini, tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam rangka mewujudkan perlindungan bagi konsumen. Tanggung jawab merupakan salah satu bentuk kesadaran akan adanya kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran pelaku usaha akan kewajiban akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi para konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa pelaku usaha. Selain itu, tidak diindahkannya hak-hak konsumen juga menjadi salah satu faktor konsumen tidak terlindungi. Oleh sebab itu, salah satu bentuk kesadaran terhadap adanya aktivitas yang merugikan konsumen baik disengaja maupun tidak disengaja ialah tanggung jawab dari pihak pelaku usaha.

Dengan didasari oleh adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, pada prinsipnya tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan menjadi:

a. Tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*)

Dalam hal pertanggungjawaban kontraktual, hubungan di antara pelaku usaha dengan konsumennya didasari oleh adanya kontrak yang mengikat para pihak. Pada dasarnya kontrak yang menjadi dasar hubungan para pihak dapat berupa kontrak jual beli (Bab V, Pasal 1457 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara), kontrak sewa menyewa (Bab VII, Pasal 1547 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1600 KUHPerdara), kontrak penitipan barang (Bab XI, Pasal 1694 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1739 KUHPerdara) ataupun jenis kontrak lainnya sesuai dengan kebutuhan para pihak sejauh tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan hukum.

Adapun suatu kontrak akan berlaku sah di antara para pihak bilamana memenuhi 4 (empat) syarat sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu:

1. Adanya kesepakatan di antara para pihak;
2. Kecakapan para pihak dalam membuat suatu kontrak;

3. Suatu hal tertentu; dan
4. Suatu sebab yang halal.

Dari 4 (empat) syarat di atas, syarat dengan huruf a dan b merupakan syarat subjektif (subjek dari perjanjian). Sedangkan, syarat dengan huruf c dan d merupakan syarat objektif (objek dari perjanjian). Bilamana syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan. Sementara itu, jika syarat objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian akan batal demi hukum. Pembatalan perjanjian baik itu dengan didasari oleh gugatan yang tidak memenuhi syarat subjektif maupun syarat objektif harus diajukan ke pengadilan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1266 KUHPerdara.

Lebih lanjut, kontrak di antara konsumen dengan pelaku usaha dapat berupa:⁵⁵

1. Kontrak Non-Baku (*Negotiated Contract*); dan

Sebelum adanya revolusi industri, masyarakat diberikan kebebasan yang seluas-luasnya untuk mengadakan kontrak (*Freedom of Contract*). Selain dari pada itu, masyarakat juga diberikan kebebasan untuk memilih pihak dalam berkontrak, kebebasan membuat isi kontrak, kebebasan memilih bentuk kontrak maupun kebebasan untuk menentukan bagaimana cara penutupan kontrak. Dengan demikian, kontrak yang mengikat para pihak akan terbentuk dari hasil negosiasi yang telah disepakati oleh para pihak.

2. Kontrak Baku (*Standardized Contracts*).

Setelah adanya revolusi industri dan ditambah dengan perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi kebutuhan akan kontrak yang cepat, praktis dan ekonomis menjadi salah satu hal yang sangat dibutuhkan oleh para pelaku bisnis. Peningkatan jumlah konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha menjadikan pelaku usaha sangat sulit untuk mengadakan negosiasi dengan para konsumennya. Maka dari itu, para pelaku usaha berinisiatif untuk membuat terlebih dahulu rumusan dari kontraknya dengan konsumen

⁵⁵

Supra note no. 16.

atau disebut juga dengan istilah kontrak baku (*standardized contracts*). Dalam penerapan kontrak baku, konsumen hanya diberi kebebasan untuk masuk atau tidak sebagai pihak dalam suatu kontrak (*freedom of entrance*) serta kebebasan untuk memilih dengan siapa dirinya akan membuat suatu kontrak. Menurut Mariam Darus Badruzaman, terdapat 5 (lima) ciri kontrak baku yakni:⁵⁶

1. Isi dari kontrak telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang mempunyai posisi ekonomi yang kuat;
2. Tidak ada negosiasi di antara kedua belah pihak dalam menentukan isi dari kontrak;
3. Pada umumnya berbentuk tertulis, namun mayoritas memiliki bentuk tertentu yang berbeda dengan kontrak non-baku;
4. Salah satu pihak terpaksa menyetujui kontrak karena adanya kebutuhan yang mendesak; dan
5. Kontrak telah dipersiapkan secara massal.

Oleh karena itu, kontrak baku dapat didefinisikan sebagai kontrak yang rumusannya telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan digandakan dalam jumlah yang tidak terbatas tanpa meninjau kembali keadaan dari pihak konsumen (*take it or leave it contract*).⁵⁷

Pada dasarnya, penggunaan kontrak baku tidak dilarang dan masih dibenarkan. Akan tetapi, dengan adanya kedudukan yang tidak seimbang di antara para pihak, penggunaan kontrak baku kerap kali dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengecualikan kewajiban dan/atau tanggung jawab bagi pelaku usaha. Pengecualian dalam kontrak baku diwujudkan dalam bentuk klausula baku yang sering disebut juga sebagai klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi dalam sebuah kontrak baku pada umumnya berisi:⁵⁸

1. Penghindaran dari tanggung jawab yang umumnya terlihat pada pengurangan bahkan penghapusan tanggung jawab;

⁵⁶ David M.L Tobing, Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakkan Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019, hlm. 25.

⁵⁷ Supra note no. 16.

⁵⁸ Id.

2. Penghindaran dari kewajiban yang umumnya terlihat pada pengurangan bahkan penghapusan kewajiban;
3. Penciptaan kewajiban-kewajiban tersendiri yang lebih membebankan pada salah satu pihak.

Bilamana ditinjau lebih lanjut, UU PK melarang dengan tegas penggunaan klausula eksonerasi bagi para pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 ayat (1) UU PK. Selain dari pada penggunaan klausula eksonerasi, UU PK juga melarang para pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang sulit dipahami oleh konsumen serta letak atau bentuknya sulit atau bahkan tidak dapat dibaca secara jelas oleh konsumen.⁵⁹ Maka dari itu, setiap klausula baku yang tidak memenuhi ketentuan dalam UU PK akan dinyatakan batal demi hukum serta wajib disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Kontrak yang telah berlaku sah di antara para pihak akan membebankan pelaku usaha untuk melaksanakan kewajibannya dan sebaliknya konsumen akan mendapatkan apa yang menjadi haknya. Akan tetapi, dalam praktiknya tidak semua hal yang menjadi kewajiban pelaku usaha terlaksana sepenuhnya. Dengan kata lain bahwa pelaku usaha telah ingkar janji atau wanprestasi terhadap kontrak yang telah disepakatinya dengan pihak konsumen. Adapun yang dimaksud dengan wanprestasi ialah suatu keadaan dimana salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang tertera dalam perjanjian, melaksanakan apa yang diperjanjikan namun terlambat, melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana mestinya ataupun melaksanakan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian. Dengan demikian, apabila terdapat suatu hubungan kontraktual antara pelaku usaha dengan konsumen, maka jika konsumen dirugikan karena barang dan/atau jasa dari pelaku usaha, konsumen dapat mengajukan gugatan atas dasar wanprestasi.

⁵⁹ Lihat Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Tanggung jawab langsung (*strict liability*)

Indonesia sebagai negara yang menganut sistem hukum Eropa Kontinental (*civil law system*) mengenal salah satu bentuk pertanggungjawaban yakni pertanggungjawaban langsung (*strict liability*). Sebagai negara penganut *civil law system*, pertanggungjawaban langsung dikenal sebagai derivasi dari pertanggungjawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum (*tortious liability*).⁶⁰ Adapun 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan apabila hendak mengajukan gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum yakni:⁶¹

1. Adanya perbuatan baik aktif maupun pasif yang bertentangan dengan hukum;
2. Adanya kesalahan yang didasari oleh kesengajaan ataupun kelalaian;
3. Adanya kerugian yang dialami oleh korban berupa rugi, biaya maupun bunga; dan
4. Kerugian yang dialami oleh korban merupakan akibat dari adanya perbuatan melawan hukum.

Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, keempat unsur di atas merupakan hal yang harus dibuktikan oleh konsumen sebagai korban dari barang dan/atau jasa pelaku usaha. Meskipun demikian, mengenai pembuktian terhadap adanya kesalahan pelaku usaha akan sangat sulit dilakukan oleh konsumen karena konsumen tidak mempunyai pengetahuan (*product knowledge*), sarana maupun prasarana mengenai barang dan/atau jasa yang merugikannya. Maka dari itu, untuk memberikan kemudahan pada konsumen dalam mempertahankan haknya, pelaku usaha akan secara langsung (*strictly*) dianggap sebagai pihak yang bersalah ketika konsumen mengalami kerugian sehingga pelaku usaha harus membuktikan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen bukan merupakan kesalahannya.⁶²

Di sisi lain, tanggung jawab pelaku usaha juga dibedakan berdasarkan jenisnya yaitu pelaku usaha barang dan pelaku usaha jasa. Tanggung jawab pelaku

⁶⁰ Johannes Gunawan, *Kontroversi Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Veritas et Justitia, Vol. 4, No.2, 2018, hlm. 4.

⁶¹ Lihat Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

⁶² Supra note no. 16.

usaha barang berdasarkan hubungannya dengan konsumen dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu:⁶³

a. Pelaku usaha berhubungan secara langsung dengan konsumen

Dalam hal ini, tidak terdapat mata rantai distribusi dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumennya. Maka dari itu, konsumen yang dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban secara kontraktual kepada pelaku usaha (*contractual liability*).

b. Pelaku usaha tidak berhubungan secara langsung dengan konsumen

Pada praktiknya, pertanggungjawaban pelaku usaha ini disebut sebagai tanggung jawab produk (*product liability*). Mengenai tanggung jawab ini, ditujukan bagi para pelaku usaha barang untuk bertanggung jawab memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Kerugian ini disebabkan karena cacat yang melekat pada barang maupun karena barang yang diperoleh konsumen dari pelaku usaha menyebabkan kerugian bagi konsumen.⁶⁴ Berbanding terbalik dengan pertanggungjawaban sebelumnya, dalam pertanggungjawaban ini pelaku usaha tidak berhubungan secara langsung dengan konsumen dikarenakan terdapat mata rantai distribusi pada saat proses pengedaran barang dan/atau jasa kepada konsumen. Oleh sebab itu, pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen berdasarkan pada tanggung jawab langsung (*strict liability*) sebagaimana telah dijelaskan dalam bagian sebelumnya.

Sementara itu, pelaku usaha jasa dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu:⁶⁵

a. Pelaku usaha jasa professional

Penggunaan istilah professional dalam pelaku usaha jasa professional bukan didefinisikan sebagai professional dalam kaitannya dengan suatu profesi, melainkan didefinisikan sebagai pihak pemberi jasa. Dalam pelaksanaan kegiatannya, pelaku usaha jasa professional memiliki hubungan kontraktual secara langsung dengan konsumennya. Adapun hubungan kontraktual di antara pelaku usaha dengan konsumennya dapat

⁶³ Id.

⁶⁴ Supra note no. 22, hlm. 107.

⁶⁵ Id.

berupa hubungan kontraktual dengan prestasi yang terukur atau sering disebut dengan istilah perikatan hasil (*resultaat verbintenis*) maupun berupa hubungan kontraktual dengan prestasi yang tidak terukur atau sering disebut dengan istilah perikatan ikhtiar (*inspanning verbintenis*). Bilamana dihubungkan dengan tanggung jawab pelaku usaha jasa professional (*professional liability*), keduanya memiliki cara yang berbeda untuk konsumen dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang diderita karena jasa pelaku usaha. Apabila hubungan antara pelaku usaha jasa professional dengan konsumennya merupakan perikatan hasil, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban secara kontraktual kepada pelaku usaha. Sedangkan, jika hubungan konsumen dengan pelaku usaha jasa professional didasari oleh perikatan ikhtiar, maka konsumen dapat menggugat ganti rugi berdasarkan tanggung jawab langsung (*strict liability*).⁶⁶

b. Pelaku usaha jasa komersial

Pelaku usaha jasa komersial merupakan pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen dengan tujuan mencari laba atau keuntungan. Berbeda dengan pelaku usaha jasa professional, hubungan antara pelaku usaha jasa komersial dengan konsumennya hanya didasari oleh hubungan kontraktual secara langsung dengan prestasi yang terukur. Oleh sebab itu, jika konsumen dirugikan karena jasa yang diberikan oleh pelaku usaha jasa komersial maka konsumen dapat menuntut tanggung jawab pelaku usaha secara kontraktual (*contractual liability*).⁶⁷

⁶⁶ Id.

⁶⁷ Id.

BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG SKUTER LISTRIK (*E-SCOOTER*), *E-SCOOTER GRABWHEELS* DAN *GRABWHEELS*

1. Skuter Listrik (*E-Scooter*)

1.1 Pengertian dan Penjelasan tentang Alat Mobilitas Pribadi

Dewasa ini, padatnya lalu lintas perkotaan akibat peningkatan operasional kendaraan bermotor menyebabkan terjadinya kemacetan lalu lintas dan pencemaran udara. Dalam rangka mengurangi efek berkelanjutan dari tingginya penggunaan kendaraan bermotor, inovasi yang didukung oleh perkembangan teknologi, sangat diperlukan dalam bidang transportasi. Oleh sebab itu, kehadiran alat mobilitas pribadi (AMP) atau *personal mobility device* merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi permasalahan yang ada. Pada mulanya keberadaan AMP hanya ditujukan bagi alat mobilitas untuk individu dengan cacat fisik dan alat mobilitas dalam gedung. Namun, karena adanya kebutuhan masyarakat akan transportasi yang semakin meningkat, maka AMP dipergunakan sebagai alternatif transportasi sehari-hari yang digunakan di tempat dan jalan umum.⁶⁸

Bagi sebagian individu, AMP dapat menjadi salah satu pilihan pengganti kendaraan bermotor dan pengganti aktivitas yang umumnya dilakukan dengan berjalan kaki. Namun, pada prinsipnya AMP merupakan salah satu jenis moda transportasi *first and last mile* (akses dari tempat awal menuju tempat angkutan massal, dan akses dari tempat angkutan massal menuju tempat tujuan) yang sangat diminati masyarakat di era modern ini. Menurut Burns, AMP dideskripsikan sebagai *smart mobility* atau *micro mobility* yang ditujukan bagi satu sampai dengan dua orang sebagai salah

⁶⁸ Robyn Dowling (et.al), “*Use of Personal Mobility Devices for First and Last Mile Travel: The Macquarie-Ryde Trial*”, *Australasian Road Safety Conference*, 2015, hlm. 4.

satu moda transportasi ramah lingkungan karena dioperasikan menggunakan sumber daya listrik.⁶⁹

Hingga saat ini, terdapat 3 (tiga) jenis AMP yang beroperasi di lingkungan masyarakat antara lain yakni:⁷⁰

1. AMP yang menggunakan 1 (satu) roda yaitu *unicycle* listrik;
2. AMP yang menggunakan 2 (dua) roda yaitu *hoverboard*, skuter listrik (*electric scooter*); dan
3. AMP yang menggunakan 3 (tiga) roda yaitu skuter listrik beroda tiga dan *electric tricycle*.

Di lain hal, keberadaan AMP juga memberikan banyak manfaat terutama bagi masyarakat luas yang di antaranya yaitu:⁷¹

1. Menambah pilihan mobilitas bagi masyarakat;
2. Manfaat terhadap lingkungan seperti berkurangnya polusi, emisi gas rumah kaca, penggunaan sumber daya, serta kebisingan;
3. Pengurangan kemacetan lalu lintas perkotaan;
4. Penghematan biaya para pengguna seperti biaya untuk perawatan kendaraan ataupun biaya untuk membeli bahan bakar minyak;
5. Sarana rekreasi; dan
6. Manfaat kesehatan dan kebugaran.

Meskipun demikian, yang menjadi manfaat utama dari keberadaan AMP yakni sebagai alat bantu yang memfasilitasi transportasi masyarakat secara pribadi terutama dalam rangka mempermudah masyarakat berpergian ke suatu tempat yang dirasa terlalu jauh untuk berjalan kaki tetapi terlalu dekat untuk menggunakan kendaraan bermotor.⁷²

⁶⁹ Gee Won Shin (et.al), “*Personal Mobility Device and User Experience: A State of The Art Literature Review*”, diakses dari <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1541931218621305>, pada 28 September 2020, pk. 20.52 WIB.

⁷⁰ Supra note no. 68, hlm. 1.

⁷¹ Tim Davern, *Barriers to the Safe Use of Personal Mobility Devices*, National Transport commission, Melbourne, 2019, hlm. 9.

⁷² Diakses dari <https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/personal+mobility+device>, pada 14 Mei 2020 pk. 10.46 WIB.

Pada beberapa negara maju di dunia seperti Singapura, Australia, Amerika Serikat dan Korea Selatan, penggunaan AMP semakin meningkat karena transportasi ini dianggap lebih inovatif dan efisien untuk membantu perpindahan individu dari satu tempat ke tempat lainnya. Meskipun demikian, keberadaan AMP juga menuai banyak polemik terkait dengan keselamatan berkendara di jalan raya, kelaikan mengenai kecepatan, dan kebijakan mengenai AMP. Dilihat dari tingginya jumlah korban karena penggunaan AMP turut menjadi permasalahan dalam penggunaan AMP secara bebas. Oleh sebab itu, setiap negara tempat AMP beroperasi diharapkan dapat memastikan bahwa negaranya memiliki regulasi tersendiri mengenai operasional AMP.

1.2 Pengertian Skuter Listrik

Sebagai salah satu terobosan baru dalam sektor transportasi di Indonesia, istilah skuter listrik kerap kali diubah dengan istilah otopet listrik. Menurut KBBI otopet didefinisikan sebagai permainan anak berupa papan kecil beroda dan bersetang serta diluncurkan dengan kaki.⁷³ Sedangkan, KBBI mendefinisikan skuter sebagai kendaraan bermotor beroda dua dengan ukuran roda yang kecil.⁷⁴ Bilamana ditinjau lebih lanjut, terlihat perbedaan yang cukup signifikan mengenai definisi dari skuter dengan otopet. Namun, dalam beberapa literatur di Indonesia istilah skuter listrik dan otopet listrik dipersamakan yakni sebagai salah satu alat rekreasi dan/atau transportasi berjarak pendek yang ramah lingkungan karena menggunakan tenaga listrik.

Lebih lanjut, menurut *Cambridge Dictionary* skuter merupakan kendaraan yang umumnya digunakan oleh anak-anak dengan 2 (dua) atau 3 (tiga) roda kecil yang disambungkan ke bagian bawah papan alas kaki (*footboard*) dan pegangan vertikal yang dipasang pada roda depan.⁷⁵

⁷³ Diakses dari <https://kbbi.web.id/otopet>, pada 1 Oktober 2020, pk. 18.26 WIB.

⁷⁴ Diakses dari <https://kbbi.web.id/skuter>, pada 30 September 2020, pk. 20.27 WIB.

⁷⁵ Diakses dari <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/scooter>, pada 30 September 2020, pk. 20.25 WIB.

Skuter juga didefinisikan sebagai salah satu jenis alat mobilitas pribadi dengan 2 (dua) atau 3 (tiga) roda yang hanya dapat digerakkan oleh tenaga listrik dan/atau tenaga manusia.⁷⁶ Berkaitan dengan tenaga listrik yang dipergunakan yakni disimpan dalam sebuah baterai isi ulang yang terletak pada bagian bawah papan alas kaki (*footboard*).⁷⁷ Adapun berdasarkan hasil wawancara KompasTV dengan Fahri Siregar Kepala Sub Direktorat Penegakkan Hukum Polda Metro Jaya yang dimaksud dengan skuter listrik ialah alat mobilitas pribadi yang merupakan *micro mobility* yaitu alat yang digunakan oleh masyarakat sebagai moda untuk menuju ke suatu tempat dengan jarak yang dekat. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa skuter listrik merupakan salah satu alat mobilitas pribadi berupa kendaraan bertenaga listrik yang dilengkapi oleh papan alas kaki (*footboard*) serta pegangan vertikal yang pada umumnya memiliki 2 (dua) atau 3 (tiga) roda berukuran kecil.

1.3 Sejarah Singkat Perkembangan Skuter Listrik

Konsep dari skuter merupakan salah satu pengembangan teknologi yang sudah ada sejak 1817.⁷⁸ Dilatarbelakangi oleh peristiwa kegagalan panen serta banyaknya kuda yang mati, membuat seseorang berkebangsaan Jerman yang bernama *Baron Karl Von Drais De Sauerbrun* berpikir bagaimana supaya dirinya dapat bertindak cepat tanpa menggunakan kuda sebagai kendaraan yang digunakan pada masa itu.⁷⁹ Oleh sebab itu, dirinya menciptakan kendaraan beroda 3 (tiga) tanpa pedal yang disebut sebagai *laufmaschine* atau *draisienne*. Penemuan dari *Baron Karl Von Drais De Sauerbrun* ini dipatenkan pada tahun 1818.⁸⁰ Akan tetapi, penggunaan

⁷⁶ Diakses dari <https://www.lawinsider.com/dictionary/electric-scooter>, pada 30 September 2020, pk. 19.57 WIB.

⁷⁷ Ionuț Daniel Smărăndescu dan Petre-Marian Nicolae, *About Electric Scooter Mobility. Aspects Regarding the Designing of a Brushless DC Motor for an Electric Scooter*, *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, Vol. 5, No. 4, 2016, hlm, 2.

⁷⁸ Diakses dari <https://www.kompas.com/tren/read/2019/11/14/131958365/sejarah-panjang-skuter-listrik-dari-1895-hingga-kini?page=all#:~:text=Konsep%20skuter%20sebenarnya%20sudah%20ada,dan%20banyak%20kuda%20yang%20mati>, pada 21 Oktober 2020, pk. 12.00 WIB.

⁷⁹ Diakses dari <https://www.kompas.com/tren/read/2019/11/15/073000665/infografik--skuter-listrik>, pada 23 Oktober 2020, pk. 11.57 WIB.

⁸⁰ Id.

transportasi beroda 3 (tiga) tersebut tidak berlangsung lama, karena masyarakat pada saat itu lebih memilih untuk menggunakan kuda sebagai kendaraan dalam menjalankan aktivitasnya.

Selanjutnya, pada tahun 1839 seseorang yang bernama *Kirkpatrick Macmillan* mengembangkan ide dari *Baron Karl Von Drais De Sauerbrun* dengan membuat pedal yang digerakan oleh kaki sebagai pendorong. Penyempurnaan dari ide *Kirkpatrick Macmilan* tentang penambahan pedal terus berlanjut tanpa henti. Hingga pada akhir abad ke 19, ditemukannya sepeda bertenaga baterai atau disebut dengan sepeda listrik yang mampu melaju dengan kecepatan 20 mil/jam oleh seseorang yang bernama *Ogden Bolton Junior* dengan ditemukannya kendaraan bertenaga listrik, menjadikan beberapa ahli menciptakan berbagai macam kendaraan.⁸¹ Salah satunya yaitu dengan ditemukannya *electrocyclette* pada tahun 1927.

Seiring dengan berkembangnya zaman, ditemukannya skuter listrik yang pada saat itu disebut dengan otopet bertenaga listrik tepatnya pada tahun 1985 oleh perusahaan *Go-ped*.⁸² Berbagai macam inovasi terus dikembangkan oleh perusahaan *Go-ped* agar masyarakat luas dapat menerima serta menggunakan otopet listrik sebagai kendaraan sehari-harinya. Evolusi mengenai skuter listrik terus berlanjut, para perusahaan saling bersaing untuk menciptakan kendaraan jenis tersebut. Hingga akhirnya sebuah perusahaan *micromobillity* yang bernama *Bird Rides* menjadikan skuter listrik sangat populer pada beberapa negara di dunia.⁸³

1.4 Jenis-Jenis Skuter Listrik

Pada umumnya, skuter yang melaju dengan menggunakan tenaga listrik memiliki beberapa jenis yang cukup berbeda antara satu dengan yang

⁸¹

Id.

⁸²

Supra note no. 78.

⁸³

Diakses dari <https://inet.detik.com/fotoinet/d-4026891/skuter-listrik-canggih-jadi-tren-baru-transportasi-online>, pada 18 Juli 2020, pk. 17.38 WIB.

lainnya. Menurut kode etik komunitas skuter listrik Indonesia terdapat 3 (tiga) kategori skuter listrik yakni:

a. Skuter listrik berat;

Dalam kategori ini, skuter listrik memiliki rasio total kekuatan mesin terhadap berat skuter (daya (w)/berat (g)) melebihi angka 0,0040 serta memiliki berat yang tidak lebih dari 45 kilogram. Beban maksimum skuter listrik kategori berat dapat menampung beban maksimum 75 kilogram serta memiliki kecepatan laju minimal 35 kilometer per jam pada permukaan yang datar.

b. Skuter listrik ringan; dan/atau

Skuter listrik ringan memiliki rasio total kekuatan mesin terhadap berat skuter (daya (w)/berat (g)) antara 0,040 dan 0,020.

c. Skuter listrik mainan.

Kategori skuter ini memiliki rasio total kekuatan mesin terhadap berat skuter (daya (w)/berat (g)) di bawah angka 0,020 yang berarti bahwa laju kecepatan maksimum skuter ini sangat rendah.

Sementara itu, jika dilihat dari jumlahnya roda yang ada, maka skuter listrik dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:⁸⁴

a. Skuter listrik beroda 2 (dua); dan

Pada prinsipnya jenis skuter listrik ini lebih banyak menguntungkan bagi para penggunanya. Mudah dalam menerobos keramaian lalu lintas, lebih ringan, dan lebih mudah untuk dikendalikan terutama pada kawasan pejalan kaki menjadi faktor utama skuter listrik jenis ini banyak diminati oleh masyarakat.

b. Skuter listrik beroda 3 (tiga).

Jenis skuter listrik ini memiliki stabilitas yang lebih dan dianggap lebih aman bagi para penggunanya. Terlebih keuntungan utama dari skuter listrik ini ialah dapat berdiri sendiri tanpa penahan serta dapat menikung dengan aman. Akan tetapi, skuter listrik jenis ini pada

⁸⁴

Diakses dari <https://www.electricscooter.io/types-of-electric-scooter/>, pada 13 Oktober 2020, pk. 16.32 WIB.

umumnya memiliki berat dan ukuran yang lebih dari pada skuter listrik beroda 2 (dua).

Berdasarkan usia penggunanya, skuter listrik dapat dibagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu:⁸⁵

- a. Skuter listrik yang ditujukan bagi anak-anak; dan
Skuter listrik ini dirancang dengan stabilitas yang ekstra sehingga dapat memberikan perlindungan pada anak-anak yang umumnya kurang terlatih.
- b. Skuter listrik yang ditujukan bagi orang dewasa.
Skuter listrik ini dirancang sedikit lebih besar, lebih berat dan lebih kuat dari pada skuter listrik sebelumnya. Bagi para penggunanya, terdapat berbagai jenis skuter listrik antara lain yaitu:
 1. Skuter listrik lipat;
Kemudahan dalam menerobos padatnya lalu lintas, dapat dilipat menjadi beberapa bagian, perawatan yang mudah serta hanya membutuhkan sedikit ruang untuk menyimpan menjadi keuntungan utama skuter listrik jenis ini. Oleh sebab itu, jenis skuter listrik ini banyak digunakan oleh pekerja perkantoran.
 2. Skuter listrik *off-road*; dan
Jenis skuter listrik ini dirancang dengan suspensi, roda yang sedikit lebih besar dari pada skuter listrik lainnya, serta konstruksi pelindung motor dan baterai yang lebih kokoh. Hal ini dikarenakan skuter listrik jenis *off-road* pada umumnya digunakan dengan kecepatan yang tinggi.
 3. Skuter listrik dengan roda besar.
Skuter listrik ini dilengkapi dengan fitur tempat duduk yang lebih memberikan kenyamanan bagi para penggunanya. Selain itu, skuter listrik jenis ini memiliki roda yang lebarnya hampir serupa dengan roda kendaraan bermotor pada umumnya. Maka dari itu,

skuter listrik jenis ini kerap kali dipersamakan dengan kendaraan bermotor beroda 2 (dua).

Adapun jenis terakhir yang membedakan antara skuter listrik yang satu dengan yang lainnya yaitu:⁸⁶

- a. Skuter listrik yang tidak dilengkapi dengan tempat duduk;
- b. Skuter listrik yang dilengkapi dengan tempat duduk secara permanen; dan
- c. Skuter listrik yang dapat digunakan baik tanpa tempat duduk maupun dengan tempat duduk (memiliki opsi tempat duduk).

1.5 Layanan Penyewaan Skuter Listrik

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan *micro mobility* terutama skuter listrik semakin memuncak di seluruh dunia. Keuntungan yang lebih dari penggunaan skuter listrik membuat masyarakat beralih dari penggunaan kendaraan bermotor. Dengan melihat potensi pasar yang ada, para pengusaha saling bersaing menyediakan layanan sewa skuter listrik dengan berbasis aplikasi *online* pada sejumlah kota di dunia. Menurut KBBI, yang dimaksud dengan layanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang atau meladeni.⁸⁷ Oleh sebab itu, penyedia layanan sewa skuter listrik akan menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh para penggunanya dalam jangka waktu tertentu. Begitupula di Indonesia, menurut hasil riset Sekolah Bisnis dan Manajemen Institut Teknologi Bandung (SBM ITB) 35% dari 5064 responden di wilayah DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi menyatakan ketertarikannya dengan keberadaan skuter listrik di Indonesia sebagai kendaraan dalam melakukan perjalanan singkat dari dan menuju tempat transportasi umum.⁸⁸ Hal ini membuat beberapa pengusaha

⁸⁶ Diakses dari <https://voltage rider.com/types-of-electric-scooters/>, pada 16 Oktober 2020, pk. 12.30 WIB.

⁸⁷ Diakses dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada 05 Oktober 2020, pk. 18.03 WIB.

⁸⁸ Diakses dari <https://jabarprov.go.id/index.php/news/38652/2020/07/29/Riset-SBM-ITB-Transportasi-Daring-Dukung-Kembangkan-Transportasi-Massal>, pada 02 Agustus 2020, pk. 17.52 WIB.

termasuk juga perusahaan Grab di Indonesia berusaha untuk menyediakan layanan sewa skuter listrik berbasis aplikasi *online* pada sejumlah wilayah di Indonesia.

2. *GrabWheels*

2.1 Pengertian *GrabWheels*

Peminat alat mobilitas pribadi semakin meningkat setiap harinya, bukan hanya di luar negeri tetapi juga di Indonesia. Hal ini menarik PT. Sepeda Untuk Indonesia (sebagai bagian dari Grab Indonesia) untuk meluncurkan alat mobilitas pribadi di Indonesia yang salah satunya yaitu *e-scooter* yang bernama *GrabWheels*. Melihat potensi pasar yang besar di Indonesia, maka PT. Sepeda Untuk Indonesia bersama-sama dengan PT. Grab Teknologi Indonesia (yang keduanya juga merupakan bagian dari Grab Indonesia) menghadirkan layanan penyewaan *e-scooter* sebagai solusi mobilitas inovatif terbaru di Indonesia yang ramah lingkungan dengan berbasis aplikasi *online* yang juga bernama *GrabWheels*.⁸⁹ Dengan demikian, yang dimaksud dengan *GrabWheels* yakni merupakan *e-scooter* yang diproduksi oleh PT. Sepeda Untuk Indonesia dan juga layanan penyewaan *e-scooter* dengan melalui aplikasi Grab secara *online*.⁹⁰

2.2 Pihak-pihak yang ada dalam operasional *e-scooter GrabWheels*

Terdapat beberapa pihak dalam operasional *e-scooter GrabWheels* di Indonesia, antara lain yaitu:

a. Grab Indonesia; dan

Sebagai salah satu perusahaan teknologi di Indonesia, Grab memiliki beberapa perusahaan yang menjadi penunjang aktivitas usahanya. Dalam kaitannya dengan operasional *e-scooter GrabWheels* terdapat 2 (dua) pihak yang bersangkutan yaitu:

1. PT. Grab Teknologi Indonesia

⁸⁹ Diakses dari <https://www.grab.com/id/en/press/tech-product/grab-hadirkan-grabwheels-di-kampus-ui-depok-sebagai-solusi-mobilitas-inovatif-baru-yang-ramah-lingkungan/>, pada 17 Juni 2020, pk. 11.07 WIB.

⁹⁰ Supra note no. 4.

Merupakan suatu perseroan tertutup yang berkedudukan di Lippo Kuningan LT. 27, Jalan HR. Rasuna Said Kav. B-12, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia. Berdasarkan data resmi Ditjen AHU, Grab Teknologi Indonesia merupakan perseroan dengan jenis perseroan yaitu penanaman modal asing (PMA) dengan nomor SP Perseroan yaitu AHU-AH.01.03-0325606. Perseroan ini berstatus sebagai perseroan tertutup dengan jangka waktu perseroan yang tidak terbatas. Maksud dari perseroan ini yakni pengembangan dalam bidang informasi dan komunikasi, sedangkan tujuan perseroan ini yaitu aktivitas jasa informasi, aktivitas pengolahan data serta *hosting*, portal web, dan *platform* digital dengan tujuan komersial. Adapun pengurus dan pemegang saham perseroan ini di antaranya yaitu Grab *Incorporation*, Neneng Meity Goenadi (Direktur), PT. Grab Platform Indonesia, Ridzki D. Kramadibrata (Direktur Utama), dan Zafrul Shastri Bin Hashim (Komisaris).

2. PT. Sepeda Untuk Indonesia

PT. Sepeda Untuk Indonesia merupakan suatu perseroan tertutup yang berjenis perseroan swasta nasional. Perseroan ini telah memiliki surat keputusan pengesahan pada tanggal 01 Oktober 2018 yang bernomor AHU-0046421.AH.01.01. Tahun 2018 dengan jangka waktu perseroan yang tidak terbatas. Pada dasarnya, PT. Sepeda Untuk Indonesia merupakan sebuah perseroan yang bergerak dalam bidang aktivitas penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi serta industri pengolahan dalam bidang alat angkutan lainnya, alat angkutan lainnya YTDL, sepeda motor, sepeda motor roda dua serta tiga, sepeda, dan kursi roda termasuk becak. Lebih lanjut, maksud dari perseroan ini yaitu aktivitas penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi, ketenagakerjaan, agen perjalanan dan penunjang usaha lainnya serta industri pengolahan. Sementara itu, tujuannya ialah sebagai

aktivitas penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi alat rekreasi dan olahraga, industri alat angkutan lainnya, industri sepeda motor maupun industri sepeda motor roda dua dan tiga. Dalam menjalankan aktivitasnya, perusahaan ini memiliki beberapa pengurus dan pemegang saham di antaranya yaitu Ridzki D Kramadibrata sebagai direktur, Stephanus Ardianto Hadiwidjaja sebagai komisaris dan Teddy Trianto.

b. Mitra *GrabWheels*.

Sebagai *everyday super app*, Grab Indonesia menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal dalam mempermudah kehidupan sehari-harinya melalui kerjasama kemitraan dengan pemilik atau pengelola bisnis lokal di Indonesia.⁹¹ Peran dari pemilik atau pengelola bisnis lokal tersebut yakni sebagai penyedia lahan bagi parkir *e-scooter GrabWheels* atau yang disebut sebagai *shelter*. Sebelum kerjasama kemitraan terbentuk, pihak yang ingin menjadi penyedia *shelter* wajib terlebih dahulu mengisi formulir pendaftaran yang ada dalam *website* kemitraan *GrabWheels*. Maksud formulir tersebut yakni untuk meminta data serta spesifikasi tempat yang akan diajukan sebagai *shelter GrabWheels*.⁹² Di samping itu, pihak pendaftar juga harus memahami dan harus menyetujui ketentuan layanan Grab dan kebijakan privasi Grab. Setelah dilakukan pendaftaran, jika pihak Grab menyetujui tempat yang diajukan sebagai *shelter GrabWheels*, maka pihak Grab akan menghubungi pihak pendaftar untuk konfirmasi kelanjutan dari kerjasama kemitraan dengan pihak pendaftar.

⁹¹ Supra note no. 4.

⁹² Supra note no. 4.

2.3 Peringatan Bagi Pengguna *E-scooter GrabWheels*

Sebagai salah satu upaya untuk tetap menjaga keselamatan pengguna *e-scooter*, maka pada badan *e-scooter GrabWheels* terlampir beberapa peringatan bagi pengguna yang harus dilaksanakan yaitu:

1. Pengguna *e-scooter GrabWheels* wajib berusia minimal 18 (delapan belas) tahun;
2. Maksimal berat badan pengguna *e-scooter GrabWheels* yaitu 100 (seratus) kilogram;
3. *E-scooter GrabWheels* harus digunakan oleh 1 (satu) orang per skuter;
4. Bagi penggunaan *e-scooter GrabWheels* di trotoar harus memenuhi ketentuan laju maksimal yaitu 10 km/jam (sepuluh kilometer per jam);
5. Penggunaan *e-scooter GrabWheels* di lajur sepeda harus memenuhi ketentuan laju maksimal yaitu 25 km/jam (dua puluh kilometer per jam); dan
6. Selalu memakai helm ketika menggunakan *e-scooter GrabWheels* agar kepala pengguna terlindungi.

2.4 Ketentuan Penggunaan dan Aturan Layanan *GrabWheels*

Pada saat pengguna hendak membuka kunci (*unlock*) *e-scooter* yang tersedia pada *shelter*, pengguna harus terlebih dahulu menyetujui dan mematuhi beberapa ketentuan penggunaan dan aturan layanan. Ketentuan penggunaan dan aturan layanan tersebut sebagian besar berisi instruksi-instruksi penggunaan *e-scooter* dan juga berisi perjanjian baku yang mengikat kedua belah pihak. Adapun ketentuan penggunaan dan aturan layanan terdapat dalam 2 (dua) media, yaitu pada aplikasi Grab dan pada *website* Grab.

2.4.1 Ketentuan Penggunaan dan Aturan Layanan Pada *Website* Grab

Isi dari ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* pada *website* Grab terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu bagian umum dan bagian khusus. Bagian umum ditujukan bagi para pengguna layanan Grab secara umum termasuk juga pengguna *e-scooter*.

Akan tetapi, penulis akan melampirkan ketentuan yang berkaitan erat dengan pengguna *e-scooter GrabWheels*. Sedangkan, bagian khusus ditujukan hanya bagi pengguna *e-scooter GrabWheels*. Adapun ketentuan penggunaan dan aturan layanan pada *website* Grab terlampir di bawah ini:⁹³

“Ketentuan secara umum

1. Pendahuluan

- 1.1 Harap membaca Ketentuan-Ketentuan Penggunaan ini dengan cermat. Dengan menggunakan Layanan (sebagaimana didefinisikan), Anda menyetujui bahwa Anda telah membaca dan memahami ketentuan dalam Ketentuan Penggunaan ini yang berlaku untuk Anda. Ketentuan Penggunaan dan Kebijakan Grab ini (sebagaimana didefinisikan) merupakan perjanjian yang mengikat secara hukum (“Perjanjian”) antara Anda dan Grab (sebagaimana didefinisikan). Perjanjian berlaku untuk penggunaan Anda atas Layanan (sebagaimana didefinisikan) yang disediakan oleh Grab. Apabila Anda tidak menyetujui Ketentuan Penggunaan, mohon untuk tidak menggunakan atau melanjutkan menggunakan Aplikasi atau Layanan, dan/atau melakukan pembatalan registrasi Anda sebagai mitra (Apabila Anda Penyedia Pihak Ketiga).
- 1.2 Grab dapat mengubah ketentuan dalam Perjanjian ini kapan saja. Perubahan tersebut akan berlaku setelah ditampilkan di <http://www.grab.com> atau di Aplikasi. Adalah tanggung jawab Anda untuk meninjau Ketentuan Penggunaan secara teratur. Penggunaan berkelanjutan Anda atas Layanan setelah adanya setiap perubahan tersebut, baik telah Anda tinjau atau tidak, akan merupakan perjanjian Anda untuk terikat oleh setiap perubahan tersebut.
- 1.3 Apabila Anda menggunakan Layanan di negara selain negara tempat Anda mendaftar untuk Aplikasi (“Negara Alternatif”), Anda harus secara teratur meninjau Ketentuan Layanan yang berlaku di Negara Alternatif yang dapat dilihat di <https://www.grab.com> sebagaimana ketentuan tersebut mungkin berbeda dari negara tempat Anda mendaftar untuk Aplikasi. Dengan menggunakan Layanan di Negara Alternatif, Anda menyetujui untuk terikat dengan Ketentuan Penggunaan yang berlaku di Negara Alternatif.

⁹³

Supra note no. 2.

1.4 Grab adalah perusahaan teknologi yang menyediakan suatu *platform* bagi para pengguna untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh penyedia pihak ketiga. Peran grab hanya untuk menghubungkan pengguna dengan penyedia pihak ketiga tersebut. Grab tidak bertanggung jawab atas tindakan dan/atau kelalaian dari penyedia pihak ketiga manapun, dan setiap kewajiban sehubungan dengan layanan tersebut akan ditanggung oleh penyedia pihak ketiga. Penyedia pihak ketiga tidak akan menjadi agen, karyawan atau staf grab dan solusi yang diberikan oleh penyedia pihak ketiga tidak dapat dianggap sebagai diberikan oleh grab.

2. Definisi

Dalam Ketentuan Penggunaan ini, kata-kata berikut akan memiliki arti sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

2.1 “**C r k m d a r a k i**” aplikasi(-aplikasi) seluler yang relevan yang tersedia untuk diunduh oleh Grab (atau pemberi lisensinya) kepada masing-masing Pengguna dan Penyedia Pihak Ketiga;

2.2 “**Anda**” atau “**anda**” berarti Pengguna dan/atau Penyedia Pihak Ketiga;

2.3 “**Grab**” atau “**Kami**” berarti:

Untuk Pengguna dan Penyedia Pihak Ketiga dirujuk sebagai:

PT Grab Teknologi Indonesia dan PT Sepeda Untuk Indonesia secara bersama-sama sehubungan dengan **GrabWheels**;

2.4 “**Kebijakan-Kebijakan Grab**” berarti sebagai berikut:

2.4.1 Kebijakan Privasi;

2.4.2 Pedoman Perilaku Pengemudi Grab/ Mitra Pengiriman atau Pedoman Perilaku Pelanggan Grab, sebagaimana berlaku; dan

2.4.3 semua blangko, kebijakan, pemberitahuan, pedoman, pertanyaan umum lainnya (FAQ), atau perjanjian yang diberikan atau dibuat oleh Anda dari waktu ke waktu;

2.5 “**Data Pribadi**” berarti segala informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi Anda atau yang daripadanya Anda dapat diidentifikasi. Ini termasuk namun tidak terbatas pada nama Anda, kewarganegaraan, nomor telepon, rincian bank dan kartu kredit, minat pribadi, alamat email, foto Anda, nomor identitas yang dikeluarkan pemerintah, data biometrik, ras, tanggal lahir, status perkawinan, agama, informasi kesehatan, kendaraan dan informasi asuransi;

- 2.6 “**Platform**” berarti *platform*, portal, atau situs web teknologi Grab yang relevan, yang apabila digunakan bersama dengan Aplikasi, memungkinkan Pengguna untuk meminta atau mengakses Solusi;
 - 2.7 “**Kebijakan Privasi**” berarti kebijakan privasi kami yang dapat diakses di: <https://www.grab.com/id/en/privacy> sebagaimana diubah dari waktu ke waktu;
 - 2.8 “**Layanan**” berarti dihubungkannya Pengguna ke Penyedia Pihak Ketiga melalui Aplikasi, *Platform* dan/atau Perangkat Lunak;
 - 2.9 “**Perangkat Lunak**” berarti setiap perangkat lunak yang terkait dengan Aplikasi yang dibuat tersedia untuk diunduh dan dipasang oleh Grab;
 - 2.10 “**Solusi**” berarti layanan transportasi dan/atau logistik berikut yang dibuat tersedia untuk Pengguna melalui Layanan (masing-masing merupakan “**Solusi**”): GrabWheels;
 - 2.11 “**Pengguna**” berarti setiap orang yang menggunakan Aplikasi, *Platform* dan/atau Perangkat Lunak untuk mencari dan mendapatkan Solusi; dan
 - 2.12 “**Biaya Pengguna**” berarti biaya yang dikeluarkan oleh Pengguna untuk Solusi yang diperoleh melalui penggunaan Layanan, termasuk setiap biaya tol, pajak, Biaya Platform untuk Pedagang sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan Umum Pedagang (jika berlaku), dan biaya atau ongkos lainnya yang berlaku serta timbul dari penggunaan Layanan atau Solusi tertentu.
3. Pernyataan, jaminan dan kesanggupan
 - 3.1 Dengan menggunakan Layanan, Anda menyatakan, menjamin / menyanggupi bahwa:
 - 3.1.1 Anda memiliki kecakapan hukum untuk membuat Perjanjian dan bahwa Anda setidaknya berusia dua puluh satu (21) tahun. Anda tidak dapat membuat Perjanjian apabila Anda berusia di bawah dua puluh satu (21) tahun; Semua informasi yang Anda berikan harus benar dan akurat;
 - 3.1.2 Anda hanya akan menggunakan Aplikasi, *Platform*, dan Layanan untuk tujuan yang dimaksudkan dan sah menurut hukum;
 - 3.1.3 Anda akan menjaga kata sandi akun Anda atau identifikasi apapun yang kami berikan kepada Anda yang memungkinkan akses ke Layanan secara aman dan rahasia. Jika Anda

membagikan kata sandi akun atau identifikasi apa pun (termasuk tanpa kode otentikasi terbatas) dengan atau mengungkapkannya kepada pihak ketiga manapun seperti mitra atau karyawan Anda, Anda setuju bahwa pihak ketiga memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Anda (termasuk tanpa pembatasan menunjukkan penerimaan terhadap persyaratan tambahan apa pun yang disediakan Grab bagi Anda baik melalui Aplikasi atau sebaliknya);

- 3.1.4 Anda menyetujui untuk segera memberi tahu kami tentang segala penggunaan akun Anda secara tidak sah atau pelanggaran keamanan lainnya;
- 3.1.5 Anda tidak akan mencoba mengganggu atau merusak Layanan, Aplikasi dan/atau Perangkat Lunak dengan cara apapun;
- 3.1.6 Anda tidak akan mencoba untuk mengeksploitasi secara komersial bagian apapun dari Aplikasi tanpa izin kami, termasuk tanpa batasan memodifikasi konten Aplikasi dengan cara apapun, atau menyalin, mereproduksi, menampilkan secara publik, mendistribusikan atau menggunakan atau mengkomunikasikannya untuk tujuan publik atau komersial apapun tanpa izin kami;
- 3.1.7 Anda tidak boleh merusak atau menyiasati keakuratan operasi jaringan di mana Layanan beroperasi;
- 3.1.8 Anda tidak akan mengizinkan orang lain untuk menggunakan identitas atau status pengguna Anda, dan Anda tidak boleh mengalihkan atau memindahtangankan akun pengguna Anda kepada orang atau entitas lain manapun;
- 3.1.9 Anda akan memberikan kepada kami bukti identitas apapun atau dokumen, izin, lisensi atau persetujuan apapun yang mungkin kami minta atau perlukan secara wajar;
- 3.1.10 Anda tidak akan menggunakan Aplikasi untuk mengirim atau menyimpan materi yang melanggar hukum atau untuk tujuan-tujuan perbuatan curang;
- 3.1.11 Anda tidak akan menggunakan Aplikasi dan/atau Perangkat Lunak untuk menyebabkan gangguan atau berperilaku

tidak pantas atau tidak sopan terhadap Grab atau pihak ketiga manapun;

- 3.1.12 Saat menggunakan Layanan, Anda menyetujui untuk mematuhi semua hukum yang berlaku untuk Anda dan/atau penggunaan Anda atas Layanan;
- 3.1.13 Anda tidak akan menyalin, atau mendistribusikan Perangkat Lunak atau konten lainnya tanpa izin tertulis dari Grab;
- 3.1.14 Anda akan memberikan informasi yang akurat, terkini, dan lengkap sebagaimana dipersyaratkan untuk Layanan dan menyanggupi tanggung jawab untuk memelihara dan memperbarui informasi Anda secara tepat waktu agar tetap akurat, terkini dan lengkap setiap saat selama jangka waktu Perjanjian. Anda menyetujui bahwa Grab dapat mengandalkan informasi Anda sebagai akurat, terkini, dan lengkap. Anda mengakui bahwa apabila informasi Anda tidak benar, tidak akurat, tidak terkini atau tidak lengkap dalam hal apapun, Grab berhak tetapi tidak berkewajiban untuk mengakhiri Perjanjian ini dan penggunaan Layanan oleh Anda setiap saat dengan atau tanpa pemberitahuan;
- 3.1.15 Anda hanya akan menggunakan lajur akses atau akun data yang telah diizinkan untuk Anda gunakan;
- 3.1.16 Anda menyetujui bahwa Layanan diberikan berdasarkan upaya yang wajar;
- 3.1.17 Anda menyetujui bahwa penggunaan Layanan oleh Anda tunduk pada Kebijakan Privasi Grab sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu;
- 3.1.18 Anda menyetujui untuk membantu Grab pada setiap penyelidikan internal atau eksternal yang mungkin diminta oleh Grab dalam mematuhi hukum atau peraturan yang berlaku; dan
- 3.1.19 Anda menyetujui untuk menanggung kewajiban dan tanggung jawab penuh atas semua kehilangan atau kerugian yang diderita oleh Anda sendiri, Grab atau pihak lain sebagai akibat dari pelanggaran Anda terhadap Perjanjian ini.
- 3.1.20 Anda tidak akan menggunakan Layanan untuk tindakan/perilaku pelecehan seksual atau kejahatan terhadap kesusliaan lainnya.

3.2 Apabila Anda seorang Pengguna, Anda lebih lanjut menyatakan, menjamin/berjanji bahwa:

- 3.2.1 Penggunaan Anda atas Layanan adalah untuk Anda sendiri, penggunaan pribadi atau, jika diizinkan, untuk penggunaan orang lain yang berusia sekurang-kurangnya dua belas (12) tahun (“Anak Di Bawah Umur Tanpa Pendamping”), yang dalam hal ini Anda akan menanggung tanggung jawab utama dari Anak Di Bawah Umur Tanpa Pendamping tersebut;
- 3.2.2 Anda tidak akan menggunakan Aplikasi, Platform dan/atau Perangkat Lunak untuk menyebabkan gangguan, pengacauan, ketidaknyamanan, atau melakukan pemesanan palsu;
- 3.2.3 Apabila berlaku, Anda menyetujui untuk menunjukkan jumlah penumpang yang akurat saat meminta Layanan. Anda selanjutnya mengakui dan menyetujui bahwa jika informasi tentang jumlah penumpang tidak benar atau tidak akurat, penyedia transportasi pihak ketiga berhak untuk membatalkan pemesanan Anda dan Anda mungkin akan dikenakan Biaya Pembatalan, sesuai dengan Kebijakan Pembatalan;
- 3.2.4 Anda tidak boleh menghubungi Penyedia Pihak Ketiga untuk tujuan selain Layanan;
- 3.2.5 Anda tidak akan secara sengaja atau tidak sengaja menyebabkan atau berupaya menyebabkan kerusakan pada Penyedia Pihak Ketiga atau Kendaraan;
- 3.2.6 Apabila berlaku, Anda tidak akan membuat atau mengumpulkan, secara langsung atau tidak langsung, koleksi, kumpulan atau direktori lain dari konten apapun yang ditampilkan pada Aplikasi atau Platform kecuali untuk penggunaan pribadi, non-komersial;
- 3.2.7 Apabila berlaku, Anda tidak akan menyalin konten apapun yang ditampilkan melalui Aplikasi atau Platform, termasuk konten dan ulasan produk pihak ketiga manapun, untuk publikasi ulang dalam format atau media apapun;
- 3.2.8 Anda mengakui dan menyetujui bahwa hanya satu (1) akun yang dapat didaftarkan pada satu perangkat;

3.2.9 Anda mengetahui bahwa ketika meminta Solusi melalui SMS atau dengan menggunakan Layanan, biaya telekomunikasi standar akan berlaku; dan

3.2.10 Anda menyetujui bahwa Grab dapat, berdasarkan kebijakannya sendiri, menganggap akun tidak aktif jika belum ada transaksi yang dilakukan oleh Anda di akun pengguna Anda untuk jangka waktu enam (6) bulan sejak tanggal transaksi terakhir dan menonaktifkan atau membatasi akses ke akun pengguna Anda

4. Keluhan

Setiap keluhan antara Penyedia Pihak Ketiga dan Pengguna harus diterima satu sama lain secara langsung.

5. Ganti rugi

Dengan menyetujui Ketentuan Penggunaan saat menggunakan Layanan, Anda setuju bahwa Anda akan memberi ganti rugi dan membebaskan Grab, pemberi lisensinya dan setiap afiliasi, pejabat, direktur, anggota, karyawan, kuasa dan agen dari masing-masing pihak tersebut dari dan terhadap setiap dan semua klaim, biaya, kerusakan, kerugian, kewajiban, dan pengeluaran (termasuk biaya dan biaya pengacara dan/atau tindakan pengaturan) yang timbul dari atau sehubungan dengan:

- a) Penggunaan Anda atas Layanan, *Platform*, Perangkat Lunak dan/atau Aplikasi dalam pengelolaan Anda dengan Penyedia Pihak Ketiga atau Pengguna (tergantung keadaan), pedagang pihak ketiga, penyedia, mitra, pengiklan, dan / atau sponsor, atau
- b) Pelanggaran atau wanprestasi Anda terhadap Ketentuan Penggunaan, setiap syarat dan ketentuan dari Pihak Ketiga, atau hukum atau peraturan apapun yang berlaku, baik yang dirujuk di sini maupun tidak, atau
- c) Pelanggaran Anda terhadap hak pihak ketiga manapun, termasuk Penyedia Pihak Ketiga atau Pengguna yang diatur melalui Layanan, atau
- d) Penggunaan atau penyalahgunaan Layanan, *Platform*, Perangkat Lunak dan/atau Aplikasi oleh Anda;
- e) Jika berlaku kepemilikan, penggunaan, atau pengoperasian Kendaraan apapun oleh Anda, termasuk penyediaan Solusi Anda kepada Pengguna melalui Layanan jika berlaku.

6. Penolakan Jaminan

6.1 Grab tidak membuat pernyataan, jaminan atau pertanggungjawaban mengenai keandalan, ketepatan waktu,

kualitas, kesesuaian, ketersediaan, kebenaran atau kelengkapan dari Layanan, Perangkat Lunak, Aplikasi atau *Platform*. Grab tidak menyatakan atau menjamin bahwa

- a. Penggunaan Layanan, Perangkat Lunak, Aplikasi atau *Platform* akan aman, tidak terganggu, bebas dari kesalahan atau komponen berbahaya lainnya, atau beroperasi dalam kombinasi dengan perangkat keras, perangkat lunak, sistem atau data lainnya,
- b. Akan memenuhi persyaratan atau harapan Anda,
- c. Setiap data yang disimpan akan akurat atau dapat diandalkan,
- d. Kualitas produk, layanan, informasi atau material lain yang dibeli atau diperoleh oleh Anda melalui Aplikasi akan memenuhi persyaratan atau harapan Anda. Layanan ini diberikan kepada Anda secara ketat berdasarkan “sebagaimana adanya”. Semua ketentuan, pernyataan dan jaminan, termasuk jaminan tersirat atas barang yang dapat diperdagangkan, kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau tidak melanggar hak pihak ketiga, dengan ini dikecualikan sejauh diizinkan oleh hukum.

6.2 Grab tidak membuat pernyataan atau jaminan dalam bentuk apapun, baik tersurat maupun tersirat, sehubungan dengan Solusi yang disediakan oleh Penyedia Pihak Ketiga atau Solusi apapun yang diperoleh melalui penggunaan Layanan. Anda setuju bahwa Anda akan menanggung semua risiko yang timbul dari penggunaan Layanan oleh Anda dan Solusi apapun yang disediakan oleh Penyedia Pihak Ketiga dan tidak memiliki upaya hukum apapun terhadap Grab sehubungan dengan hal yang sama.

7. Batasan tanggung jawab

7.1 Kecuali dinyatakan sebaliknya, dan sejauh yang diizinkan oleh hukum, segala klaim terhadap grab oleh anda akan terbatas pada jumlah agregat dari semua jumlah yang sebenarnya dibayar oleh dan/atau harus dibayar oleh anda dalam menggunakan layanan selama peristiwa yang menimbulkan klaim tersebut. Grab dan/atau pemberi lisensinya tidak akan bertanggung jawab kepada anda atau siapapun). Grab dan/atau pemberi lisensinya tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan, kerugian atau cedera yang mungkin ditimbulkan oleh atau disebabkan oleh anda atau kepada orang yang telah anda pesan layanannya, termasuk namun tidak terbatas pada:

- a. Kehilangan, kerugian atau cedera yang timbul dari, atau dengan cara apapun terhubung dengan layanan, *platform*, aplikasi dan/atau perangkat lunak;
- b. Penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan layanan, *platform*, aplikasi dan/atau perangkat lunak;
- c. Kepercayaan yang anda berikan pada kelengkapan, keakuratan, atau keberadaan iklan apapun, atau
- d. Sebagai akibat dari hubungan atau transaksi apapun antara anda dan penyedia, pedagang, pengiklan, atau sponsor pihak ketiga manapun yang iklannya muncul di situs web atau dirujuk oleh layanan, aplikasi, dan/atau perangkat lunak, Bahkan jika grab dan/atau pemberi lisensinya telah diberitahukan sebelumnya tentang kemungkinan kerusakan tersebut.

7.2 Grab tidak dan tidak akan menilai atau memantau kesesuaian, legalitas, kemampuan, pergerakan atau lokasi penyedia pihak ketiga manapun termasuk penyedia transportasi pihak ketiga, pedagang, pengiklan dan/atau sponsor dan anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan grab dari setiap dan semua kewajiban, klaim atau kerugian yang timbul dari atau dengan cara apapun terkait dengan penyedia pihak ketiga termasuk penyedia transportasi pihak ketiga, pedagang, pengiklan dan/atau sponsor.

7.3 Grab tidak akan menjadi pihak dalam perselisihan, atau negosiasi perselisihan antara anda dan penyedia pihak ketiga termasuk penyedia transportasi pihak ketiga, pedagang, pengiklan dan/atau sponsor, kecuali jika anda adalah pelanggan perusahaan dengan akun perusahaan saat ini dengan grab, grab tidak dapat dan tidak akan memainkan peran apapun dalam mengelola pembayaran antara anda dan penyedia pihak ketiga, termasuk penyedia transportasi pihak ketiga, pedagang, pengiklan dan/atau sponsor. Tanggung jawab atas keputusan yang anda ambil terkait layanan dan produk yang ditawarkan melalui layanan, perangkat lunak, dan/atau aplikasi (dengan segala implikasinya) sepenuhnya berada di tangan anda. Anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan grab dari setiap dan semua kewajiban, klaim, penyebab tindakan, atau kerusakan yang timbul dari penggunaan anda atas layanan, perangkat lunak dan/atau aplikasi, atau dengan cara apapun yang terkait dengan pihak ketiga

termasuk penyedia transportasi pihak ketiga, pedagang, pengiklan, dan/atau sponsor yang diperkenalkan kepada anda melalui layanan, perangkat lunak, dan/atau aplikasi.

7.4 Kualitas solusi yang dijadwalkan melalui penggunaan layanan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyedia pihak ketiga yang pada akhirnya memberikan solusi tersebut kepada anda. Anda memahami, dengan demikian, bahwa dengan menggunakan layanan ini, anda dapat terpapar pada transportasi yang berpotensi berbahaya, menyinggung, berbahaya bagi anak di bawah umur, tidak aman atau tidak menyenangkan, dan bahwa anda menggunakan layanan ini dengan risiko anda sendiri.

8. Pengalihan

Ketentuan Penggunaan ini sebagaimana dimodifikasi dari waktu ke waktu dapat tidak dialihkan oleh Anda tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Grab tetapi dapat dialihkan tanpa persetujuan Anda dari Grab. Setiap pengalihan yang dilakukan oleh Anda yang melanggar pasal ini akan menjadi batal.

9. Penyelesaian sengketa

9.1 Ketentuan Penggunaan ini diatur oleh hukum Indonesia, tanpa memperhatikan pilihan atau konflik ketentuan hukum dari yurisdiksi manapun, dan setiap perselisihan, tindakan, klaim atau penyebab tindakan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Penggunaan ini atau Layanan akan dirujuk ke Badan Arbitrase Nasional Indonesia (“**BANI**”), sesuai dengan Peraturan BANI yang diubah atau diubah dari waktu ke waktu (“**Peraturan**”) oleh arbiter tunggal yang ditunjuk atas perjanjian bersama oleh Anda dan Grab (“**Arbiter**”). Jika Anda dan Grab tidak dapat menyetujui arbiter, Arbiter akan ditunjuk oleh ketua Bani sesuai dengan Aturan. Lokasi dan tempat arbitrase adalah Jakarta, dalam bahasa Inggris dan biaya Arbiter akan ditanggung sama oleh Anda dan Grab, dengan ketentuan bahwa Arbiter dapat meminta agar biaya tersebut ditanggung sedemikian rupa sebagaimana ditentukan oleh Arbiter bahwa diperlukan agar klausul arbitrase ini dapat ditegakkan berdasarkan hukum yang berlaku.

9.2 Masing-masing pihak dengan ini setuju bahwa sehubungan dengan Pasal 60 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 (“**UU Arbitrase**”), putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak dan berdasarkan itu, para pihak tidak memiliki hak untuk

mengajukan banding terhadap putusan arbitrase. Para pihak dengan ini juga secara tegas mengecualikan ketentuan Pasal 48.1 dan 73 (b) UU Arbitrase sehingga mandat kepada Arbiter sebagaimana ditetapkan melalui Ketentuan Penggunaan ini tetap berlaku sampai keputusan akhir arbitrase telah ditentukan oleh Arbiter.

10. Hubungan

10.1 Tidak ada yang terkandung dalam Ketentuan Penggunaan ini yang akan ditafsirkan sebagai menciptakan hubungan persekutuan atau bentuk lain dari perusahaan patungan dengan Grab.

10.2 Apabila Anda Penyedia Pihak Ketiga, hubungan Anda dengan Kami adalah hubungan kemitraan untuk memberikan Solusi kepada Pengguna melalui Aplikasi, *Platform* dan/atau Perangkat Lunak.

10.3 Anda mengerti dan setuju bahwa Perjanjian ini bukan perjanjian kerja (baik dari perspektif hukum ketenagakerjaan, hukum pajak dan/atau jaminan sosial). Oleh karena itu Anda mengerti bahwa Perjanjian ini tidak dapat diinterpretasikan sebagai hubungan ketenagakerjaan antara Anda dengan Grab;

11. Keterpisahan

Jika suatu ketentuan dalam Ketentuan Penggunaan ini dianggap tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan, keabsahan, keberlakuan, dan kekuatan ketentuan lainnya tidak akan terpengaruh atau terganggu.

12. Tidak ada pengesampingan

Kegagalan Grab untuk melaksanakan hak atau ketentuan apapun dalam Ketentuan Penggunaan tidak akan dianggap sebagai pengabaian atas hak atau ketentuan tersebut.

13. Keseluruhan perjanjian

Perjanjian ini terdiri dari keseluruhan perjanjian antara Anda dan Grab dan menggantikan negosiasi atau diskusi sebelumnya atau sementara.

14. Penangguhan dan pengakhiran

Anda setuju bahwa kami dapat melakukan salah satu dari hal berikut, pada setiap waktu, tanpa pemberitahuan: (i) untuk memodifikasi, menangguhkan atau menghentikan operasi atau akses ke Aplikasi, atau bagian dari Aplikasi (termasuk akses ke Akun Anda dan/atau ketersediaan produk atau layanan apapun), untuk alasan apapun; (ii) untuk memodifikasi atau mengubah kebijakan atau ketentuan yang berlaku; dan (ii) untuk menghentikan operasi Aplikasi atau bagian manapun dari Aplikasi (termasuk akses ke Akun Anda dan/atau ketersediaan

produk atau layanan), sebagaimana diperlukan untuk melakukan pemeliharaan rutin atau non-rutin, koreksi kesalahan, atau perubahan lainnya. Anda dan Grab secara tegas mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata sejauh diperlukan untuk mengakhiri Perjanjian ini tanpa keputusan pengadilan sebelumnya.

15. Tidak ada hak pihak ketiga atau pengalihan

Perjanjian ini tidak memberikan hak kepada pihak ketiga yang bukan merupakan pihak dari Perjanjian ini. Anda tidak dapat mengalihkan hak atau kewajiban Anda berdasarkan Perjanjian ini tanpa persetujuan Grab.

16. Bahasa

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Apabila terdapat perbedaan antara keduanya, maka ketentuan dalam versi Bahasa Indonesia adalah ketentuan yang berlaku.

“Ketentuan yang secara khusus ditujukan bagi pengguna *GrabWheels*

1. Sebagai pengendara, Anda berada dalam kendali tunggal dan penuh atas perangkat mobilitas pribadi (termasuk namun tidak terbatas pada skuter) (masing-masing merupakan “**Perangkat Mobilitas Pribadi (*Personal Mobility Device*)**” atau “**PMD**”). Karenanya, Anda menyatakan kepada Grab dan berjanji bahwa Anda memiliki kemampuan, keterampilan, dan pengalaman fisik dan mental untuk menangani Perangkat Mobilitas Pribadi dengan cara yang aman, bertanggung jawab, dan sah serta bahwa Anda harus mematuhi Aturan Layanan di bawah ini.
2. Perbaikan dan biaya lainnya
 - 2.1 Anda akan bertanggung jawab atas ongkos dan biaya berikut sehubungan dengan Perangkat Mobilitas Pribadi sebagai akibat penyalahgunaan Layanan atau pelanggaran terhadap Ketentuan Penggunaan di sini:
 - a. biaya perbaikan;
 - b. biaya penggantian, baik PMD maupun seluruh perlengkapan keselamatan standar minimum yang disediakan oleh Grab untuk mengendarai PMD (“Perlengkapan Keselamatan”);
 - c. biaya untuk mengambil PMD yang tidak ditemukan/hilang/disita; dan
 - d. biaya pembersihan
 - 2.2 Grab dapat memulihkan ongkos dan biaya tersebut sebagai jumlah yang terhutang melalui metode pembayaran yang Anda tentukan atau meminta yang sama dari Anda secara tunai.

- 2.3 Biaya (seperti, termasuk namun tidak terbatas pada, rencana berlangganan/biaya masuk, biaya per perjalanan dan biaya berdasarkan waktu) untuk penggunaan Layanan oleh Anda akan sebagaimana dipublikasikan dan diperbarui dari waktu ke waktu melalui *Platform*.
- 2.4 Kami dapat memulihkan kehilangan dan kerugian sebagai jumlah yang terhutang kepada kami dengan menagih kartu kredit Anda, kartu debit atau Saldo OVO yang terkait dengan akun pengguna Anda, tanpa persetujuan Anda lebih lanjut.
3. Aturan layanan *GrabWheels*
- 3.1 Pemeriksaan keamanan sebelum perjalanan: Sebelum menggunakan PMD, Anda harus memverifikasi pengoperasian PMD yang aman dan meyakinkan diri sendiri bahwa Anda dapat mengoperasikan PMD. Pemeriksaan keamanan untuk melakukan termasuk, namun tidak terbatas pada:
- a. Keefektifan dan fungsionalitas rem listrik dan rem mekanis;
 - b. Kesesuaian dan fleksibilitas bilah pegangan (*handle bar*);
 - c. Pastikan lampu depan berfungsi. Lampu depan harus dinyalakan antara pukul 7 malam. hingga 7 pagi dan ketika visibilitas rendah;
 - d. Keefektifan dan fungsionalitas tombol *throttle* (atau akselerasi);
 - e. Semua reflektor cahaya dalam kondisi kerja yang baik;
 - f. Memastikan bel PMD berfungsi;
 - g. Memastikan bahwa pelindung lumpur terpasang dengan benar untuk menghindari kotoran dan lumpur menghalangi kontrol PMD;
 - h. Memastikan bahwa PMD bebas dari cacat apapun yang dapat memengaruhi operasi PMD yang aman;
 - i. Memastikan bahwa PMD cocok untuk orang dengan tinggi, berat, dan tubuh Anda;
 - j. Memastikan bahwa Anda telah mengenakan seluruh Perlengkapan Keselamatan; dan
 - k. Memastikan bahwa batas kecepatan yang diizinkan tidak terlampaui.

JANGAN GUNAKAN PMD jika tidak memenuhi salah satu dari persyaratan di atas atau tidak aman untuk dioperasikan. Dalam hal demikian, Anda juga harus segera memberi tahu Grab melalui *Platform* (i) nomor pendaftaran PMD yang dimaksud; dan (ii) masalah keamanan yang terkait dengan PMD tersebut.

3.2 Perilaku selama perjalanan: Adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan bahwa Anda menggunakan, mengendarai, dan mengoperasikan PMD dengan aman setiap saat. Saat menggunakan, mengendarai atau mengoperasikan PMD, Anda harus mematuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Patuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku (termasuk ketentuan perihal lalu lintas, keselamatan jalan, dan parkir, semisal menuruti arus lalu lintas, mengendarai PMD pada lajur yang didedikasikan bagi PMD dan/atau sepeda);
- b. Jangan mengendarai PMD di jalan bebas hambatan dan jalan;
- c. Kenakan semua peralatan keselamatan yang diperlukan (helm, bantalan pelindung dan sepatu yang tepat) untuk mengurangi risiko cedera pribadi;
- d. Jangan menggunakan ponsel atau perangkat lain saat mengendarai PMD;
- e. Jangan mengoperasikan PMD apapun di bawah pengaruh alkohol, obat-obatan terlarang, obat-obatan atau zat lain yang dapat mengganggu pengoperasian PMD yang aman;
- f. Berat Anda harus di bawah 100 kg untuk mengoperasikan PMD;
- g. Jangan membawa beban berlebihan (misalnya, koper, tas ransel, tas dan/atau barang-barang lainnya) jika hal itu menimbulkan tantangan bagi pengoperasian PMD Anda yang aman;
- h. PMD dirancang untuk hanya membawa satu pengendara. Jangan izinkan orang lain (dari segala usia atau ukuran) untuk dibawa pada PMD kapan saja;
- i. Berhenti dan perhatikan kendaraan dan pejalan kaki di persimpangan sebelum melanjutkan perjalanan Anda;
- j. Jangan menyebabkan gangguan, ketidaknyamanan, atau kesusahan bagi pengguna lain termasuk pejalan kaki;
- k. Jangan menggunakan PMD saat visibilitas rendah;
- l. Jangan menggunakan PMD dalam kondisi cuaca buruk;
- m. Anda hanya harus menggunakan PMD di Indonesia dan wilayah operasinya yang sah. Anda tidak akan memindahkan, atau menyebabkan perpindahan, PMD ke lokasi manapun di luar Indonesia; dan

- n. Melaksanakan dengan hati-hati dan menilai secara wajar dalam penggunaan PMD.
- 3.3 Anda mengakui dan memahami bahwa Grab telah menyediakan perangkat keselamatan standar minimum, termasuk namun tidak terbatas pada helm, atau bantalan pelindung. Segala perangkat keselamatan tersebut adalah penting dalam mengendarai PMD. Dalam hal ditemukan bahwa Anda mengambil, merusak, dan/atau menghilangkan perangkat keselamatan standar minimum yang disediakan Grab, maka Anda setuju untuk dikenakan sanksi denda sekurang-kurangnya Rp 1.500.000 (satu juta lima ratus ribu rupiah) untuk setiap perangkat keselamatan standar minimum yang diambil dan/atau dihilangkan. Dalam setiap saat sebelum mengendarai PMD, Anda menyatakan dan menjamin bahwa (i) PMD dan Perlengkapan Keselamatan telah Anda terima secara lengkap dan berfungsi normal; (ii) Anda telah mengenakan Perlengkapan Keselamatan; serta (iii) Anda bersedia bertanggung jawab dalam hal PMD dan/atau Perlengkapan Keselamatan tersebut hilang ataupun rusak selama dalam penguasaan Anda.
4. Parkir PMD
- 4.1 Area yang ditunjuk untuk parkir PMD biasanya diidentifikasi dengan adanya logo GrabWheels pada stiker lantai dan dapat ditemukan di layar peta aplikasi. Merupakan tanggung jawab Anda untuk memarkir PMD secara teratur, dan hanya di tempat parkir yang ditentukan sehingga pengguna lain juga dapat menggunakan PMD.
- 4.2 Jangan memarkir (atau meninggalkan tanpa pengawasan atau mengabaikan) PMD apapun di area, ruang, atau cara apapun yang dapat melanggar hukum dan/atau peraturan yang berlaku.
- 4.3 Jangan memarkir (atau meninggalkan tanpa pengawasan atau mengabaikan) PMD:
- 4.3.1 di ruang pribadi apapun (misalnya, di dalam kondominium, properti pribadi, dll) dan area terbatas publik apapun;
 - 4.3.2 di jalan setapak publik dan jalan umum;
 - 4.3.3 dengan cara yang menghalangi jalan masuk, jalan keluar, jalanan, jalan setapak, tempat parkir kendaraan atau tempat parkir dari properti, taman nasional, cagar alam dan taman umum;
 - 4.3.4 di area umum perumahan yang tidak diperuntukan untuk parkir PMD, atau dengan

- cara yang menghalangi penggunaan area umum; atau
- 4.3.5 di bagian manapun dari stasiun kereta bawah tanah atau kereta api yang tidak ditujukan untuk parkir PMD.
 - 4.4 PMD, beserta seluruh Perlengkapan Keselamatan harus dikembalikan ke dan diparkir di tempat parkir yang ditentukan sebelum baterai PMD habis.
 - 4.5 Saat memarkir PMD, pastikan sandaran kaki PMD telah terbuka.
 - 4.6 Jika Anda memarkir (atau meninggalkan tanpa pengawasan atau meninggalkan) PMD di lokasi selain tempat parkir yang ditentukan, Anda mungkin harus membayar biaya layanan / penalti. Grab berhak untuk memfasilitasi pembayaran untuk biaya layanan / penalti tersebut melalui metode pembayaran yang Anda tentukan atau dengan mengurangi jumlah yang sesuai dari setoran atau permintaan dari Anda secara tunai
5. Waktu pemakaian maksimal
 - 5.1 Waktu sewa yang berkelanjutan maksimal yang diizinkan dari setiap PMD adalah 4 jam, setelah itu Grab berhak untuk mengunci dan mengambil PMD dan membebankan biaya pengambilan (selain biaya sewa PMD).
 - 5.2 Jika Grab tidak dapat mengambil atau menemukan PMD dalam waktu 24 jam setelah Anda terakhir membukanya, PMD akan dianggap hilang atau dicuri dan laporan polisi dapat diajukan terhadap Anda. Anda juga harus bertanggung jawab atas biaya penggantian PMD.
 6. Tanggung jawab anda terhadap PMD
 - 6.1 Jangan izinkan orang lain menggunakan PMD yang telah dibuka kuncinya oleh Anda.
 - 6.2 Gunakan PMD dengan cara yang wajar. Jangan merusak atau membatasi pengalaman berkendara pengguna lain terhadap PMD, yang mungkin termasuk namun tidak terbatas pada merusak atau menghancurkan PMD, menyembunyikan PMD dari pandangan publik, atau merusak PMD dengan cara yang membatasi penggunaan oleh pengguna lain (misalnya, menambahkan kunci lain ke PMD).
 - 6.3 Jika PMD ditemukan rusak, tidak dapat ditemukan atau hilang, Anda dapat bertanggung jawab untuk membayar ongkos dan biaya tertentu yang terkait dengan perbaikan, penggantian, pengambilan dan/atau pembersihan PMD. Anda dapat bertanggung jawab untuk membayar biaya penggantian penuh

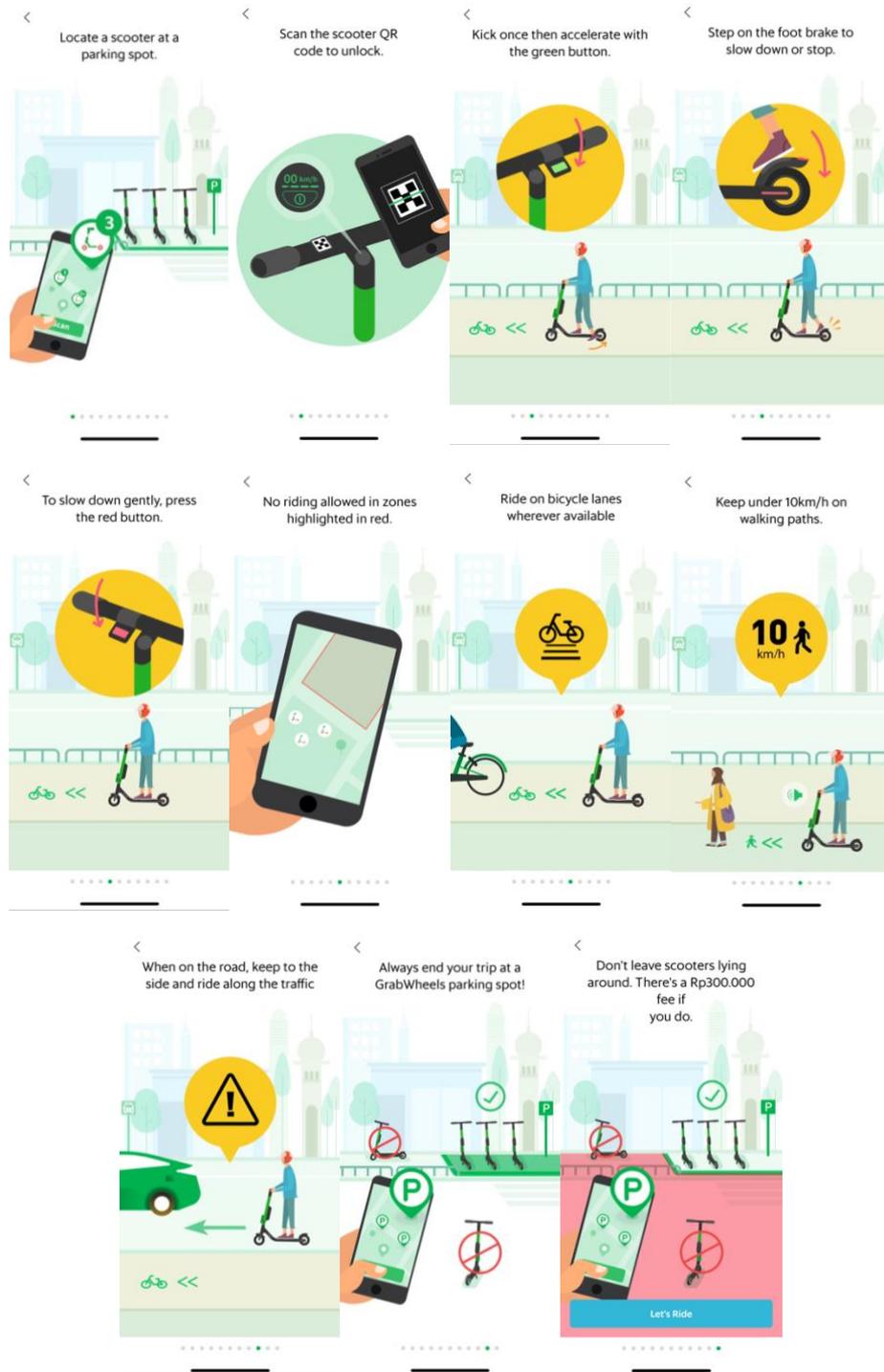
PMD (yaitu Rp.10.000.000 atau jumlah lain yang ditetapkan Grab dari waktu ke waktu).

- 6.4 Anda bertanggung jawab untuk membayar denda, penalti, atau biaya lain yang berlaku yang dapat dibebankan oleh otoritas setempat dari waktu ke waktu, yang timbul dari penggunaan PMD oleh Anda.
7. Pelaporan insiden
Anda diharuskan untuk menghubungi Grab dan mengajukan laporan polisi segera jika terjadi pencurian PMD atau kecelakaan yang terjadi selama Anda menggunakan PMD yang mengakibatkan cedera tubuh.
8. Deposit
 - 8.1 Uang jaminan mungkin diperlukan sebagai bagian dari proses pendaftaran sebelum menggunakan PMD apapun. Ini harus dibayar dengan kartu kredit, kartu debit dan/atau Saldo OVO (sebagaimana yang tersedia) atau ketika tersedia dengan metode lain sebagaimana yang terdapat pada *Platform* dengan tarif yang ditunjukkan dalam *Platform*.
 - 8.2 Uang jaminan dapat diterapkan terhadap pembayaran jumlah yang terhutang dari Anda kepada Grab yang timbul dari penggunaan Layanan oleh Anda (termasuk ketidakpatuhan terhadap Aturan Layanan ini).
9. Penangguhan/larangan/pembebanan denda
Akun Platform setiap pengguna yang melanggar salah satu atau beberapa ketentuan Aturan Layanan ini:
 - a. dapat ditangguhkan hingga adanya pemberitahuan lebih lanjut dari Grab dan/atau telah memenuhi syarat yang ditentukan oleh Grab untuk pengaktifan kembali akunnya;
 - b. dilarang untuk menggunakan Aplikasi Grab; dan/atau
 - c. dibebankan denda sekurang-kurangnya Rp300.000 (tiga ratus ribu Rupiah) yang mungkin dapat dipotong dari deposit yang telah diendapkan dan/atau saldo OVO, kecuali ditentukan lain dan spesifik dalam Perjanjian ini. Dalam hal deposit dan saldo OVO tidak cukup untuk membayarkan denda yang dibebankan, Grab dapat menagih jumlah tertagih kepada kartu kredit terdaftar yang dimiliki Pengguna pada Platform.”

2.4.2 Ketentuan Penggunaan dan Aturan Layanan Pada Aplikasi *GrabWheels*

Selain melalui *website*, ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* juga dapat ditemukan dalam aplikasi Grab. Tepat sebelum pengguna dapat mengakses *e-scooter GrabWheels* yang tersedia di *shelter*, ketentuan penggunaan dan aturan layanan akan ditampilkan dalam aplikasi Grab yang ada pada masing-masing *smartphone* pengguna. Ketentuan penggunaan dan aturan layanan yang tertera pada aplikasi Grab terlampir pada gambar di bawah ini:

Gambar 3.1: Ketentuan penggunaan dan aturan layanan pada aplikasi Grab



Sumber: tangkapan layar (*screenshot*) penulis pada aplikasi Grab

3. Regulasi tentang Skuter Listrik (*E-Scooter*) di Indonesia

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

Di Indonesia penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan pada dasarnya mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (yang selanjutnya disebut sebagai UU LLAJ). Dalam UU LLAJ terdapat dua klasifikasi kendaraan yaitu mengenai kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Lebih lanjut, yang dimaksud dengan kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 8 UU LLAJ yakni seluruh kendaraan yang bergerak dengan menggunakan peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang melaju di atas rel. Sementara itu, kendaraan tidak bermotor menurut Pasal 1 angka 9 UU LLAJ ialah setiap kendaraan yang bergerak dengan menggunakan tenaga manusia dan/atau hewan. Namun demikian, perkembangan teknologi di Indonesia memperbaharui keberadaan kendaraan bermotor maupun kendaraan tidak bermotor yang telah ada sebelumnya. Hal ini ditandai dengan kemunculan AMP yang salah satunya ialah skuter listrik (*electric scooter*) di Indonesia. Kedudukan skuter listrik dalam hukum positif Indonesia belum diatur secara eksplisit dan terperinci.

Sebagai solusi sementara, dengan didasari oleh definisi mengenai kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor yang telah dijelaskan sebelumnya skuter listrik dapat diklasifikasikan sebagai kendaraan tidak bermotor. Hal ini turut dinyatakan pula oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yaitu Budi Karya Sumadi dalam pertemuan antara Kementerian Perhubungan Indonesia dengan pihak Grab Indonesia yang membahas mengenai operasional *e-scooter GrabWheels* pada beberapa wilayah di Indonesia. Skuter listrik dapat diklasifikasikan sebagai kendaraan tidak bermotor karena dilatarbelakangi oleh sumber daya utama penggerak skuter listrik yaitu tenaga manusia. Walaupun skuter listrik dilengkapi dengan penggerak motor listrik yang bersumber dari baterai,

namun penggerak motor listrik tersebut hanya berperan sebagai penggerak pendukung. Hal ini dikarenakan dibutuhkannya tenaga manusia untuk mengayuh skuter listrik sebelum pengguna mengendarai skuter listrik. Terlebih jika daya baterai skuter listrik telah habis, pengguna harus menggerakkan skuter listrik menggunakan kaki agar skuter listrik tetap dapat melaju.

Skuter listrik yang diklasifikasikan sebagai kendaraan tidak bermotor memiliki beberapa larangan-larangan yang harus diperhatikan yaitu:⁹⁴

- a. Mengangkut atau menarik benda yang dapat membahayakan keselamatan pengguna jalan yang lain;
- b. Ditarik oleh kendaraan bermotor dengan kecepatan tinggi yang membahayakan keselamatan dirinya maupun pengguna jalan yang lain; dan
- c. Mempergunakan lajur yang ditujukan untuk kendaraan bermotor apabila tersedia lajur khusus bagi kendaraan tidak bermotor.

Bagi para pengguna kendaraan tidak bermotor yang melanggar ketiga larangan di atas, maka akan dikenakan sanksi yaitu pidana kurungan paling lama 15 (lima belas) hari atau denda paling banyak Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah).⁹⁵ Akan tetapi, jika belum terdapat lajur khusus yang ditujukan untuk operasional kendaraan tidak bermotor, maka dapat menggunakan jalan raya sebagai operasionalnya. Dalam penggunaannya di jalan raya, setiap pengguna diwajibkan untuk menggunakan lajur kiri jalan sebagaimana tercantum dalam pasal 108 ayat (3) UU LLAJ. Kendaraan tidak bermotor diwajibkan pula untuk memenuhi persyaratan keselamatan yang mencakup persyaratan teknis seperti sistem roda, sistem rem maupun pemantul cahaya dan persyaratan mengenai tata cara memuat barang yang meliputi dimensi maupun berat.⁹⁶ Di lain hal, karena skuter listrik merupakan salah satu jenis kendaraan yang baru di Indonesia, maka

⁹⁴ Pasal 122 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

⁹⁵ Pasal 299 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

⁹⁶ Pasal 61 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

dari itu kewenangan untuk menentukan jenis, penggunaannya, serta ketentuan lainnya dilimpahkan pada pemerintah daerah yang bersangkutan.⁹⁷ Namun, dikarenakan keberadaan hukum kalah bersaing dengan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin meningkat, bahkan hingga saat terjadinya peristiwa kecelakaan penggunaan *e-scooter GrabWheels* belum ada sejumlah aturan hukum yang eksplisit mengatur dalam lingkup pemerintah pusat maupun daerah. Maka dari itu, pemberlakuan peraturan yang bersifat umum mengenai kendaraan tidak bermotor dapat menjadi solusi sementara untuk menciptakan legitimasi hukum mengenai skuter listrik di Indonesia. Namun demikian, tetap dibutuhkan adanya peraturan yang secara spesifik mengatur mengenai keberadaan skuter listrik di Indonesia.

Di sisi lain, terlepas dari klasifikasi kendaraan tidak bermotor yang telah dijelaskan sebelumnya, maraknya penggunaan *e-scooter* pada fasilitas trotoar mengakibatkan beberapa permasalahan. Bilamana ditinjau lebih lanjut, penggunaan *e-scooter* di trotoar cenderung dapat mengakibatkan gangguan pada para pengguna trotoar karena trotoar hanya ditujukan bagi lalu lintas pejalan kaki.⁹⁸ Hal ini dilarang secara tegas dalam Pasal 275 ayat (1) UU LLAJ. Oleh sebab itu, bagi setiap pihak yang melanggar ketentuan sebagaimana tercantum dalam Pasal 275 ayat (1) UU LLAJ akan dikenakan sanksi yaitu pidana kurungan paling lama 1 (satu) bulan atau denda paling banyak Rp. 250.000,00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah). Lebih lanjut, banyaknya penggunaan *e-scooter* di trotoar juga memungkinkan timbulnya kerusakan pada trotoar sebagai fasilitas bagi pejalan kaki bahkan mengakibatkan hilangnya fungsi utama dari trotoar. Serupa dengan hal sebelumnya, sebagaimana tercantum dalam Pasal 275 ayat (2) UU LLAJ, pihak yang merusak trotoar juga akan dikenakan sanksi

⁹⁷ Pasal 64 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
⁹⁸ Lihat Pasal 34 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan.

yaitu pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

3.2 Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda

Keberadaan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda (yang selanjutnya disebut sebagai Pergub 128/2019) bukan hanya ditujukan bagi para pengguna sepeda namun juga ditujukan bagi para pengguna skuter dan otopet. Substansi dari Pergub 128/2019 yakni penyediaan lajur sepeda dalam badan jalan namun terpisah dari lajur yang diperuntukkan bagi kendaraan bermotor. Selain terletak pada badan jalan, penyediaan lajur sepeda juga dilaksanakan pada trotoar dengan tetap mengutamakan keamanan dan keselamatan para pejalan kaki sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lebih lanjut, lajur sepeda juga dilengkapi dengan marka jalan, rambu lalu lintas dan perlengkapan jalan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun bagi pelanggar ketentuan mengenai marka jalan dan rambu lalu lintas pada lajur sepeda akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3.3 Syarat Berkendara Aman Menggunakan Skuter Listrik yang Diterbitkan Oleh Kepolisian Republik Indonesia

Semakin meningkatnya angka penggunaan skuter listrik di jalan raya menjadikan pihak pemerintah berupaya secepat mungkin untuk menerbitkan peraturan mengenai penggunaan skuter listrik di Indonesia. Sementara menunggu peraturan khusus mengenai skuter listrik rampung, pihak Kepolisian Republik Indonesia yang bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan mendengar masukan dari komunitas skuter listrik Indonesia (KSE Indonesia) dan *Institute for Transportation and Development Policy* Indonesia (ITDP Indonesia) menerbitkan sejumlah syarat dasar bagi para pengguna skuter listrik di Indonesia. Dengan mengacu pada Pasal 282 j.o 104 ayat (3) UU LLAJ,

melalui Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia menerbitkan sejumlah syarat berkendara menggunakan skuter listrik. Mengenai tujuan utama dari aturan ini yaitu untuk menjaga dan lebih memastikan keselamatan para pengguna skuter listrik di Indonesia. Adapun Pasal 282 *juncto* 104 ayat (3) UU LLAJ pada prinsipnya menyatakan bahwa seluruh pengguna jalan wajib mematuhi perintah dari petugas Kepolisian Republik Indonesia dan bilamana tidak dipatuhi akan diberikan sanksi.

Berkaitan dengan 6 (enam) syarat bagi para pengguna skuter listrik yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia di antaranya yaitu:

1. Usia pengendara minimal 17 tahun;
Batas usia pengendara ini didasari oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan khususnya mengenai batas usia untuk memperoleh surat izin mengemudi bagi kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam Pasal 81 ayat (2) huruf a UU LLAJ.
2. Harus menggunakan helm, alat pelindung kaki dan siku;
3. Menggunakan rompi yang dilengkapi reflektor di malam hari;
Reflektor dalam rumusan di atas merupakan benda yang memantulkan cahaya.⁹⁹ Lebih lanjut, dijelaskan bahwa dalam hal ini reflektor juga termasuk reflektor yang harus tersedia pada perangkat skuter listrik.
4. Dilarang berboncengan;
5. Hanya bisa digunakan di kawasan tertentu yang mendapatkan izin pengelolaan; dan
Istilah kawasan tertentu merupakan kawasan yang ditetapkan oleh pemerintah seperti bandara, tempat wisata maupun stadion. Sedangkan izin pengelolaan merupakan izin yang diberikan dari pihak pengelola tempat yang ditujukan bagi operasional skuter listrik.
6. Tidak boleh digunakan di jalan raya atau trotoar.

⁹⁹

Diakses dari <https://kbbi.web.id/reflektor>, pada 06 Oktober 2020, pk. 11.26 WIB.

Bagi setiap pengguna skuter listrik yang melanggar ketentuan di atas akan dikenakan sanksi pidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) bulan atau denda paling banyak Rp. 250.000.000.- (dua ratus lima puluh ribu rupiah).¹⁰⁰ Namun, menurut pihak Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia bahwa terdapat pengecualian terhadap sanksi pidana tersebut yaitu bilamana pada saat pengguna ditegur oleh oleh petugas karena tidak mengindahkan beberapa syarat di atas, lalu patuh dengan teguran yang diberikan, maka tidak akan dikenakan sanksi.

3.4 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 45 Tahun 2020 Tentang Kendaraan Tertentu Dengan Menggunakan Penggerak Motor Listrik

Dalam rangka pengaturan mengenai penggunaan serta standar skuter listrik di Indonesia, Kementerian Perhubungan secara resmi menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 45 Tahun 2020 Tentang Kendaraan Tertentu Dengan Menggunakan Penggerak Motor Listrik (yang selanjutnya disebut sebagai Permenhub 45/2020). Pada prinsipnya, Permenhub ini mengatur mengenai kendaraan tertentu dengan menggunakan motor penggerak serta baterai (motor listrik) yang menyatu kuat dengan kendaraan dalam rangka menjamin keselamatan penggunaannya. Kendaraan tertentu dengan menggunakan penggerak motor listrik terdiri atas skuter listrik, sepeda listrik, *hoverboard*, sepeda roda satu (*unicycle*) dan otopet. Berkaitan dengan skuter listrik, dalam Pasal 1 angka 3 Permenhub 45/2020 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan skuter listrik yakni merupakan kendaraan tertentu yang memiliki 2 (dua) atau lebih roda berukuran kecil dilengkapi tempat duduk serta papan alas kaki (*footboard*) dan/atau pedal yang digerakan dengan kaki dan/atau peralatan mekanik berupa mesin penggerak motor listrik untuk menjalankannya.

¹⁰⁰ Lihat Pasal 282 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Meskipun istilah “*e-scooter*” jika diartikan dalam Bahasa Indonesia ialah skuter listrik, namun jenis dari *e-scooter GrabWheels* yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini bukan merupakan skuter listrik sebagaimana diartikan dalam Pasal 1 angka 3 Permenhub 45/2020. Akan tetapi, *e-scooter GrabWheels* dalam Permenhub 45/2020 disebut sebagai otopet. Adapun pengertian dari otopet dalam pasal 1 angka 6 Permenhub 45/2020 yaitu:

“Kendaraan tertentu beroda 2 (dua) atau lebih dengan papan alas kaki (*footboard*) dan peralatan mekanik berupa motor listrik.”

Gambar 3.2: *E-scooter GrabWheels*



Sumber: <https://www.grab.com/id/transport/wheels/>

Gambar 3.4 sebagaimana terlampir di atas, memperjelas bahwa *e-scooter GrabWheels* termasuk salah satu kendaraan tertentu dengan menggunakan motor penggerak listrik berjenis otopet. Dalam Pasal 3 ayat 5 Permenhub 45/2020 dijelaskan bahwa otopet yang akan digunakan harus memenuhi beberapa persyaratan keselamatan yang meliputi:

1. Keberadaan lampu utama;
2. Memiliki sistem rem yang berfungsi dengan baik;
3. Adanya alat pemantul cahaya (*reflector*);

4. Memiliki bel yang dapat mengeluarkan bunyi serta dapat digunakan tanpa mengganggu konsentrasi dari pengemudi; dan
5. Memiliki kecepatan paling tinggi yaitu 6 km/jam (enam kilometer perjam).

Lebih lanjut, keberadaan otopet di Indonesia hanya dapat dioperasikan pada:¹⁰¹

1. Lajur khusus yang meliputi lajur sepeda maupun lajur khusus yang telah disediakan; atau
2. Kawasan tertentu meliputi pemukiman, area perkantoran, area sekitar sarana umum massal, jalan yang ditetapkan untuk hari bebas kendaraan bermotor (*car free day*) dan area di luar jalan.

Meskipun demikian, jika lajur khusus yang ditujukan bagi operasional otopet belum tersedia, maka otopet diperbolehkan untuk beroperasi di trotoar dengan kapasitas memadai serta dengan memperhatikan keselamatan para pejalan kaki.¹⁰²

Terdapat 3 (tiga) pihak yang diatur dalam Permenhub 45/2020 yakni:

1. Pengguna

Setiap orang yang menggunakan otopet diwajibkan untuk mematuhi beberapa ketentuan meliputi:¹⁰³

- a. Penggunaan pelindung kepala yaitu helm;
- b. Minimum usia pengguna yaitu 12 (dua belas) tahun;
- c. Apabila pengguna berusia 12 (dua belas) tahun sampai dengan 15 (lima belas) tahun harus didampingi oleh orang dewasa;
- d. Dilarang mengangkut penumpang;
- e. Dilarang melakukan modifikasi daya motor yang dapat meningkatkan kecepatan; dan
- f. Memahami serta mematuhi tata cara berlalu lintas khususnya berkaitan dengan para pengguna jalan yang lain.

¹⁰² Lihat Pasal 5 ayat (4) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 45 Tahun 2020 Tentang Kendaraan Tertentu Dengan Menggunakan Penggerak Motor Listrik

¹⁰³ Lihat Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 45 Tahun 2020 Tentang Kendaraan Tertentu Dengan Menggunakan Penggerak Motor Listrik.

2. Pemerintah

Dalam hal ini, peran pemerintah yaitu menetapkan lajur khusus dan/atau kawasan tertentu bagi operasional otopet. Bagi otopet yang beroperasi di daerah Provinsi DKI Jakarta penetapan lajur dilakukan oleh gubernur Provinsi DKI Jakarta yang telah diterbitkan terlebih dahulu pada Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda. Sementara itu, penetapan lajur operasional otopet di wilayah kabupaten atau kota selain DKI Jakarta akan dilakukan oleh bupati atau walikota. Lebih lanjut, baik pemerintah pusat maupun daerah yang berwenang juga diwajibkan untuk memasang perlengkapan jalan pada lajur khusus atau kawasan tertentu paling sedikit berupa rambu dan/atau marka jalan.

3. Orang atau badan yang menyewakan otopet

Dilatarbelakangi oleh keberadaan layanan penyewaan *GrabWheels* serta beberapa pengusaha lainnya yang menyediakan layanan sewa otopet di Indonesia, maka Permenhub 45/2020 juga mengatur mengenai pihak penyewa. Pihak penyewa baik orang maupun badan diwajibkan untuk:

- a. Menyediakan tempat penyewaan yang berada di luar jalan maupun di luar trotoar;
- b. Memastikan keselamatan para pengguna otopet serta keselamatan pengguna jalan lain; dan
- c. Mengendalikan otopet sesuai dengan wilayah operasional dan jarak yang telah ditentukan.

BAB IV
ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA *E-SCOOTER GRABWHEELS* DARI PELAKU USAHA *E-SCOOTER GRABWHEELS* DAN PELAKU USAHA *GRABWHEELS* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Analisis Para Pihak dalam Penggunaan *E-Scooter GrabWheels* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1.1 Konsumen

Dalam melakukan aktivitas usahanya, pelaku usaha tidak akan terlepas dari keberadaan konsumen sebagai pihak yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Istilah konsumen secara umum memiliki makna yang berbagai macam. Namun, dalam pembahasan ini penulis akan menganalisis pihak yang termasuk dalam kategori konsumen berdasarkan pada UU PK. Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 UU PK merupakan:

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Mengacu pada pengertian konsumen di atas, bilamana dikaitkan dengan operasional *e-scooter GrabWheels*, yang termasuk dalam kategori konsumen dalam UU PK yakni:

1. Setiap orang

Setiap orang yang menggunakan *e-scooter GrabWheels* dengan melakukan transaksi penyewaan terlebih dahulu menggunakan *smartphone* melalui aplikasi Grab.

2. Pemakai

Dalam hal ini yang dimaksud dengan pemakai menekankan pada setiap orang yang menggunakan *e-scooter GrabWheels* yang telah dibuka kuncinya melalui transaksi penyewaan pada aplikasi Grab.

3. Barang dan/atau jasa

Setiap orang menggunakan layanan penyewaan *e-scooter GrabWheels* melalui aplikasi Grab secara *online* untuk kemudian dapat menggunakan *e-scooter GrabWheels* yang tersedia pada *shelter GrabWheels*.

4. Tersedia dalam masyarakat

Adanya aplikasi Grab khususnya *GrabWheels* pada *smartphone* pengguna serta tingginya penggunaan aplikasi Grab merupakan salah satu hal yang mencerminkan bahwa barang dan/atau jasa telah tersedia di masyarakat. Selain dari pada itu, pengguna *e-scooter GrabWheels* dapat menemukan *e-scooter* pada beberapa *shelter* yang telah ditentukan oleh pihak Grab Indonesia. Oleh sebab itu, layanan *GrabWheels* dan *e-scooter GrabWheels* telah tersedia di lingkungan masyarakat walaupun hanya dapat diakses pada beberapa tempat di Indonesia.

5. Baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain

Rumusan di atas memberi arti bahwa UU PK juga memberikan perlindungan pada setiap orang yang melakukan transaksi penyewaan melalui aplikasi Grab dengan tujuan untuk menggunakan *e-scooter GrabWheels* bagi dirinya sendiri, keluarga, maupun orang lain.

6. Tidak untuk diperdagangkan

Tidak untuk diperdagangkan rumusan yang menekankan bahwa UU PK memberikan perlindungan hanya bagi pengguna akhir *e-scooter GrabWheels*. Adapun pengguna tersebut merupakan pengguna *e-scooter GrabWheels* yang melakukan transaksi penyewaan melalui aplikasi Grab dengan tujuan untuk mempergunakan *e-scooter GrabWheels* dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Dengan demikian, yang dimaksud konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berdasarkan UU PK ialah setiap orang yang melakukan transaksi penyewaan melalui aplikasi Grab supaya dapat menggunakan *e-scooter GrabWheels* yang tersedia pada *shelter* yang telah ditentukan. Setelah dilakukannya transaksi penyewaan melalui aplikasi Grab, *e-scooter*

GrabWheels dapat digunakan oleh dirinya sendiri, keluarganya maupun orang lain namun dengan tidak untuk diperdagangkan kembali.

1.2 Pelaku Usaha

Berdasarkan definisi pelaku usaha pada Pasal 1 angka 3 UU PK terdapat 3 (tiga) pihak yang termasuk dalam kategori pelaku usaha pada operasional *GrabWheels*. Adapun pihak yang dimaksud yaitu PT. Grab Teknologi Indonesia, PT. Sepeda Untuk Indonesia yang merupakan bagian dari Grab Indonesia dan mitra *GrabWheels*. Ketiga pihak sebelumnya dapat dikatakan sebagai pelaku usaha karena memenuhi 3 (tiga) unsur penting dalam definisi pelaku usaha pada UU PK yakni:

1. Badan Usaha;

Selain dari pada pelaku usaha orang perseorangan, pelaku usaha dapat pula berupa badan usaha berbentuk badan hukum. Adapun PT. Grab Teknologi Indonesia dan PT. Sepeda Untuk Indonesia keduanya merupakan perseroan tertutup yakni suatu badan usaha berbentuk badan hukum yang telah terdaftar secara resmi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan, mitra *GrabWheels* sebagai salah satu pelaku usaha orang perserorangan atau badan usaha berbentuk badan hukum.

2. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia; dan

PT. Grab Teknologi Indonesia dan PT. Sepeda Untuk Indonesia keduanya merupakan perseroan terbatas yang didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia. Selain itu, PT. Grab Teknologi Indonesia dan PT. Sepeda Untuk Indonesia juga melakukan kegiatan usahanya dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia sebagai penyedia *platform* digital, pemroduksi serta penyewa *e-scooter* pada beberapa kota di Indonesia. Lebih lanjut, mitra *GrabWheels* yang merupakan pemilik atau pengelola bisnis lokal juga didirikan, berkedudukan serta melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

3. Kegiata usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi.

Kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh PT. Grab Teknologi Indonesia, PT. Sepeda Untuk Indonesia dan mitra *GrabWheels* termasuk dalam klasifikasi kegiatan ekonomi dengan tujuan yaitu untuk mencari laba (*profit*).

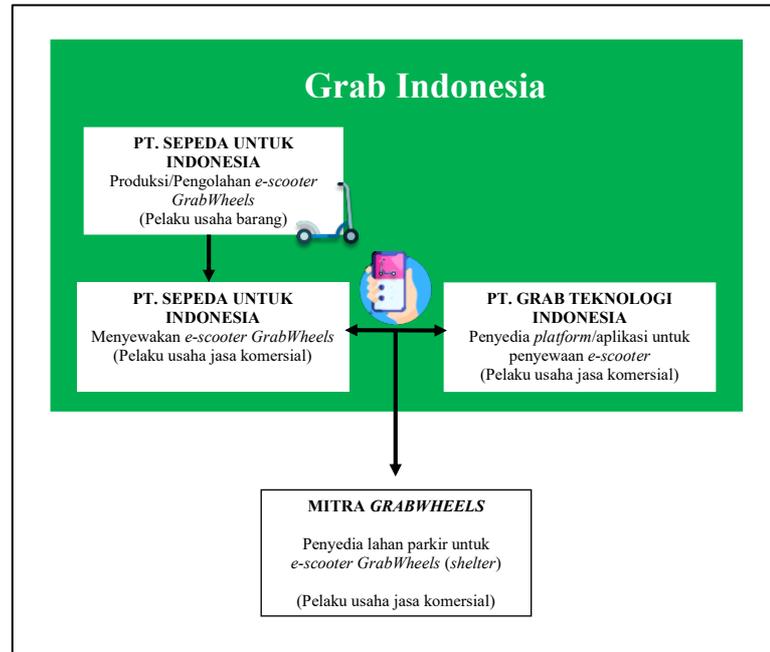
Di sisi lain, ketiga pelaku usaha memiliki bidang usaha yang berbeda satu sama lain. PT. Grab Teknologi Indonesia bergerak dalam bidang penyediaan layanan melalui *platform* digital dengan tujuan komersil. PT. Sepeda Untuk Indonesia bergerak dalam bidang industri pengolahan serta penyewaan kendaraan dalam hal ini yaitu *e-scooter*. Sementara itu, mitra *GrabWheels* merupakan pihak penyedia lahan parkir bagi *e-scooter* *GrabWheels* atau yang disebut sebagai *shelter*. Namun demikian, pelaku usaha dalam UU PK dikategorikan menjadi 2 (dua) bidang yaitu pelaku usaha barang dan pelaku usaha jasa. Perbedaan keduanya terletak pada hal yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha pada konsumen yaitu barang dan/atau jasa. Dalam UU PK barang didefinisikan sebagai benda berwujud maupun benda yang tidak berwujud, dapat habis maupun tidak dapat habis, yang bisa digunakan, dipakai, diperjualbelikan, ataupun dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁰⁴ Sementara itu, jasa merupakan layanan yang tersedia di lingkungan masyarakat berupa pekerjaan atau prestasi yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁰⁵ Adapun pelaku usaha jasa dikategorikan kembali berdasarkan tujuan yang diberikan kepada konsumen yakni dengan tujuan untuk mencari nafkah dan dengan tujuan mencari laba. Dengan dilatarbelakangi oleh beberapa penjelasan sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa sehubungan dengan layanan penyewaan *e-scooter* *GrabWheels* berbasis aplikasi *online*, PT. Grab Teknologi Indonesia, PT. Sepeda Untuk Indonesia dan mitra *GrabWheels* termasuk dalam kategori pelaku usaha jasa komersial, sedangkan PT. Sepeda Untuk Indonesia secara pribadi sebagai pihak yang memproduksi atau mengolah *e-scooter* termasuk

¹⁰⁴ Lihat Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰⁵ Lihat Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

dalam kategori pelaku usaha barang. Supaya lebih memahami maksud dari penulis, maka di bawah ini penulis melampirkan skema pelaku usaha.

Gambar 4.1: Pelaku usaha dalam penggunaan *e-scooter GrabWheels*



Sumber: <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>, (Gambar diolah oleh penulis)

2. Hubungan Hukum dalam Penggunaan *E-Scooter GrabWheels*

Sehubungan kegiatan usaha barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha demi tercapainya kepentingan konsumen akan terbentuk hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum. Dalam suatu hubungan hukum terdapat hak yang diperoleh dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak. Pada dasarnya, terdapat 2 (dua) jenis hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yaitu:¹⁰⁶

a. Hubungan langsung

Pelaku usaha (produsen) berhubungan secara langsung dengan konsumen tanpa adanya pihak perantara. Hubungan ini disebut juga sebagai hubungan kontraktual atau hubungan yang didasari oleh perjanjian di antara pelaku usaha dengan konsumen.

¹⁰⁶

Supra note no. 16.

b. Hubungan tidak langsung

Barang dan/atau jasa sampai ke tangan konsumen dengan melalui mata rantai distribusi. Hal ini membuat konsumen yang hendak mengkonsumsi barang dan/atau jasa tidak berhubungan secara langsung dengan pihak pelaku usaha (produsen).

Dalam penulisan ini, terdapat 3 (tiga) hubungan yang tercipta yaitu hubungan antara:

- a. Konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dengan PT. Grab Teknologi Indonesia dan PT. Sepeda Untuk Indonesia sehubungan dengan layanan penyewaan *e-scooter* melalui aplikasi Grab;

Penggunaan *e-scooter GrabWheels* hanya dapat dilakukan apabila konsumen telah membuka kunci (*unlock*) *e-scooter GrabWheels* dengan melakukan *scan quick response code (QR code)* pada perangkat *e-scooter* dengan menggunakan aplikasi Grab yang tertera pada *smartphone*. Hal ini juga diikuti oleh munculnya beberapa ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* yang harus disetujui dan ditaati oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*. Setelah kunci *e-scooter GrabWheels* terbuka, maka *e-scooter GrabWheels* yang tersedia di *shelter* dapat dipergunakan. Dengan kata lain, bahwa pada saat pengguna *e-scooter GrabWheels* telah membuka kunci (*unlock*) *e-scooter GrabWheels* yang tersedia di *shelter* terdekat melalui aplikasi Grab, maka terdapat perjanjian yang telah mengikat kedua belah pihak.

Adapun ditegaskan kembali dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan bahwa:

“PT. Grab Teknologi Indonesia dan PT. Sepeda Untuk Indonesia secara bersama-sama sehubungan dengan *GrabWheels*”

Lebih lanjut, yang dimaksud dengan *GrabWheels* dalam hal ini ialah merupakan layanan penyewaan *e-scooter* melalui aplikasi Grab.¹⁰⁷

Dengan demikian, PT. Grab Teknologi Indonesia akan bersama-sama

¹⁰⁷

Supra note no. 90.

dengan PT. Sepeda Untuk Indonesia (yang selanjutnya disebut sebagai pelaku usaha *GrabWheels*) sehubungan dengan layanan penyewaan *e-scooter* berbasis aplikasi *online* dan memiliki hubungan secara langsung melalui perjanjian dengan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*.

- b. Konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dengan PT. Sepeda Untuk Indonesia sehubungan dengan *e-scooter GrabWheels*.

Meskipun dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* menyatakan bahwa PT. Sepeda Untuk Indonesia secara bersama-sama dengan PT. Grab Teknologi Indonesia melakukan kegiatan usaha *GrabWheels*, akan tetapi hanya berkaitan dengan layanan penyewaan *e-scooter* pada aplikasi Grab. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa PT. Sepeda Untuk Indonesia memiliki 2 (dua) jenis usaha yaitu dalam hal produksi atau pengolahan *e-scooter* dan dalam hal penyewaan *e-scooter*. Oleh sebab itu, keikutsertaan PT. Sepeda Untuk Indonesia dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan hanya berkaitan dengan layanan penyewaan dan bukan berkaitan dengan produksi atau pengolahan *e-scooter GrabWheels*. Lebih lanjut, dikarenakan penggunaan *e-scooter GrabWheels* yang diproduksi atau diolah oleh PT. Sepeda Untuk Indonesia hanya dapat digunakan jika melakukan transaksi dengan pelaku usaha *GrabWheels*, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat hubungan secara langsung antara konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dengan PT. Sepeda Untuk Indonesia selaku pihak yang memproduksi atau mengelola *e-scooter GrabWheels* (yang selanjutnya disebut sebagai) pelaku usaha *e-scooter GrabWheels*.

- c. Konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dengan mitra *GrabWheels* sehubungan dengan ketersediaan *e-scooter GrabWheels* pada *shelter*.

Dalam operasional *e-scooter GrabWheels*, mitra *GrabWheels* berperan sebagai pihak penyedia lahan parkir untuk perangkat *e-scooter*

GrabWheels. Adapun dalam hal ini mitra *GrabWheels* tidak memiliki hubungan secara langsung dengan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* melainkan memiliki hubungan secara langsung dengan pelaku usaha *GrabWheels* yang berlandaskan pada perjanjian kemitraan.

3. Perlindungan Bagi Konsumen Pengguna *E-Scooter GrabWheels*

Kehadiran *e-scooter GrabWheels* pada beberapa kota di Indonesia tidak hanya mendapatkan respon positif yang tercermin dari peningkatan jumlah pengguna *e-scooter*, tetapi terdapat pula respon negatif baik dari para konsumennya maupun dari masyarakat luas. Hal ini dikarenakan kehadiran alat mobilitas pribadi khususnya *e-scooter* lebih terdahulu dari pada regulasi yang mengatur mengenai *e-scooter* di Indonesia. Namun demikian, seiring dengan berjalannya waktu, pemerintah telah menerbitkan beberapa peraturan yang secara eksplisit mengatur mengenai *e-scooter* di Indonesia yaitu Pergub 128/2019, syarat-syarat berkendara aman menggunakan skuter listrik yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dan Permenhub 45/2020. Akan tetapi, pada kenyataannya keberadaan *e-scooter GrabWheels* di Indonesia masih menimbulkan beberapa permasalahan sehingga konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* merasa tidak terlindungi walaupun ketentuan perundang-undangan yang mengatur mengenai *e-scooter* di Indonesia sudah diterbitkan.

Meskipun demikian, terdapat suatu aturan yang dapat melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yaitu UU PK. Sebagai peraturan yang bersifat “payung” (*umbrella act*), UU PK dapat menjamin kepastian hukum setiap konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*. Pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* maupun pelaku usaha *GrabWheels* sudah seharusnya mengindahkan ketentuan-ketentuan sebagaimana tercantum dalam UU PK. Dengan mengacu pada UU PK, konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* memiliki hak-hak yang menjadi kewajiban dari pelaku usaha antara lain yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4 angka 1 UU PK);

Dalam operasionalnya, konsumen berhak atas penggunaan *e-scooter GrabWheels* yang aman, nyaman dan memberikan keselamatan baginya. Sebagai konsekuensi untuk memenuhi hak ini, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan perlindungan dari segala bahaya yang mengancam konsumen karena penggunaan *e-scooter GrabWheels* sehingga dapat terhindar dari cedera dan/atau kerugian lainnya. Dalam rangka pemenuhan hak ini, pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* berkewajiban untuk melakukan standarisasi *e-scooter* dan pelaku usaha *GrabWheels* juga berkewajiban untuk melakukan standarisasi layanan penyewaan *e-scooter* berbasis aplikasi *online* sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai *e-scooter* di Indonesia.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan (Pasal 4 angka 2 UU PK);

Setiap konsumen diberikan kebebasan untuk memilih dan memutuskan barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsinya tanpa adanya paksaan maupun tekanan dari pihak lain sesuai dengan kehendak dan daya belinya. Lebih lanjut, konsumen juga berhak mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah diperjanjikan sebelumnya oleh pelaku usaha kepada konsumen. Dalam hubungannya dengan operasional *e-scooter GrabWheels*, setiap orang dibebaskan untuk memutuskan akan menyewa *e-scooter GrabWheels* atau tidak, sesuai dengan kehendak dirinya. Adapun setelah memutuskan untuk membuka akses *e-scooter GrabWheels* melalui layanan yang tersedia pada aplikasi Grab, konsumen berhak untuk menggunakan *e-scooter GrabWheels* dengan segala fitur-fitur yang tersedia. (Misalnya, menggunakan *e-scooter GrabWheels* dengan tenaga listrik bukan dengan tenaga manusia).

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa (Pasal 4 angka 3 UU PK);

Esensi dari hak ini ialah supaya konsumen dapat memilih barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya serta dapat melindungi konsumen agar terhindar dari kerugian atas kesalahan penggunaan barang dan/atau jasa.¹⁰⁸ Sebagai konsekuensi adanya hak konsumen berkaitan dengan informasi, pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas terkait dengan penggunaan, perbaikan maupun pemeliharaan dari barang dan/atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.¹⁰⁹ Begitupun dengan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* juga berhak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai jaminan maupun kondisi dari *e-scooter GrabWheels* beserta dengan layanan *GrabWheels*, serta informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan cara penggunaan *e-scooter* seperti informasi mengenai lajur dan kawasan yang diperbolehkan untuk penggunaan *e-scooter GrabWheels* serta informasi mengenai area yang ditujukan bagi parkir *e-scooter*.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan (Pasal 4 angka 4 UU PK);

Hak ini dimaksudkan supaya pengguna *e-scooter GrabWheels* tidak dirugikan ketika dirinya menggunakan *e-scooter GrabWheels* kembali dan/atau untuk menghindari konsumen lainnya dari kerugian yang diderita akibat menggunakan *e-scooter GrabWheels*. Maka dari itu, pelaku usaha tidak boleh menutup pihaknya dari saran, keluhan maupun pendapat konsumennya. Adapun akses dan/atau fasilitas untuk menyuarkan saran, pendapat dan/atau keluhan terkait dengan penggunaan *e-scooter GrabWheels* dapat dilakukan dengan melalui *chat* (obrolan melalui pesan singkat) yang terhubung dengan pihak pusat layanan (*service center*) atau dengan melalui panggilan yang akan terhubung langsung dengan pihak pusat layanan (*service center*).¹¹⁰

¹⁰⁸ Supra note no. 20, hlm. 66.

¹⁰⁹ Lihat Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹⁰ Diakses dari <https://www.grab.com/id/blog/driver/grab-indonesia-fitur-help-centre-untuk-kemudahan-anda-mendapatkan-informasi-dan-menyampaikan-keluhan/>, pada 25 Oktober 2020, pk. 20.44 WIB.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut (Pasal 4 angka 5 UU PK); Apabila permintaan dan/atau masukan konsumen dirasa tidak mendapat tanggapan dari pelaku usaha, maka untuk memperoleh keadilan bagi para pihak, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa. Pada dasarnya penyelesaian sengketa dalam UU PK dapat dilakukan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan.¹¹¹ Namun demikian, apabila terdapat kesepakatan dari para pihak mengenai forum yang dituju jika terdapat sengketa, maka penyelesaian sengketa di antara para pihak dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang ada. Adapun upaya penyelesaian sengketa di antara konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dan pelaku usaha *GrabWheels* termasuk pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* yakni dilakukan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (yang selanjutnya disebut sebagai BANI) sebagai forum yang telah disepakati oleh para pihak.¹¹²
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen (Pasal 4 angka 6 UU PK); Pembinaan serta pendidikan konsumen khususnya mengenai barang dan/atau jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha merupakan hal yang sangat penting di era modern ini. Konsumen berhak untuk memperoleh pengajaran maupun pembinaan mengenai bagaimana cara mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang seharusnya. Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin pesat jika tidak diikuti oleh pembinaan dan pendidikan terhadap konsumen cenderung menjadikan konsumen terjebak dalam iming-iming pelaku usaha akan barang dan/atau jasa yang diproduksinya. Demikian juga dengan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*, karena *e-scooter* merupakan transportasi berjenis baru di Indonesia dan dipasarkan melalui aplikasi secara *online*, maka konsumen harus mendapatkan edukasi,

¹¹¹ Lihat Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹² Supra note no. 2.

pembinaan, sosialisasi maupun penjelasan mengenai petunjuk teknis cara penggunaan *e-scooter GrabWheels* yang baik dan benar serta mengenai apa yang diperbolehkan dan apa yang tidak diperbolehkan pada saat penggunaannya.

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 4 angka 7 UU PK);

Dalam melakukan aktivitas usahanya, kerap kali ditemukan pelaku usaha yang membedakan konsumen yang satu dengan yang lainnya. Untuk itu, dalam rangka mengantisipasi hal tersebut, UU PK menegaskan bahwa dalam upaya memperoleh barang dan/atau jasa, konsumen tidak terkecuali konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*, berhak untuk diperlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif dengan konsumen lainnya berdasarkan atas dasar apapun baik itu status ekonomi, status sosial, agama, budaya, suku ataupun pendidikan.¹¹³

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya (Pasal 4 angka 8 UU PK); dan

Apabila konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* merasa dirugikan karena penggunaan *e-scooter* tidak sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh pelaku usaha kepada dirinya, maka konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau santunan. Sebaliknya, pelaku usaha *GrabWheels* juga berkewajiban untuk memenuhi hak ini sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf f UU PK. Sementara itu, pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* juga memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen ini sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf g UU PK apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan *e-scooter GrabWheels* yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku.

¹¹³ Supra note no. 44, hlm. 44.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dikarenakan UU PK memiliki sifat sebagai UU payung, maka tidak menutup kemungkinan bahwa dikemudian hari pemerintah memberikan hak-hak baru bagi konsumen termasuk konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Hal ini juga dipengaruhi oleh perkembangan zaman yang terjadi di Indonesia, karena hak-hak konsumen yang ada dalam UU PK belum dapat sepenuhnya memberikan perlindungan kepada konsumen.

Namun demikian, karena beberapa permasalahan yang timbul sehubungan dengan operasional *e-scooter GrabWheels*, maka terdapat beberapa hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* yang tidak terpenuhi. Adapun hak konsumen sebagaimana dimaksud yakni:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4 angka 1 UU PK);

Bilamana ditinjau lebih lanjut, terdapat 3 (tiga) permasalahan yang menjadikan hak ini tidak terpenuhi yaitu:

1. Permasalahan mengenai perlengkapan keselamatan helm dan alat pelindung kaki atau siku yang disediakan oleh pelaku usaha *GrabWheels*;

Salah satu aspek dalam memastikan keamanan pengguna *e-scooter GrabWheels* sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 Permenhub 45/2020 ialah penyediaan helm dan alat pelindung kaki atau siku oleh pihak yang menyewakan *e-scooter*, dalam hal ini yaitu pelaku usaha *GrabWheels*. Adapun pelaku usaha *GrabWheels* telah menyatakan dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* bahwa pihaknya telah menyediakan perlengkapan keselamatan penggunaan *e-scooter GrabWheels* yaitu helm dan alat pelindung kaki atau siku. Namun, pada kenyataannya tidak ada satu pun tersedia perlengkapan keselamatan alat pelindung kaki atau siku. Lalu, tidak semua *shelter GrabWheels* menyediakan helm sesuai dengan jumlah ketersediaan *e-*

scooter GrabWheels dan bahkan helm di *shelter* tidak tersedia sama sekali.¹¹⁴

2. Permasalahan mengenai kurangnya perlengkapan keselamatan yang disediakan yakni rompi yang menggunakan reflektor;

Selain dari pada helm dan alat pelindung kaki atau siku, perlengkapan keselamatan seharusnya disediakan oleh pelaku usaha *GrabWheels* yaitu rompi yang menggunakan reflektor. Ditegaskan dalam syarat berkendara aman menggunakan *e-scooter* yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia bahwa pengguna *e-scooter* wajib menggunakan rompi dengan reflektor pada malam hari. Ketersediaan perlengkapan keselamatan tersebut menjadi penting adanya dalam rangka menciptakan rasa aman bagi pengguna *e-scooter GrabWheels*. Tidak tersedianya perlengkapan keselamatan sebagaimana dimaksud mencerminkan bahwa pelaku usaha tidak mengutamakan keselamatan dan keamanan penggunaan *e-scooter GrabWheels* hanya karena pihaknya tidak mau untuk mengeluarkan biaya yang lebih dalam penyediaan perangkat keselamatan yang dibutuhkan.

3. Permasalahan mengenai kecepatan *e-scooter GrabWheels*;

Pada dasarnya, pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* telah berupaya untuk mengurangi laju kecepatan maksimum yang semula 25 km/jam (dua puluh lima kilometer per jam), menjadi 15 km/jam (lima belas kilometer per jam).¹¹⁵ Akan tetapi, pada praktiknya masih ditemukan beberapa perangkat *e-scooter GrabWheels* yang memiliki laju kecepatan diatas 15 km/jam. Padahal sebagaimana tercantum pada Pasal 3 ayat (5) huruf e Permenhub 45/2020 ditegaskan bahwa kecepatan laju maksimum yang diperbolehkan yaitu 6 km/jam (enam kilometer per jam). Dengan kecepatan yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam Permenhub 45/2020 berpotensi untuk merugikan

¹¹⁴ Supra note no. 9.

¹¹⁵ Supra note no. 8.

konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* karena dapat merusak perlengkapan jalan atau bahkan dapat mengakibatkan kecelakaan pada saat penggunaannya.

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa (Pasal 4 angka 3 UU PK);

Permasalahan yang menjadi dasar hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* ini tidak terpenuhi yaitu karena ketidakjelasan informasi kawasan dan lajur penggunaan *e-scooter GrabWheels*. Mengenai kawasan, pelaku usaha *grabWheels* telah menentukan bahwa *e-scooter GrabWheels* hanya dapat dipergunakan pada kawasan tertentu yang telah ditentukan sebagaimana tercantum pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.2: Kawasan penggunaan *e-scooter GrabWheels*



Sumber: tangkapan layar (*screenshot*) penulis pada aplikasi Grab

Akan tetapi, tidak ada penegasan lebih lanjut mengenai kawasan penggunaan yang telah ditentukan pelaku usaha *GrabWheels* atau dengan kata lain bahwa pelaku usaha hanya menentukan luasnya wilayah yang dapat digunakan untuk penggunaan *e-scooter GrabWheels*. Adapun penegasan yang dimaksud yakni penentuan kawasan yang meliputi pemukiman, area perkantoran, maupun area sekitar sarana umum masal. Dalam kawasan yang ditentukan oleh pelaku usaha *GrabWheels* meliputi juga kawasan yang dilarang sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 ayat (3)

Permenhub 45/2020 dan syarat-syarat berkendara aman menggunakan *e-scooter* yang diterbitkan oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia.

Berkaitan dengan lajur penggunaan, dalam Pergub 128/2019, syarat berkendara aman yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dan Permenhub 45/2020 telah ditentukan lajur yang dapat digunakan untuk operasional *e-scooter* di Indonesia. Namun, ketentuan tersebut tidak ditaati oleh pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* maupun pelaku usaha *GrabWheels*. Lebih lanjut, terdapat perbedaan informasi penggunaan lajur *e-scooter* yang tercantum dalam badan *e-scooter* dan ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* pada aplikasi serta *website* Grab. Informasi yang diberikan pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* dalam badan *e-scooter* mengarahkan bahwa tidak ada lajur yang dilarang bagi penggunaan *e-scooter GrabWheels*. Pada aplikasi Grab, *e-scooter GrabWheels* diperbolehkan digunakan di jalan raya, trotoar dan lajur yang ditujukan untuk sepeda. Sedangkan, dalam *website* Grab *e-scooter* tidak diperbolehkan untuk menggunakan *e-scooter GrabWheels* di jalan bebas hambatan dan jalan.¹¹⁶ *E-scooter GrabWheels* hanya dapat digunakan pada lajur yang didedikasikan bagi *e-scooter* dan/atau lajur yang digunakan untuk sepeda.¹¹⁷ Ketidakjelasan informasi penggunaan ini akan berdampak pada hak atas keselamatan dan keamanan pengguna *e-scooter GrabWheels* sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 angka 1 UU PK.

Selain itu, karena ketidakjelasan informasi tersebut konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* cenderung akan menggunakan *e-scooter GrabWheels* di trotoar yang seharusnya ditujukan bagi pejalan kaki. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Bab III bahwa penggunaan *e-scooter* di trotoar yang tidak memiliki kapasitas yang memadai dan tanpa adanya pengawasan dari pelaku usaha *GrabWheels* akan menimbulkan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh konsumen terhadap ketentuan yang ada pada UU LLAJ.

¹¹⁶ Supra note no. 2.

¹¹⁷ Supra note no. 2.

Sedangkan, yang dilakukan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* sesuai dengan instruksi penggunaan yang diberikan. Dengan demikian, tidak terpenuhinya hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* atas informasi yang benar dan jelas mengenai lajur dan kawasan penggunaan *e-scooter* tidak hanya mengakibatkan konsumen merasa tidak terlindungi, namun juga mengakibatkan konsumen mengalami kerugian karena pelanggaran atas ketentuan sebagaimana tercantum dalam UU LLAJ.

- c. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen (Pasal 4 angka 6 UU PK);

Berkaitan dengan pembinaan dan pendidikan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*, pelaku usaha *GrabWheels* maupun pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* masih belum maksimal memberikan edukasi, sosialisasi serta penjelasan petunjuk teknis mengenai apa yang tidak diperbolehkan dan apa yang diperbolehkan pada saat penggunaan *e-scooter*. Minimnya pembinaan dan pendidikan yang diberikan pada calon konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* turut pula mencerminkan bahwa pelaku usaha *GrabWheels* tidak melaksanakan sepenuhnya hak dari konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* hanya untuk mendapatkan keuntungan yang diperolehnya dari konsumen. Terlebih pada saat konsumen hendak menggunakan *e-scooter GrabWheels*, secara mandiri tanpa adanya pembinaan atau edukasi terlebih dahulu diwajibkan untuk memeriksa keefektifan dan fungsionalitas dari beberapa bagian pada *e-scooter* bahkan harus memastikan bahwa *e-scooter* bebas dari cacat apapun yang mempengaruhi operasionalnya.¹¹⁸ Hal ini dapat menimbulkan kekeliruan penggunaan yang tentunya berpotensi mengakibatkan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* mengalami kerugian.

4. Perbuatan Pelaku Usaha yang Dilarang

Dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen, UU PK juga secara khusus mengatur mengenai perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku

¹¹⁸ Supra note no. 2.

usaha. Larangan tersebut dilakukan dalam upaya untuk menghindarkan konsumen dari kerugian baik itu berupa materil maupun imateril akibat pemakaian barang dan/atau jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tercantum dalam Pasal 8 UU PK sampai dengan Pasal 17 UU PK. Namun, tidak semua ketentuan mengenai larangan pelaku usaha dapat diimplementasikan dalam hubungan antara konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dengan pelaku usaha *GrabWheels* ataupun dengan pelaku usaha *e-scooter GrabWheels*. Ketentuan yang sangat berkaitan erat dalam hubungan tersebut yakni tercantum dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a UU PK yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Bilamana ditinjau lebih lanjut, perbuatan terlarang pada Pasal 8 ayat (1) huruf a UU PK telah dilakukan oleh:

a. Pelaku usaha *e-scooter GrabWheels*

Larangan tersebut berkaitan dengan produksi atau pengolahan *e-scooter GrabWheels* yang tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Permenhub 45/2020 sebagai standar bagi kendaraan tertentu yang menggunakan penggerak motor listrik khususnya *e-scooter* di Indonesia.

b. Pelaku usaha *GrabWheels*

Larangan yang dilakukan oleh pelaku usaha *GrabWheels* yakni berkaitan dengan layanan penyewaan melalui aplikasi Grab yang tidak memenuhi beberapa ketentuan bagi orang atau badan yang melakukan jasa penyewaan *e-scooter* sebagaimana tercantum dalam Permenhub 45/2020.

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Pengguna *E-scooter GrabWheels*

Bilamana terdapat hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi, kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang tidak terlaksana serta perbuatan pelaku usaha yang terlarang maka akan berpotensi untuk merugikan konsumen. Oleh sebab itu, dibutuhkan tanggung jawab dari pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh

konsumen. Adapun jika dilihat dari jenis pelaku usaha, pertanggungjawaban dalam UU PK terbagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu tanggung jawab pelaku usaha barang dan tanggung jawab pelaku usaha jasa. Keduanya diklasifikasikan kembali berdasarkan hubungannya dengan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehubungan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen, apabila dihubungkan dengan operasional *e-scooter GrabWheels* terdapat 2 (dua) jenis pertanggungjawaban yang timbul yaitu:

- a. Pertanggungjawaban dari PT. Sepeda Untuk Indonesia sebagai pelaku usaha *e-scooter GrabWheels*;

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa PT. Sepeda Untuk Indonesia (pelaku usaha *e-scooter GrabWheels*) merupakan pihak yang melakukan produksi atau pengolahan *e-scooter GrabWheels*. Dalam hubungannya dengan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* terdapat pihak lain yang memiliki hubungan secara langsung dengan konsumen yakni pelaku usaha *GrabWheels*. Oleh sebab itu, pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* sebagai pihak yang memproduksi atau mengolah *e-scooter* tidak memiliki hubungan secara langsung dengan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*. Meskipun demikian, pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* tetap harus bertanggung jawab kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh perangkat *e-scooter* yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku maupun karena cacat instruksi. Dalam hal ini, tanggung jawab pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* berlandaskan pada pertanggungjawaban produk (*product liability*). Pelaku usaha secara langsung dianggap bersalah (*strictly*) ketika konsumen mengalami kerugian dan konsumen juga harus membuktikan bahwa perbuatan pelaku usaha melawan hukum, adanya kerugian yang diderita konsumen dan kerugian tersebut merupakan akibat dari perbuatan pelaku usaha yang melawan hukum.¹¹⁹

Namun demikian, dasar pertanggungjawaban pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* berubah karena keberadaan ketentuan penggunaan dan aturan

¹¹⁹ Supra note no. 16.

layanan sebagaimana tercantum di bawah ini:

“Dengan menyetujui Ketentuan Penggunaan saat menggunakan Layanan, **Anda setuju bahwa Anda akan memberi ganti rugi dan membebaskan** Grab, pemberi lisensinya dan **setiap afiliasi**, pejabat, direktur, anggota, karyawan, kuasa dan agen dari masing-masing pihak tersebut dari dan terhadap setiap dan semua klaim, biaya, kerusakan, kerugian, kewajiban, dan pengeluaran (termasuk biaya dan biaya pengacara dan/atau tindakan pengaturan) yang timbul dari atau sehubungan.....”

Dalam hal ini, PT. Sepeda Untuk Indonesia sebagai pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* berada di bawah kendali yang sama (afiliasi) dengan pelaku usaha *GrabWheels*. Oleh sebab itu, karena persetujuan yang telah diberikan oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* terhadap ketentuan penggunaan dan aturan layanan, maka PT. Sepeda Untuk Indonesia sebagai pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* terbebaskan dari tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*.

- b. Pertanggungjawaban PT. Grab Teknologi Indonesia dan PT. Sepeda Untuk Indonesia secara bersama-sama sebagai pelaku usaha *GrabWheels*.

PT. Grab Teknologi dengan PT. Sepeda Untuk Indonesia (pelaku usaha *GrabWheels*) menyatakan bahwa keduanya secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha jasa berupa layanan penyewaan *e-scooter* berbasis aplikasi *online*. Pelaku usaha *GrabWheels* dengan konsumen berhubungan secara langsung dengan didasari oleh perjanjian yang sudah dibakukan terlebih dahulu sebagaimana terlampir dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan. Oleh sebab itu, tanggung jawab pelaku usaha *GrabWheels* atas kerugian konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* khususnya yang diakibatkan oleh ingkar janji (wanprestasi) pelaku usaha *GrabWheels* akan berpedoman pada ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels*. Adapun wanprestasi yang dimaksud yakni berkaitan dengan 2 (dua) hal yakni mengenai *e-scooter GrabWheels* yang

dirancang sesuai dengan standar dan regulasi yang ada¹²⁰ dan mengenai perlengkapan keselamatan yang disediakan bagi konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*.

Akan tetapi, berkaitan dengan wanprestasi mengenai perlengkapan keselamatan yang dilakukan pelaku usaha *GrabWheels* bukan sepenuhnya kesalahan dari pelaku usaha *GrabWheels* karena pelaku usaha *GrabWheels* telah memperingatkan konsumennya untuk tidak memakai *e-scooter GrabWheels* bilamana perangkat keselamatan tidak tersedia dan digunakan oleh konsumen. Namun, jika konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* mengalami kerugian setelah mengakses *e-scooter GrabWheels* tetapi belum sempat untuk menggunakannya, maka hal tersebut merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha *GrabWheels* (Misalnya, konsumen sudah terlanjur membuka kunci *e-scooter*, namun konsumen harus menunggu perlengkapan keselamatan yang sedang digunakan oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* lainnya karena ketersediaan perlengkapan keselamatan tersebut tidak sesuai jumlahnya dengan ketersediaan *e-scooter GrabWheels* di *shelter* sehingga konsumen harus membayar layanan sewa *e-scooter GrabWheels* tersebut ataupun karena konsumen sudah terlanjur membuka kunci *e-scooter* dan ternyata perlengkapan keselamatan tersebut tidak tersedia sehingga konsumen terpaksa harus melakukan pembatalan sewa *e-scooter* yang bilamana dilakukan berulang kali dapat menyebabkan penonaktifan akun dari konsumen).

Namun demikian, tanggung jawab pelaku usaha *GrabWheels* dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan menyatakan bahwa:

“Dengan menyetujui Ketentuan Penggunaan saat menggunakan Layanan, Anda setuju bahwa **Anda akan memberi ganti rugi dan membebaskan Grab**, pemberi lisensinya dan setiap afiliasi, pejabat, direktur, anggota, karyawan, kuasa dan agen dari masing-masing pihak tersebut dari dan terhadap setiap dan semua klaim, biaya, kerusakan, kerugian, kewajiban, dan pengeluaran (termasuk biaya dan biaya pengacara dan/atau tindakan pengaturan).....”

¹²⁰ Diakses dari <https://www.grab.com/id/transport/wheels/>, pada 27 Juni 2020, pk. 11.13 WIB.

Maka, dapat dikatakan bahwa pelaku usaha *GrabWheels* mengalihkan tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian atau dengan kata lain pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* atas wanprestasi yang dilakukannya.

6. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna *E-scooter GrabWheels*

Kehadiran *e-scooter GrabWheels* sebagai salah satu transportasi berjenis baru di Indonesia tentunya menarik minat masyarakat untuk mencoba menggunakan *e-scooter GrabWheels*. Untuk itu, kedua pelaku usaha harus selalu mengindahkan aturan-aturan yang berlaku terutama berkaitan dengan apa yang menjadi kewajiban dalam melaksanakan aktivitas usahanya demi terpenuhinya hak-hak yang dimiliki oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UU PK. Namun, dalam operasionalnya masih terdapat beberapa permasalahan yang menjadikan hak-hak konsumen tidak terpenuhi karena tidak sepenuhnya kewajiban kedua pelaku usaha terlaksanakan. Selain itu, kedua pelaku usaha juga menolak untuk bertanggung jawab memberikan ganti kerugian kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*, maka konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dapat melakukan beberapa upaya berikut:

- a. Mengajukan tuntutan mengenai pembatalan klausul pengalihan tanggung jawab;

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat klausul pengalihan tanggung jawab (klausul eksonerasi) atas kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*. Adapun dalam Pasal 18 ayat (3) UU PK dijelaskan bahwa klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha akan dinyatakan batal demi hukum. Maka dari itu, konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* atau ahli waris dari konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dapat mengajukan tuntutan pembatalan klausul mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha beserta dengan tuntutan ganti kerugian. Mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dengan pelaku usaha *e-*

scooter GrabWheels dan pelaku usaha *GrabWheels* akan mengacu pada ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* sebagai perjanjian yang mengikat para pihak. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa:

“.....setiap perselisihan, tindakan, klaim atau penyebab tindakan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Penggunaan ini atau Layanan akan dirujuk ke **Badan Arbitrase Nasional Indonesia (“BANI”)**, sesuai dengan Peraturan BANI yang diubah atau diubah dari waktu ke waktu (“Peraturan”) oleh arbiter tunggal yang ditunjuk atas perjanjian bersama oleh Anda dan Grab (“Arbiter”).....”

- b. Mengajukan atau menyampaikan keluhan dan/atau aduan;

Pelaku usaha *GrabWheels* tidak menutup dirinya terhadap keluhan maupun aduan dari konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* yang merasa dirugikan. Hal ini dapat dilakukan melalui aplikasi Grab yang dimiliki oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*. Pelaku usaha *GrabWheels* telah menyediakan 2 (dua) opsi untuk penyampaian atau pengajuan beberapa hal tersebut yakni dengan melalui *chat* (obrolan melalui pesan singkat) atau panggilan yang akan terhubung langsung dengan pihak pusat layanan (*service center*).¹²¹ Seluruh keluhan maupun aduan yang diterima dari konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dapat menjadi masukan sekaligus solusi bagi operasional *e-scooter GrabWheels* di Indonesia agar dikemudian hari tidak lagi merugikan konsumennya. Meskipun keluhan dan/atau aduan yang diajukan dan/atau disampaikan oleh konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* tidak membuat konsumen mendapat ganti kerugian dalam bentuk apapun dari kedua pelaku usaha, tetapi upaya yang dilakukan ini dapat menjadi salah satu bentuk perlindungan kepada konsumen yang bersangkutan maupun konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* lainnya terutama mengenai hak-hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* yang sebelumnya tidak terpenuhi.

¹²¹

Supra note no. 110.

- c. Menuntut pemenuhan hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* yang tidak terpenuhi (Pasal 4 angka 1 UU PK, Pasal 4 angka 3 UU PK, dan Pasal 4 angka 6 UU PK);

Bilamana keluhan dan/atau aduan konsumen dirasa tidak mempengaruhi pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* maupun pelaku usaha *GrabWheels* dalam memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*, maka konsumen dapat menuntut hak-haknya yang tidak terpenuhi melalui BANI sebagai upaya penyelesaian sengketa yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Hal ini dilakukan supaya pelaku usaha baik itu pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* maupun pelaku usaha *GrabWheels* dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang mengakibatkan hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* khususnya hak sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 angka 1 UU PK, Pasal 4 angka 3 UU PK, dan Pasal 4 angka 6 UU PK tidak terpenuhi. Sehingga dikemudian hari dirinya maupun konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* lain tidak merasa khawatir pada saat menyewa dan menggunakan *e-scooter GrabWheels* di Indonesia.

- d. Melakukan pelaporan kecelakaan.

Bilamana terjadi kecelakaan selama penggunaan *e-scooter GrabWheels*, baik itu kecelakaan yang disebabkan oleh konsumen karena penggunaan *e-scooter GrabWheels* terhadap pihak lain ataupun kecelakaan pengguna *e-scooter GrabWheels* yang disebabkan oleh pihak lain sehingga mengakibatkan cedera atau bahkan kematian, maka konsumen diharuskan untuk menghubungi pihak Kepolisian Republik Indonesia.¹²² Hal ini merupakan kewajiban dari setiap orang termasuk konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* untuk melaporkan kecelakaan yang terjadi sehingga peristiwa tersebut dapat diperiksa lebih lanjut oleh pihak yang berwenang. Pelaporan ini dilakukan supaya dapat mengetahui pihak mana yang melakukan kesalahan sehingga menyebabkan insiden kecelakaan terjadi

¹²²

Supra note no. 2.

serta pihak mana yang bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian atas terjadinya insiden kecelakaan tersebut.

