

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

*Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna *Electric Scooter*  
*GrabWheels* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen”**

OLEH:

Theresa Joanna

NPM : 2017200019

PEMBIMBING:

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Gunawan', is written over a horizontal line.

(Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.)

Dekan,

(Dr. Iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Theresa Joanna

NPM : 2017200019

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna *Electric Scooter GrabWheels* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 8 Februari 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Theresa Joanna

## ABSTRAK

Perkembangan dalam bidang teknologi dan transportasi menjadikan Grab Indonesia meluncurkan transportasi berjenis baru yaitu *e-scooter* yang dioperasionalkan melalui layanan penyewaan *e-scooter* berbasis aplikasi *online* yang keduanya bernama *GrabWheels*. Keberadaan layanan penyewaan *e-scooter* di Indonesia dapat menjadi salah satu solusi transportasi berbasis aplikasi *online* dengan jarak dekat yang praktis dan ramah lingkungan. Namun, pada kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan dalam operasional *e-scooter GrabWheels* khususnya terkait dengan aspek keamanan dan keselamatan. Dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan yang ada sehubungan dengan operasional *e-scooter GrabWheels* muncul permasalahan mengenai bagaimana perlindungan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* serta bagaimana tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* menderita kerugian ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini yaitu metode yuridis normatif. Dari penelitian ini, diketahui bahwa terdapat beberapa hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* tidak terpenuhi karena tidak dilaksanakannya kewajiban dari pelaku usaha dan karena dilakukannya perbuatan yang terlarang oleh pelaku usaha. Adapun pelaku usaha mengalihkan tanggung jawabnya untuk memberi ganti kerugian kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* yang menderita kerugian. Dengan demikian, operasional *e-scooter GrabWheels* di Indonesia belum memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung jawab, *E-scooter*, *GrabWheels*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum dengan judul “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna *Electric Scooter GrabWheels* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini bukanlah hasil dari penulis semata, namun juga berkat pihak-pihak yang selalu mendorong, mendukung, membimbing serta memberikan bantuannya kepada penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta, terima kasih banyak kepada Siani Budiwati selaku mama yang selalu memberikan doa, dukungan serta kasih sayang kepada penulis dalam segala hal yang penulis lakukan. Kepada Alm. Yong Tek Puu selaku papa dari penulis, walaupun memang terlambat namun penulis akhirnya dapat meneruskan cita-cita dari papa untuk kuliah jurusan ilmu hukum. Kepada Grace Jocelyn selaku adik dari penulis yang selalu membantu, menghibur dan mendukung penulis dalam kegiatan apapun yang dilakukan oleh penulis.
2. Hadi Guntoro, Vindra Febrian Guntoro, B.A, dan Vandry Juan Guntoro S.T selaku paman dan sepupu dari penulis yang selalu membantu dan memberikan nasihat untuk penulis dalam setiap kegiatan apapun yang penulis lakukan.
3. Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. dan Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., CN selaku dosen pembimbing dan dosen penguji penulisan hukum penulis yang telah memberikan segala waktu, ilmu, bimbingan, masukan dan pencerahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing proposal dan dosen penguji penulis yang telah memberikan waktu, perhatian, arahan, bimbingan, serta dukungan bagi penulis. Sosok dosen yang selalu menjadi panutan bagi penulis dan bagi Forward 198, beliau dengan sepenuh hati selalu

berdedikasi dan memberikan dukungan baik material maupun imaterial untuk penulis dan anggota Forward 198.

5. Nefa Claudia Meliala, S.H., M.H. selaku dosen wali dari penulis yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan membantu dari awal penulis memasuki Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan sampai dengan penulis menyelesaikan penulisan hukum ini.
6. *Forum of Writing and Receptive Discussions* (Forward 198) sebagai komunitas yang menjadi keluarga bagi penulis baik di lingkungan kampus maupun di luar kampus. Forward 198 banyak membantu penulis dalam mengembangkan kemampuan penulis baik dalam bidang hukum maupun dalam berorganisasi.
7. Elvira Sinamo dan Asmad Abdullah, selaku teman dan sahabat yang selalu direpotkan oleh penulis dimasa penulisan hukum ini dan sahabat dari penulis yang mengisi hari-hari penulis baik itu disaat suka maupun duka di perkuliahan.
8. Spill the tea (Nia, El, Lunet, Gabby), selaku teman seperjuangan penulis dari awal penulis memasuki Fakultas Hukum Unpar, teman yang selalu mendukung, membantu dan memberi arahan kepada penulis di kala penulis sedang kesusahan.
9. UTeBe (Dea, Rachel, Ferren, Ghea, Velia, Marline), selaku teman sepergaulan penulis yang memberikan kebahagiaan dikala penulis mengalami depresi.
10. Nitizen (Joy, Siska, El), selaku teman penulis yang selalu memberikan berita-berita hangat di sekitar FH Unpar dan selalu memberikan masukan dikala penulis kesulitan dalam menjalani perkuliahan.
11. Kak Ricky Mulyadi, Kak Fanny Dyah, Kak Clairine, Kak Dendy, Kak Marco, Kak Harits, Kak Nixie, Pasha Soulaïman, Renita, Kevin Kusnadi selaku pihak-pihak yang tidak pamrih saat membantu memberikan masukan dan pendapat bagi penulis dalam menyusun penulisan hukum ini.
12. Keluarga Besar Berkah Battery, selaku pihak-pihak yang selalu mendukung dan membantu penulis selama hidup penulis.
13. Tim Gajah Mada Legal Festival 2019 (Prajna, Maria, Monique, Pasha, Kak Nixie, Kak Fanny), Tim Legal Opinion Internal Competition (Sarah, Ravina), selaku teman-teman yang memberikan pelajaran dan pengetahuan baru bagi

penulis mengenai perlombaan hukum dan mengenai bagaimana bekerja dalam tim. Terimakasih banyak berkat kerjasamanya penulis dapat merasakan juara dalam perlombaan. Termasuk juga Tim Olimpiade Kampus (Kak Fanny, Kak Hanisa, Monique), walaupun belum bisa meraih juara tetapi penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman baru dari tim ini.

14. Seluruh tenaga pengajar dan tenaga administrasi FH Unpar, pekarya FH Unpar dan teman-teman Fakultas Hukum Unpar Angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, selaku pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam hidup penulis selama menempuh perkuliahan di FH Unpar.

Meskipun penulis telah mengerjakan penulisan hukum ini dengan maksimal sesuai dengan kemampuan yang ada, penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sehingga dapat menjadi masukan, perbaikan maupun pembelajaran bagi penulis. Penulis berharap bahwa penulisan hukum ini dapat berguna bagi semua pihak yang membacanya.

Theressa Joanna

2017200019

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
KATA PENGANTAR .....	II
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR GAMBAR .....	VIII
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	9
3. Manfaat Penelitian.....	10
4. Tujuan Penelitian.....	10
5. Metode Penulisan .....	11
6. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	15
1. Perlindungan Konsumen .....	15
2. Hukum Perlindungan Konsumen .....	16
3. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	18
4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....	20
5. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	21
6. Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	23
6.1 Konsumen.....	23
6.2 Pelaku Usaha .....	26
7. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	29
7.1 Hak Konsumen .....	29
7.2 Kewajiban Konsumen.....	31
8. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	33
8.1 Hak Pelaku Usaha.....	33
8.2 Kewajiban Pelaku Usaha .....	34
9. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	35

BAB III	TINJAUAN UMUM MENGENAI <i>E-SCOOTER</i> , <i>E-SCOOTER</i> <i>GRABWHEELS</i> , DAN <i>GRABWHEELS</i> .....	42
1.	Skuter Listrik ( <i>E-Scooter</i> ) .....	42
1.1	Pengertian dan Penjelasan tentang Alat Mobilitas Pribadi	42
1.2	Pengertian Skuter Listrik .....	44
1.3	Sejarah Singkat Perkembangan Skuter Listrik .....	45
1.4	Jenis-Jenis Skuter Listrik .....	46
1.5	Layanan Penyewaan Skuter Listrik .....	49
2.	<i>GrabWheels</i> .....	50
2.1	Pengertian <i>GrabWheels</i> .....	50
2.2	Pihak-pihak yang ada dalam operasional <i>e-scooter</i> <i>GrabWheels</i> .....	50
2.3	Peringatan Bagi Pengguna <i>E-scooter GrabWheels</i> .....	53
2.4	Ketentuan Penggunaan dan Aturan Layanan <i>GrabWheels</i>	53
3.	Regulasi tentang Skuter Listrik ( <i>E-Scooter</i> ) di Indonesia.....	73
3.1	Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.....	73
3.2	Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda .....	76
3.3	Syarat Berkendara Aman Menggunakan Skuter Listrik yang Diterbitkan Oleh Kepolisian Republik Indonesia.....	76
3.4	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 45 Tahun 2020 Tentang Kendaraan Tertentu Dengan Menggunakan Penggerak Motor Listrik .....	78
BAB IV	ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA <i>E-</i> <i>SCOOTER GRABWHEELS</i> DARI PELAKU USAHA <i>E-SCOOTER</i> <i>GRABWHEELS</i> DAN PELAKU USAHA <i>GRABWHEELS</i> BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	82
1.	Analisis Para Pihak dalam Penggunaan <i>E-Scooter GrabWheels</i> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	82

1.1	Konsumen .....	82
1.2	Pelaku Usaha .....	84
2.	Hubungan Hukum dalam Penggunaan <i>E-Scooter GrabWheels</i> ....	86
3.	Perlindungan Bagi Konsumen Pengguna <i>E-Scooter GrabWheels</i>	89
4.	Perbuatan Pelaku Usaha yang Dilarang .....	98
5.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Pengguna <i>E-scooter GrabWheels</i> .....	99
6.	Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna <i>E-scooter GrabWheels</i> .....	103
BAB V	PENUTUP .....	107
1.	Kesimpulan .....	107
2.	Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA	.....	111

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Peringatan dan cara mengendarai <i>e-scooter GrabWheels</i> ...	7
Gambar 3.1 Ketentuan penggunaan dan aturan layanan pada aplikasi Grab.....	72
Gambar 3.2 <i>E-scooter GrabWheels</i> .....	79
Gambar 4.1 Pelaku usaha dalam penggunaan <i>e-scooter GrabWheels</i> ...	86
Gambar 4.2 Kawasan penggunaan <i>e-scooter GrabWheels</i> .....	96

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Perkembangan zaman memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan baik dalam bidang sosial, budaya politik, maupun ekonomi. Perkembangan pesat dalam berbagai aspek kehidupan manusia memunculkan inovasi-inovasi baru yang turut dimanfaatkan oleh para pengusaha. Salah satu inovasi yang menjadi peluang bagi para pengusaha dalam rangka mengembangkan usahanya yakni inovasi dalam bidang teknologi, informasi dan komunikasi. Hingga saat ini, sudah banyak pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam berbagai sektor usaha yang sukses dijalankan oleh para pengusaha. Salah satu sektor yang menggunakan perkembangan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi yakni sektor transportasi.

Dalam menjalankan aktivitasnya, transportasi menjadi salah satu hal yang penting bagi manusia di era modern ini. Transportasi akan mempermudah kegiatan manusia terutama dalam perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya. Dilatarbelakangi oleh kegiatan manusia yang sangat beragam serta kebutuhan manusia yang semakin hari semakin meningkat, maka manusia memerlukan sarana transportasi yang memadai. Pada mulanya, transportasi yang tersedia di lingkungan masyarakat yakni berupa transportasi yang menggunakan tenaga manusia ataupun tenaga hewan, selanjutnya muncul transportasi yang menggunakan tenaga uap. Pada akhirnya, transportasi mengalami perkembangan pesat dengan ditemukannya transportasi yang menggunakan tenaga mesin dan tenaga listrik.

Dengan adanya perkembangan dalam bidang transportasi ditambah dengan adanya perkembangan dalam bidang teknologi, informasi dan komunikasi mengakibatkan para pengusaha saling bersaing dalam menyediakan layanan transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat dengan tergesernya keberadaan transportasi yang konvensional dengan keberadaan

transportasi berbasis aplikasi *online* yang disebut dengan transportasi *online*. Transportasi *online* merupakan layanan penyediaan transportasi dengan menggunakan *smartphone* (telepon pintar) yang memiliki sistem aplikasi serta terhubung dengan jaringan internet. Mengingat bahwa masyarakat memerlukan sarana transportasi yang lebih nyaman dan praktis maka kehadiran transportasi *online* merupakan salah satu solusi terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di wilayah Indonesia, saat ini sudah mulai bermunculan berbagai perusahaan penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi *online*. Salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi *online* yang kini sedang berkembang, yaitu Grab. Grab merupakan sebuah perusahaan teknologi *mobile* terbesar di wilayah Asia Tenggara yang menghubungkan jutaan pelanggan dengan jutaan mitra pengemudi, mitra *merchant* dan mitra bisnis.<sup>1</sup> Setelah sukses di Malaysia dan Singapura, Grab kini memperluas usahanya hingga wilayah Indonesia dengan menyediakan beberapa jenis pelayanan berbasis aplikasi *online* mulai dari layanan transportasi, layanan antar makanan, layanan pengiriman barang, layanan pembayaran, layanan kesehatan, serta berbagai layanan lainnya.

Melihat tingginya minat masyarakat terhadap layanan transportasi berbasis aplikasi *online* serta kebutuhan masyarakat akan transportasi yang ramah lingkungan, menjadikan PT. Sepeda Untuk Indonesia (sebagai bagian dari Grab Indonesia) meluncurkan transportasi berjenis baru yaitu *electric scooter* (yang selanjutnya disebut sebagai *e-scooter*) bernama *GrabWheels*. *E-scooter GrabWheels* dihadirkan sebagai salah satu wujud pengembangan *personal mobility device* atau disebut dengan alat mobilitas pribadi (AMP) transportasi personal berjarak dekat dengan menggunakan tenaga listrik.<sup>2</sup> Selain itu, PT. Sepeda Untuk Indonesia juga melakukan aktivitas usaha lain bersama dengan PT. Grab Teknologi Indonesia (yang keduanya merupakan bagian dari Grab Indonesia). Aktivitas usaha yang dimaksud ialah layanan penyewaan *e-scooter*

---

<sup>1</sup> Diakses dari <https://www.grab.com/id/brand-story/>, pada 10 Mei 2020, pk. 10.55 WIB.

<sup>2</sup> Id.

melalui aplikasi Grab secara *online* yang juga diberi nama *GrabWheels*.<sup>3</sup> Dalam hal penyediaan perangkat *e-scooter GrabWheels*, Grab Indonesia menjalin hubungan kemitraan dengan pemilik atau pengelola bisnis lokal sebagai penyedia area untuk lahan parkir *e-scooter GrabWheels* (yang selanjutnya disebut dengan *shelter*).<sup>4</sup> Oleh sebab itu, setiap orang yang hendak menggunakan *e-scooter GrabWheels* dapat menemukan perangkat *e-scooter* di *shelter* yang telah ditentukan oleh pihak Grab Indonesia.

Akan tetapi, sebelum *e-scooter GrabWheels* yang tersedia pada *shelter* dapat dipergunakan, calon pengguna *e-scooter GrabWheels* terlebih dahulu harus melakukan beberapa prosedur untuk menyewa *e-scooter*. Melalui aplikasi Grab, calon pengguna yang akan menyewa *e-scooter* harus membuka kunci (*unlock*) *e-scooter GrabWheels*. Adapun untuk dapat membuka kunci *e-scooter* terlebih dahulu harus memindai *quick response code* (*QR code*) atau sering disebut dengan *scan QR code* pada perangkat *e-scooter* menggunakan aplikasi Grab yang tertera pada *smartphone*. Lalu diikuti oleh munculnya beberapa ketentuan penggunaan dan aturan layanan *GrabWheels* yang harus disetujui dan dipatuhi oleh pengguna *e-scooter GrabWheels*. Setelah kunci *e-scooter GrabWheels* telah terbuka, maka *e-scooter GrabWheels* yang tersedia di *shelter* dengan seluruh fitur-fitur yang ada sudah dapat dipergunakan.

Pada mulanya, Grab Indonesia terlebih dahulu melakukan uji coba layanan penyewaan *e-scooter GrabWheels* berbasis aplikasi *online* di kawasan Bumi Serpong Damai (BSD) City Tangerang. Kemudian, layanan tersebut dihadirkan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) dan ternyata menjadi daya tarik bagi masyarakat luas. Berdasarkan survei yang dilakukan Grab Indonesia terhadap pengguna *e-scooter GrabWheels* di DKI Jakarta, 91% (sembilan puluh satu persen) dari responden mendukung adanya layanan

---

<sup>3</sup> Diakses dari <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>, pada 18 Juni 2020, pk. 13.24 WIB.

<sup>4</sup> Diakses dari <https://www.grab.com/id/transport/wheels/be-our-partner/>, pada 20 Juni 2020, pk. 13.23 WIB.

penyewaan *e-scooter* berbasis aplikasi *online*.<sup>5</sup> Melihat tingginya ketertarikan terhadap penggunaan *e-scooter GrabWheels*, pada akhirnya Grab Indonesia menghadirkan layanan tersebut pada beberapa kota di Indonesia seperti di Bogor, Depok, Tangerang, Kuningan, Bekasi, Bandung maupun Bali.

Kehadiran layanan penyewaan *e-scooter* berbasis aplikasi *online* di Indonesia mendapat respon positif dari masyarakat yang tercermin dalam peningkatan jumlah penggunaannya. Namun, banyaknya penggunaan *e-scooter GrabWheels* juga mengundang kekhawatiran masyarakat. Beberapa waktu lalu terdapat 3 (tiga) pengguna *e-scooter GrabWheels* yang menggunakan *e-scooter GrabWheels* di atas jalan layang non-tol (*flyover*) Pasupati, Bandung.<sup>6</sup> Hal tersebut sangat membahayakan jiwa para pengguna dikarenakan jalan layang non-tol mempunyai tekanan udara yang berbeda dengan jalan pada umumnya, ditambah dengan kendaraan bermotor yang umumnya melaju sangat cepat di atas jalan layang non-tol.

Selain dari pada itu, terdapat pula peristiwa kecelakaan pengguna *e-scooter GrabWheels* hingga berujung pada kematian. Tepatnya pada hari Minggu 10 November 2019, 2 (dua) orang pengguna *e-scooter GrabWheels* meninggal dunia. Saat kejadian, kedua korban bersama 4 (empat) orang temannya menyewa *e-scooter GrabWheels* dan menggunakannya di tepi jalan daerah Fx Sudirman. Berdasarkan informasi yang didapatkan saat rombongan sedang menggunakan *e-scooter GrabWheels*, tiba-tiba terdapat mobil melaju sangat kencang dan menabrak dari belakang rombongan.<sup>7</sup> Salah satu korban dinyatakan meninggal dunia di tempat kecelakaan, sedangkan 1 (satu) orang temannya yang sempat dirawat dan dalam kondisi kritis meninggal dunia pada

---

<sup>5</sup> Sri Noviyanti, Soal GrabWheels, Ini Kata Warga Jakarta, diakses dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/11/30/06090071/soal-grabwheels-ini-kata-warga-jakarta>, pada 12 Mei 2020, pk. 15.31 WIB.

<sup>6</sup> Dendi Ramdhani, "Tanggapan Grab Soal Bocah Pakai Otoped Listrik di Jalan Layang Pasupati Bandung", diakses dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2019/12/04/13470711/tanggapan-grab-soal-bocah-pakai-otoped-listrik-di-jalan-layang-pasupati?page=all>, pada 13 Mei 2020, pk. 12.55 WIB.

<sup>7</sup> Indah Mutiara Kami, "Pengguna Skuter Listrik Yang Tewas Karena Kecelakaan di Senayan 2 Orang", diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-4782783/pengguna-skuter-listrik-yang-tewas-karena-kecelakaan-di-senayan-2-orang>, pada tanggal 20 April 2020, pk. 13.45 WIB.

hari Selasa.<sup>8</sup> Pasca peristiwa yang membahayakan pengguna *e-scooter* *GrabWheels* tersebut, diketahui bahwa belum terdapatnya regulasi yang mengatur secara khusus mengenai kelaikan *e-scooter* dan kawasan dan/atau lajur penggunaannya.

Meskipun belum terdapat regulasi yang mengatur mengenai *e-scooter* di Indonesia, namun secara implisit Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (yang selanjutnya disebut sebagai UU LLAJ) pada prinsipnya dapat memberikan landasan hukum bagi keberadaan *e-scooter* di Indonesia. Tidak lama sejak kecelakaan tersebut, pihak pemerintah juga melakukan beberapa upaya demi menjaga keselamatan dan keamanan pengguna *e-scooter* di Indonesia. Didasari oleh Pasal 104 UU LLAJ pihak Kepolisian Republik Indonesia melalui Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia menerbitkan beberapa syarat berkendara aman menggunakan *e-scooter*. Tidak hanya pihak Kepolisian Republik Indonesia, pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta juga menerbitkan peraturan mengenai penyediaan lajur sepeda bagi pengguna *e-scooter* sebagaimana terlampir dalam Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda (yang selanjutnya disebut sebagai Permenhub 128/2019). Seiring dengan berjalannya waktu, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menerbitkan aturan yang khusus ditujukan bagi *e-scooter* yaitu 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). Dengan demikian, ketiga aturan yang mengatur mengenai *e-scooter* beserta dengan penggunaannya dapat menjadi landasan hukum bagi pengguna *e-scooter*, pihak yang memproduksi dan/atau menyewakan *e-scooter*.

Namun, pada kenyataannya beberapa peraturan di atas tidak sepenuhnya ditaati oleh pihak Grab Indonesia, baik itu dalam hal produksi maupun dalam hal

---

<sup>8</sup> Id.

penyewaan *e-scooter* sehingga menimbulkan beberapa permasalahan seperti kerusakan perlengkapan jalan maupun kecelakaan penggunaan akibat laju kecepatan maksimum *e-scooter GrabWheels* yang tidak sesuai dengan standar maksimum laju kecepatan sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 ayat (5) huruf e Permenhub 45/2020 yaitu 6 km/jam. Lalu, penyediaan perangkat keselamatan berupa helm dan alat pelindung kaki atau siku di *shelter GrabWheels* sebagaimana telah diperjanjikan kepada penggunanya agar *e-scooter* aman untuk digunakan, pada kenyataannya tidak sepenuhnya tersedia. Pengguna *e-scooter GrabWheels* masih banyak menemukan helm yang tidak sesuai jumlahnya dengan ketersediaan *e-scooter GrabWheels* bahkan sama sekali tidak tersedia.<sup>9</sup> Sementara itu, tidak satu pun ditemukan alat pelindung kaki atau siku yang seharusnya tersedia di *shelter*. Lebih lanjut, kurangnya juga penyediaan perlengkapan keselamatan rompi yang menggunakan reflektor bagi para pengguna *e-scooter GrabWheels* khususnya pengguna di malam hari.<sup>10</sup> Padahal penyediaan perlengkapan keselamatan merupakan salah satu hal penting dalam memastikan keselamatan pengguna *e-scooter GrabWheels* sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 huruf b Permenhub 45/2020.

Permasalahan lain yang timbul dari operasional *e-scooter GrabWheels* di Indonesia yakni berkaitan dengan kawasan dan lajur penggunaan *e-scooter GrabWheels*. Pada dasarnya kawasan dan lajur penggunaan telah ditentukan sebelumnya dalam badan *e-scooter GrabWheels*, serta dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan pada aplikasi maupun *website* Grab. Akan tetapi, tidak ada perincian lebih lanjut mengenai kawasan yang diperbolehkan untuk penggunaan *e-scooter GrabWheels*. Sementara itu, pemberian informasi mengenai lajur penggunaan *e-scooter GrabWheels* dalam ketiga media tersebut berbeda satu dengan yang lainnya. Dalam *website* Grab terlampir larangan bagi penggunaan *e-scooter* di jalan bebas hambatan dan jalan.<sup>11</sup> Namun, dalam

---

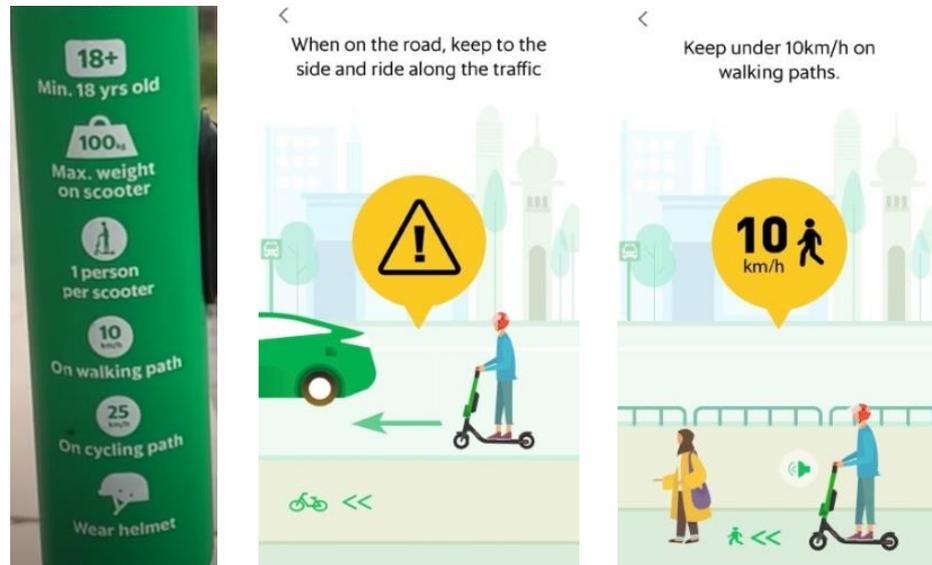
<sup>9</sup> Diah Ayu Wardhany, “Kami Merasakan Kekhawatiran Kendarai *GrabWheels* Pasca-Tragedi GBK”, diakses dari <https://voi.id/artikel/baca/283/kami-merasakan-kekhawatiran-kendarai-grabwheels-pasca-tragedi-gbk>, pada 26 Juni 2020, pk. 16.31 WIB

<sup>10</sup> Mutia Fauzia, “Soal Skuter Listrik, Regulator Diminta Tak Hanya Tegas Ke Pengguna”, diakses dari <https://money.kompas.com/read/2019/11/25/164054126/soal-skuter-listrik-regulator-diminta-tak-hanya-tegas-ke-pengguna>, pada 27 Juni 2020, pk. 08.59 WIB.

<sup>11</sup> Supra note no. 2.

badan *e-scooter GrabWheels* dan aplikasi Grab memperbolehkan penggunaan *e-scooter GrabWheels* di jalan ataupun di trotoar sebagaimana ternyata dalam gambar di bawah ini.

Gambar 1.1: Peringatan dan cara mengendarai *e-scooter GrabWheels*



Sumber: hasil foto penulis pada badan *e-scooter GrabWheels* dan hasil tangkapan layar (*screenshot*) penulis pada aplikasi Grab

Hal ini menimbulkan ketidakjelasan penggunaan lajur yang diperbolehkan untuk penggunaan *e-scooter GrabWheels*. Dengan ketidakjelasan lajur penggunaan tersebut, semakin banyak penggunaan *e-scooter* di jalan raya dan/atau trotoar. Bilamana ditinjau lebih lanjut, penggunaan dari fasilitas trotoar yang tidak memiliki kapasitas memadai akan mengganggu akses para pejalan kaki karena fasilitas trotoar ditujukan bagi para pejalan kaki dan bukan dipergunakan untuk operasional *e-scooter*. Sedangkan, penggunaan jalan bagi *e-scooter GrabWheels* dilarang secara tegas dalam UU LLAJ, syarat-syarat berkendara aman yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia, Pergub 128/2019, dan Permenhub 45/2020 karena akan mengganggu keselamatan dan kenyamanan lalu lintas umum.

Dengan adanya beberapa permasalahan terkait dengan operasional *e-scooter GrabWheels* di Indonesia tentunya akan membahayakan keselamatan bahkan

dapat menimbulkan kerugian bagi para penggunanya. Terlebih, dengan ketiadaan sanksi yang tegas dari pemerintah terhadap pihak yang memproduksi dan/atau menyewakan *e-scooter* dalam regulasi yang mengatur mengenai *e-scooter* di Indonesia, menjadikan pihak Grab Indonesia seakan-akan terlepas dari kewajibannya untuk selalu berpedoman pada standar dan/atau aturan yang berlaku mengenai aktivitas usaha yang dilakukannya. Selain dari pada itu, masih minim pemberian edukasi maupun sosialisasi mengenai apa yang tidak diperbolehkan dan apa yang diperbolehkan khususnya perihal aspek keamanan pada saat menggunakan *e-scooter GrabWheels* mengingat *e-scooter* merupakan transportasi berjenis baru di Indonesia.<sup>12</sup> Pengguna *e-scooter GrabWheels* juga tidak mendapatkan penjelasan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis berkaitan dengan cara penggunaan *e-scooter*. Dalam ketentuan penggunaan dan aturan layanan disebutkan bahwa pengguna *e-scooter GrabWheels* secara mandiri tanpa bantuan dari pihak Grab Indonesia, diwajibkan untuk memeriksa keefektifan dan fungsionalitas dari beberapa bagian pada *e-scooter*.<sup>13</sup> Bahkan pengguna juga harus memastikan *e-scooter GrabWheels* bebas dari cacat apapun yang dapat mempengaruhi operasi yang aman.<sup>14</sup> Hal tersebut dapat menyebabkan kekeliruan terhadap pemeriksaan dan penggunaan *e-scooter GrabWheels* yang berpotensi untuk menimbulkan kecelakaan sehingga dapat menyebabkan cedera fisik bahkan kematian.

Dalam keadaan seperti ini, dibutuhkan perlindungan hukum bagi para pengguna *e-scooter GrabWheels* dari tindakan pihak Grab Indonesia yang sewenang-wenang dan hanya untuk mendapatkan keuntungan dari usahanya sendiri. Untuk itu, keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut sebagai UU PK) dapat menjadi salah satu upaya yang tepat dalam rangka melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yang seringkali merugikan konsumen. Adapun yang

---

<sup>12</sup> Tulus Abadi, Sorotan YLKI: Batasi dan Kendalikan Penggunaan Skuter Listrik, diakses dari <http://ylki.or.id/2019/11/sorotan-ylki-batasi-dan-kendalikan-penggunaan-skuter-listrik/>, pada 25 Juli 2020, pk. 15.21 WIB.

<sup>13</sup> Supra note no. 2.

<sup>14</sup> Supra note no. 2.

dimaksud dengan perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) UU PK yakni:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Dengan keberadaan UU PK hak-hak pengguna *e-scooter GrabWheels* yang termasuk dalam klasifikasi konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Penjelasan Pasal 1 angka 2 UU PK dapat terlindungi. Dalam pemenuhan hak-hak konsumen, pelaku usaha juga harus melaksanakan kewajiban sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 UU PK. Akan tetapi, dalam kaitannya dengan keberadaan *e-scooter GrabWheels* di Indonesia masih terlihat apa yang menjadi hak-hak konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* dan kewajiban dari pelaku usaha tidak semuanya terlaksanakan. Didasari oleh hak dan kewajiban yang tidak terlaksana, konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berpotensi menderita kerugian sehingga diperlukan juga tanggung jawab dari pelaku usaha atas kerugian yang dideritanya.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus utama permasalahan dalam penulisan ini yaitu:

- 2.1 Bagaimana perlindungan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- 2.2 Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

### **3. Manfaat Penelitian**

Adapun berdasarkan permasalahan yang rumuskan di atas, penulisan ini memiliki manfaat antara lain:

#### **3.1 Manfaat Teoritis**

Penulisan ini memiliki manfaat teoritis yang akan memberikan pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum serta diharapkan dapat membawa kemajuan bagi regulasi mengenai perlindungan konsumen di Indonesia maupun kendaraan bertenaga listrik khususnya perihal *e-scooter* di Indonesia.

#### **3.2 Manfaat Praktis**

Penulisan ini memiliki manfaat praktis secara umum terhadap pihak pemerintah, pihak pelaku usaha *e-scooter GrabWheels* maupun masyarakat luas.

##### **a. Pemerintah**

Bagi pihak pemerintah penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyempurnaan regulasi mengenai perlindungan konsumen.

##### **b. Pelaku usaha *e-scooter GrabWheels***

Bagi pihak pelaku usaha penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran dalam rangka peningkatan kualitas layanan maupun kualitas *e-scooter GrabWheels*.

##### **c. Masyarakat**

Penulisan ini akan memberikan informasi dan pengetahuan kepada seluruh masyarakat khususnya masyarakat pengguna *e-scooter GrabWheels* terkait dengan aspek perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha kepada pengguna *e-scooter GrabWheels*.

### **4. Tujuan Penelitian**

Dengan didasari oleh beberapa permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 4.1 Untuk mengetahui perlindungan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; dan
- 4.2 Untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 5. Metode Penulisan

### 5.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penulisan ini ialah metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan suatu metode penelitian ilmiah yang prosesnya dilakukan dengan cara mengemukakan kebenaran berlandaskan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.<sup>15</sup> Metode penelitian hukum normatif adalah metode penelitian yang menggunakan pola berpikir deduktif untuk menemukan kebenaran koheren.<sup>16</sup> Dalam metode penelitian yuridis normatif, pola berfikir deduktif merupakan pola berfikir dari suatu hal yang umum menuju hal yang lebih bersifat khusus. Sementara itu, kebenaran koheren ialah pembenaran terhadap sesuatu jika sesuai dengan apa yang telah ada sebelumnya. Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analisis dengan menguraikan secara sistematis permasalahan yang akan diteliti melalui data-data relevan yang didapatkan untuk kemudian dihasilkan simpulan yang berlaku secara umum. Penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis dikarenakan untuk dapat menemukan jawaban permasalahan terkait dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha memerlukan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen di Indonesia yaitu UU PK.

---

<sup>15</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya, Bayu Media Publishing, 2011, hlm. 35.

<sup>16</sup> Johannes Gunawan, "Hukum Perlindungan Konsumen", Bahan ajar hukum perlindungan konsumen, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2018.

## 5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengumpulkan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang berkaitan erat dengan penulisan ini. Bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier akan disusun secara sistematis lalu dilakukan pengkajian, setelah itu dihubungkan dengan masalah yang diteliti kemudian akan ditarik suatu kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

(1) Bahan hukum primer, merupakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penulisan ini yaitu:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2020 Tentang Kendaraan Tertentu Dengan Menggunakan Penggerak Motor Listrik; dan
- e. Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda.

(2) Bahan hukum sekunder, merupakan bahan hukum penunjang yang berasal dari bahan pustaka serta informasi-informasi dari media massa guna untuk mendukung bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder pada penelitian ini akan memberikan petunjuk untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian. Bahan hukum sekunder yang akan digunakan dalam penulisan ini yaitu:

- a. Buku-buku yang membahas mengenai perlindungan konsumen serta buku-buku lainnya yang relevan dengan penulisan ini; dan
- b. Artikel maupun jurnal yang terkait dengan penulisan ini;

- (3) Bahan hukum tersier, merupakan bahan hukum penunjang dalam melengkapi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan pelengkap ini berkaitan dalam bidang hukum maupun di luar bidang hukum. Bahan hukum tersier dalam penelitian ini yaitu:
- a. Halaman elektronik yang memberikan informasi tambahan terkait dengan objek penelitian; dan
  - b. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

## **6. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran serta memahami lebih jelas mengenai penulisan ini, maka penulis membuat sistematika penulisan dalam penelitian ini yang terdiri dari 5 (lima) bab yakni:

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menguraikan dan membahas mengenai latar belakang yang mengemukakan permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan dari permasalahan yang diteliti.

### **BAB II : Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Bab ini berisi rangkaian penjelasan yang sistematis tentang perlindungan konsumen meliputi perlindungan konsumen, hukum perlindungan konsumen, sejarah hukum perlindungan konsumen, tujuan hukum perlindungan konsumen, asas-asas hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha.

### **BAB III : Tinjauan Umum Mengenai *E-scooter*, *E-Scooter GrabWheels* dan *Grabwheels***

Bab ini berisi tinjauan umum mengenai *e-scooter*, *e-scooter GrabWheels* dan *GrabWheels* yang di antaranya berisi penjelasan mengenai alat mobilitas pribadi, *e-scooter*, *GrabWheels*, *e-scooter GrabWheels*, ketentuan penggunaan

dan aturan layanan *GrabWheels* dan juga beberapa peraturan yang mengatur mengenai *e-scooter* di Indonesia.

#### **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**

Bab ini merupakan penjelasan utama dari penelitian yang dilakukan penulis. Sebelumnya, penulis menganalisis terlebih dahulu para pihak dalam hal penggunaan *e-scooter GrabWheels*, apakah masing-masing pihak dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha dan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penulis juga akan menganalisa hubungan hukum yang terdapat di antara pelaku usaha dan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels*. Selanjutnya, penulis akan melakukan analisa mengenai perlindungan konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berserta dengan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen pengguna *e-scooter GrabWheels* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### **BAB V : Penutup**

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan pembahasan yang ditarik dari bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya dan jawaban atas pokok permasalahan serta berisikan pula saran-saran yang dapat dipertimbangkan.

