

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

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

*Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014*

**Tingkat Perlindungan Konsumen Atas Tarif Yang Ditetapkan Oleh *Grab* dan Taksi  
Konvensional Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen**

OLEH

**Annisa Meidyna**

**NPM: 2012200011**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Johannes Gunawan, SH., LL.M.



Skripsi

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

2017

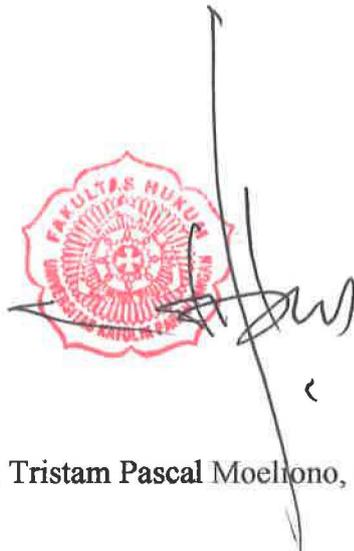
Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang  
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



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

Dekan,



(Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H.,LL.M.)



## 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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Meidyna

No. Pokok : 2012200011

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

### **Tingkat Perlindungan Konsumen Atas Tarif Yang Ditetapkan Oleh *Grab* dan Taksi Konvensional 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 dana tau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

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

Seandainya dikemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyelahi dana tau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibar-akibar dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dana tau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukerajaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga

Bandung, 18 Desember 2017

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Annisa Meidyna

2012200011

## *Abstract*

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, muncul inovasi baru di bidang transportasi yang memudahkan konsumen dalam mengakses transportasi di mana saja dan kapan saja yaitu munculnya transportasi berbasis aplikasi (*online*). tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini transportasi *online* sangat diminati oleh masyarakat terutama di kota-kota besar karena dinilai lebih mudah diakses dan tarifnya lebih murah. Salah satu perusahaan yang menyediakan aplikasi transportasi ini adalah *Grab*. *Grab* merupakan aplikasi transportasi yang banyak diunduh sehingga masuk ke dalam *10 top free apps* pada *Google Play*. Salah satu layanan yang diberikan oleh *Grab* adalah *GrabCar* yang konsepnya hampir sama seperti taksi konvensional. Perbedaan yang ada pada kedua jenis transportasi tersebut ada pada tarif yang ditetapkan oleh keduanya. *Grab* menetapkan tarif *flat* yang apabila pada jam tertentu ada perubahan terhadap harga tersebut, sedangkan taksi konvensional menetapkan harganya berdasarkan argometer. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek dalam Pasal 65 disebutkan hal-hal yang dilarang dilakukan oleh perusahaan aplikasi di bidang transportasi salah satunya adalah menetapkan tarif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tarif mana yang lebih melindungi konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode yuridis normatif.

Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa tarif yang ditetapkan oleh taksi konvensional lebih melindungi konsumen karena sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

**Kata Kunci:** Tarif, Taksi Konvensional, *Grab*.

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur penulis panjatkan Kepada Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Tingkat Perlindungan Konsumen Atas Tarif Yang Ditetapkan Oleh *Grab* dan Taksi Konvensional Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**” penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan penulis. Maka dari itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun di kemudian hari.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada **Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M** selaku dosen pembimbing penulis yang sudah meluangkan waktu dan membimbing penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Penulisan Hukum ini. Penulis juga menghaturkan terima kasih kepada **Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum** selaku dosen pembimbing proposal penulis dan juga dosen penguji penulis.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada orang tua **Bapak Ade Sujana Madia, S.H** dan **Ibu Sri Meiliawaty** yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada nenek penulis **Ibu Maria Theresia Eti Kusumaeti** yang selalu mendoakan penulis dan memberikan wejangan-wejangan yang berguna bagi kehidupan penulis. Serta adik penulis satu-satunya **Putri Novia Sandy** yang memotivasi saya agar segera lulus tahun ini supaya tahun ini dia tidak lulus duluan :)

Tak lupa, penulis juga ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Dr. Niken Savitri, S.H., MCL. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Grace Juanita, S.H., M.Kn. Selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Wurianalya Maria Novenanty, S.H., LL.M selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Bapak Dr. R.B. Budi Prastowo selaku Ketua Program Studi dan Dosen Wali Penulis.
6. Ibu Febby Ivalerina Kartikasari, S.H., LL.M selaku dosen wali penulis.
7. Ibu Debiana
8. Dan segenap pegawai Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
9. Dan segenap pekarya yang ada di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. (terutama Pak Asep dan Pak Tino yang selalu memberikan informasi keberadaan dosen pembimbing saya, menginfokan kelas yang ditiadakan dan menemani saya ngobrol pada saat menunggu dosen pembimbing).

Penulis juga ingin berterima kasih kepada **Ridwan Firmansyah S.H** sebagai orang yang paling dekat dengan penulis dari semester awal kuliah di Fakultas Hukum Unpar sampai dengan sekarang, tanpa bantuan serta motivasi dan sindiran-sindiran yang selalu keluar dari mulutnya, penulis tidak akan menyelesaikan studi penulis, terima kasih juga kepada ibu dan bapakmu yang (hampir setiap hari) mau menerima penulis di rumah, rela diganggu oleh penulis karena penulis hampir setiap hari datang kerumah untuk mengerjakan penulisan hukum ini (dan hampir setiap hari pulang larut malam) demi rampungnya penulisan hukum ini (karena di rumah penulis ngga ada internet). :)

Tidak lupa, penulis juga ingin berterima kasih kepada teman-teman penulis yaitu:

1. Geng CCS, Mahadiena Fatmashara Darmawan S.H dan Disa Tafira Raimalda (yang akhirnya) S.H juga (lulus bareng akhirnya kita ceu) yang mau mendengarkan keluh kesah penulis mengenai kehidupan percintaan dan perkuliahan saya selama saya menyelesaikan studi ini, terima kasih atas hiburan-hiburan yang selalu diberikan kalian berdua, meskipun kadang ada aja kelakuan kalian berdua yang membuat saya males ngobrol sama kalian hehehe.... Semoga sampe ibu-ibu tetep jadi geng CCS, HIDUP CCS!!
2. Teman-Teman Bacem Troopers: Dwi Estu S.H, Nanda Restu S.H, Hendrikus Hendriyana (ayo cus semangat, sedikit lagi jadi S.H), Ananda Anggia, Diptya Kamajaya (makasih dip udah mau nebengin ke kampus kalo aku lagi males bawa kendaraan dan nganterin pulang jam berapa pun pulang dari rumah wancoy atau nebengin pulang dari kampus kalo si wancoy ngga jemput, cepet seminar biar cepet lulus, biar ngga kesepian nanti kalo di kampus), Ignatius Bayu (cepat bay skripsinya beresinnya jangan dipeyeum terus hehehe), Hafil Perdanakusuma yang juga suka nebengin pulang (jangan suka nyulik2 si wancoy kung, cepet lulus inget umur!), Aldo Cakra Anom S.H, Bintang Tommy S.H, M.Farhan, Muhammad Fakruzzaman alias Robin S.H (turnahun kostannya selalu jadi tempat aku tidur siang), Muchlis Gustivani S.H (yang kostannya juga selalu jadi tempat singgah dan tempat aku tidur siang), Silvanus Torang S.H (kalo deketin cewe yang bener!), Gideon Dwi Pamungkas S.H, Hizkia Peter S.H dan Leonardus Prayogo S.H. terima kasih kalian telah menemani penulis serta dukungan dan doa nya. Semoga pertemanan ini ngga hanya terjadi selama di kampus aja.
3. Teman-teman FORWARD 198, terutama teman-teman satu angkatan penulis dan rekan-rekan satu tim dalam tim legal drafting PLF 2014 dan

2015, Clara Sahasti S.H, Gibty Al S.H, Atika Yulinda S.H, Astrid Trishanty S.H, Veronica D.L S.H, Haneke S.H, Brinda S.H, Muthia Khanza C S.H, serta adik-adik Forward 198 Fasya Yustisia, Yenny, Yanti, Evan, Arifin, dan Ghariza. Serta teman-teman angkatan 2014,2015,2016 dan 2017. Terima kasih telah memberi kesempatan saya untuk belajar dan ilmu yang telah saya dapatkan selama saya menjadi anggota.

4. Geng Wacana (karena apapun yang kita rencanakan selalu hanya jadi wacana) yaitu : Annisa Shabrina Syarif S.H dan Erica Marissa S.ikom yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis selama ini, terutama untuk Anshab yang selalu jadi kaka perempuan yang mau membimbing adiknya ke jalan yang benar karena selalu mengeluh tentang sulitnya kuliah ini dan selalu jadi tempat curhat penulis. Erica yang selalu menghibur penulis dengan kelakuannya yang hanya orang-orang tertentu lah yang sabar menghadapinya, tanpa kalian, hidupku tidak berwarna hehehe...
5. My sister satu Fraksi: Ternantien Noor Novirawati S.H (akhirnya ya sister, seminar bareng, sidang bareng, wisuda bareng) yang selalu memberikan tebengan ku ke kampus, atau mendengarkan cerita ku yang kadang ngga penting, terima kasih selalu menghibur dengan kelakuan mu yang unik ya diw hehehe... semoga segera mendapatkan jodoh yang cocok dan ngga cuman sekedar penasaran doang hehehe
6. Geng Werewolf: Opsun, Adit, Fahriz, Lia, Shendy, Fani, Ope, Dindin, Tari, terima kasih kalian juga telah menghibur penulis dan memberikan doa serta motivasi kepada penulis agar penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan hukum ini.
7. Cilo, temanku semasa maba dan aktifis partai (yang pada jamannya kita sangat giat mencari masa tapi ujung-ujungnya kita juga yang tersisihkan) hahahaaha cepet lulus cil, jangan dilama-lamain, Unpar makin mahal.

8. Dan semua teman-temanku yang tidak bisa ku sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungan kalian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi penulis meskipun tidak tepat waktu.

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	9
3. Tujuan Penelitian.....	9
4. Manfaat penelitian.....	9
5. Metode Penelitian.....	9
6. Sistematika Penulisan.....	10

### BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Perlindungan konsumen di Indonesia .....	12
2. Pengertian konsumen dan pelaku usaha.....	14
2.1 Konsumen .....	14
2.2 Pelaku Usaha.....	18
3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....	22
4. Hubungan Pelaku Usaha dan Konsumen.....	22
5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen	
5.1 Hak Pelaku Usaha .....	24
5.2 Hak Konsumen.....	25
5.3 Kewajiban Pelaku Usaha .....	28
5.4 Kewajiban Konsumen .....	30
6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	31
7. Perjanjian Baku .....	34

### BAB III TINJAUAN UMUM TARIF YANG DITETAPKAN OLEH GRAB DAN TAKSI KONVENSIONAL

1. Pengantar.....	38
1.1 Definisi Taksi, Wilayah Operasi dan Perizinan taksi.....	39
1.2 Profil <i>Grab</i> .....	42
2. Dasar Hukum Tarif .....	43
3. Penetapan Tarif Angkutan Umum .....	50
4. Tarif Taksi Konvensional.....	57
5. Tarif Grab.....	58

### BAB IV ANALISIS TINGKAT PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS TARIF YANG DITETAPKAN OLEH GRAB DAN TAKSI KONVENSIONAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Pengantar.....	61
2. Hubungan Hukum Antara <i>Grab</i> dengan Pengemudi .....	63
3. Hubungan Hukum Antara Perusahaan Penyedia Layanan Taksi Dengan Pengemudi.....	66
4. Hubungan Hukum Antara <i>Grab</i> dengan Konsumen .....	67
5. Hubungan Hukum Antara Perusahaan Penyedia Layanan Taksi Dengan Konsumen .....	69
6. Hubungan Hukum Antara Pengemudi Dengan Konsumen	
6.1 Pengemudi <i>GrabCar</i> dengan Konsumen .....	69
6.2 Pengemudi Taksi Konvensional dengan Konsumen.....	72
7. Tingkat Perlindungan Konsumen Atas Tarif Yang Ditetapkan Oleh <i>Grab</i> dan Taksi Konvensional Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	74

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan .....	82
2. Saran.....	82

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>
----------------------	-----------

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
-----------------------------	------------

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk melancarkan setiap aktifitas sehari-hari. Setiap orang membutuhkan transportasi untuk bepergian, bekerja, atau mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Saat ini transportasi sudah semakin berkembang, dari yang awalnya menggunakan tenaga manusia, menggunakan tenaga hewan, hingga menggunakan tenaga mesin. Bentuknya pun bermacam-macam, dari mulai roda dua, roda tiga, hingga roda empat. transportasi ada dua jenis, yaitu transportasi yang digunakan secara pribadi atau transportasi umum. Kata transportasi sendiri mempunyai arti lain yaitu “pengangkutan” atau angkutan, dalam *Black’s Law Dictionary*, transportasi atau *transportation* diartikan sebagai *the removal of goods or persons from one place to another, by a carrier*.<sup>1</sup> Sementara dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (yang selanjutnya disebut UU LLAJ) angkutan didefinisikan sebagai:

“perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan.”

Transportasi di berbagai kota besar di Indonesia mempunyai jaringan umum yang bervariasi, antara lain meliputi angkutan perkotaan, taksi, kereta api, kapal penyebrangan dan pesawat udara.

Pada dasarnya, sebagian besar masyarakat masih memilih angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Banyak jenis angkutan umum yang terdapat saat ini, mulai dari angkutan roda dua (Ojek), angkutan kota

---

<sup>1</sup><http://thelawdictionary.org/transportation/> diunduh tanggal 28 Februari 2017 Pukul 20.32.

(angkot), bus, sampai taksi. Masyarakat bebas memilih jenis transportasi mana yang ingin mereka gunakan sesuai dengan kebutuhan mereka. Jika masyarakat ingin bepergian ke tempat tujuan namun tidak mau terhalang oleh macet, mereka dapat memilih ojek. Jika masyarakat dengan kelas ekonomi menengah biasanya memilih angkot atau bus sebagai sarana transportasi mereka, namun jika masyarakat ingin merasakan kenyamanan dan mereka tidak masalah dengan biaya, biasanya cenderung memilih taksi sebagai sarana transportasi. Saat ini, banyak perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan transportasi umum menyediakan taksi dengan berbagai macam fasilitas, seperti mobil dengan pendingin udara, hingga mobil mewah yang diubah menjadi taksi yang dapat memberikan kenyamanan lebih untuk para konsumennya. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, Taksi adalah kendaraan umum dengan jenis mobil penumpang yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer.<sup>2</sup> Melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.35. Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum (yang selanjutnya disebut Kepmenhub 35/2003) definisi mengenai Taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas.<sup>3</sup>

Seiring dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, transportasi juga mengalami perkembangan, salah satunya adalah dengan munculnya aplikasi transportasi berbasis aplikasi (*online*) yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini jasa transportasi *online* sangat diminati oleh masyarakat lebih praktis karena dapat diakses oleh siapa pun dan kapan pun ketika kita akan

---

<sup>2</sup> Pada dasarnya peraturan pemerintah ini sudah tidak dipakai, namun penulis hanya mengambil definisi “Taksi” yang terdapat dalam peraturan pemerintah tersebut.

<sup>3</sup> Dalam Kepmenhub 35/2003 disebut “Angkutan Taksi”.

menggunakannya. Banyak aplikasi yang telah beredar saat ini yaitu Go-Jek, Uber dan *Grab*, masing-masing aplikasi tersebut dinaungi oleh sebuah perusahaan, selain itu, jasa yang ditawarkan oleh masing-masing perusahaan tersebut kurang lebih meliputi, angkutan umum berbasis kendaraan bermotor, yaitu motor dan mobil, serta jasa lainnya yang ditawarkan. Berbagai jasa yang ditawarkan tersebut tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, terlebih dalam hal pengenaan tarif oleh setiap perusahaan. Perusahaan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah PT Solusi Transportasi Indonesia (yang selanjutnya disebut *Grab*). *Grab* dipilih karena lebih efisien, *Grab* menetapkan tarif dengan sistem tarif datar. Sistem tarif datar atau *flat* (atau bisa juga disebut *flat fee*) adalah *an amount that is charged or paid that does not change according to the amount of work done, or the number of times something is used*<sup>4</sup> atau jumlah yang dibebankan atau dibayar yang tidak berubah sesuai dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan, atau berapa kali ada sesuatu yang digunakan, atau dengan kata lain jumlah yang dibayarkan oleh konsumen tidak dipengaruhi oleh jarak atau waktu.<sup>5</sup> *Grab* merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh Asia Tenggara. Aplikasi *Grab* menawarkan 5 pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor, hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Singapura, Malaysia, Thailand, Filipina, Vietnam dan Indonesia.<sup>6</sup> *Grab* memiliki konsep perusahaan mobil sewaan yang dapat di sewa untuk perjalanan *point to point* atau berdasarkan waktu.

---

<sup>4</sup> <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/flat-fee> diunduh pada Jumat, 22 September 2017 Pukul 20.35.

<sup>5</sup> Diterjemahkan oleh penulis.

<sup>6</sup> Sekilas Tentang *Grab* Diakses dari <http://www.patogbesi.com/p/tentang-grab-grab-merupakan-aplikasi.html> diakses pada 1 Maret 2017 Pukul 14.22

Keberadaan taksi yang berbasis aplikasi sendiri tidak bisa dilepaskan dari fakta bahwa taksi konvensional sudah lebih dulu ada. Cikal bakal masuknya taksi ke Indonesia adalah berdirinya perusahaan layanan taksi bernama *Golden Bird* atau Chandra Taksi (yang sekarang dikenal dengan nama *Blue Bird*) pada tahun 1972 di Jakarta.<sup>7</sup> Seiring dengan perkembangan Indonesia, muncul berbagai perusahaan penyedia layanan taksi, seperti *Express*, Gemah Ripah (Kota Bandung), dan Taksi Putra. Sebelumnya, sudah dijelaskan bagaimana taksi *Grab* menentukan tarifnya, lalu bagaimana dengan taksi konvensional. Taksi konvensional menentukan tarif atas dasar Kepmenhub 35 Tahun 2003 yang dalam Pasal 29 menyatakan bahwa tarif taksi berdasarkan argometer. Penulis sendiri memilih *Grab* sebagai aplikasi yang akan dijadikan bahan penelitian karena *Grab* menjadi aplikasi yang paling banyak diunduh sehingga masuk ke dalam 10 *top free apps* pada *Google Play*.

Secara sederhana tarif atau *fare* mempunyai arti *the money a person pays to travel* yang berarti sejumlah uang yang dibayarkan oleh seseorang untuk bepergian.<sup>8</sup> Sedangkan dalam pedoman teknis yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, yang dimaksud dengan “tarif adalah besarnya biaya yang dikenakan kepada setiap penumpang kendaraan angkutan penumpang umum yang dinyatakan dalam rupiah”.<sup>9</sup> Dalam aplikasi *Grab* sendiri, Tarif diartikan sebagai *Trip*. *Trip* berarti tarif yang dibebankan oleh penyedia kendaraan, untuk *GrabCar/GrabBike*, biaya perjalanan yang dibebankan adalah yang tertera pada *Grab App* atas penyediaan layanan transportasi, termasuk biaya yang terkait dengan pemrosesan transaksi dan

---

<sup>7</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Blue\\_Bird\\_Group](https://id.wikipedia.org/wiki/Blue_Bird_Group) diunduh pada Jumat, 22 September 2017 Pukul 22.43

<sup>8</sup> Merriam Webster, *Fare Definition*, diakses dari <https://www.merriam-webster.com/dictionary/fare> diakses pada tanggal 17 Maret 2017 Pukul 14.40.

<sup>9</sup> Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.

pajak atau retribusi.<sup>10</sup> Perbedaan pengenaan tarif yang dilakukan oleh taksi konvensional dan *Grab* tentunya tidak serta merta dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen itu sendiri. Dalam hal ini, konsumen dihadapkan pada beberapa pilihan dari transportasi taksi mana yang akan digunakan jika mengacu pada tarif yang nantinya akan dibayarkan. Artinya antara tarif yang dikenakan oleh taksi konvensional dan tarif yang dikenakan oleh *Grab* pada akhirnya akan bermuara suatu pertanyaan, tarif manakah di antara kedua penyedia jasa tersebut yang lebih melindungi konsumen. Sebagaimana yang disebutkan oleh ketua YLKI bahwa “taksi *online* belum mampu menjawab kebutuhan dan perlindungan pada konsumen yang sebenarnya. Misalnya, belum mempunyai standar pelayanan minimal yang jelas, baik untuk armada dan sopirnya. Tarif taksi *online* juga tidak bisa dibilang murah, bahkan bisa lebih mahal daripada taksi konvensional. Sebab taksi *online* memberlakukan tarif berdasarkan jam sibuk (*rush hour*) dan *non rush hour*. Pada *rush hour* tarif taksi *online* jauh lebih mahal apalagi dalam kondisi hujan. Jadi untuk diberlakukan tarif bawah taksi *online* secara praktis tidaklah kesulitan karena selama ini secara tidak langsung justru sudah menerapkan tarif batas bawah dan batas atas.”<sup>11</sup>

Hal lain yang perlu dijelaskan adalah pengemudi itu sendiri. Hubungan antara *Grab* dengan para pengemudi didasari karena adanya perjanjian kemitraan. Kewajiban *Grab* sebagai perusahaan penyedia aplikasi layanan transportasi adalah menerbitkan laporan bulanan atas penggunaan layanan aplikasi oleh karyawan klien<sup>12</sup>, menyediakan dukungan teknis dan layanan pelanggan yang wajar kepada klien untuk setiap masalah yang berkaitan dengan *Grab app* dan *Grab* harus menjaga kerahasiaan data karyawan klien

---

<sup>10</sup> Diakses dari <http://www.grab.com/id/work/directbilling-terms/> Pada 21 Maret 2017 Pukul 9.40

<sup>11</sup><http://ylki.or.id/2017/03/siaran-pers-ylki-taksi-berbasis-aplikasi-belum-memberikan-jaminan-perlindungan-kepada-konsumen/> diakses pada 23 September 2017 Pukul 23.38.

<sup>12</sup>Dalam perjanjian ini, yang dimaksud Karyawan Klien adalah setiap karyawan dari klien yang dipilih/disediakan oleh Klien kepada *Grab*.

dan data klien yang diberikan pada *Grab*.<sup>13</sup> Kewajiban pengemudi (yang dalam perjanjian antara *Grab* dan pengemudi disebut Karyawan Klien) adalah memperbaharui dan memelihara rincian karyawan klien yang harus dilengkapi kepada *Grab* dari waktu ke waktu.<sup>14</sup> Pengemudi yang telah menyetujui semua isi perjanjian harus melakukan semua kewajiban yang terdapat dalam perjanjian. Setelah terjadi hubungan hukum antara *Grab* dengan pengemudi, terjadi hubungan hukum baru antara Pengemudi dengan Penumpang selaku konsumen yang menggunakan jasa *Grab*. Hubungan hukum antara pengemudi dengan konsumen muncul manakala pengemudi setuju untuk memberikan layanan jasa kepada konsumen. Kewajiban konsumen sendiri adalah membayarkan sejumlah uang sesuai harga yang tertera di aplikasi *Grab* kepada pengemudi. Hubungan antara konsumen dengan *Grab* terjadi saat Konsumen (dalam perjanjian antara *Grab* dan Pengemudi disebut “Klien”) mengunduh aplikasi *Grab* dan setuju untuk menggunakan aplikasi *Grab* sesuai dengan ketentuan yang ada.

Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen.<sup>15</sup> Sebagai konsumen, kita dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK). Dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK, definisi dari Perlindungan Konsumen sendiri adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. “Kalimat “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” merupakan benteng untuk menghalangi adanya tindakan sewenang-wenang terhadap konsumen dalam

---

<sup>13</sup> Syarat dan Ketentuan Umum diakses dari [www.grab.com/id/work/directbilling-terms/](http://www.grab.com/id/work/directbilling-terms/). Diakses pada 7 Maret 2017 Pukul 23.45

<sup>14</sup> Id.

<sup>15</sup> Lihat Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, 2008, hlm.4.

UUPK”.<sup>16</sup> Definisi konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK yang berarti 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.

Apabila diperhatikan, kondisi konsumen di Indonesia dewasa ini, maka tampak bahwa posisi konsumen masih sangat lemah dibanding dengan posisi pelaku usaha, sehingga perlu adanya pemberdayaan konsumen agar posisinya tidak selalu pada pihak yang dirugikan.<sup>17</sup> Sedangkan yang disebut pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik 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.<sup>18</sup> Sebagai konsumen, kita mempunyai hak yang telah dijamin oleh undang-undang, hak tersebut tercantum dalam Pasal 4 UUPK. Selain itu, pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan;
- b. Hak untuk memperoleh informasi;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak untuk didengar;
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- h. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

---

<sup>16</sup> Ahmadi Miru, et al, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-8, Rajawali Pers, 2014, hlm.1.

<sup>17</sup> Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Edisi ke -1 Cetakan Ke-2, Rajawali Pers,2013, hlm.41.

<sup>18</sup> Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>19</sup> Supranote 17, hlm.40.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Ketidakjelasan pengenaan tarif yang ditetapkan oleh *Grab* dapat menimbulkan kerugian pada konsumen yang menggunakan jasa layanan *Grab* karena konsumen harus membayar harga yang lebih mahal untuk rute yang sama dengan jarak yang sama. Menurut Sudaryatmo dalam bukunya, menyebutkan bahwa konsumen harus terinformasi (*well informed*). Hal ini dimaksudkan agar konsumen dapat memenuhi peranannya sebagai peserta atau komponen pasar yang bertanggung jawab. Hal ini bisa ditempuh dengan cara antara lain, melalui deskripsi barang menyangkut harga dan kualitas atau kandungan barang, yaitu melalui pengujian barang yang mandiri.<sup>20</sup> Berdasarkan hak yang telah disebutkan di atas, hak lain yang dimiliki oleh konsumen yakni hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kegiatan akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu, konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.<sup>21</sup> Selain itu, dalam syarat dan ketentuan umum yang dibuat oleh *Grab* terdapat klausul mengenai “Informasi Rahasia” yang di dalamnya menyebutkan bahwa tabel tarif dan tarif termasuk informasi rahasia.

Melihat adanya fenomena di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai tarif mana yang lebih melindungi konsumen berdasarkan undang-undang. Maka dari itu, penelitian ini akan diberi judul:

---

<sup>20</sup> Lihat Sudaryatmo, Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen, PIRAC bekerja sama dengan PEG, 2001, hlm.21.

<sup>21</sup> Supranote 17, hlm.45.

**“Tingkat Perlindungan Konsumen Atas Tarif Yang Ditetapkan Oleh  
Grab Dan Taksi Konvensional Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8  
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”**

**2. Rumusan Masalah**

Setelah pemaparan latar belakang di atas, maka dapat ditarik suatu permasalahan yang akan dianalisa, yaitu:

Tarif manakah yang lebih melindungi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

**3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan hukum ini adalah untuk mengetahui tarif mana yang lebih melindungi konsumen antara tarif yang ditetapkan oleh *Grab* dengan Tarif yang ditetapkan taksi konvensional.

**4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penulis melakukan penelitian terhadap masalah hukum yang telah dirumuskan tersebut di atas yakni untuk menambah wawasan atau pengetahuan hukum di Indonesia, terutama dalam bidang hukum perlindungan konsumen, sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti, pengajar atau akademisi lain di kemudian hari.

**5. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif yakni metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Selain itu dalam penelitian ini digunakan pula kriterium kebenaran koheren yang menggunakan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum untuk menilai dan menentukan kebenaran suatu hal. “Jadi sesuatu itu benar jika sesuai dengan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum.”<sup>22</sup> Metode ini digunakan oleh peneliti karena di dalam membahas skripsi ini, peneliti

---

<sup>22</sup> Soerjono Soekanto, et al, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, Rajawali Pers, 2001, hlm. 13.

hanya akan melakukan studi pustaka dengan menggunakan sumber-sumber hukum primer, sekunder dan sumber hukum tersier yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen. Sumber data:

1. Sumber Hukum Primer yaitu Semua dokumen peraturan yang mengikat dan ditetapkan oleh pihak-pihak yang berwenang yakni berupa undang-undang dan lain sebagainya.<sup>23</sup>
2. Sumber Hukum Sekunder yaitu bahan-bahan berupa buku literature yang terdiri dari Bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan juga bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan primer yang dapat diperoleh dari studi kepustakaan seperti buku-buku, doktrin, karya ilmiah para sarjana, makalah, surat kabar, artikel, bulletin, berkas perkara dan informasi pada situs internet. Selain itu, karya ilmiah hukum atau pandangan praktisi hukum dan jurnal hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Sumber hukum tersier, yaitu Bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum atau bahan rujukan bidang hukum, seperti abstrak perundang-undangan, bibliografi hukum, direktori pengadilan, ensiklopedia hukum, indeks majalah hukum, kamus hukum, dan seterusnya.<sup>24</sup>

## **6. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan disusun untuk menjelaskan dan memudahkan para pembaca dalam memahami permasalahan penelitian

## **BAB I PENDAHULUAN**

---

<sup>23</sup> Lihat Johny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, , 2005, hlm.241.

<sup>24</sup> Supranote 22, hlm 33.

Dalam bab ini akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai latar belakang permasalahan penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta metode penelitian

## **BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dalam bab ini, akan dibahas mengenai perlindungan konsumen yang ada di Indonesia yang terkait dengan penelitian, teoritik tersebut dapat meliputi tinjauan umum mengenai perlindungan konsumen serta teori-teori mengenai hak-hak konsumen.

## **BAB III TINJAUAN UMUM TARIF YANG DITETAPKAN OLEH GRAB DAN TAKSI KONVENSIONAL**

Dalam bab ini akan berisi penjelasan mengenai tarif progresif yang ditetapkan oleh Grab dan taksi konvensional.

## **BAB IV ANALISIS TINGKAT PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TARIF YANG DITETAPKAN OLEH GRAB DAN TAKSI KONVENSIONAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui serangkaian bahan-bahan yang telah diteliti dan akan diuraikan secara jelas dan lengkap.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam akhir dari penelitian ini, penulis akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya serta saran dari penulis terhadap permasalahan dalam penelitian ini.