

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, teknologi menjadi suatu katalis yang perlu dipersyaratkan guna terus menerus berkembang dan berinovasi tanpa henti, dengan tujuan mencapai tingkat efisiensi yang optimal. Kemajuan dalam bidang teknologi mampu memberikan kontribusi signifikan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasionalnya dan menjalankan bisnisnya, namun demikian, dampaknya juga meluas ke berbagai aspek kehidupan termasuk dalam konteks dunia bisnis. Saat ini, terdapat pertumbuhan yang signifikan dalam sektor bisnis di Indonesia, mencakup berbagai ranah. Fenomena ini diiringi dengan peningkatan keinginan dan kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan peluang bisnis. Para pengusaha memiliki kesempatan untuk mengembangkan usaha mereka dengan pendekatan kreatif dan inovatif, dengan tujuan untuk mempertahankan daya saing dalam era globalisasi yang sedang berlangsung.

Banyak pengusaha berkompetisi untuk mengembangkan bisnis mereka dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai alat transportasi. Pertumbuhan yang cepat dalam fasilitas dan infrastruktur transportasi memiliki dampak besar dan peran yang sangat penting dalam mobilitas. Apabila transportasi tidak berperan sebagai sarana pendukung, maka hasil yang diinginkan dalam perkembangan ekonomi suatu negara

tidak dapat dicapai. Akibatnya, negara tersebut berisiko tertinggal dibandingkan dengan negara-negara lain. Kebutuhan akan sarana transportasi sejalan dengan tingkat perkembangan dan keramaian penduduk dalam suatu wilayah. Namun, ketidakseimbangan terjadi ketika jumlah kendaraan yang ada di jalan tidak sejajar dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat. Bukan hanya kesiapan alat transportasi yang mempengaruhi pertumbuhan permintaan akan transportasi umum, tetapi juga efisiensi waktu dan kenyamanan dalam memilih opsi transportasi umum menjadi faktor penting dalam pemilihan. Layanan ojek berbasis teknologi online berhasil memberikan berbagai pilihan dan keunggulan dibandingkan dengan moda transportasi umum lainnya. Kemajuan fasilitas ojek online terus berkembang dengan pesat. Dalam waktu singkat, layanan ojek berbasis online berhasil menarik minat ratusan hingga ribuan orang di Indonesia untuk menggunakan aplikasi ojek online. Pemanfaatan perkembangan teknologi dan informasi telah membawa peningkatan signifikan dalam kenyamanan penggunaan layanan angkutan, memudahkan akses, dan mengoptimalkan pemesanan melalui smartphone. Transportasi berbasis online merupakan bentuk layanan transportasi yang menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman serta memanfaatkan kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi yang sedang berlangsung saat ini memiliki tujuan untuk mempermudah pelaksanaan berbagai aktivitas dan mobilitas manusia dalam konteks kehidupan sehari-hari.

Oleh karena itu, terdapat sejumlah platform yang menyalurkan layanan ojek daring, dan satu di antaranya adalah Grab. Grab adalah salah satu entitas layanan on demand yang berasal dari Malaysia dan memiliki pusat operasi di Singapura. Awalnya didirikan di Malaysia, perusahaan tersebut pertama kali fokus pada layanan transportasi. Namun sekarang, mereka telah mengembangkan jangkauan layanan mereka. Selain transportasi, perusahaan ini juga menyediakan pengiriman makanan dan layanan pembayaran melalui aplikasi mobile. Setelah awalnya bermarkas di Malaysia, kantor pusat Grab kemudian dipindahkan ke Singapura. Saat ini, Grab sudah beroperasi di seluruh wilayah Asia Tenggara, kecuali di negara Laos dan Brunei. Grab merupakan sebuah startup dengan valuasi perusahaan mencapai US\$10 miliar, yang dikenal sebagai "decacorn," yang pertama di Asia Tenggara. Di Indonesia, Grab menyediakan layanan pemesanan berbagai jenis kendaraan seperti ojek (GrabBike), mobil (GrabCar), taksi (GrabTaksi), kurir (GrabExpress), pemesanan makanan (GrabFood), serta berbagi perjalanan (GrabHitch Car). Saat ini, Grab hadir di 125 kota di seluruh Indonesia, mencakup rentang dari Banda Aceh di Aceh hingga Jayapura di Papua.

Dalam dunia persaingan bisnis karna semakin banyak nya aplikasi aplikasi yang serupa, banyak aplikasi ojek online lain nya yang mempromosikan prodaknya dengan menggunakan metode *challenge* (tantangan) yaitu memberikan sebuah hadiah kepada penggunanya apabila telah menyelesaikan suatu tantangan, tetapi bagaimanakah bila seseorang

telah menyelesaikan suatu challenge (tantangan) tapi tidak mendapatkan hadiah yang telah di janjikan.

Berdasarkan pada kasus Zico Leonard Djagardo Simanjuntak sebagai salah satu konsumen Greb yang mengikuti *Challenge* (Tantangan)

tersebut tidak mendapatkan hadiah yang telah di janjikan oleh GREB, meskipun telah memenuhi persyaratan yang ada . Berikut kronologi kasusnya: Zico menjelaskan bahwa masalah ini dimulai pada tanggal 1 Agustus 2019. Pada saat tersebut, Grab Indonesia mengadakan suatu kompetisi atau ajang yang disebut Jugglenaut. Kompetisinya melibatkan pengguna Grab Bike yang melakukan perjalanan sebanyak 74 kali untuk mendapatkan hadiah sebesar Rp 1 juta. Di dalam aturan dan ketentuannya, tertulis bahwa '*upon completion of the challenge, you will automatically receive your reward*' (Setelah menyelesaikan tantangan, anda akan secara otomatis menerima hadiah anda) . "Karena mobilitas tinggi, saat itu kuliah di UI, bekerja di DPRD DKI, riset skripsi di DPR, Pemohon pergi kemanapun menggunakan Grab Bike. Sehingga pemohon berhasil menyelesaikan challenge pada 8 Agustus 2019," kata Zico dalam gugatannya. Namun Zico tak mendapatkan reward Rp 1 juta setelah ia menggunakan Grab Bike sebanyak 74 kali. Kemudian Zico menghubungi Grab Indonesia untuk menayakan hal tersebut dan mendapat jawaban 'menanggapi email Anda mengenai challenges (jugglenaut), mohon kesediaan dan kesabarannya untuk menunggu hingga proses ini selesai'. Lalu 2 hari kemudian, kata Zico, syarat dan ketentuan berubah menjadi

'reward will be sent after verification is completed. Verification will take up to 7 working days after challenge is completed' (hadiah akan terkirim setelah verifikasi selesai. Verifikasi akan memakan waktu hingga 7 hari kerja setelah tantangan). Zico menilai berubahnya syarat dan ketentuan tersebut bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen. Meski demikian, Zico tetap menunggu 7 hari kerja.

Namun hingga 21 Agustus yang sudah melewati jangka waktu, reward tetap tidak diberikan. Pemohon kembali menghubungi Grab dan mengirimkan peringatan. Lalu dijawab 'Anda tidak perlu khawatir dan mohon kesediaannya untuk menunggu proses verifikasi hingga selesai, periode berakhir pada 31 Agustus 2019'," kata Zico. Meskipun mengakui adanya rasa ketidakpuasan, Zico menyatakan komitmennya untuk bertindak dengan niat baik dengan menanti hingga tanggal 31 Agustus 2019. Namun hingga 31 Agustus, Zico tetap tidak mendapatkan hadiah itu. "Hingga Senin 2 September, Pemohon tetap tidak mendapat reward, bahkan tidak ada keterangan atau penjelasan apa pun," ucapnya. Akhirnya, Zico mengambil langkah hukum dengan mengajukan gugatan terhadap Grab Indonesia pada tanggal 3 September di Pengadilan Jakarta Pusat. Langkah hukum ini mendapatkan liputan dari berbagai media. Pada malam tanggal 3 September, Zico melaporkan bahwa akun resmi Grab menghubunginya setelah mengetahui mengenai gugatan tersebut, dan mengutarakan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang timbul. Namun demikian, Zico mengharapkan Grab untuk berkomunikasi dengan kuasa hukum yang

mewakilinya, mengingat permasalahan ini telah memasuki wilayah hukum. "Besoknya, 4 September, Grab tiba-tiba memberikan reward Rp 1 juta ke akun Grab Pemohon," kata Zico.¹

Maka dari itu Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti terdorong untuk menyusun, mengkaji dan meneliti kedalam penulisan skripsi yang berjudul : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PEMBERIAN HADIAH YANG DILAKUKAN OLEH PT Grab Indonesia (STUDI KASUS PUTUSAN NO 527/PDT.G/2019.JKT.PST)**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan pemberian hadiah yang dilakukan oleh PT Grab Indonesia (berdasarkan putusan pengadilan jakarta pusat **no 527/PDT.G2019.JKT.PST**) ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban PT Grab Indonesia atas keterlambatan pemberian hadiah yang telah di janjikan kepada konsumen ?

¹ KumparanNEWS <https://kumparan.com/kumparannews/digugat-grab-soal-ganti-biaya-pengacara-rp-500-juta-penumpang-ini-mengadu-ke-mk-1uD3PETBCjO/full> akses 16 september 2020 15:20

C. Tujuan Penelitian

Guna menunaikan tanggung jawab dalam menyusun sebuah karya akademik berbentuk skripsi yang akan disajikan di hadapan komite penguji, dengan tujuan untuk meraih gelar Sarjana Hukum dari Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, di Universitas Nasional.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat bagi mahasiswa hukum dan juga masyarakat luas mengenai perlindungan konsumen yang tidak atau terlambat mendapatkan hak nya atas suatu hadiah dari sebuah *Challenge* (Tantangan).

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan gambaran terkait perlindungan hukum konsumen yang tertuang dalam Undang undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang tidak mendapatkan hak yang telah di janjikan, serta memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum sesuai dengan tujuan hukum.

E. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teoritis

a) Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merujuk pada pemberian jaminan kepada hak-hak asasi manusia yang telah mengalami pelanggaran oleh pihak lain. Upaya perlindungan ini ditujukan kepada masyarakat secara keseluruhan dengan tujuan agar mereka dapat menikmati hak-hak yang dijamin oleh peraturan hukum. Secara esensial, perlindungan hukum mencakup rangkaian langkah hukum yang harus diambil oleh lembaga penegak hukum guna memberikan perasaan aman dan kepastian kepada individu, baik dalam dimensi psikologis maupun fisik, dari segala bentuk gangguan dan potensi ancaman yang mungkin berasal dari pihak mana pun.² Perlindungan hukum merujuk pada upaya untuk menjaga integritas dan kehormatan, serta mengakui hak-hak fundamental yang dimiliki oleh individu yang berstatus sebagai subyek hukum berdasarkan norma-norma hukum yang telah ditetapkan secara sah, baik dalam bentuk yurisdiksi maupun sebagai kumpulan peraturan atau prinsip yang bertujuan untuk mengamankan suatu entitas dari potensi ancaman atau gangguan yang berasal dari entitas lain. Dalam konteks konsumen, hukum

² Satjipto Rahardjo, Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah. *Jurnal Masalah Hukum*.2018, hlm. 74

berperan dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari segala hal yang berpotensi menyebabkan ketidakpenuhan terhadap hak-hak tersebut.³ Perlindungan hukum merujuk pada konseptualisasi yang lebih sempit dari perlindungan secara umum, di mana fokusnya terbatas pada perlindungan yang disediakan melalui perangkat hukum. Perlindungan ini berhubungan erat dengan sistem hak dan kewajiban yang melekat pada individu sebagai entitas hukum, khususnya dalam konteks interaksi antarindividu dan hubungannya dengan lingkungan sekitarnya. Sebagai individu yang berada dalam lingkup hukum, manusia memiliki hak dan tanggung jawab untuk melakukan tindakan hukum tertentu.⁴ Dalam pandangan Setiono, perlindungan hukum merujuk pada langkah atau usaha untuk melindungi masyarakat dari tindakan yang sembrono oleh penguasa yang tidak mematuhi norma hukum. Tujuan utamanya adalah untuk menjaga keteraturan dan kedamaian, sehingga individu bisa merasa dihormati dalam kedudukannya sebagai manusia.⁵ Menurut pandangan yang disampaikan oleh Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu aktivitas yang bertujuan

³ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm.25

⁴ CST Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm 102

⁵ Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program

untuk melindungi individu dengan mengkoordinasikan aspek-aspek nilai atau prinsip-prinsip yang terwujud dalam perilaku dan tindakan, dengan tujuan menciptakan keteraturan dalam interaksi kehidupan antar manusia.⁶

b) Teori Kepastian Hukum

Kepastian merujuk pada kondisi yang tidak diragukan, ketetapan, atau penegasan. Di dalam ranah hukum, suatu aspek yang sangat penting adalah kepastian dan keadilan. Prinsip kepastian hukum melibatkan jaminan bahwa hukum haruslah jelas dan tegas, serta sesuai dengan standar moral dan etika. Kejelasan hukum menjadi panduan bagi perilaku individu, dan integritas keadilan adalah kunci dalam menegakkan norma-norma hukum. Dengan menjunjung tinggi prinsip keadilan dan mengamankan kepastian, hukum dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Meskipun kepastian hukum adalah topik yang lebih cocok untuk diperdebatkan dalam konteks normatif daripada sosiologis.⁷ Menurut pandangan Kelsen, hukum mewujudkan sebuah rangkaian norma-norma. Norma-norma ini merupakan pernyataan yang mengedepankan dimensi "harusnya" atau *das sollen*, yang melibatkan inklusi beberapa ketentuan mengenai tindakan yang

⁶ Muchsin. Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2003, hlm 14

⁷ Dominikus Rato, Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm.59

wajib dijalankan. Norma-norma ini merupakan hasil dari tindakan manusia yang melalui proses deliberasi. Peraturan hukum yang mengandung prinsip-prinsip yang bersifat universal memberikan panduan bagi individu dalam mengatur perilaku mereka dalam konteks kehidupan bersosial. Hal ini mencakup interaksi antarindividu serta hubungan mereka dengan masyarakat secara keseluruhan. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai parameter yang mengatur batasan-batasan dalam interaksi sosial dan pencegahan terhadap tindakan yang merugikan individu. Keberadaan dan implementasi peraturan-peraturan ini memberikan kepastian dalam kerangka hukum.⁸ Kepastian hukum secara normatif termanifestasi saat suatu norma diinisiasi dan diumumkan secara tegas karena mengandung pengaturan yang terperinci dan koheren. Tegas dalam konteks ini merujuk pada absennya ambiguitas atau keraguan dalam interpretasi (pluritas penafsiran), sementara koheren menunjukkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip logika. Secara jelas, hal ini merujuk pada bagaimana suatu sistem norma dapat terintegrasi dengan norma-norma lainnya sehingga tidak terjadi kontradiksi atau konflik antara norma-norma tersebut. Kejelasan hukum mengacu pada implementasi hukum yang tegas, tetap, seragam, dan konsekuen, yang tidak dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat pribadi atau subjektif. Ketetapan dan

⁸ Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana, Jakarta, 2008, hlm.158.

kesetaraan bukan hanya aspirasi moral, tetapi juga secara faktual mencerminkan sifat hukum. Sebuah undang-undang yang tidak jelas dan tidak mementingkan keadilan bukan hanya merupakan undang-undang yang kurang baik secara subjektif.⁹

Menurut pandangan yang diungkapkan oleh Utrecht, konsep kepastian hukum dapat diuraikan dalam dua dimensi penting. Pertama, dimensi ini melibatkan eksistensi norma-norma hukum yang bersifat umum, yang pada gilirannya memungkinkan individu untuk memahami lingkup tindakan yang dapat mereka lakukan atau yang harus mereka hindari. Kedua, dimensi lainnya adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada individu terhadap potensi penyalahgunaan wewenang oleh entitas pemerintah. Hal ini direalisasikan melalui adanya peraturan hukum umum, yang secara konsisten memberikan panduan mengenai pembatasan-pembatasan dan kewajiban-kewajiban yang dapat dijatuhkan oleh pemerintah kepada perorangan.¹⁰ Prinsip kepastian hukum ini bersumber dari doktrin Yuridis-Dogmatik yang mendasarkan dirinya pada aliran pemikiran positivis dalam domain hukum. Pandangan ini cenderung memandang hukum sebagai entitas yang memiliki otonomi dan independensi, karena

⁹ Cst Kansil, Christine , S.T Kansil, Engelién R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Jakarta, 2009, Hlm. 385.

¹⁰ Riduan Syahrani, Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm.23.

bagi para penganut aliran ini, hukum semata-mata dianggap sebagai kumpulan norma-norma. Bagi para pengikut pandangan ini, esensi dari fungsi hukum adalah semata-mata untuk memastikan tercapainya stabilitas dalam tatanan hukum.

Kepastian hukum diimplementasikan melalui mekanisme hukum yang menghasilkan peraturan-peraturan hukum yang memiliki karakteristik universal. Ciri umum yang dapat ditemukan pada peraturan hukum mengindikasikan bahwa tujuan hukum bukanlah untuk mencapai keadilan atau manfaat, tetapi lebih kepada penyediaan kepastian.¹¹ Kepastian hukum adalah suatu aspek yang menjamin adanya ketetapan mengenai norma-norma hukum yang mencakup prinsip-prinsip keadilan. Norma-norma yang mendorong terwujudnya keadilan harus efektif berperan sebagai regulasi yang dihormati. Menurut pandangan Gustav Radbruch, elemen-elemen yang konsisten dalam kerangka hukum adalah keadilan dan ketetapan hukum. Pendapat yang diungkapkan oleh beliau menekankan perlunya mengedepankan prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam konteks akademik. Kepastian hukum dianggap sebagai elemen yang harus dijaga dengan seksama guna menjamin keamanan dan ketertiban dalam lingkup suatu negara. Pada akhirnya, kepatuhan terhadap hukum positif merupakan

¹¹ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Penerbit Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm. 82-83

suatu kewajiban mutlak. Hal ini dapat ditarik dari prinsip-prinsip teori kepastian hukum, seiring dengan tujuan-tujuan utama seperti mencapai nilai-nilai keadilan dan kesejahteraan.¹²

c) Teori Keadilan

Keadilan pada pokoknya terletak pada keseimbangan atau keharmonisan antara menuntut hak, dan menjalankan kewajiban. Keadilan merujuk pada suatu situasi, permintaan, dan nilai yang diutamakan. Sebagai sebuah situasi, keadilan menggambarkan bahwa semua individu menerima apa yang seharusnya menjadi hak mereka dan diperlakukan dengan kesamaan. Contoh, dalam suatu negara atau organisasi, prinsip keadilan ditegakkan dengan memastikan bahwa semua individu diperlakukan dengan saksama, tanpa memandang asal suku, agama, ras, atau pandangan tertentu. Keadilan dianggap sebagai suatu keharusan, yang berarti mengupayakan penciptaan situasi yang adil melalui langkah-langkah yang sesuai dan menghindari perilaku yang tidak adil.

Memandang keadilan sebagai nilai utama mengimplikasikan sikap serta tekad untuk melaksanakan perbuatan yang mematuhi prinsip keadilan.¹³ Menurut Aristoteles, keadilan adalah keutamaan dan ini bersifat umum. Keadilan

¹² *Ibid.*, hlm 95

¹³ Parta Setiawan, Pengertian Keadilan – Makna, Macam, Landasan, Sosial, Para Ahli, <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-keadilan/>, Diakses pada 7 Juni 2022.

menurut Aristoteles di samping keutamaan umum, juga keadilan sebagai keutamaan moral khusus, yang berkaitan dengan sikap manusia dalam bidang tertentu, yaitu menentukan hubungan baik antara orang-orang, dan keseimbangan antara dua pihak. Ukuran

keseimbangan ini adalah kesamaan numerik dan proporsional. Hal ini karena Aristoteles memahami keadilan dalam pengertian kesamaan. Dalam kesamaan numerik, setiap manusia disamakan dalam satu unit. Misalnya semua orang sama di hadapan hukum. Kemudian kesamaan proporsional adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya, sesuai kemampuan dan prestasinya.¹⁴

2. Kerangka Konseptual

a) Hukum

Hukum merupakan produk intelektual manusia yang terdiri dari sekumpulan norma-norma. Di dalamnya terangkum panduan perilaku yang mencerminkan aspirasi manusia terhadap tata cara pembentukan dan pengarahannya masyarakat.¹⁵ Undang-undang dirancang dengan tujuan untuk mengatur berbagai perilaku masyarakat agar tidak berperilaku sesuai kehendak pribadi secara tanpa kendali. Indonesia merupakan sebuah entitas berdasarkan

¹⁴ Hyronimus Rhiti, Filsafat Hukum Edisi Lengkap, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2015), hal. 241.

¹⁵ Muhammad Sadi Is, Pengantar Ilmu Hukum, Cetakan II, Jakarta, 2017, h.52.

prinsip negara hukum, di mana semua tindakan akan diatur berdasarkan norma hukum yang berlaku. Ketika terjadi pelanggaran terhadap ketentuan hukum, individu yang terlibat akan menjalani proses penanganan sesuai dengan aturan prosedural yang telah ditetapkan.

b) Ojek Online

Dalam ketentuan Peraturan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan nomor 20 tahun 2009, kendaraan bermotor umum mengacu pada segala jenis kendaraan yang dipakai untuk membawa orang dan/atau barang dengan membayar ongkos. Ojek online memiliki kesamaan dengan ojek konvensional yang umumnya digunakan sebagai sarana transportasi umum untuk mengangkut penumpang dan barang. Namun, ojek online memiliki perbedaan signifikan, di mana ia telah mengadopsi perkembangan teknologi masa kini. Hal ini membuatnya menjadi opsi yang lebih modern, praktis, dan sederhana dalam penggunaannya. Ojek online adalah bentuk transportasi umum serupa dengan ojek konvensional, dimana sepeda motor digunakan sebagai alat transportasi. Namun, perbedaannya terletak pada tingkat kemajuan yang lebih tinggi pada ojek online karena telah terhubung dengan perkembangan teknologi. Ojek daring merupakan jenis layanan ojek berbasis sepeda motor yang mengadopsi teknologi melalui pemanfaatan aplikasi pada perangkat smartphone. Inovasi ini memberikan

kemudahan bagi pengguna dalam melakukan pemesanan layanan yang disediakan melalui platform ojek daring yang bersangkutan. Pengemudi layanan ojek berbasis online tidak sekadar terbatas pada fungsi transportasi individu dan/atau pengiriman barang, melainkan juga mampu berperan sebagai perantara dalam pembelian produk maupun pemesanan makanan. Fenomena ini menjadi semakin relevan dalam konteks masyarakat global, terutama di wilayah-wilayah perkotaan yang ditandai oleh aktivitas yang sibuk dan menghadapi permasalahan lalu lintas yang tak terhindarkan. Layanan ojek online hadir sebagai solusi untuk mempermudah kehidupan sehari-hari masyarakat dengan mengutamakan pemanfaatan teknologi yang terus berkembang.

c) Konsumen

Definisi konsumen mengacu pada setiap individu maupun kelompok yang melakukan pembelian atau penggunaan akhir terhadap produk, layanan, dan aktivitas tertentu, tanpa memandang apakah entitas tersebut berasal dari pedagang, pemasok, atau produsen. Hal ini juga berlaku baik untuk tindakan pembelian individual maupun kolektif.¹⁶ Sebagian besar pelanggan adalah individu yang menggunakan barang dan layanan di sekitarnya untuk kebutuhan pribadi mereka, dan penggunaan barang dan

¹⁶ Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I, penerbit Prena Media Grup, Depok, 2018, h.4.

layanan tersebut ditujukan untuk kepentingan sendiri dan bukan untuk tujuan perdagangan. Apabila ada pelanggan yang memperdagangkan produk, maka mereka disebut sebagai distributor yang mengambil barang langsung dari produsen.

Pengguna akhir dari barang atau jasa adalah mereka yang menggunakan barang atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, dan keperluan di dalam rumah tangga. Sebagian besar produk dan layanan yang dibeli oleh pelanggan akhir pada umumnya diperoleh di pasar konsumen, dan umumnya terdapat beberapa produk dan layanan yang digunakan di rumah tangga oleh masyarakat konsumen.

d) Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha yaitu 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.¹⁷

e) Pengertian Perjanjian

Perjanjian adalah tindakan yang dilakukan oleh satu individu atau lebih dengan tujuan meningkatkan posisinya di

¹⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

antara satu individu atau lebih, dan hasilnya dapat menghasilkan suatu perbuatan hukum. Menurut para pakar yang memiliki pemahaman, definisi perjanjian masing-masing adalah sebagai berikut:

1. Menurut pandangan Sudikno Mertokusumo, perjanjian merujuk pada interaksi antara minimal dua pihak atau lebih, yang didasarkan pada kesepakatan verbal atau tertulis, dengan tujuan untuk menghasilkan konsekuensi atau dampak yang memiliki relevansi hukum.¹⁸
2. Menurut Rutten, perjanjian merujuk pada tindakan yang tidak mematuhi aspek formal yang diatur oleh peraturan hukum yang berlaku, bergantung pada penyelarasan keinginan antara dua orang atau lebih. Penyelarasan ini ditujukan untuk menghasilkan konsekuensi hukum terkait kepentingan salah satu pihak yang membebaskan pihak lain, atau untuk kepentingan bersama antara pihak-pihak yang terlibat.¹⁹

f) Syarat sah suatu perjanjian

Perjanjian dianggap memiliki keabsahan apabila ia mampu memenuhi kriteria yang telah dijabarkan dalam Pasal 1320 dari

¹⁸ Agus Riyanto, *Hukum Bisnis Indonesia, Cetakan I, Penerbit CV. Bataim Publisher, 2018, h.31.*

¹⁹ Agus Riyanto, *Hukum Bisnis Indonesia, Cetakan I, Penerbit CV. Bataim Publisher, 2018, h.32*

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Beberapa kriteria tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Konsensus yang diikat oleh pihak-pihak yang terlibat. Istilah "konsensus" dalam konteks ini merujuk pada sebuah

keepakatan yang tidak dapat dicetuskan oleh faktor-faktor seperti kesalahan pemahaman atau kurangnya pengetahuan, termasuk adanya unsur tekanan di mana seseorang melakukan tindakan tertentu karena takut akan konsekuensi ancaman tertentu (sebagaimana diatur dalam Pasal 1324 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

2. Cakap untuk membuat perikatan. Kata "cakap" dalam konteks ini mengacu pada fakta bahwa semua pihak terlibat telah memenuhi syarat usia dewasa dan tidak berada di bawah pengawasan karena perilaku yang tidak stabil, serta mereka bukanlah individu yang dilarang oleh hukum untuk membuat perjanjian.

3. Sesuatu aspek khusus. Dalam suatu kesepakatan, perlu dijelaskan jenis-jenis barang yang telah disepakati. Jika tidak ada barang yang telah disepakati, maka kesepakatan tersebut dianggap tidak sah menurut hukum. Pasal 1332 KUHPerdata mengatur barang-barang yang bisa diperdagangkan sebagai objek dari kesepakatan tersebut.

4. Sebab atau penyebab yang sah. Penyebab yang sah dari suatu kesepakatan ditentukan pada saat kontrak dijalin. Apabila kontrak dibuat tanpa adanya penyebab yang sah, maka kontrak tersebut dianggap tidak berlaku menurut hukum.

g) Asas perjanjian

Di dalam perjanjian terdapat pula beberapa asas penting yang harus diketahui ada empat asas yaitu:²⁰

1. Sistem Terbuka

Sistem yang bersifat terbuka merujuk pada situasi di mana pihak-pihak yang terikat oleh sebuah perjanjian memiliki kebebasan dalam menentukan serta menjalankan hak dan kewajiban yang telah disepakati. Asas ini juga dapat disebut sebagai prinsip kebebasan berkontrak, yang merujuk pada suatu kesepakatan yang sah yang memiliki kekuatan hukum sebagai suatu peraturan bagi para pihak yang terlibat dalam pembuatannya. Asas ini harus selaras dengan prinsip-prinsip ketertiban umum, norma-norma kesusilaan, dan peraturan perundang-undangan.

²⁰ P.N.H Simanjuntak, Hukum Perdata Indonesia, Cetakan III, Penerbit Kencana, Jakarta, 2015, h.286

2. Bersifat Pelengkap

Hukum mengenai perjanjian yang bersifat pelengkap mengandung makna bahwa ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam hukum perjanjian dapat dikecualikan jika para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut menginginkan dan menetapkan disposisi sendiri yang berbeda dari norma-norma yang diatur dalam undang-undang.

3. Berasaskan konsensualisme

Asas tersebut mengandung makna bahwa ia merujuk pada sebuah kesepakatan yang telah ada sejak momen tercapainya persetujuan antara kedua belah pihak.

4. Berasaskan kepribadian

Makna dari kalimat ini adalah bahwa suatu kesepakatan hanya berlaku bagi mereka yang berpartisipasi dalam pembuatannya.

h) Wanprestasi

Wanprestasi adalah istilah yang diambil dari bahasa Belanda *wanprestatie* dengan arti tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban dalam suatu perjanjian. Berdasarkan arti dalam KBBI, wanprestasi adalah keadaan salah satu pihak (biasanya perjanjian) berprestasi buruk karena kelalaian. Dalam hukum, wanprestasi berarti kegagalan dalam memenuhi prestasi yang sudah ditetapkan. Prestasi merupakan suatu hal yang dapat dituntut. Dalam sebuah

perjanjian, umumnya ada satu pihak yang menuntut prestasi kepada pihak lain

i) Reward

Reward merupakan bentuk pengakuan atau kompensasi yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok individu sebagai pengakuan atas tindakan positif, pencapaian unggul, kontribusi yang berarti, atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kata "Reward" berasal dari bahasa Inggris yang mengacu pada hadiah, penghargaan, atau balasan. Setiap lembaga memanfaatkan berbagai jenis hadiah atau balasan untuk menarik dan mempertahankan individu serta memotivasi mereka dalam mencapai tujuan-tujuan pribadi dan organisasi. Jumlah hadiah yang diberikan dalam skala yang lebih kecil tergantung pada beberapa faktor, terutama dipengaruhi oleh tingkat pencapaian yang berhasil dicapai. Selain itu, bentuk hadiah juga dipengaruhi oleh jenis atau bentuk pencapaian yang berhasil, serta penerima hadiah tersebut. Sistem imbalan (*Reward system*) mencakup segala elemen dalam struktur organisasi, melibatkan individu-individu, prosedur, peraturan, dan mekanisme pengambilan keputusan yang terlibat dalam penentuan kompensasi dan manfaat bagi karyawan sebagai apresiasi atas kontribusi mereka terhadap kesuksesan organisasi. Penghargaan tidak hanya bisa diukur dari segi materi,

melainkan juga dipengaruhi oleh bagaimana interaksi antara individu dan lingkungan di dalam organisasi terjadi. Terkadang, orang bisa termotivasi oleh insentif ekonomi atau keuntungan materi, yang dikenal sebagai insentif materi atau penghargaan ekonomi.

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif.²¹ Yaitu penelitian yang dilakukan atau ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis dan bentuk-bentuk dokumen resmi atau disebut juga dengan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dengan mengumpulkan bahan-bahan dari buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dan juga dari perundang-undangan perlindungan konsumen.

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan dalam penelitian adalah pendekatan perundang-undangan dan dengan menggunakan studi kasus Putusan NO 527/PDT.G/2019.JKT.PST penulis melaksanakan penelitian guna mendapatkan data yang konkrit untuk dijadikan sebagai bahan penulisan agar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

²¹ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 93

2. Sumber Bahan Hukum

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data bahan hukum primer yang meliputi Pasal 8 ayat (1) huruf (f) dan Pasal 13 ayat (1) UUPK NO 527/PDT.G/2019.JKT.PST Serta bahan hukum

sekunder berupa, buku, jurnal hukum, karya ilmiah, media massa yang berisi tentang perlindungan hukum konsumen Dan juga Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum premier maupun bahan hukum sekunder, bahkan hukum tersier tersebut berupa media internet serta kajian dan kamus hukum.

3. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Berdasarkan pada subjek studi dan jenis masalah yang ada, maka dari 3 jenis grand method yang telah disebutkan di atas, dalam penelitian ini akan digunakan metode penelitian *Library Research* atau penelitian kepustakaan. Penelitian hukum semacam ini tidak mengenal penelitian lapangan, karena yang diteliti adalah bahan hukum sehingga dapat dikatakan *library based, focusing on reading and analysis and analysis of the primary and secondary materials* (berbasis perpustakaan, dengan fokus membaca dan menganalisis serta menganalisis bahan-bahan primer dan sekunder).²²

²²Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayu Media Publishing, 2006. hlm. 46.

4. Analisis dan Pengolahan Bahan Hukum

Dalam Skripsi ini digunakan metode analisis kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (case study). Studi kasus termasuk dalam penelitian yang dilakukan

terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat sampai tuntas. Kasus yang dimaksud bisa berupa tunggal atau jamak, misalnya berupa individu atau kelompok. Disini perlu dilakukan analisis secara tajam terhadap berbagai faktor yang terkait dengan kasus tersebut sehingga akhirnya akan diperoleh kesimpulan yang akurat.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini dibuat secara sistematis untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari skripsi ini. Berkenaan penulis menyusun skripsi ini yang berisi lima bab dengan garis besar sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, konseptual, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TERHADAP KETERLAMBATAN PEMBERIAN HADIAH

KEPADA KONSUMEN YANG DI LAKUKAN PT, Grab INDONESIA

Pada bab ini akan membahas tentang tinjauan umum mengenai perlindungan hukum, konsumen, pengertian perlindungan konsumen, pengertian hukum perlindungan konsumen, hak konsumen dan kewajiban konsumen, asas perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban serta tanggung jawab pelaku usaha, lembaga penyelesaian sengketa konsumen, dan pengertian perjanjian.

BAB III STUDI KASUS PUTUSAN PUTUSAN NO 527/PDT.G/2019.JKT.PST

Pada bab ini akan menguraikan mengenai gambaran kasus yang di teliti, meliputi pembahasan kasus posisi, duduk perkara, para pihak yang terkait, jawaban para tergugat serta pertimbangan hakim

BAB IV ANALISIS PERTANGGUNG JAWABAN PT Greb ATAS KETERLAMBATAN PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KONSUMEN (BERDASARKAN PUTUSAN NO 527/PDT.G/2019.JKT.PST)

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan pemberian hadiah yang di lakukan oleh PT Grab Indonesia

serta pertanggung jawaban PT Grab Indonesia atas keterlambatan pemberian hadiah yang telah di janjikan kepada konsumen.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari bagian awal hingga akhir penulisan skripsi ini dan saran yang berkaitan dengan masalah yang di bahas.

