

**Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Terhadap
Pelecehan Seksual Oleh Mitra *Grab* Jasa Transportaasi *Online***



Diajukan Untuk Memenuhi Salahsatu Syarat Meraih Gelar
SarjanaHukum (SH) Pada Jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum
Fakultas Syariah dan Hukum
(UIN) Alauddin Makassar

Oleh :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Putri Amalia
10300115057
ALAUDDIN
MAKASSAR

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UIN ALAUDDIN MAKASSAR

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Amalia
NIM : 10300115057
Tempat/Tgl.Lahir : Sungguminasa, 25 Juni 1997
Jurusan : Perbandingan Mazhab dan Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum
Alamat : Jl. Dahlia Batangkaluku, Somba Opu, Gowa.
Judul : Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang
No.8 Tahun 1999 Terhadap Pelecehan Seksual Oleh
Mitra *Grab* Jasa Transportasi *Online*

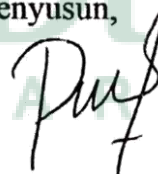
Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN
MAKASSAR

Makassar, 14 Agustus 2019

Penyusun,



Putri Amalia

NIM.10300115057

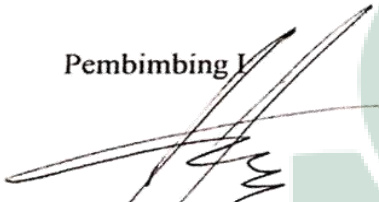
PENGESAHAN DRAFT

Penulis skripsi Saudari **Putri Amalia**, Nim : **10300115057**, mahasiswa Jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul, **"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELECEHAN OLEH MITRA GRAB/ JASA TRANSPORTASI ONLINE (STUDI KASUS KANTOR PERUSAHAAN GRAB)"**, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk di lanjutkan dalam persyaratan komfren.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

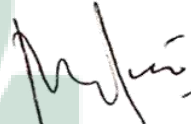
Samata, 18 Juli 2019

Pembimbing I



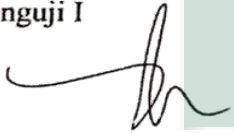
Dr. Hamsir, S.H., M.Hum
NIP. 196104041993031005

Pembimbing II



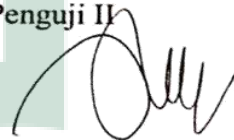
Dr. Rahma Amir, M.Ag
NIP. 196708272001122001

Penguji I



Dr. Rahman Syamsuddin, S.H., M.Ag
NIP. 19821207 200901 1 010

Penguji II




Dr. Achmad Musyahid, M.Ag
NIP. 19711013 200003 1 002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN
M A K A S S A R

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum



Dr. Achmad Musyahid, M.Ag
NIP. 19711013 200003 1 002


PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Terhadap Pelecehan Seksual Oleh Mitra *Grab* Jasa Transportasi *Online***” yang disusun oleh Putri Amalia, NIM: 10300115057, mahasiswa Jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertanggungjawabkan pada sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 15 Agustus 2019, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar dengan beberapa perbaikan.

Samata,

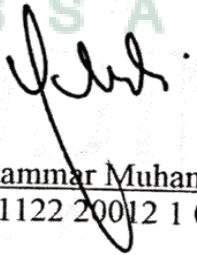
15 Agustus 2019 M
14 Dzulhijjah 1440H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. H. Muammar Muhammad Bakri, LC., M.Ag(.....)	
Sekretaris	: Dr. H. Muh Saleh Ridwan, M.Ag	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Rahman Syamsuddin, S.H., M.H.	(.....)
Munaqisy II	: Dr. Achmad Musyahid, M.Ag.	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Hamsir, S.H., M.Hum	(.....)
Pembimbing II:	Dr. Rahma Amir, M.Ag.	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Alauddin Makassar,


Dr. H. Muammar Muhammad Bakri, LC., M.Ag.
NIP. 19731122 20012 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan petunjuknya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Pelecehan Oleh Mitra Grab Jasa Transportasi Online “.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan semoga tetap tercurah kepada umat manusia.

Skripsi ini disusun guna menyelesaikan tugas akhir dalam perkuliahan di prodi Perbandingan Mazhab dan Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dengan ini penulis sangat berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta. Bapak **Muh. Ilyas** dan Ibu **Evy Herwayanti** serta saudari-saudari **Nurul Fitri Aulia** dan **Sazkia Bintang Khairunnisa**. Dan juga keluarga besar yang senangtiasa memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menempuh pendidikan sampai dengan selesainya skripsi ini. Kepada beliau, penulis dengan senangtiasa bersyukur dan berdoa semoga Allah SWT memberikan rahmat dan juga hidayah serta mengampuni segala dosa-dosanya. *Amin*.

Penyusun juga menyadari bahwa dalam penulis dan penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Hamdan Juhannis M.A,Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;

2. Bapak Prof.Dr.Darussalam, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
3. Bapak Dr.Achmad Musyahid,M.ag., selaku ketua jurusan Perbandingan Mazhab dan hukum fakultas syariah dan hukum Uin Alauddin Makassar;
4. Bapak Dr.Sabir Maidin.,M.Ag., selaku sekretaris Jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
5. Bapak Dr,Hamsir,S.H.,M.Hum., selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan yang begitu berarti sebagai cahaya bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Ibu Dr.Rahma Amir.,M.Ag., selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan yang begitu berarti sebagai cahaya bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Seluruh staf pengajar/ dosen prodi Perbandingan Mazhab dan Hukum Fakultas syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang telah membimbing dan membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penyusun selama perkuliahan ini.
8. Seluruh karyawan akademik Fakultas syariah dan Hukum yang telah memberikan pelayanan demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman kelas yang telah memberikan dukungan yang luas biasa;
10. Terimakasih kepada orang yang spesial Ade Setiawan S.H pria yang tidak pernah lelah menemani, motivator pribadi, calon pendamping wisuda yang tanpa henti selalu memberikan dukungan dan semangat. Nasihat serta saran yang ia berikan adalah hal yang menolong dan membuat saya tersadar untuk berusaha lebih baik dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAK	v
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Kajian Pustaka.....	13
E. Tujuan Dan Kegunaan.....	15
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Perlindungan Konsumen.....	17
B. Tinjauan Umum Tentang Kemitraan.....	32
C. Tinjauan Umum Tentang <i>Grab</i>	37
D. Tinjauan Umum Pelecehan Seksual.....	41
BAB III : METODE PENELITIAN	47
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	47
1. Jenis Penelitian.....	47
2. Lokasi Penelitian.....	47

B. Metode Pengumpulan Data.....	48
1. Metode Observasi.....	48
2. Metode Wawancara.....	48
C. Teknik Pengelolaan Data.....	49

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Faktor yang menyebabkan pelecehan terhadap konsumen oleh jasa transportasi online dan tanggungjawab pihak <i>grab</i> menyikapi atau memberikan hukuman terhadap mitrany yang telah melakukan pelecehan terhadap konsumennya.....	50
--	----

B. Perlindungan Konsumen Terhadap Pelecehan Jasa Transortasi <i>Online</i> ..	69
---	----

C. Analisi Penulis.....	72
-------------------------	----

BAB V : PENUTUP..... 70

A. Kesimpulan.....	75
--------------------	----

B. Saran.....	76
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA..... 77

Lampiran

ABSTRAK

Nama : Putri Amalia

Nim : 10300115057

Judul : **Perlindungan Konsumen Undang-Undang No.8 tahun 1999 Terhadap Pelecehan Oleh Mitra *Grab* Jasa Transportasi *Online***

Pokok permasalahan dari penelitian ini adalah terkait dengan perlindungan konsumen terhadap tindakan pelecehan oleh mitra *Grab*, yang dimana perlindungan tersebut bertujuan demi tercapainya keamanan dan kenyamanan konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online*. Perlindungan tersebut pula berdasarkan dengan Undang-Undang dan kode etik yang berlaku dalam perusahaan jasa transportasi *online*, yang diwajibkan oleh seluruh mitra *Grab* untuk patuh pada kode etik tersebut.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian hukum empiris. Adapun data yang telah diperoleh berasal dari beberapa mitra *Grab* dan juga konsumen pengguna jasa transportasi *online Grab*, dengan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode penelitian pustaka dan metode pengumpulan data lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat dapat memahami terkait dengan perlindungan konsumen atas pelecehan seksual yang terjadi pada konsumen pengguna jasa transportasi *online*. Dan terhadap pelaku pelecehan seksual tersebut dapat dihukum dengan ketentuan hukum yang berlaku serta dapat diberikan sanksi oleh pihak perusahaan berupa pembekuan akun mitra bahkan bisa saja sampai pada putus mitra sesuai dengan kode etik perusahaan jasa transportasi *online*.

Implikasi dalam penelitian ini yaitu dengan adanya tindakan pelecehan seksual maka dapat merugikan konsumen pengguna jasa transportasi *online*, oleh sebab itu untuk mengganggahi hal itu maka perlu adanya peningkatan pengawasan yang harus dilakukan oleh perusahaan jasa transportasi *online*.

ALAUDDIN
M A K A S S A R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia telah diketahui sebagai sebuah negara hukum berdasarkan Undang-Undang Dasar, dan segala dari bentuk kegiatan yang dapat dilakukan diatur oleh ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya, baik itu dalam bentuk peraturan perundang-undangan maupun juga dalam bentuk peraturan pemerintah dan juga beberapa peraturan-peraturan lainnya. Tentunya dapat dipahami pada kenyataannya segala aktifitas masyarakat baik di dunia maya ataupun di dunia nyata tidak dapat serta merta dilakukan begitu saja, yakni haruslah berdasarkan ketentuan aturan-aturan yang telah berlaku. Ketentuan yang telah ada sudah pastinya memiliki tujuan yang sama yaitu demi mencapai kesejahteraan masyarakat, dalam hal hubungannya antara masyarakat yang satu serta masyarakat lainnya. Perlu diketahui tidak hanya di Indonesia, negara-negara lain pun memiliki aturan tertentu utamanya pada negara maju baik itu di bidang teknologi ataupun di bidang informasi.

Demikian dapat terlihat dengan berkembang teknologi modern yang saat ini telah didukung dengan media sosial, yang juga membuat informasi dapat disebarluaskan serta mendorong kegiatan usaha dalam berbagai bidang. Hal ini tentunya dapat membuat pelaku usaha melebarkan sayap usahanya demi meraih impiannya. Pelaku usaha beramai-ramai mendapatkan dan memanfaatkan media sosial sebagai ajang promosi usahanya ditambah lagi sifat manusia modern yang terkadang kala terjangkit oleh penyakit *hedonidme*, Artinya sifat yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.¹

¹ Absori, *Deklarasi pembangunan dan Implikasi di indonesia*, Jurnal ilmu hukum, Vol.9, No. 1, Maret 2006 : h. 39-52.

Dengan melihat secara umum sebagian masyarakat sangatlah bergantung pada angkutan umum bagi penemuan aktifisnya. karena, sebagian besar dari keseluruhan masyarakat masih ada yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Akan tetapi, disayangkan angkutan umum hanyalah ada dijalur umum saja, tidak mampu sampai masuk kejalanan kecil seperti gang atau kompleks tertentu. Tentunya peluang ini membuat pelaku usaha lainnya memanfaatkan keadaan tersebut untuk menyediakan jasa transportasi bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi atau masyarakat yang tidak memiliki efisiensi waktu dengan menaiki angkutan umum.

Kehidupan masyarakat yang kini semakin beragam menurut adanya perubahan terhadap perkembangan zaman yang kini berlangsung cepat. Era modern ini menghadirkan banyak alternatif untuk mempermudah berlangsungnya mobilitas kehidupan manusia, salah satunya yakni teknologi informasi yang lebih dikenal dengan internet. Kehadiran internet menghadirkan penawaran alternatif bisnis yang memiliki proses lumayan besar. Telah diketahui bahwa sejak hadir dan berkembangnya internet, semakin beragam pula kegiatan yang bisa untuk dilakukan dengan cara mudah dan sistem cepat. Saat ini masyarakat modern juga sudah mengenal alat komunikasi yang sangat maju dan canggih yang sudah dikenal seperti telepon pintar atau *smartphone* yang sangat mendukung segala aspek kehidupan.

Kemajuan teknologi menciptakan kondisi dimana sebagian masyarakat berusaha untuk mengembangkan kemampuannya dan kreatifitas demi mendapatkan keuntungan tentunya dengan cara yang baik yang dapat melindungi dirinya sendiri, sebagaimana yang dijelaskan dalam Qs Al-Israq/ 17:15

مَنْ أَهْتَدَىٰ فَإِنَّمَا يَهْتَدِي لِنَفْسِهِ ۗ وَمَنْ ضَلَّ فَإِنَّمَا يَضِلُّ عَلَيْهَا وَلَا نُزِرُ
وَازْرَةَ ۗ وَزَرَ آخِرَىٰ وَمَا كُنَّا مُعَذِّبِينَ حَتَّىٰ نَبْعَثَ رَسُولًا ﴿١٥﴾

Artinya :

Barangsiapa yang berbuat sesuai dengan hidayah (Allah), maka sesungguhnya dia berbuat itu untuk (keselamatan) dirinya sendiri; dan barangsiapa yang sesat maka sesungguhnya dia tersesat bagi (kerugian) dirinya sendiri. Dan seorang yang berdosa tidak dapat memikul dosa orang lain, dan Kami tidak akan mengazab sebelum Kami mengutus seorang rasul.

Beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami perkembangan dalam hal transportasi.²

Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang pesat dalam segala hal aktivitas manusia. Semakin berkembangnya sarana transportasi semakin mudah terjalin hubungan antar manusia.

Pada awal mulanya, transportasi yang dikenal bahkan sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya adalah transportasi umum yang menggunakan sistem manual, berbeda halnya dengan transportasi yang ada dan sedang berkembang saat ini yaitu dengan transportasi yang didukung oleh sistem jaringan yang lebih dikenal dengan transportasi online. Kehadiran transportasi online adalah penerapan teknologi komunikasi tepat guna masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang kemungkinan dapat dipandang lebih aman dan bisa menjadi salahsatu solusi terbaik pada saat kondisi jalan sedang macet. Terlebih lagi dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan internet sehingga masyarakat lebih mudah melakukan komunikasi, mengetahui rute, biaya transportasi dan lokasi tujuan serta identifikasi driver yang merupakan sebuah bentuk inovasi baru dalam dunia bisnis transportasi. Salah satu perusahaan jasa penyedia layanan transportasi online yang berbasis aplikasi misalnya Grab, perusahaan yang diketahui berasal dari negara Malaysia ini telah berhasil membawa Grab sebagai salah satu

²<http://mutiaan.blogspot.co.id/2016/04/fenomena-aplikasi-transfortasi-berbasis.html>-10 November 2017, diakses 17 April 2019.

penyedia layanan transportasi online yang boleh dikatakan sebagai transportasi online terbesar di Indonesia dan juga negara lain di Asia Tenggara.³

Masyarakat akan terasa sulit untuk mengalami perkembangan dan kemajuan apabila tidak ditunjang oleh transportasi. Menurut pendapat Maringan Masry Simbolon yang menyatakan bahwa transportasi yang baik haruslah merupakan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat secara umum maupun kepada masyarakat secara pribadi, yang cukup aman, nyaman dan lancar serta terpadu.⁴

Perkembangan teknologi yang semakin modern juga merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini terlihat dengan kemunculan model transportasi berbasis *online* pada kota-kota besar di Indonesia.

Jasa transportasi berbasis *online* ini disebut juga dengan aplikasi *ridesharing* yang kemunculannya di Indonesia mulai maraknya pada tahun 2014. Pada awal kemunculannya dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung *Uber Taxi* sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi *online*. Perusahaan aplikasi berbasis *online* ini dilahirkan oleh Garret Camp dan Travis Kalanick di kota San Fransisco, Amerika Serikat sekitar pada tahun 2009. Di San Fransisco pun yang beroperasi tidak hanya Uber tetapi ada pesaing terbesarnya yaitu, *Lyft* dan *CideCar*. Di lain negara seperti halnya di Asia, aplikasi transportasi berbasis *online* pun sudah ada seperti *Easy Taxi*, serta *Ola* di India.⁵

³<https://mutiagustin.blogspot.com/2017/11/my-homework-melakukan-analisa-terhadap.html>. diakses 17 April 2019.

⁴ Maringan Masry Simbolon, *Ekonomi Transportasi* (Jakarta: indonesia, 2003), h.1.

⁵ Steven Lim Kosasi, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Diri Pengguna Transportasi Umum Berbasis Aplikasi Online*, Ditinjau Dari Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, 2017.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen dalam menggunakan jasa transportasi *online*, yaitu : Hak untuk mendapatkan keamanan, Hak untuk mendapatkan informasi, Hak untuk memilih dan Hak untuk didengar. Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan penumpang, hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkutan.⁶

Perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada dasarnya dihadapkan pada pilihan jenis barang/jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang/jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui promosi dan cara penjualannya yang merugikan konsumen.⁷

⁶ Shidarta, *Hukum perlindungan konsumen indonesia* (Jakarta: PT.Grasindo,2000), h. 14.

⁷ Gunawan widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia,2003), h. 12.

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi produsen jelas sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya produsen berlindung dibalik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen. Hal tersebut bukan menjadi gejala regional saja, tetapi sudah menjadi persoalan global yang telah melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan satu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri tersebut ternyata telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara sederhana, dan hubungan antara konsumen dan masyarakat tradisional relatif masih sederhana, dimana konsumen dan produsen dapat bertatap muka secara langsung. Adapun masyarakat modern memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara massal, sehingga menciptakan konsumen secara massal pula. Akhirnya hubungan antara konsumen dan produsen menjadi rumit, dimana konsumen tidak mengenal siapa produsennya, demikian pula sebaliknya bahkan produsen tersebut berada dinegara lain.⁸

Karena itu pula, perlindungan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan globalisasi ekonomi⁹. Globalisasi perekonomian kemungkinan dapat membawa konsekuensi bahwa semua barang atau jasa yang berasal dari negara lain dapat masuk ke Indonesia. Karena itu, perlindungan konsumen tidak saja terdapat barang-barang yang berkualitas rendah, namun juga

⁸ Inosentius Samsul, *Perlindungan konsumen, kemungkinan penerapan tanggung jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), h. 2-3.

⁹ Basrowi, *Pengantar Sosiologi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 170.

terhadap barang-barang yang dapat membahayakan konsumen. Sehingga keputusan konsumen untuk membeli suatu barang/jasa, atau tidak membeli sama sekali merupakan respons konsumen terhadap barang/jasa yang tersedia.¹⁰

Maka dari itu setiap perusahaan harus memiliki tanggung jawab sosial,¹¹ yaitu kepedulian dan komitmen moral perusahaan terhadap kepentingan masyarakat, tergantung dari rugi atau untungnya perusahaan. Tanggung jawab tersebut memiliki tanggung jawab perusahaan terhadap kesejahteraan bagi lingkungan dan masyarakat.¹² Sama halnya dengan perlindungan lingkungan hidup dan perlindungan tenaga kerja, perusahaan perlu juga bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumennya.

Hubungan hukum antara produsen dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. hubungan hukum antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan telah terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran.

Konsumen dalam ekonomi islam tidak hanya semata-mata untuk mengonsumsi kebendaan yang didasari pada rasionalisme semata, tetapi juga konsumen untuk kerohanian, sosial, dan lingkungan.¹³ Produsen dalam islam berkaitan erat dengan pekerjaan, yaitu suatu aktivitas yang dilakukan seseorang dengan mengeluarkan seluruh potensinya untuk mencapai semua tujuan tertentu. karena produksi terkait dengan proses memberi nilai tambahan bagi manusia, maka produksi yang harus dilakukan berdasarkan amal kebaikan. Oleh karena itu,

¹⁰ Erman Rajagukguk, *Agenda Pembaruan Hukum Ekonomi di Indonesia Menyongsong Abad XXI, dalam Inosentius Samsul, Op. Cit.*, h. 4.

¹¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Medan: Prenada Media, 2016), h. 3.

¹² Murni Sumarni dan Jhon Suprihanto, *Pengantar Bisnis, dasar-dasar ekonomi perusahaan*, (Yogyakarta: Liberty, 1987), h. 21.

¹³ Dr. zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 7.

produksi dalam ekonomi Islam tidak hanya sekedar untuk meningkatkan materil saja tetapi juga dengan duniawi, dan untuk meningkatkan moral sebagai sarana untuk mencapai tujuan bersama.

Islam tidak mengatur hak-hak konsumen secara berurutan sama halnya yang tercantum dalam undang-undang perlindungan konsumen. Namun Islam melindungi hak-hak konsumen dalam perbuatan curang dan informasi yang menyesatkan, serta memberikan hak untuk keselamatan dan kesehatan, hak untuk mendapatkan ganti rugi.¹⁴

Pada kenyataannya masih sering pengemudi angkutan melakukan perbuatan yang dapat dinilai menimbulkan kerugian pada penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dapat dialami oleh penumpang (kerugian materil), maupun kerugian yang secara immateril seperti kekecewaan maupun rasa tidak nyaman yang dirasakan oleh penumpang. Setiap kecelakaan transportasi selalu pula menimbulkan kerugian bagi para penumpang baik dari segi moril maupun materil yang tertentu saja melahirkan sebuah permasalahan hukum yang dapat berkepanjangan, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab hukum perusahaan penyedia jasa transportasi *online* terhadap keselamatan dan keamanan bagi para konsumen.¹⁵

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Terhadap Pelecehan Seksual Mitra Grab Jasa Transportasi *Online*.”**

¹⁴Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 9-10.

¹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Pt. Grasindo 2000), h. 14.

B. Fokus Penelitian Dan Deskripsi fokus

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai pembahasan skripsi ini, perlu beberapa bentuk penjelasan yang berkaitan dengan judul skripsi yakni: Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Pelecehan Seksual Mitra *Grab*/Jasa Transportasi *Online*.

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan sebuah aturan atau hukum yang telah dibuat dalam rangka memenuhi dan juga melindungi hak-hak konsumen. Sebagaimana diketahui bahwa konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga dan juga orang lain, yang tentunya tidak untuk diperdagangkan kembali. Sebagai bentuk akhir dari usaha pembentukan undang-undang perlindungan konsumen yaitu sebagai lahirnya undang-undang perlindungan konsumen, yang didalamnya ditemukan pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.¹⁶

2. Pelecehan *Mitra Grab*

Pelecehan adalah suatu perbuatan yang berkaitan dengan nafsu birahi atau lebih dikenal dengan istilah seks yang sama sekali tidak diinginkan apalagi permintaan untuk melakukannya atau perbuatan tersebut dilakukan oleh orang tertentu dengan maksud dapat memenuhi keinginannya.

¹⁶ Yayasan lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen, 1981), h. 2.

3. Perusahaan *Mitra Grab*

Berdasarkan pendapat para ahli, kemitraan adalah hubungan diantara dua pihak atau bahkan lebih yang bertujuan mencari keuntungan yang dimana salah satu diantara pihak berada dalam kondisi yang tergolong lebih rendah dibandingkan yang lainnya, namun dapat membentuk suatu hubungan yang mendukung keduanya berdasarkan kata sepakat untuk mencapai suatu tujuan. Suatu pola usaha terampil dalam membangun suatu pembangunan guna kesejahteraan rakyat.¹⁷

Kemitraan adalah dengan suatu istilah gotong royong atau kerjasama dari berbagai pihak, baik secara individu maupun kelompok. Menurut Notoarmodjo, kemitraan ialah suatu hubungan kerja sama formal atau individu-individu, kelompok-kelompok, atau berorganisasi untuk mencapai segala tujuan atau suatu tugas bersama.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mitra grab merupakan bentuk hubungan kerja antara pihak-pihak yang bersangkutan dalam tujuan bersama untuk mendapatkan suatu keuntungan tertentu dengan cara pengaplikasian dan pemanfaatan transportasi yang berbasis *online*.

C. Rumusan Masalah

Agar suatu penelitian yang dilakukan lebih fokus dan mengarah sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga dirumuskan pokok permasalahan yang akan diteliti. Adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan konsumen terhadap pelecehan mitra *Grab* ?

¹⁷ Jeane Neltje Saly, *Usaha Kecil, Penanaman Modal Asing Dalam Perspektif Pandangan internasional*, h. 35.

Berdasarkan pokok masalah tersebut, dirumuskan sub masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan pelecehan terhadap konsumen oleh mitra *Grab*/jasa transportasi *online* dan bagaimana pihak *grab* menyikapi atau memberikan hukuman terhadap mitranya yang melakukan pelecehan terhadap konsumennya ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pelecehan mitra *Grab*/jasa transportasi *online* ?

D. Kajian Pustaka

1. *Maringn Masry Simbolon*, dalam bukunya ini “*Ekonomi Transportasi*” membahas mengenai permasalahan transportasi, permasalahan ekonomi, ekonomi pasar, pembinaan perusahaan dan produksi, modal usaha dan biaya, dan manajemen biaya pemasaran transportasi; dalam hal ini misalnya terkait dengan fenomena “Om telolet om” hanyalah sebatas simbol dan kebahagiaan sederhana, tidak memberikan kontribusi positif. Namun berbeda dengan *Bismania Community*, yang berusaha mengajak masyarakat untuk menggunakan transportasi umum (bus) yang berdampak mengurangi kemacetan dan menghemat energi. Sementara itu berdasarkan hemat penulis bahwa terkait dengan persoalan ekonomi transportasi, di kota Makassar sendiri transportasi umum berbasis manual yang telah diatur oleh pemerintah sendiri sangat jarang dimanfaatkan oleh masyarakat, melainkan transportasi berbasis *online* lah yang masyarakat sering gunakan. Hal itu terjadi bukan hanya akibat tarif yang telah ditentukan namun juga terkait dengan sistem operasional yang lebih muda dan cepat,
2. *Muhammad Najjatullah Siddiqi*, dalam bukunya mengenai kegiatan ekonomi dalam Islam yang membahas terkait transportasi *online* dalam sistem ekonomi Islam. Etika produksi merupakan elemen terpenting dalam suatu proses atau dalam sistem ekonomi, sebab dalam

produksi di atur bagaimana pemanfaatan etika produksi dan apa saja yang boleh di produksi agar dapat di manfaatkan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, suatu problem yang amat besar di rasakan umat Islam saat ini bila di hadapkan dengan sistem ekonomi kontemporer yang bebas nilai yakni sistem ekonomi kapitalis dan sosialis. Dengan itu penulis berpendapat bahwa sistem ekonomi islam sebenarnya sangat penting untuk diterapkan dalam pemanfaatan transportasi *online* sebab transportasi *online* sangat ramah digunakan oleh masyarakat, dengan keramahan tersebut tentunya bagi penulis bahwa disitulah letak kesempatan untuk menerapkan kegiatan ekonomi Islam, utamanya dari segi etika dalam pemanfaatan transportasi *online*.

3. Nafisa Chairul Marati, dalam bukunya pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi *online*. penelitian ini dapat mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek *online*. Maka dari itu penulis meluangkan pendapat bahwa terkait dengan kualitas layanan jasa transportasi *online* perlu ditingkatkan agar mencapai kesesuaian antara layanan dengan harga yang telah ditentukan, jangan sampai terjadi ketidak seimbangan dimana harga yang telah ditentukan terhitung mahal namun layanan yang diberikan tidak dapat memuaskan. Oleh karena itu perlu adanya konsultasi antara perusahaan jasa transportasi *online* dengan pemerintah.

E. Tujuan Dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memenuhi salah satu tujuan yang tentunya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak tertentu mengenai dampak yang timbulkan oleh Mitra *Grab* atau jasa transportasi *online*. Dengan begitu, secara terperinci tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Agar dapat mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap Mitra *Grab/* Jasa transportasi *online*;
- b. Agar dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab pelecehan terhadap mitra *Grab/* jasa transportasi *online*;
- c. Agar dapat mengetahui bagaimana dari pihak perusahaan grab dalam menyikapi atau memberikan hukuman terhadap mitranya apabila melakukan pelecehan terhadap konsumennya.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Kegunaan teoritis

Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini untuk memberikan suatu pengetahuan terhadap perkembangan disiplin ilmu hukum. Begitu juga bagi pihak yang ingin mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap pelecehan mitra grab atau jasa transportasi *online*.

b. Kegunaan Praktis

1. Memberi jawaban terhadap pokok masalah yang akan diteliti.
2. Menambah serta memperluas wawasan pengetahuan penulis dalam karya ilmiah, dimana penulis ini merupakan suatu sarana untuk memaparkan dan menetapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima dalam perkuliahan.
3. Dapat memberikan sumbangsi terhadap pemikiran pada semua pihak, terkait perlindungan konsumen dalam pelecehan mitra *Grab* atau jasa transportasi *online*.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Perlindungan konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen awalnya berasal dari kata *consumer* yang dapat diartikan sebagai pemakai, dalam hal ini setiap orang selaku pengguna barang dan jasa, yang juga berarti sebuah lawan dari produsen. Definisi tersebut di atas telah menghendaki bahwa konsumen itu merupakan setiap individu yang mestinya dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan tidak bertindak sebagai produsen, pelaku usaha atau pun pebisnis. Selain itu ada pula definisi beberapa ahli hukum antara lain :

1. Mariam Darus badrul Zaman telah mengartikan konsumen dengan cara melihat sudut pandang kepustakaan belanda yang menegaskan bahwa konsumen yaitu semua individu yang menggunakan barang atau jasa dengan cara konkrit dan riil;
2. Inosentius Samsul dapat menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun yang telah diperoleh dengan cara lain seperti halnya pembagian hadiah dan juga undangan;

Dengan berdasar dari beberapa definisi tersebut di atas maka konsumen dapat dibedakan menjadi tiga bentuk batasan yaitu :

1. *Commercial Consumer Intermediate Consumer* yang artinya setiap orang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali dan juga dengan tujuan mencari keuntungan tertentu.

2. *Ultimate Consumer/end user* yang artinya setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa demi tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga dan orang lain serta makhluk hidup lainnya dan tujuannya tidak untuk diperdagangkan kembali atau untuk mencari keuntungan kembali.¹⁸

Perlindungan konsumen yaitu sebuah konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi serta industri. Kemajuan teknologi serta industri tersebut ternyata mampu memperkuat perbedaan-perbedaan pola hidup masyarakat tradisional dengan masyarakat modern. Sehingga pada akhirnya diantara hubungan konsumen dan produsen dapat menjadi lebih rumit lagi, konsumen tidak kenal siapa produsen yang bersangkutan, begitu juga kebalikannya, bahkan juga produsen yang bersangkutan masih berada dinegara lain. Inosentius.¹⁹

Hakikat sesungguhnya bahwa tanggungjawab sosial sebuah perusahaan terhadap konsumen adalah kepentingan dari perusahaan sendiri, dengan guna dapat merebut kepercayaan publik setelah itu bergerak kearah pengumpulan hasil atas kepercayaan publik. Diantaar hubungan hukum bagi produsen juga konsumen dapat memiliki tingkat ketergantungan yang lumayan tinggi.²⁰

2. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Hukum perlindungan konsumen berdasarkan Hukum Positif

Pada perlindungan konsumen harusnya mendapatkan perhatian yang lebih, disebabkan investasi asing yang telah menjadi bagian dari pembangunan ekonomi di indonesia, sebagaimana diketahui bahwa ternyata ekonomi indonesia sangat berkaitan erat dengan ekonomi dunia.

¹⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), h. 15-18.

¹⁹ Samsul, *perlindungan konsumen, kemungkinan penerapan tanggungjawab mutlak*, (Jakarta: UI, 2004) h. 2-3.

²⁰ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: 1996), h. 23.

Sebuah Persaingan bisa membawa implikasi yang nayatanya bersifat negatif bagi seluruh konsumen.²¹

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara-cara berikut ini :

1. Terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi dan juga menjamin kepastian hukum;
2. Dapat melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberi perlindungan terhadap konsumen dari praktik usaha yang bersifat menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan dan pengembangan serta pengaturan terhadap perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan terhadap bidang-bidang lainnya.

Adapun tujuan dari teori hukum adalah menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulatnya hingga pada dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakikatnya merupakan sesuatu yang abstrak, namun didalam manifestasinya dapat berwujud konkrit. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik apabila akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan dan kebahagiaan yang sebesar-besarnya serta berkurangnya penderitaan.²²

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang –undangan yang lain serta putusan-putusan hakim yang pada subtansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen. Hal ini terkait pada Pasal 64 undang-undang perlindungan konsumen. Begitu pula dengan Undang-Undang No. 14

²¹ Erman Rajanguknguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), h. 2.

²² Lilis Rasjidi, I.B. Wyasa Putra, *Hukum sebagai suatu sistem*, (Bandung: Remaja Rosdkarya, 1993), h. 79.

tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, secara tegas menyebutkan dengan istilah “penggunaan jasa” (Pasal 1 angka 10) sebagai konsumen jasa yang diartikan sebagai setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan baik angkutan orang maupun barang.

2. Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Hukum Islam

Agama Islam dengan sengaja telah diturunkan oleh Allah swt kepada Nabi Muhammad saw. melalui perantaraan Malaikat Jibril bertujuan menyusun ketertiban dan keamanan serta keselamatan seluruh umat manusia. Dengan itu dasar hukumnya telah mengatur mengenai bidang politik, sosial ekonomi, pembangunan dan budaya, tanpa terlepas dari hukum pokoknya yaitu kepercayaan dan ibadah kepada Allah swt.

Setelah Muhammad saw diangkat menjadi rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam al-Qur’an maupun Hadist. Bisnis yang adil dan jujur itu menurut al-Qur’an yaitu bisnis yang tidak menzalimi dan tidak juga dizalimi. Allah swt berfirman dalam QS.Al-Baqarah/ 2:279

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ
رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Terjemahannya :

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.

Sebagaimana diungkapkan sebelumnya, Islam pada masa Rasulullah belum mengungkap pengaturan perlindungan konsumen secara empiris seperti saat ini. Walaupun penuh dengan

keterbatasan teknologi, namun pengaturan perlindungan konsumen yang telah diajarkan Rasulullah sangat mendasar, sehingga pengaturan tersebut menjadi cikal bakal produk hukum perlindungan konsumen modern.

Seluruh ajaran Islam yang terkait dengan perdagangan dan perekonomian berorientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usaha produsen dan konsumen. Karena Islam mengkehendaki adanya unsur keadilan, kejujuran, dan transparansi yang didasari nilai keimanan dalam praktik perdagangan dan peralihan hak. Terkait dengan hak-hak konsumen, Islam memberikan ruang bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-haknya.

Terhadap sistem hukum Islam dalam hukum fikih telah terbagi menjadi dua kelompok diantaranya :

1. Hukum rohani : hukum yang berkaitan dengan tata cara pengabdian kepada Allah swt seperti sholat, zakat, puasa serta menjalankan haji.
2. Hukum duniawi : salah satu hukum duniawi yaitu muamalat, muamalat mengenai tata cara atau pengaturan hubungan antara manusia dalam mengadakan sewa menyewa, jual beli, hukum tanah, perburuhan, hak milik, hukum perikatan, hak kebendaan dan hubungan ekonomi pada umumnya.²³

Hubungan ekonomi dalam muamalat tentunya tidak terlepas dari hubungan antara produsen dan konsumen. Maka dari itu perlu diketahui bahwa dalam Islam tidak diatur hak-hak konsumen secara berurutan seperti halnya yang telah tercantum didalam undang-undang namun dalam Islam melindungi hak-hak konsumen dari perbuatan yang bersifat merugikan dan dapat menyesatkan serta memberikan hak atas keselamatan dan kesehatan. Perlindungan konsumen muslim di Indonesia sangat penting karena di Indonesia konsumennya mayoritas Islam. Pada sisi

²³ R. Abdoel Djamali, *Pengantar hukum Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 76.

lain pemerintah Indonesia juga dituntut untuk melakukan upaya aktif guna melindungi konsumen muslim yang merupakan hak warga negara yang beragama muslim di Indonesia, baik perlingkungannya dibidang barang yang terkadang ada produk tertentu yang bisa saja didalam produk tersebut mengandung bahan haram maupun penggunaan jasa yang terkadang menyalahi aturan misalnya dengan adanya perbuatan pelecehan.

Dalam ekonomi Islam konsumen dikendalikan dalam 5 prinsip dasar yaitu :

1. Prinsip kebenaran, prinsip ini mengatur agar konsumen yang menggunakan barang atau jasa yang diharamkan dalam Islam;
2. Prinsip kebersihan, prinsip ini konsumen berdasarkan ajaran Islam harusnya mengkonsumsi barang atau jasa yang bersih, baik, tidak kotor dan tidak menjijikkan serta tidak tercampur dengan najis;
3. Prinsip kesederhanaan, prinsip ini islam memberikan standarisasi bagi konsumen agar tidak berlebih-lebihan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
4. Prinsip kemaslahatan, prinsip ini Islam membolehkan konsumen untuk menggunakan barang atau jasa selama barang atau jasa tersebut memberikan kebaikan dan kesempurnaan.
5. Prinsip moralitas dan ahlak, prinsip ini Islam mengajarkan konsumen agar memenuhi etika, kesopanan, bersyukur, zikir dan pikir serta mengesampingkan sifat tercela dalam penggunaan barang dan jasa.²⁴

Adapun sumber hukum perlindungan konsumen dalam islam, praktis sama persis dengan sumber hukum islam yang telah diakui oleh mayoritas ulama antara lain :

1. Al-qur'an

²⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan konsumen*, h. 11.

Al-Qur'an merupakan sebuah kitab suci yang sangat utama untuk diutamakan dalam agama Islam, yang hingga saat ini telah dipercayai seluruh umat islam bahwa kitab ini telah diturunkan oleh Allah swt kepada Nabi Muhammad saw;

2. Sunnah

Sunnah merupakan suatu hal yang mengacu kepada ucapan, tindakan dan juga sikap serta tata cara Rasulullah dalam menjalankan kehidupannya beserta garis perjuangan yang telah dilaksanakannya;

3. Ijma

Ijma merupakan bentuk dari kesepakatan diantara beberapa ulama dalam menentukan sebuah hukum dalam agama dengan berdasarkan al-Quran dan juga Hadits dalam sebuah perkara;

4. Qiyas

Qiyas merupakan kesamaan arti dalam menetapkan sebuah hukum terhadap suatu perkara-perkara baru yang dimana sebelumnya belum pernah ada kesamaan dalam sebab dan manfaat serta bahaya.

Al-Qur'an dan Sunnah dapat berdiri sendiri sebagai dalil hukum sedangkan *Ijma'* dan *Qiyas* tidak mampu berdiri sendiri sebagai dalil hukum, karena proses *Ijma'* dan *Qiyas* harus berdasarkan kepada dalil penyandaran al-Qur'an dan Sunnah. Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting dalam hukum islam. sebab islam melihat, hubungan konsumen bukan cuman mengenai keperdataan saja, melainkan juga menyangkut kepentingan

publik secara meluas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah swt. Maka perlindungan terhadap konsumen muslim berdasarkan syariat Islam yaitu kewajiban negara.²⁵

3. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak dan kewajiban Konsumen dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Adapun ketentuan hak dan kewajiban konsumen diIndonesia yaitu :

- a) Hak atas kenyamanan dan keamanan serta keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta berhak juga mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan juga kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi , perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan juga pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
- h) Hak mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima ternyata tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya;
- i) Hak yang diatur dalam ketentuan undang-undang lainnya.

Selain hak-hak konsumen tersebut, undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur hak-hak konsumen yang telah dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yakni tentang

²⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 24.

kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku harus benar-benar dilihat dan sebagai bagian dari hak konsumen.

Kewajiban pelaku usaha diantaranya :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
- g) memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain hak-hak yang telah disebutkan tersebut ada juga hak untuk dilindungi akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan dengan tidak jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminologi “persaingan curang” atau “persaingan usaha tidak sehat”.

Adapun kewajiban konsumen yaitu :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- 3) Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum perlindungan konsumen secara patut.

Secara bersamaan, pelaku usaha juga memiliki hak yang harus dilindungi. Hak-hak pelaku usaha ini juga adalah bagian dari kewajiban konsumen yaitu :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai kesepakatan mengenai kondisi dan juga nilai tukar barang atau jasa yang akan diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari suatu tindakan konsumen yang dinilai tidak beritikad baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi terhadap nama baik jika benar terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan karena barang atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada sebuah kerugian konsumen.

Pelanggaran terhadap larangan tersebut merupakan tindak pidana.²⁶

4. Badan Perlindungan Konsumen

²⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 50-53.

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan perlindungan konsumen yang kini lebih dikenal adalah BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), badan ini dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁷ Badan perlindungan konsumen berfungsi memberikan saran dan pertimbangan terhadap pemerintah dalam usaha pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia.²⁸ pengembangan upaya perlindungan konsumen dimaksud paling tidak menunjukkan bahwa, badan perlindungan konsumen nasional dibentuk sebagai upaya pengembangan perlindungan konsumen dalam hal :

- 1) Pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
- 2) Pengaturan larangan-larangan bagi pelaku usaha;
- 3) Pengaturan tanggungjawab bagi pelaku usaha, dan;
- 4) Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional tidak dapat diintervensi mengenai pelaksanaan tugasnya. Kedudukan yang independen dan bertanggungjawab secara langsung kepada presiden hingga diharapkan dapat memberikan perlindungan konsumen secara maksimal. Adapun fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah, untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen, upaya dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan tidak hanya terbatas pada penyusunan kebijaksanaan terhadap perlindungan konsumen saja. Guna menjalankan fungsinya dalam memberikan sarana dan pertimbangan kepada pemerintah.

2. Badan Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

²⁷ Pasal 31, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, tentang Perlindungan konsumen.

²⁸ Pasal 33, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.

Pengakuan pemerintah kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat bukan tanpa syarat, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat juga mestinya terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota dan juga bergerak dibidang perlindungan konsumen telah tercantum dalam anggaran dasarnya. Pendaftaran hanya dimaksud sebagai pencatatan bukanlah sebuah perizinan. begitu juga terhadap Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang akan membuka suatu kantor perwakilan ataukah cabang didaerah lain, cukup melaporkan kantor perwakilan atau cabang saja kepada pemerintah kabupaten/kota setempat dan juga tidak lagi mendaftar ditempat kedudukan kantor perwakilan atau cabang tersebut.²⁹

Di Indonesia sendiri, gerakan perlindungan konsumen melalui lembaga perlindungan konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang dapat ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tanggal 11 Mei 1973. YLKI didirikan dengan tujuan supaya membantu konsumen indonesia agar tidak dirugikan dalam menggunakan barang atau jasa.³⁰

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dengan melihat perkembangan yang terjadi di masyarakat secara dinamis dibidang bisnis ataupun ekonomi rupanya telah membawa implikasi yang kini cukup mendarat terhadap pranata dan lembaga hukum diIndonesia. Implikasi tersebut disebabkan kurang memadainya perangkat norma dalam mendukung kegiatan-kegiatan bisnis serta ekonomi yang sedemikian pula pesatnya, kondisi tersebut kemudian diupayakan dengan melakukan reformasi hukum. adapun implikasi dari kegiatan bisnis terhadap lembaga-lembaga hukum, juga dapat berakibat terhadap

²⁹ Pasal 2, Peraturan pemerintah No. 59 tahun 2001, tentang perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

³⁰ C. Tantri D. Dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, (Jakarta: YLKI the Foundation, 1995) h. 10.

lembaga pengadilan yang dianggap tidak profesional dalam mengatasi sengketa bisnis, bahkan juga tidak independen. Akibat yang ditimbulkannya, lembaga pengadilan akan dianggap tidak mampu efektif dan efisien dalam memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan sengketa bisnis yang telah diajukan.³¹

B. Tinjauan Umum Tentang Kemitraan

1. Pengertian Kemitraan

Berdasarkan UUD RI No. 9 tahun 1995 kemitraan ialah suatu usaha kerjasama antara usaha menengah atau usaha besar yang di sertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat, dan saling menguntungkan satu sama lain.³²

Menurut pendapat para ahli yang menyatakan bahwa hubungan antara pihak yang satu dengan pihak lainnya yang bertujuan demi mencari keuntungan dimana suatu pihak berada dalam kondisi yang lebih rendah dari pihak yang lainnya. Namun pula membentuk suatu hubungan yang mendukung keduanya, yang berdasarkan kata sepakat untuk mencapai tujuan tersebut. Pola usaha terampil dalam pembangunan guna kesejahteraan masyarakat.³³

Kemitraan dengan istilah lain ialah gotong royong atau kerjasama dari berbagai pihak, baik itu secara individual maupun secara kelompok. Menurut Muhammad Jafar Hafsah, kemitraan merupakan suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua bela pihak atau lebih dari satu orang dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan berdasarkan pada prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan.

³¹ Eman Suhaeman, *Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk penegakan Keadilan*, (Jakarta: Tatanusa, 2004), h. 3.

³² Jeane Neltje Saly, *Usaha Keci, Penanaman Modal Asing Dalam Perspektif Pandangan Hukum Internasional*(Jakarta: Badan pembinaan Hukum Islam, 2001), h. 7.

³³Jeane Neltje Saly, *Usaha Keci, Penanaman Modal Asing Dalam Perspektif Pandangan Hukum Internasional*, h. 35.

2. Unsur-Unsur Kemitraan

Kemitraan memiliki tiga unsur pengertian yaitu :³⁴

- a. Unsur kerja sama antara usaha kecil disatu pihak dan usaha menengah antara usaha besar dilain pihak;
- b. Usaha untuk memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan;
- c. Unsur kewajiban membina dan pengetahuan oleh pengusaha menengah dan pengusaha besar;

3. Tujuan kemitraan.

Tujuan kemitraan ini untuk meningkatkan mutu pemberdayaan usaha kecil dibidang manajemen, produk, pemasaran dan teknis, selain agar bisa mandiri demi kelangsungan usahanya sehingga bisa melepaskan diri sifat keburukan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai untuk pelaksanaan kemitraan sebagai berikut :³⁵

- a. Meningkatkan mutu pendapat usaha kecil dan masyarakat;
- b. Meningkatkan suatu perolehan nilai tambah bagi pelaku usaha;
- c. Meningkatkan pemertaan dan perberdayaan masyarakat dan usaha kecil;
- d. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi pedesaan serta wilayah dan nasional;
- e. Meningkatkan ketahanan ekonomi nasional.

³⁴ Subanar, *Manajemen Usaha kecil* (Yogyakarta: BPFE, 1997), h. 14.

³⁵ Muhammad Jafar Hafsah, *Kemitraan Usaha* (Jakarta: Sinar Harapan, 2000), h. 10.

4. Hubungan kemitraan.

Hubungan kemitraan adalah suatu usaha kerja sama diantara dua orang atau lebih dari seorang atau bahkan lembaga untuk berbagai biaya, resiko, dan manfaat dengan cara penggabungan kompetensi masing-masing.

Sebagai bentuk pengembangan diri hubungan kemitraan perlu juga dipegang dan diusahakan sebagai berikut:³⁶

a. Mempunyai tujuan yang sama (coomon goal)

Tujuan dari semua perusahaan sebenarnya sama,yaitu sama-sama dapat hidup dan juga berkembang.

b. Saling menguntungkan (*mutual benefit*)

Setiap pihak harusnya saling menghasilkan sesuatu yang saling, menguntungkan antara belah pihak. Terjadinya kegagalan dalam mitra dapat dikarenakan tidak bolehnya menguntungkan satu pihak saja dan merugikan pihak lain.

c. Bersifat terbuka (*transparent*)

Bersifat terbuka memang batasan-batasan tertentu yang cukup luas, dari dua belah pihak dapat dilihat pula oleh pihak lainnya.

d. Terus menerus melakukan perbaikan dalam mutu harga/biaya (*continuous improvement in quality and cost*)

e. Memiliki hubungan jangka panjang

³⁶ Richardus eko Indrajit, Richardus Djokopranoto, *Prose Bisnis Outsourcing* (Jakarta: Gerasindo),h.51-54.

Dua bela pihak merasa saling percaya juga saling menguntungkan serta mempunyai kepentingan yang sama, tentunya cenderung akan kerja sama dengan waktu jangka panjang, tidak hanya 5 tahun atau 10 tahun , tetapi sering kali lebih dari 20 tahun.

5. Jenis-jenis kemitraan

Hubungan kemitraan bisa dilakukan dengan permulaan melakukan suatu pola-pola kemitraan yang sesuai sifat atau kondisi dan tujuan usaha yang dimitrakan. Ada beberapa jenis pola kemitraan yang telah banyak dilaksanakan, dapat dijelaskan sebagai berikut:³⁷

a. Pola subkontrak

Pola subkontrak merupakan hubungan kemitraan antara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar, yang mana di dalamnya usaha kecil memproduksi komponen yang diperlukan oleh usaha menengah atau usaha Besar sebagai bagian dari produksinya.

b. Pola inti plasma

Pola inti plasma merupakan suatu hubungan kemitraan diantara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar sebagai inti membina dan mengembangkan usaha kecil yang menjadi plasma dalam penyediaan lahan, penyediaan sarana produksi, pemberian bimbingan teknis manajemen usaha dan produksi, perolehan, penguasaan dan peningkatan teknologi yang menjadi keperluan untuk peningkatan efisiensi dan produktivitas usaha”.

c. Waralaba

Pola Waralaba merupakan hubungan kemitraan, yang di dalamnya pemberi waralaba memberikan hak penggunaan lisensi dan merek dagang serta saluran distribusi perusahaannya kepada penerima waralaba dengan disertai bantuan bimbingan manajemen.

³⁷ Muhammad Jafar Hafsah, *Kemitraan Usaha*, h. 67-71.

d. Pola dagang umum.

Pola dagang umum merupakan hubungan kemitraan antara usaha kecil dengan Usaha Menengah atau usaha besar, didalamnya usaha menengah atau usaha besar dapat memasarkan hasil dari produksi usaha kecil atau usaha kecil memasok kebutuhan sesuai yang diperlukan oleh usaha menengah atau usaha besar mitranya. Dengan demikian maka dalam pola dagang umum, usaha menengah atau usaha besar memasarkan produk atau menerima pasukan dari usaha kecil mitra usahanya untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh usaha menengah atau usaha besar mitranya.

e. Pola keagenan

Pola keagenan merupakan hubungan kemitraan, didalamnya usaha kecil diberikan hak yang khusus guna memasarkan barang atau jasa usaha menengah atau usaha besar mitranya. Dalam pola keagenan, usaha menengah dan atau usaha besar dalam pemasaran barang dan jasa produknya memberi hak keagenan hanya kepada usaha kecil.

C. Tinjauan Umum Tentang Grab

1. Pengertian Grab

Tahun 2012 adalah perjalanan awal Grab di asia tenggara, waktu itu beberapa legenda sedang menikmati sebuah teh secara bersama, lalu sambil membincang-bincangkan mengenai betapa sulitnya mendapatkan taxi, setelah itu mereka mencoba memecahkan masalah dengan memulai sebuah Grab. Tak butuh waktu lama tujuan sederhana tersebut telah menjadi sesuatu yang lebih besar menjadikan asia tenggara sebagai tempat terbaik.

Grab merupakan suatu perusahaan yang telah menyediakan jasa transportasi *online* sebagai bentuk perkembangan tehnologi dan transportasi yang tentunya dapat bermanfaat bagi masyarakat. perusahaan grab terdapat di beberapa negara asia diantaranya, Vietnam, Singapur,

Malaysia, Thailand, Philipina dan Indonesia.dengan visi memberikan perubahan pertaxian seasia tenggara tentunya dengan harapan memeberikan keamanan dan kenyamanan bagi seluruh masyarakat.

Sementara itu, misi dari pada Grab adalah memberikan pelayanan yang dapat mudah diakses banyak orang, dan meningkatkan kehidupan yang lebih baik antara pengemudi maupun penumpang, serta menjadi penyedia layanan teraman diasia tenggara.

2. Jenis-Jenis Fitur layanan Grab

Grab dengan pastinya memiliki beberapa fitur layanan yang menjadi opsi bagi pengguna jasa atau konsumen, diantaranya *GrabCar*, *GrabBike*, *GrabShare*, *GrabHits*, *GrabTaxi*, *GrabExpress* dan *GrabFood*.

Transportasi sebagai dasar dalam pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan demikian adanya transportasi dapat menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan berdasarkan keahlian yang seiring kultur budaya dan adat-istiadat serta budaya suatu bangsa atau daerah.³⁸

Grab berharap mampu merevolusi industri pertaksian diAsia Tenggara, sehingga memberikan keamanan juga kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara. Sampai pada bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab telah mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry. Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek, mobil, dan taksi. Saat ini Grab tersedia di seluruh Jakarta dan sekitarnya.

³⁸ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 6.

3. Sejarah Transportasi *online*

Sejak awal tahun 2015 merupakan masa yang fenomenal bagi suatu perkembangan layanan transportasi on demand, atau yang biasa lebih dikenal dengan transportasi *online*. Dalam rentang yang cukup lama waktu dua belas bulan, GO-JEK berkembang dimulai dari sebuah aplikasi *mobile* baru menjadi sebuah layanan besar, yang kemudian mendapat perlawanan dari *GrabTaxi* dengan layanan *GrabBike*. Persaingan tersebut semakin sengit dengan masuknya layanan asal Amerika Serikat, Uber, yang hadir di tanah air sejak tahun 2014.

Setelah masuk pada tahun 2016, persaingan ketiga startup tersebut pun justru semakin bertambah sengit. *GrabTaxi* mengubah namanya menjadi Grab dan pastinya berusaha menyaingi GO-JEK di bisnis pengantaran makanan dengan membuat layanan GrabFood. Ketika GO-JEK meluncurkan GO-PAY, Grab pun turut meluncurkan fitur serupa dengan nama GrabPay Credits.

4. Dasar hukum transportasi *online*

Dilihat dari sudut pandangan Islam, transportasi *online* tentunya sangat sejalan disebabkan karena transportasi *online* dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan seseorang. Sebagaimana Firman Allah dalam surah Al-Maidah ayat 2.

Ayat tersebut sebagai bukti bahwa seseorang tidak mampu hidup dengan sendirinya, melainkan harus berkaitan satu sama lain terutama dalam hal kebaikan. Grab telah dianggap memberi kemudahan bagi penumpang/konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan keamanan dan kenyamanan serta keselamatan. Seperti halnya yang telah dikutip Sapiudin Sidiq, Imam Al Syaitibi dalam kitab Al-Muwafaqat dengan berkata “sekali-kali tidaklah syariat itu

dibuat kecuali untuk merealisasikan manusia baik didunia dan diakhirat dan dalam rangka mencegah kemafsadatan yang akan menimpah mereka”.³⁹

Sedangkan apabila dipandang dari sudut pandang hukum positif tidak terdapatnya hubungan hukum diantara perusahaan sebagai penyedia aplikasi dengan konsumen yang menyebabkan problem tanggung jawab perusahaan yang menyediakan aplikasi dengan konsumen menjadi kurang jelas. Hal ini tentunya mengundang kontroversi, belum lagi syarat dan ketentuan yang diajukan oleh perusahaan penyedia aplikasi selalu saja mencantumkan klausula eksonerasi yang mengecualikan tanggung jawab perusahaan aplikasi terhadap perbuatan lalai dari pengemudi. Permasalahan klasik tentunya menjadi hambatan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen asas kebebasan berkontrak yang dianut oleh hukum perikatan di Indonesia. Di satu sisi kebebasan berkontrak merupakan keniscayaan, mengingat hal ini sangat diperlukan dalam dunia bisnis yang sangat cepat perkembangannya, sehingga berkembanglah berbagai macam jenis kontrak diluar KUHPerdara. Namun nyatanya disisi lain, asas kebebasan berkontrak ini menjadi boomerang dimana setiap orang bebas membuat perjanjian apa saja.⁴⁰

D. Tinjauan Umum Pelecehan seksual

1. Pengertian Pelecehan seksual

Pelecehan seksual merupakan setiap bentuk perbuatan yang bersifat emaksa seseorang untuk yerilbat dalam hubungan seksual atau pun menempatkan seseorang sebagai suatu objek perhatian seksual yang di harapkan. Ada pun bentuk pelecehannya antara lain : siulan, kata-kata, komentar, bisikan, memegang, menyentuh, merabah, mencium bagian tubuh tertentu, yang kesemuanya mengarah pada keinginan hubungan seksual. Allah swt berfirman didalam QS.Al-Nur/24:30

³⁹ Sapiudin Shidiq, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 225.

⁴⁰ CelinaTri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), H. 63.

قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ
 أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَيْرٌ مِمَّا يَصْنَعُونَ

Terjemahannya :

“Katakanlah kepada orang laki-laki yang beriman: “ Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan memelihara kemaluannya: yang demikian itu adalah lebih suci bagi mereka, sesungguhnya Allah Maha menfatahui apa yang mereka perbuat”. (QS An-Nur/ 24:30)

Pelecehan seksual dimaksud dapat terjadi karena dengan adanya ketimpangan hubungan pria dan wanita yang dapat mengabaikan munculnya dominasi dan diskriminasi terhadap wanita dan sebagai hambatan terhadap kemajuan mereka. Sebagai salah satu bentuk kekerasan, pelecehan seksual adalah mekanisme sosial yang menempatkan wanita pada posisi yang lemah dihadapan pria.

Rasulullah saw sering juga mengingatkan dengan sabdanya agar umat Islam menghargai dan memuliakan kaum wanita. Di antara sabdanya :

اسد تو ا صو ن س ء ب خ پ ر ا

Artinya :

“Aku wasiatkan kepada kalian untuk berbuat baik kepada para wanita.” (HR Muslim: 3729)

Pelecehan seksual tentunya dapat terjadi dimana saja seperti di bus kota, halte, terminal, tempat keramaian, dan tempat hiburan ataupun ditempat sepi, dirumah sakit, ditempat, kerja, tempat pendidikan atau sekolah dan juga bisa terjadi pada siapa saja seperti guru, pembantu rumah tangga, perawat, dokter, guru, dosen, mahasiswa, pelajar, pasien dan lain-lain serta tidak pandang umur, kelas sosial, suku bangsa dan lain-lain.

Karena merupakan sebuah tindakan kekerasan, para pelaku pelecehan seksual harus dihukum. Sebagaimana dalam KUHP pelecehan seksual' dapat digolongkan sebagai bentuk kejahatan terhadap kesuslaan. Khususnya pelecehan seksual di tempat kerja dapat dikenakan Pasal 294 KUHP, Pasal tersebut, menghukum pembantunya yang masih dibawah umur, pejabat dengan bawahannya yang seharusnya dijaga, pengureus, dokter, guru, pegawai, pengawas atau pun pesuruh dalam penjara, tempat pendidikan, rumah sakit, lembaga sosial, yang melakukan perbuatan cabul dengan orang yang ada didalamnya.

Rasulullah saw sering juga mengingatkan dengan sabdanya agar umat Islam menghargai dan memuliakan kaum wanita. Di antara sabdanya :

خ پر کم خ پر کم ءهله انو خ پر کم ءهاپ

Artinya :

Sebaik-baiknya kalian adalah yang paling baik terhadap istrinya, dan aku adalah yang paling baik terhadap istriku. (HR Tirmidzi, dinyatakan shahih oleh Al Albani dalam “ ash-shahihah’:285)

Dr.Abdul Qadir Syaibah berkata, “Begitulah kemudian dalam undang-undang Islam, wanita dihormati, tidak boleh diwariskan ,tidak halal ditahan dengan paksa, kaum laki-laki diperintah berbuat baik kepada mereka.

Yang termasuk dalam tindakan. melecehkan itu adalah merabah, mencium, memeluk, mencolek menyentuh dan lain-lain, maka jika telah terjadi pelecehan yang perlu dilakukan adalah mencatat kejadiannya dengan teliti mencangup : identitas pelaku, lokasi, waktu, tepat, ucapan, saksi dan lain-lain. Adapun beberapa cara mencegah sebelum terjadinya pelecehan seksual diantaranya :

1. Keberanian diri (menolak dan melapor apabila diancam atau diming-iming;

2. Berakhlak yang sopan dan wajar;
3. Meneghali dan menjaga organ intim atau alat reproduksi dengan baik;
4. Memahami ajaran agama dengan baik;
5. Jalil komunikasi dengan orang tua atau guru. Jpiindoneisa.com

Apabila dipandang dari segi kekerasan pelecehan seksual tentunya bersifat memaksa kekuatan fisik dan kekuasaan terhadap pihak lain. Yang biasanya perilaku ini bertujuan untuk mengontrol, memperlemah bahkan menyakiti pihak lain. Meskipun tindakan kekerasan, baik bentuk fisik maupun nonfisik keduanya dapat menyebabkan implikasi bagi kesehatan fisik maupun mental seseorang namun perlu diingat bahwa kejadian ini bukan hanya saja persoalan keilmuan medis, melainkan juga melingkup segala aspek kehidupan. Sebagaimana tercermin di dalam al-Qur'an Surah A-Israh/17: 32

وَلَا تَقْرَبُوا الزِّنَىٰ إِنَّهُ كَانَ فَحِشَةً وَسَاءَ سَبِيلًا ﴿٣٢﴾

Terjemahan :

“Dan janganlah kamu mendekati zina; sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan yang keji dan suatu jalan yang buruk.” (Qs Al-Isra/17:32)

Demikian juga tindak kekerasan seksual bukanlah fenomenal kekerasan saja namun terkait dengan persoalan etika moral, hukum, kesehatan serta sosial budaya, politik, dan latar belakang seseorang. Tindakan ini bisa dialami oleh anak perempuan, sebagaimana dengan anak laki-laki dimana mereka merupakan kelompok yang rentan menjadi kekerasan orang dewasa baik dalam keluarga sekolah atau tempat pendidikan, masyarakat, bahkan badan hukum. dalam berbagai bentuk tindak kekerasan, anak perempuan lebih banyak menjadi korban baik fisik maupun nonfisik.

2. Jenis-Jenis Pelecehan Seksual

Pelecehan seksual juga terbagi atas seksual berat atau ringan. Sebagaimana seksual berat yang dimaksudkan adalah sebagai berikut :

1. Pelecehan dengan kontak fisik misalnya merabah, menyentuh organ seksual, mencium dengan paksaan, merangkul, dan perbuatan lain yang dapat menimbulkan muak ataupun jijik,terteror, terhina serta merasa dikendalikan;
2. Pemaksaan untuk melaksanakan hubungan seksual tanpa adanya persetujuan korban atau tanpa adanya persetujuan dari pihak korban;
3. Pemaksaan hubungan seksual yang dilakukan dengan cara tidak dapat disukai yang bersifat merendahkan atau menyakitkan;
4. Pemaksaan hubungan seksual terhadap orang lain untuk tujuan pelacuran atau tujuan tertentu;
5. Terjadinya hubungan seksual dimana pelaku dapat memanfaatkan posisi ketergantungan korban yang seharusnya dilindungi;
6. Tindakan seksual dengan kekerasan fisik yang tanpa bantuan alat sehingga menimbulkan rasa sakit, luka maupun cedera.

Sedangkan kekerasasn seksual ringan sebagai berikut :

1. Pelecehan secara verbal misalnya komentar verbal,gurauan, porno, siulan, ejekan dan julukan;
2. Pelecehan secara nonverbal, misalnya ekspresi wajah, gerakan tubuh maupun perbuatan lainnya yang meminta perhatian seksual yang tidak dikehendaki korban, bersifat melecahkan dan menghina korban.

3. Dasar Hukum Pelecehan seksual

Dalam KUHP tidak dikenal kata pelecehan melainkan perbuatan cabulan yaitu disetiap orang yang dengan sengaja melakukan kekerasan atau ancaman kekerasan, memaksa, melakukan tipu muslihat, kebohongan, atau membujuk anak untuk melakukan atau membiarkan perbuatan dipidanakan paling lama 15 (lima belas) tahun dan paling singkat 3 (tiga) tahun dan denda paling banyak Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) dan paling sedikit 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara penelitian hukum empiris, yang dimana penelitian ini tentunya dilakukan dengan melihat secara nyata dan bisa dikatakan sebagai sebuah hukum yang memang benar-benar terjadi di lingkungan masyarakat..

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat untuk melakukan penelitian dari awal sampai pada akhir penelitian, adapun lokasi penelitian yang dimaksudkan yaitu di Kantor Grab Makassar jl metro tanjung bunga

Adapun Alasan penulis melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap pelecehan mitra grab yaitu dikarenakan yayasan lembaga konsumen diindonesia belum mendapatkan jaminan keamanan kenyamanan dan keselamatan dalam transaksi transportasi online. Selama ini YLKI kesulitan meminta pertanggung jawaban jika terjadi kasus di transportasi online, YLKI menegaskan bahwa jangan sampai tindakan kriminal muai dari pelecehan, pengancaman, hingga pembunuhan terus dibiarkan terjadi begitu saja.

Adapun Pendekatan Penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Pendekatan Undang-Undang

Pendekatan Undang-Undang yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isi hukum yang sedang ditangani.

2. Pendekatan Kasus

Pendekatan Kasus yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap beberapa kasus.

A. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian lapangan. Metode Penelitian lapangan, yaitu peneliti melakukan penelitian langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

a) Metode Obsevasi

Metode ini dimaksudkan agar penulis dapat langsung datang pada lokasi yang akan dilakukan penelitian.

b) metode wawancara

Peneliti menggunakan metode wawancara terkait dengan perolehan sumber atau data yang pada dasarnya dapat diperoleh dari seorang hakim dalam sebuah instansi pengadilan, terkait dengan ketetapan yang telah dikeluarkannya dalam bentuk putusan. Wawancara dilakukan terhadap salah seorang Hakim yang telah memutus perkara tersebut. Adapun putusan yang dimaksud yaitu putusan bebas yang berkaitan dalam penelitian ini.

B. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

1. Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengelolaan data yang dimaksudkan yaitu bersumber dari teknik pengelolaan data primer dengan teknik pengelolaan data sekunder. Adapun maksud dari pengelolaan data primer yaitu :

- a. Data primer adalah data yang secara langsung dapat diperoleh dari sumber pertama kali. Artinya data yang diperoleh yaitu dengan cara wawancara langsung kepada mitra grab staf PT Grab Indonesia Cab, Makassar selaku pihak tertentu yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Adapun data sekunder adalah data yang dikumpulkan dengan cara memperoleh dari beberapa literatur yang ada juga dengan studi kepustakaan, hasil penelitian, buku dan tulisan serta perundang-undangan yang tidak terlepas dari penelitian ini.

2. Analisis Data

Perolehan data yang dilakukan secara data primer dan juga secara data sekunder, pada saatnya akan diuraikan dan dijelaskan serta diumbar sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang tidak jauh kaitannya dengan penelitian.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Faktor Yang Menyebabkan Pelecehan Seksual dan Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi *Online* Dalam Penerapan Sanksi Atas Tindakan Pelecehan Seksual Yang Dilakukan *Driver*.

1. Faktor Yang Menyebabkan Pelecehan Seksual

Pelecehan seksual tentunya masih menjadi sebuah masalah yang belum tuntas. Apalagi pada saat wanita melaporkan suatu tindakan pelecehan seksual, sering kali wanita tersebut tidak dipercaya atau bahkan bisa saja diremehkan. Sehingga inilah yang dapat membuat banyak wanita lebih memilih untuk bungkam. Terhadap bentuk pelecehan yang sering kali terjadi yaitu pelecehan seksual.

Sebelum memahami lebih jauh terkait dengan faktor yang menyebabkan pelecehan seksual itu terjadi, alangkah baiknya terlebih dahulu kita memahami tindakan yang termasuk di dalam pelecehan seksual itu sendiri, dimana tindakan tersebut diantaranya :

1. Kontak fisik yang tidak perlu, menyentuh, mencolek, atau menepuk orang lain;
2. Kata-kata yang tidak bisa diterima dan sugestif, termasuk lelucon, komentar mengenai penampilan, dan ucapan lisan yang disengaja atau bersiul yang dapat membuat orang lain merasa risih atau tidak nyaman;
3. Mengirimkan gambar-gambar berkonten porno kepada orang lain;
4. Mengintimidasi atau mengancam orang lain secara seksual;
5. Mitra menghubungi Pelanggan di luar order melalui Whatsapp; atau ajakan bersifat seksual.

Selain dari bentuknya, ada pula jeni-jenis pelecehan seksual yang sangat luas, yang meliputi:

1. Main mata atau pandangan yang menyapu tubuh, biasanya dari atas ke bawah.
2. Siulan nakal dari orang yang dikenal atau tidak dikenal.
3. Bahasa tubuh yang dirasakan melecehkan, merendahkan dan menghina.
4. Komentar yang berkonotasi seks atau kata-kata yang melecehkan harga diri, nama baik, atau pencemaran nama baik.
5. Mengungkapkan gurauan-gurauan bernada porno.
6. Bisikan bernada seksual.
7. Menggoda dengan ungkapan-ungkapan bernada penuh hasrat.
8. Komentar/perlakuan negatif yang berdasar pada gender.
9. Perilaku meraba-raba tubuh korban dengan tujuan seksual, seperti cubitan, colekan, tepukan, atau sentuhan di bagian tubuh tertentu.
10. Pemaksaan berhubungan seksual dengan iming-iming atau ancaman agar korban bersedia, sampai terjadinya perkosaan.

Pelecehan seksual kadang terjadi yang tentunya tidak terjadi secara tiba-tiba tanpa adanya unsur yang melatar belakangi, oleh sebab itu penulis mencoba melakukan wawancara dengan beberapa Mitra Grab⁴¹. Hasil dari wawancara penulis bahwa terhadap suatu tindakan pelecehan

⁴¹ Mitra *Grab* Transportasi *Online*, wawancara, 26 Juli 2019.

seksual tentunya terdapat hal-hal yang menjadi suatu faktor penyebab terjadinya pelecehan seksual tersebut. Diantara faktor penyebabnya yang dimaksud yaitu :

1. Korban mudah ditaklukkan. Pria menganggap bahwa wanita lebih lemah, sehingga ditempatkan dalam posisi subordinasi yang harus dikuasai.
2. Hasrat seks yang tidak bisa disalurkan dengan pasangannya. Hal ini menyebabkan pelaku menyalurkan nafsunya dengan melakukan pelecehan seksual.
3. Mempunyai riwayat kekerasan seksual saat masih kecil. Adanya trauma ini membuat pelaku ingin membalasnya ketika ia dewasa.
4. Pernah menyaksikan kekerasan seksual terhadap anggota keluarga lain saat masih kecil.
5. Pelaku memiliki otoritas atas korban. Misalnya, pelaku merupakan atasan korban. Terdapat suatu penelitian yang menghubungkan seks dengan kekuasaan, sehingga pelaku merasa lebih mudah untuk melakukan dominasi
6. Pelaku berada dalam keluarga atau lingkungan dengan ideologi patriarki yang kuat.
7. Ketergantungan obat-obatan terlarang dan minuman keras.
8. Memiliki fantasi seksual yang mendukung adanya kekerasan seksual.
9. Sering membaca atau menonton konten-konten porno.
10. Tidak dekat secara emosional dengan keluarga.
11. Faktor kemiskinan.

Terhadap beberap faktor penyebab terjadinya pelecehan seksual yang telah disebutkan pada poin-poin sebelumnya maka sudah pastinya kita memerlukan suatu solusi untuk mengatasi apabila terjadi pelecehan seksual yang disebabkan oleh diantara beberapa faktro tersebut. Adapun solusi yang dimaksudkan adalah :

1. Bersikaplah waspada terhadap sekeliling dan orang-orang yang belum dikenal, terutama di tempat-tempat yang asing untuk Anda. Tunjukkan bahwa Anda kuat dan percaya diri. Menghindari kontak mata juga dapat dilakukan.
2. Jika seorang konsumen telah mengalami pelecehan seksual, jangan ragu untuk melakukan perlawanan. Anda dapat berbicara terus terang kepada pelaku bahwa Anda tidak nyaman dan ingin ia berhenti. Jika belum berhasil, Anda dapat mencatat atau mendokumentasikan pelecehan tersebut dan melaporkannya kepada pihak berwajib.

Akan tetapi sebelum terjadi suatu tindakan pelecehan alangkah baiknya pihak konsumen melakukan suatu pencegahan terlebih dahulu. Hal ini disampaikan melalui wawancara driver *Grab* transportasi *online*⁴² dalam hasil wawancaranya pencegahan yang dimaksudkan dengan dilakukannya dengan cara berikut :

1. Saling menjaga sikap, tata krama dan sopan santun dalam bersikap kepada setiap orang;
2. Saling menjaga komunikasi yang baik dan tidak menanyakan hal-hal pribadi, dan
3. Selalu menjaga informasi yang bersifat rahasia, baik berupa informasi yang berkaitan dengan transportasi *Online* ataupun informasi mengenai Pelanggan.

Setelah dilakukannya pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya tindakan pelecehan, apabila masih terjadi lagi bahkan seseorang misalnya melihat sendiri tindakan pelecehan tersebut terjadi maka ada beberapa tahap tindakan yang dapat orang tersebut lakukan, diantaranya yaitu :

⁴² *Driver Grab* Transportasi *online*, wawancara 27 Juli 2019.

1. Teguran

Teguran artinya menegur pelaku secara langsung bahwa tindakannya tidak benar.

2. Distract (Distraksi atau Pengalihan),

Pengalihan artinya menghentikan pelecehan dengan melakukan pengalihan, misalnya berbicara dengan korban yang baru saja mengalami pelecehan dan berusaha menenangkannya

3. Delay (Ditunda)

Delay artinya saat situasinya tidak memungkinkan kita untuk bertindak, kita bisa menunggu sampai kejadiannya selesai, untuk kemudian berbicara dengan korban dan menawarkan bantuan kepadanya.

4. Document (Dokumentasi)

Document artinya mendokumentasikan tindakan pelecehan seksual, sehingga dapat digunakan sebagai bukti untuk melapor ke pihak berwajib apabila korban membutuhkan. Harus diingat bahwa hasil dari dokumentasi ini milik korban. Selalu tanyakan persetujuan dari korban apabila ingin melakukan sesuatu terhadap hasil dokumentasi Anda.

5. Delegate (Delegasi)

Delegate artinya langkah mencari beberapa bantuan kepada orang lain agar turut dalam hal memberikan teguran terhadap pelaku pelecehan seksual.

2. Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi *Online Grab* Dalam Penerapan Sanksi Atas Tindakan Pelecehan Seksual Yang Dilakukan *Driver*.

Perlu kita pahami bahwa tindakan pelecehan seksual oleh mitra transportasi *Online* terhadap konsumen tidak dapat kita pungkiri waktu dan tempat terjadinya, kecuali terhadap pelaku yang memang sudah merencanakan sebelumnya. Oleh sebab itu, di Indonesia sebagai negara hukum tentunya memiliki sistem hukum yang berlaku untuk mengatur dan menertibkan segala tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Terkait dengan tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh mitra transportasi *Online* maka dari itu pihak perusahaan transportasi online harus menerangkan secara umum bahwa terdapat kebijakan jasa transportasi *online* terkait dengan tindakan pelecehan yang harus diperhatikan dan dipahami.

Kebijakan jasa transportasi *online* yang dikasudkan adalah misalnya pada perusahaan jasa transportasi *online* dalam hal ini *Grab*, yang akan mengambil tindakan tegas apabila salah satu pihak terbukti bahwa telah melakukan tindakan pelecehan maka akan diberlakukan ketentuan yang sudah berlaku, baik dari sisi Mitra, Pelanggan, maupun pihak lain di mana seseorang menjadi saksi.

Dalam perusahaan *Grab* itu sendiri terdapat Satuan Unit Khusus *Grab* yang akan sigap menelusuri semua laporan tindakan pelecehan yang terjadi, baik saat seseorang sedang menjalankan order maupun saat seseorang sedang tidak menjalankan order.

Dalam kondisi di mana Mitra terbukti menjadi pelaku tindakan pelecehan, maka dari pihak penanggungjawab perusahaan *Grab* akan memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang ada pada Tata Tertib *Grab*. Sebagaimana sanksi yang diberikan untuk tindakan kekerasan seksual, sanksi yang diberikan adalah Putus Mitra bahkan sampai pada proses lebih lanjut dengan melalui jalur hukum.

Adapun Jenis pelanggaran sendiri dibedakan menjadi 2, yaitu pelanggaran yang didapat atas laporan dari Pelanggan, dan pelanggaran yang didapat karena terdeteksi dari sistem.

1. Laporan Pelanggaran

Seseorang diberikan kesempatan pengajuan banding paling lambat 14 hari setelah mendapatkan pesan pemberitahuan bahwa seseorang melakukan pelanggaran. Jika orang tersebut tidak mengajukan banding setelah 14 hari, maka Kartu Pelanggaran akan tetap. Apabila orang tersebut kembali melakukan pelanggaran yang sama dengan sebelumnya/memiliki warna kartu sama, maka Kartu Pelanggaran akan bertambah. Seseorang hanya bisa mengajukan banding dengan klik tombol 'Ajukan banding di sini' di artikel 'Saya ingin mengajukan banding atas sanksi yang saya terima' pada halaman 'Bantuan' yang ada pada aplikasi. Pengajuan banding hanya dapat dilakukan seseorang satu kali saja. Untuk beberapa jenis pelanggaran, Anda masih dapat mengajukan banding meskipun Anda sudah berada di Tahapan Putus Mitra. Cara mengetahui apakah pelanggaran tersebut dapat dilakukan banding atau tidak, silakan lihat melalui pesan yang dikirim di aplikasi dan pastikan terdapat tombol "Banding" pada pesan tersebut. seseorang dapat membersihkan atau mengembalikan semua tahapan sanksi dengan syarat tidak boleh melakukan pelanggaran selama 90 hari ke depan. Keputusan hasil banding merupakan hak perusahaan yang bersifat final.

2. Mitra Driver

Driver merupakan bagian penting untuk perusahaan transportasi *online* karena senantiasa telah bekerja sepenuh hati untuk memenuhi kebutuhan jutaan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, demi meningkatkan kenyamanan dalam menjalankan order dan sebagai emergency contact saat seseorang mengalami kendala genting, pihak perusahaan kini menghadirkan fitur tombol darurat. Perlu diketahui, seseorang hanya dapat menggunakan fitur ini untuk melaporkan masalah-

masalah berikut saat menjalankan order. Terlebih Kecelakaan (terutama yang membutuhkan bantuan medis), Tindakan kriminal dan intimidasi, Pelecehan seksual. Fitur tersebut digunakan mulai tanggal 23 April 2019 untuk beberapa Driver di Indonesia, dan secara bertahap akan tersedia bagi semua Driver di seluruh kota operasional perusahaan jasa transportasi *online*.

Pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada penumpang. Jika terjadi pengaduan dari penumpang kepada perusahaan PT. Grab Indonesia yaitu pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada konsumen maka driver akan berakibat dikeluarkan dari *GrabCar* dan saldo dianggap hangus. Hal ini sesuai dengan kode etik driver *Grab* poin 40 yang berbunyi: bersikap tidak sopan dan kasar terhadap penumpang. Dan juga pada poin 51 yang berbunyi: menghina, melecehkan dan mengintimidasi penumpang secara SARA atau secara seksual, baik secara langsung ataupun tidak langsung (SMS, Telp atau Email).

Saat ini terkadang timbul pertanyaan yang menyatakan bahwa siapakah yang akan bertanggung jawab atas perbuatan driver yang melakukan pelecehan seksual terhadap penumpang ? kemudian Apakah sanksi hanya dikenakan terhadap driver atau penyedia aplikasi juga dapat bertanggung jawab.

Di Indonesia, istilah pelecehan seksual tidak dikenal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, tapi yang dikenal adalah tindak pidana perbuatan cabul dengan kekerasan atau ancaman kekerasan. Sebagaimana sanksinya diatur dalam Pasal 289 KUHP “Barang siapa dengan kekerasan atau ancaman kekerasan memaksa seorang untuk melakukan atau membiarkan dilakukan perbuatan cabul, diancam karena melakukan perbuatan yang menyerang kehormatan kesusilaan, dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun”.

Sebagaimana kami rangkum tentang penjelasan Pasal 289 KUHP menurut pendapat R. Soesilo dalam bukunya, yang dimaksud perbuatan cabul adalah segala perbuatan yang melanggar

kesusilaan (kesopanan) atau perbuatan yang keji, semuanya itu dalam lingkungan nafsu birahi kelamin, misalnya: cium-ciuman, meraba-raba anggota kemaluan, meraba-raba buah dada, dan sebagainya.⁴³

Terhadap sanksi pidana ini tentunya hanya dapat dikenakan terhadap driver sebagai pelaku kejahatan tersebut.

Hubungan Driver dengan penyedia aplikasi transportasi *online* Perlu dipahami terlebih dahulu apa hubungan antara driver dengan perusahaan penyedia aplikasi angkutan online. Seringkali disebutkan antara keduanya hanya memiliki hubungan kemitraan (*partnership agreement*).

Ketentuan umum perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 jo. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Sedangkan, ketentuan khusus, bisa merujuk pada ketentuan persekutuan perdata dalam Pasal 1618 KUH Perdata s.d. Pasal 1641 KUH Perdata. Jika hubungan antara pengusaha penyedia aplikasi dan driver adalah hubungan kemitraan, maka Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan peraturan perundang-undangan lain di bidang ketenagakerjaan tidak berlaku. Ini karena peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan mengatur mengenai hal-hal sehubungan dengan pekerja dan pengusaha. Selain itu, jika ini adalah perjanjian kemitraan, maka yang terjadi adalah bukan hubungan kerja atasan bawahan yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah, melainkan kesetaraan antara para pihak dalam hubungan kemitraan tersebut. Ini karena dalam hubungan kemitraan tidak ada unsur upah dan perintah.

Melihat dari beratnya pelanggaran yang ada, hukuman/masa skorsing, pelanggaran harus diberitahukan kepada pihak berwajib dan Internal Crisis Committe (pihak manajemen). Semua

⁴³R.Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Serta Komentar-Komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal*, (Bogor : Politeia, 2013), h. 212.

tidak dapat diganggu gugat. Berikut beberapa daftar pelanggaran termasuk tindakan pelecehan seksual, diantaranya :

<p>Dikeluarkan dari GrabCar & Saldo dianggap hangus.</p>	<p>1.Pelanggaran seksual</p> <p>Setiap pelanggaran seksual yang menimbulkan keyakinan akan pelanggar seksual, seperti: pemerkosaan, kekerasan seksual, memperlihatkan hal-hal tidak senonoh, pembujukan dan harus ditangani sebagai hal yang mendesak.</p>
	<p>2.Kekerasan</p> <p>Pelanggaran terhadap seseorang harus dipertimbangkan secara jelas, sesuai dengan keadaan sekeliling lokasi terjadinya pelanggaran. Tindakan tegas akan diambil apabila tindak kekerasan terhadap penumpang terjadi ketika dalam perjalanan atau proses pemesanan, atau jika dipicu oleh isu agama.</p> <p>3.Kepemilikan senjata tajam</p> <p>-Tindakan tegas akan diambil jika pengemudi terbukti memiliki senjata tajam saat bekerja. Sanksi terhadap kepemilikan senjata tajam atau senjata</p>

	<p>lainnya yang berhubungan dengan pelanggaran tersebut dapat berujung pada pencabutan hak kerjasama dengan Grab.</p> <p>Kepemilikan obat-obatan terlarang</p> <hr/> <p>4. Pelanggaran besar lainnya dalam mengemudi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengemudi yang membahayakan dan menyebabkan kematian. 2. Mengemudi yang membahayakan (ditentukan oleh polisi). 3. Kecerobohan dalam mengemudi yang menyebabkan kematian. 4. Mengemudi dengan ceroboh yang menyebabkan kematian dikarenakan berada dalam pengaruh obat-obatan terlarang atau minuman keras.
<p>Akun dibekukan sementara atau dikeluarkan dari GrabCar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Mengemudi dengan ceroboh yang tindakan pelanggaran ditentukan oleh polisi. 6. Tidak melaporkan kejadian atau lari dari tanggung jawab.

Dari tabel diatas dapat penulis uraikan beberapa penjelsan sebagai berikut :

1. Setiap pelanggaran baik itu pelanggaran seksual, kekerasan dan kepemilikan senjata tajam serta pelanggaran dalam pengemudi maka dapat diberikan sanksi berupa dikeluarkannya dari *Grab* atau saldo dianggap hangus.
2. Setiap kecerobohan dalam mengemudi maka dapat dikeluarkan dari *Grab* atau akun dibekukan sementara.

Diantara beberapa daftar pelanggaran tersebut diatas maka perluh kita ketahui bahwa semua sanksi di atas tidak dapat diganggu gugat dan tim keamanan dan krisis perlu diberitahukan dengan segera bila terjadi pelanggaran sert siap bekerjasama dengan pihak kepolisian dan pihak berwajib terkait.⁴⁴

Sesuai dengan visinya dan yang selama ini dianggap memudahkan bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi konsumennya. Benturan kepentingan yang muncul dari fenomena transportasi online dewasa ini bahkan telah berujung pada kejadian tidak terduga/tidak diinginkan atau disebut evenement. Pada saat penumpang yang menggunakan setiap transportasi online kemungkinan besar adalah penumpang mengalami kejahatan atau kecelakaan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa evenement seperti:

1. Pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada penumpang
2. Driver ugal-ugalan di jalan
3. Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan
4. Tarif promo yang dipromosikan tidak berlaku
5. Akun aplikasi penumpang dibekukan

⁴⁴ Kode Etik Driver Grab. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.

6. Driver meminta untuk cancel pesanan

Beberapa kejadian tidak terduga yang terjadi pada konsumen. Hal itu terlihat pada hasil wawancara dari beberapa konsumen berikut yang telah penulis ringkas dalam tabel:

1. Nama Respondent : AN

PELANGGARAN	TERJADI	TIDAK TERJADI
Pelecehan yang dilakukan oleh <i>driver</i> kepada Penumpang	YA	
Driver ugal-ugalan di jalan		TIDAK
Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan		TIDAK
Akun aplikasi penumpang dibekukan	YA	

Pada tabel tersebut diatas merupakan sumber informasi yang disampaikan oleh konsumen pertama pengguna jasa transportasi *online* yang menyatakan bahwa :

1. Fakta yang terjadi dilapangan benar bahwa pernah terjadi pelecehan kepada kosumen yang dilakukan oleh *Driver Grab*;
2. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa *Driver Grab* yang ugal-ugalan dijalan tidak benar adanya;

3. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa penumpang yang tidak diantar sampai tujuan tidak benar adanya;
4. Fakta dilapangan terkait akaun aplikasi penumpang yang dibekukan benar-benar terjadi.

Terkait dengan fakta tersebut penumpang konsumen kadang merasa resah akibat ulah driver yang merugikan penumpang. Dan driver juga telah melanggar kode etik.

2. Nama Respondent : Bacce

PELANGGARAN	TERJADI	TIDAK TERJADI
Pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada Penumpang	YA	
Driver ugal-ugalan di jalan	YA	
Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan		TIDAK
Akun aplikasi penumpang dibekukan		TIDAK
Driver meminta untuk cancel pesanan		TIDAK

Pada tabel tersebut diatas merupakan sumber informasi yang disampaikan oleh konsumen kedua pengguna jasa transportasi *online* yang menyatakan bahwa :

1. Fakta yang terjadi dilapangan benar bahwa pernah terjadi pelecehan kepada kosumen yang dilakukan oleh *Driver Grab*;
2. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa *Driver Grab* yang ugal-ugalan di jalan benar terjadi;
3. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa penumpang yang tidak diantar sampai tujuan tidak benar terjadi;
4. Fakta dilapangan terkait akun aplikasi penumpang yang dibekukan tidak benar terjadi;
5. Fakta dilapangan terkait dengan *Driver Grab* meminta *cansel* pesanan konsumen tidak benar terjadi.

Terkait dengan fakta tersebut, penumpang merasa resah akibat ulah driver yang ugal-ugalan di jalan ketika sedang mengendarai kendaraan. Dan driver juga telah melanggar kode etik.

3. Nama Respondent : Yuli

PELANGGARAN	TERJADI	TIDAK TERJADI
Pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada Penumpang	YA	
Driver ugal-ugalan di jalan		TIDAK
Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan	YA	
Akun aplikasi penumpang dibekukan	YA	

Driver meminta untuk cancel pesanan		TIDAK
-------------------------------------	--	-------

Pada tabel tersebut diatas merupakan sumber informasi yang disampaikan oleh konsumen ketiga pengguna jasa transportasi *online* yang menyatakan bahwa :

1. Fakta yang terjadi dilapangan benar bahwa pernah terjadi pelecehan kepada kosumen yang dilakukan oleh *Driver Grab*;
2. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa *Driver Grab* yang ugal-ugalan dijalan tidak benar terjadi;
3. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa penumpang yang tidak diantar sampai tujuan benar terjadi;
4. Fakta dilapangan terkait akun aplikasi penumpang yang dibekukan benar terjadi;
5. Fakta dilapangan terkait dengan *Driver Grab* meminta *cansel* pesanan konsumen tidak benar terjadi.

Terkait dengan fakta tersebut, penumpang merasa resah akibat ulah *driver* yang tidak mengantarkan penumpang sampai tujuan dan melakukan suatu pelecehan sehingga merugikan penumpang. Dan *driver* juga telah melanggar kode etik.

4. Nama Respondent : Kartini

PELANGGARAN	TERJADI	TIDAK TERJADI
Pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada Penumpang	YA	

Driver ugal-ugalan di jalan		TIDAK
Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan		TIDAK
Akun aplikasi penumpang dibekukan		TIDAK
Driver meminta untuk cancel pesanan		TIDAK

Pada tabel tersebut diatas merupakan sumber informasi yang disampaikan oleh konsumen ketiga pengguna jasa transportasi *online* yang menyatakan bahwa :

1. Fakta yang terjadi dilapangan benar bahwa pernah terjadi pelecehan kepada kosumen yang dilakukan oleh *Driver Grab*;
2. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa *Driver Grab* yang ugal-ugalan dijalan tidak benar terjadi;
3. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa penumpang yang tidak diantar sampai tujuan benar terjadi;
4. Fakta dilapangan terkait akun aplikasi penumpang yang dibekukan tidak benar terjadi;
5. Fakta dilapangan terkait dengan *Driver Grab* meminta *cansel* pesanan konsumen tidak benar terjadi.

Terkait dengan fakta tersebut diatas, penumpang merasa resah akibat ulah driver yang merugikan penumpang. Dan driver juga telah melanggar kode etik.

5. Nama Responddent : Ayu

PELANGGARAN	TERJADI	TIDAK TERJADI
Pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada Penumpang	YA	
Driver ugal-ugalan di jalan		TIDAK
Penumpang tidak diantarkan sampai tujuan		TIDAK
Akun aplikasi penumpang dibekukan		TIDAK
Driver meminta untuk cancel pesanan		TIDAK

Pada tabel tersebut diatas merupakan sumber informasi yang disampaikan oleh konsumen ketiga pengguna jasa transportasi *online* yang menyatakan bahwa :

1. Fakta yang terjadi dilapangan benar bahwa pernah terjadi pelecehan kepada kosumen yang dilakukan oleh *Driver Grab*;
2. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa *Driver Grab* yang ugal-ugalan di jalan tidak benar terjadi;
3. Fakta yang terjadi dilapangan bahwa penumpang yang tidak diantar sampai tujuan tidak benar terjadi;

4. Fakta dilapangan terkait akun aplikasi penumpang yang dibekukan tidak benar terjadi;
5. Fakta dilapangan terkait dengan *Driver Grab* meminta *cansel* pesanan konsumen tidak benar terjadi.

Terkait dengan fakta tersebut diatas, penumpang merasa resah akibat ulah driver yang merugikan penumpang. Dan driver juga telah melanggar kode etik.⁴⁵

B. Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Terhadap Pelecehan Seksual Mintra Grab/ Jasa Transportasi *Online*.

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan berbagai inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh perusahaan transportasi jalan online, salah satunya Grab. Terlepas dari adanya transportasi online, harapannya adalah mendapatkan kenyamanan dan keselamatan jiwa bagi penumpangnya. Sesuai dengan visinya dan yang selama ini dianggap memudahkan bagi masyarakat ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi konsumennya. Benturan kepentingan yang muncul dari fenomena transportasi online dewasa ini bahkan telah berujung pada kejadian tidak terduga/tidak diinginkan atau disebut evenement.

Langkah hukum bagi penumpang jika penumpang merasa dirugikan oleh perusahaan aplikasi, tentunya ia bisa mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum (PMH) terhadap perusahaan aplikasi tersebut atas dasar Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato) yang berbunyi “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

⁴⁵ Konsumen, pengguna jasa transportasi *online*, wawancara 29 Juli 2019.

Menurut Rosa Agustina, dalam bukunya *Perbuatan Melawan Hukum*, dalam menentukan suatu perbuatan dapat dikualifisir sebagai melawan hukum, diperlukan 4 syarat:

1. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
2. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain;
3. Bertentangan dengan kesusilaan;
4. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian.⁴⁶

Untuk melakukan gugatan PMH sebagaimana di atas, tentunya penumpang memiliki hak untuk menggugat kepada driver maupun perusahaan penyedia aplikasi, meskipun nantinya yang mengabulkan gugatannya adalah hakim.

Apabila penyedia aplikasi berdalih dengan mencantumkannya di perjanjian kemitraan bahwa ia tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh driver, hal itu bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen/Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perusahaan aplikasi sebagai pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam menawarkan jasa.

Menurut Ahmad Fikri Assegaf dalam bukunya penjelasan hukum tentang klausula baku. Konsekuensi dari pencantuman klausula baku yang dilarang tersebut, baik dari sisi substansi maupun bentuknya menurut Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebabkan dokumen atau perjanjian terkait dinyatakan batal demi hukum. Menurut beliau, dasar pembatalan klausula baku dapat didasarkan pada ketentuan-ketentuan dalam KUHPPerdata, khususnya Pasal 1254, dapat dilakukan berdasarkan dua konsep pokok, yaitu unconscionability, jika klausula terkait bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, atau itikad

⁴⁶ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta : Pasca Sarjana FH UI, 2003) h. 117.

baik/kewajaran dan kepatutan, dan undue influence, jika terdapat kedudukan atau pengaruh tidak seimbang yang mengakibatkan cacatnya kehendak salah satu pihak dalam menyepakati berlakunya tersebut.⁴⁷

Penyedia aplikasi sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dirasakan oleh penumpang. Sebagaimana diatur di Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Maka di sini berdasarkan Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada upaya lain yang dapat dilakukan oleh penumpang, yaitu penumpang sebagai konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Gugatan itu ditujukan untuk penyedia aplikasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang nantinya diputus paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima.

Terkait kerugian penumpang yang diderita akibat perusahaan aplikasi dan driver-nya, sebagai informasi tambahan, Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan juga oleh:

1. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

⁴⁷ Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku* (pusat studi hukum dan kebijakan indonesia, 2018), h. 9.

3. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen;
4. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila jasa yang dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dasar Hukum:

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;

C. Analisi Penulis

Pandangan penulis terkait problem yang dialami oleh penumpang *Grab*, tanggung jawab berupa ganti kerugian yang diberikan konsumen masih terkadang hanya sebatas permintaan maaf terhadap penumpang atas tindakan driver *Grab*, yang disampaikan melalui e-mail penumpang ketika terjadi pengaduan. Dan ketika penumpang mengadukan problem kepada perusahaan maka akan berdampak langsung kepada driver *Grab* sebagaimana yang tertera dalam kode etik driver *Grab*.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak lain dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Jaminan atas keamanan dan keselamatan ini merupakan hak konsumen. Jaminan tersebut diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan cara merumuskan sejumlah pasal yang berisi tentang tanggung jawab pelaku usaha apabila dikemudian hari terbukti bahwa hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tidak

terpenuhi. Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999. Bentuk ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Penulis menganalisis fakta yang terkait di lapangan menunjukkan bahwa yang terjadi pada konsumen terhadap mitra grab yaitu penumpang tidak diantarkan sampai tujuan, pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada penumpang driver ugal-ugalan di jalan, driver meminta cancel pesanan, akun konsumen yang dibekukan.

Penulis menganalisis ketika terjadi problem pada konsumen, pihak perusahaan telah memfasilitasi layanan pengaduan yang terdapat dalam aplikasi *Grab* yaitu pusat bantuan. Dengan adanya pengaduan dari konsumen maka PT. *Grab* Indonesia Cabang Makassar akan menindak lanjuti adanya pengaduan dari konsumen. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Dari beberapa konsumen yang berhasil penulis wawancarai sudah cukup mewakili bahwa Pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada penumpang transportasi *online* yang selama ini di rasa memberikan kenyamanan dan keselamatan jiwa bagi penumpangnya ternyata tidak selamanya memberikan kenyamanan bagi konsumennya.

Penulis menganalisis apabila mitra grab melakukan segala bentuk pelanggaran seksual, termasuk membuat cabul komentar atau teks, pelecehan seksual, kontak fisik yang tidak diinginkan, menahan diri melanggar hukum, membius, penganiayaan dan pemerkosaan. Ini adalah tindak pidana di bawah hukum dan pelanggaran serius terhadap kebijakan keselamatan *Grab* ini. Pelanggaran dituntut melakukan perbuatan melawan hukum dan dari pihak grab akan dibekukan akun *grab*-nya bahkan sampai pada diputuskannya mitra (dikeluarkan dari *grab*).



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Terhadap tindakan pelecehan seksual dalam kaitannya dengan jasa transportasi *online* kadangkala terjadi, dan tindakan pelecehan tersebut terjadi dengan beberapa faktor yang menyebabkan diantaranya faktor main mata, siulan jahat dari seseorang, adanya bahasa tubuh yang dapat dirasakan telah merendahkan melecehkan bahkan menghina, ucapan yang bernotasi seks atau kalimat yang melecehka harga diri seseorang atau nama baik seseorang, adanya gurauan dan bisikan dengan nada porno, adanya godaan kalimat porno, adanya perlakuan negatif dengan berdasar pada gender, adanya perilaku meraba tubuh seseorang dengan maksud seksual, adanya iming-iming sehingga terjadi paksaan agar supaya korban mengikuti kemauan pelaku. Sementara itu terhadap tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh mitra transportasi *online* maka pihak perusahaan jasa transportasi *online* bertanggungjawab untuk menyikapi hal tersebut. Apabila terjadi pelecehan seksual yang dilakukan oleh mitranya maka pihak perusahaan akan membekukan akun aplikasi mitra yang bersangkutan bahkan sampai pada putus mitra, ketentuan tersebut diberlakukan berdasarkan pada kode etik yang berlaku dalam perusahaan jasa transportasi *online* itu sendiri.
2. Terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh mitra transportasi *online* dapat di tindak lanjut dengan berdasar pada Pasal 289 KUHP, Pasal 1365 KUHPperdata, Pasal 18 ayat (1) huruf a dan pasal 46 ayat (1) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. SARAN

Tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh mitra transportasi *online* terjadi dikalangan masyarakat khususnya didaerah perkotaan, hal ini terjadi dengan satu kemauan pelaku yang tidak diinginkan oleh korban. Oleh karena itu terhadap perusahaan jasa transportasi *online* perlu memperhatikan lebih mendalam lagi terkait dengan tingkat pengawasan terhadap operasional mitranya, agar dapat mejamin keamanan dan kenyamanan konsumen serta mencapai tingkat pertanggungjawabab perusahaan jasa transportasi *online* dalam mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh mitranya. Bukan hanya pelanggaran yang terkait dengan pelecehan seksual saja tetapi juga terkait dengan pelanggaran-pelanggaran lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku* (pusat studi hukum dan kebijakan indonesia, 2018).
- Absori, *Deklarasi pembangunan dan Implikasi di indonesia*, Jurnal ilmu hukum, Vol,9, No. 1, Maret 2006.
- Basrowi, *Pengantar Sosiologi*, Jakarta: Ghalia Indonesia,2005.
- Djamali R. Abdoel, *Pengantar hukum Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- C. Tantri D. Dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, Jakarta: YLKI the Foundation, 1995.
- Eko Richardus Indrajit, Richardus Djokopranoto, *Prose Bisnis Outsourcing*, Jakarta: Gerasindo.
- Gunawan widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia,2003.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan konsumen, kemungkinan penerapan tanggung jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia,2004.
- Kode Etik Driver Grab. Diakses pada tanggal 8 Desember 2017.
- Konsumen, pengguna jasa transportasi *online*, wawancara 29 Juli 2019.
- Lim Steven Kosasi, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Diri Pengguna Transportasi Umum Berbasis Aplikasi Online*, Ditinjau Dari Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, 2017.
- Driver Grab*, wawancara, 26 Juli 2019.
- Neltje Jeane Saly, *Usaha Keci, Penanaman Modal Asing Dalam Perspektif Pandangan Hukum Internasional*, Jakarta: Badan pembinaan Hukum Islam, 2001.
- Rajangukung Erman, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- R.Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Serta Komentari-Komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal*, (Bogor : Politeia, 2013),
- Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta : Pasca Sarjana FH UI, 2003).

Samsul, *perlindungan konsumen, kemungkinan penerapan tanggungjawab mutlak*, Jakarta: UI, 2004.

Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Citra Aditya Bakti 1996.

Suhaeman Eman, *Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk penegakan Keadilan*, Jakarta: Tatanusa, 2004.

Subanar, *Manajemen Usaha kecil*, Yogyakarta: BPFE, 1997.

Tri Celina Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Jafar Muhammad Hafsa, *Kemitraan Usaha*, Jakarta: Sinar Harapan, 2000.

Sapiudin Shidiq, *Ushul Fiqh*, Jakarta: Kencana, 2011.

Sumarni Murni dan Jhon Suprihanto, *Pengantar Bisnis , dasar-dasar ekonomi perusahaan*, Yogyakarta: Liberty, 1987.

Simbolon Maringan Masry, *Ekonomi Transportasi*, Jakarta: Ghalia indonesia, 2003.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Pt. Grasindo 2000.

Yayasan lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen, 1981.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Group, 2016.

<http://mutiaan.blogspot.co.id/2016/04/fenomena-aplikasi-transfortasi-berbasis.html> 10
November 2017. Diakses 12 April 2019.

<https://mutiagustin.blogspot.com/2017/11/my-homework-melakukan-analisa-terhadap.html>.
diakses 23 April 2019.

[https://www.kasus.co.id/thread/57eb8a8a582b2e82048b4567/permenhub-no-32-tahun-2016-resmi-berlaku-oktober-2016-berikut-4-poin-pentingnya/\(diakses,pada](https://www.kasus.co.id/thread/57eb8a8a582b2e82048b4567/permenhub-no-32-tahun-2016-resmi-berlaku-oktober-2016-berikut-4-poin-pentingnya/(diakses,pada) tanggal 3 agustus 2018.

Pasal 64, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen.

Pasal 31, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen.

Pasal 33, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen.

Pasal 1 angka 1, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pasal 2, Peraturan pemerintah No. 59 tahun 2001, tentang perlindungan konsumen swadaya masyarakat.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Putri Amalia lahir di Batangkaluku 25 Juni 1997, yang merupakan anak sulung dari tiga bersaudara, putri yang terlahir dari pasangan Muh. Ilyas dan Evy Herwayanti ini memulai pendidikan TK Sy. Ulil Albab Bumi Batara Gowa 2008 dan lanjut SD

Inpres Batangkaluku tamat pada tahun 2006, setelah itu lanjut di SMP Negeri 2 Sungguminasa

hingga tamat pada tahun 2012. Setelah itu lanjut pendidikan lagi di SMA Negeri 1

Sungguminasa hingga tamat pada tahun 2015. Setelah tamat dari SMA kemudian penulis

melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi pada tahun 2015 di Universitas Islam Negeri

Alauddin Makassar, Jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum.

