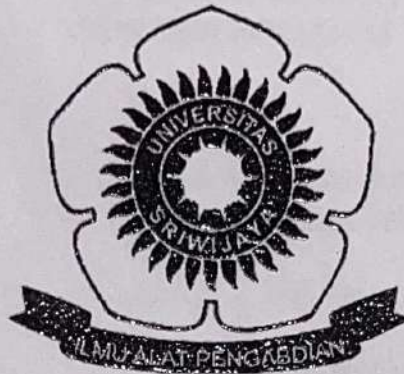


**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM LAYANAN JASA
PENGANGKUTAN BARANG GRABEXPRESS**

TESIS



**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Magister Ilmu Hukum (M.H.)**

Oleh :

NOVIRA SARADISTA

02012682125081

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

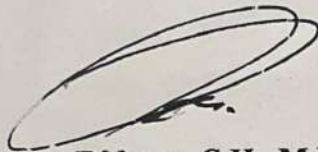
**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM LAYANAN JASA
PENGANGKUTAN BARANG *GRABEXPRESS***

**NOVIRA SARADISTA
NIM. 02012682226034**

Telah diuji oleh penguji pada ujian tesis dan dinyatakan lulus
pada hari Selasa, 24 Juni 2025

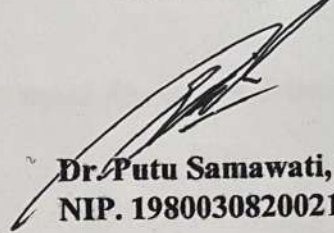
Palembang, Juli 2025

Pembimbing I,



**Dr. Ridwan, S.H., M.Hum.
NIP. 196304121990031002**

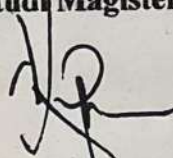
Pembimbing II,



**Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002**

Mengetahui

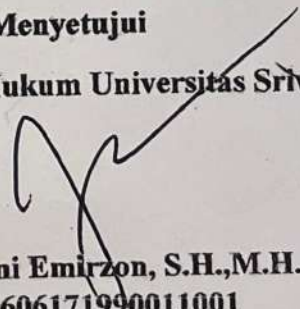
Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum



**Dr. Irsan, S.H., M.Hum.
NIP. 1983011720091210**

Menyetujui

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



**Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.H.
NIP. 196606171990011001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM LAYANAN JASA
PENGANGKUTAN BARANG *GRABEXPRESS***

**Disusun Oleh :
Novira Saradista
02012682125081**

**Telah diuji oleh tim penguji pada ujian tesis dan dinyatakan lulus
pada hari Selasa, 24 Juni 2025**

Serta telah diperbaiki berdasarkan saran dan koreksi dari tim penguji

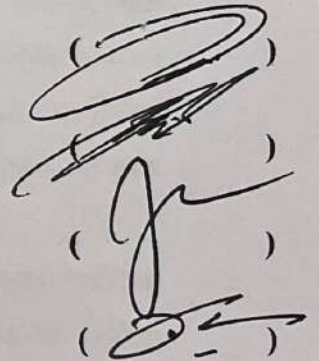
Tim Penguji

Ketua : Dr. Ridwan, S.H., M.Hum.,

Sekretaris : Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.

Anggota : Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.H.

Anggota : Dr. Meria Utama, S.H., LL.M.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **NOVIRA SARADISTA**
NIM : 02012682125081
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Bidang Kajian Utama : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ilmiah saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Hukum (M.H), baik di Universitas Sriwijaya maupun Perguruan Tinggi lain;
2. Karya tulis ilmiah ini adalah murni gagasan, pemikiran, rumusan, dan penelitian saya sendiri serta mendapatkan bimbingan dari Dosen Pembimbing Tesis;
3. Saya bersumpah bahwa karya tulis ilmiah ini tidak menggunakan jasa atau bantuan orang lain yang memberikan imbalan berupa uang atau lainnya.
4. Dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama penulisan dan judul buku/dokumen aslinya yang dicantumkan dalam catatan kaki (footnote) dan daftar pustaka;
5. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa **pencabutan gelar akademik** dan/atau predikat yang telah saya peroleh berdasarkan karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma-norma yang berlaku.

Palembang, Juli 2025
Yang membuat Pernyataan



NOVIRA SARADISTA
NIM 02012682125081

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Inna Ma'al Usri*Yusro
(Q.S. Al-Insyirah : 6)

Tesis ini Kupersembahkan Untuk :

- ❖ **Allah SWT.**
- ❖ **Kedua orang tua dan saudaraku tercinta**
- ❖ **Dosen Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**
- ❖ **Sahabat dan teman-teman seperjuangan**
- ❖ **Almamaterku Fakultas Hukum Universitas
Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, karunia, dan perlindungan-Nya yang telah diberikan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian tesis yang berjudul “**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM LAYANAN JASA PENGANGKUTAN BARANG *GRABEXPRESS***”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Hukum pada program studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan memberikan sumbangsih pemikiran dan pengetahuan kepada para pembaca terkait dengan isu hukum yang dibahas.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian tesis ini. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak amatlah peneliti harapkan demi perbaikan kedepannya. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua, terutama kepada bapak Dr. Ridwan S.H., M.Hum selaku pembimbing I dan ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H. selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penulisan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya dalam ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2025
Peneliti

NOVIRA SARADISTA
NIM 02012682125081

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT., karena atas berkat Rahmat serta karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas do'a, bantuan, bimbingan serta saran yang diberikan guna membantu penulis dalam proses penyelesaian tesis ini, antara lain:

1. Allah SWT., tuhan pemilik alam semesta atas semua hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Papa Azwan, S.H., M.H., dan Mama Susi Herawati, S.Pd., terima kasih telah menjadi orang tua yang luar biasa bagi penulis atas segala do'a. kasih sayang, restu, kesabaran, bimbingan semangat, dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis hingga saat ini;
3. Adikku tersayang, Muhammad Viqy Anugrah yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini;
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Ibu Vegitya Ramadhani, S.H., S.Ant, M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

8. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
9. Bapak Dr. Irsan, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
10. Ibu Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H., selaku pembimbing akademik penulis di Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
11. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum., selaku pembimbing I penulis yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktunya dalam membimbing penulis dari awal proses pembuatan hingga penulisan tesis ini selesai;
12. Ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H., selaku pembimbing II penulis yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktunya dalam membimbing dari awal proses pembuatan hingga penulisan tesis ini selesai;
13. Seluruh keluarga besar Akas (Alm) H. Burhani dan Nek Hj. Masning, serta Nek Anang (Alm) Muhammad Hatta dan Nek Zainawa atas segala dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini;
14. Seluruh Dosen Magister Hukum Universitas Sriwijaya atas ilmu, dedikasi, serta motivasi selama penulis menjalani perkuliahan;
15. Pimpinan dan Staff PT. Grab Teknologi Indonesia Cabang Palembang yang telah memberikan masukan dan arahan untuk penulis dalam penulisan tesis ini;
16. Pimpinan, ASN, dan PPNPN Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Palembang;

17. Seluruh teman-teman Magister Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2021

18. Terima kasih kepada semua sahabatku tersayang, teman dan pihak-pihak terkait yang mohon maaf belum dapat penulis sebutkan satu-persatu dalam tesis ini, atas bantuan, do'a, dan semangat untuk penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan semoga tulisan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR BAGAN.....	7
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	9
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
E. Tinjauan Konseptual	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENGANGKUTAN BARANG, LAYANAN GRABEXPRESS, PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Barang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Umum Tentang Layanan GrabExpress.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
D. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM LAYANAN JASA PENGANGKUTAN BARANG *GRABEXPRESS*

- A. Bentuk Pertanggungjawaban *GrabExpress* atas Hilang dan Cacat Barang yang Diterima Konsumen Akibat Kelalaian**Error! Bookmark not defined.**
1. Bentuk hubungan hukum antara PT. *Grab* Teknologi Indonesia dengan konsumen, hubungan hukum PT. *Grab* Teknologi Indonesia dengan Mitra Pengemudi dan hubungan hukum Mitra Pengemudi dengan Konsumen.**Error! Bookmark not defined.**
 2. Implikasi antara Hubungan Hukum dan Tanggung Jawab *GrabExpress* (PT.*Grab* Teknologi Indonesia) dalam hilang atau cacatnya barang **Error! Bookmark not defined.**
- B. Perlindungan Hukum terhadap Para Pihak dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui *GrabExpress***Error! Bookmark not defined.**
1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen (Felia Faransi)**Error! Bookmark not defined.**
 2. Perlindungan Hukum bagi *Grab* (PT. *Grab* Teknologi Indonesia) . **Error! Bookmark not defined.**
 3. Perlindungan Hukum bagi Mitra Pengemudi**Error! Bookmark not defined.**
- C. Pertanggungjawaban Hukum dalam Layanan *GrabExpress***Error! Bookmark not defined.**
1. Konsep Tanggung Jawab dalam Layanan *GrabExpress***Error! Bookmark not defined.**
 2. Penerapan konsep tanggung jawab *Strict Liability* dalam layanan pengangkutan barang *GrabExpress* di masa yang akan datang **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUPError! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**

B. Rekomendasi.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Alur Proses Bisnis Perusahaan *Grab***Error! Bookmark not defined.**

Bagan 2 Hubungan Hukum Kemitraan Antara PT. *Grab* Teknologi Indonesia dan
Mitra *Grab***Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Harga Pengiriman Barang *GrabExpress* di Beberapa Wilayah.... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.2 Kelebihan Kelemahan Berbagai Penyelesaian Sengketa Konsumen**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.3 Sisi baik dan buruk penyelesaian sengketa di pengadilan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 Penyelesaian sengketa Konsumen melalui jalur litigasi175

DAFTAR GAMBAR

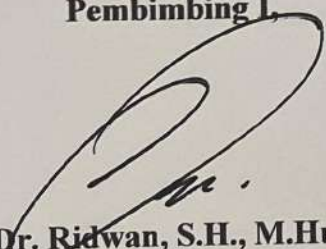
Gambar 2.1 Logo <i>Grab</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Kasus Aktual yang Dialami Konsumen <i>GrabExpress</i>	107
Gambar 3.2 Proses Persetujuan Klaim <i>GrabExpress</i>	109

ABSTRAK

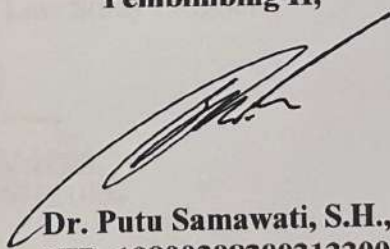
Layanan pengangkutan barang berbasis aplikasi seperti *GrabExpress* mengalami pertumbuhan signifikan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pengiriman instan dan efisien. Namun, munculnya keluhan mengenai kerusakan atau cacat barang yang diterima konsumen menimbulkan pertanyaan terkait pertanggungjawaban hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban *GrabExpress* atas cacat barang akibat kelalaian, menelaah perlindungan hukum bagi pihak-pihak yang terlibat, serta menilai kelayakan pemberlakuan prinsip tanggung jawab *Strict Liability* dalam konteks layanan ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dan wawancara semi-terstruktur dengan informan dari pihak *Grab*, mitra pengemudi, serta ahli hukum perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab *GrabExpress* masih bersifat terbatas dan bergantung pada pembuktian unsur kelalaian, sementara perlindungan hukum bagi konsumen belum sepenuhnya mencerminkan asas keadilan dan kepastian hukum. Temuan ini mengindikasikan bahwa konsep tanggung jawab *Strict Liability* berpotensi diterapkan sebagai bentuk perlindungan maksimal terhadap konsumen, namun memerlukan dukungan regulasi sektoral dan penguatan mekanisme pengawasan. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan hukum perlindungan konsumen di era ekonomi digital serta membuka ruang bagi formulasi kebijakan berbasis keadilan. Saran untuk penelitian lanjutan adalah melakukan studi komparatif antar platform dan menambahkan pendekatan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih holistik.

Kata Kunci: *Tanggung jawab, GrabExpress, pengangkutan barang, perlindungan konsumen, ekonomi digital.*

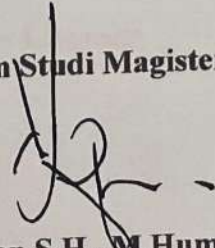
Pembimbing I,


Dr. Ridwan, S.H., M.Hum
NIP. 196304121990031002

Pembimbing II,


Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002

Koordinator Program Studi Magister Ilmu Hukum


Dr. Irsan S.H., M.Hum.
NIP. 198301172009121004

ABSTRACT

Application-based freight services such as GrabExpress have experienced significant growth along with the increasing public demand for instant and efficient delivery. However, the emergence of complaints regarding damage or defects in goods received by consumers raises questions regarding legal liability and consumer protection in these digital transactions. This study aims to analyze the form of GrabExpress's liability for defects in goods due to negligence, examine legal protection for the parties involved, and assess the feasibility of implementing the principle of Strict Liability in the context of this service. This study used a qualitative method with an empirical legal approach. Data were obtained through literature studies and semi-structured interviews with informants from Grab, driver partners, and consumer protection law experts. The results of the study showed that GrabExpress's liability was still limited and depends on proving the element of negligence, while legal protection for consumers did not fully reflect the principles of justice and legal certainty. These findings indicated that the concept of Strict Liability has the potential to be applied as a form of maximum protection for consumers, but requires support from sectoral regulations and strengthening of supervisory mechanisms. This study contributes to the development of consumer protection law in the digital economy era and opens up space for the formulation of justice-based policies. Suggestions for further research are to conduct comparative studies between platforms and add a quantitative approach in order that it is obtained a more holistic picture.

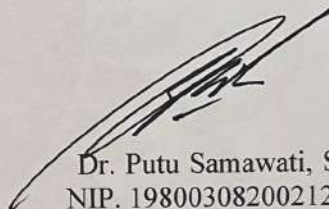
Keywords: Liability, GrabExpress, freight of goods, consumer protection, digital economy.

Advisor I,



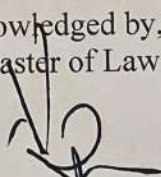
Dr. Ridwan, S.H., M.Hum
NIP. 196304121990031002

Advisor II,



Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002

Acknowledged by,
Coordinator of the Master of Law Study Program



Dr. Irsan, S.H., M.Hum.
NIP. 198301172009121004



Head of Technical Implementation Unit for Language
Universitas Sriwijaya
DR. Drs. Djunaidi, MSLs
NIP. 196203021988031004

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin meningkatnya jumlah penduduk turut bersamaan dengan meningkatnya juga intensitas kebutuhan manusia yang harus dipenuhi melalui aktivitas jual beli atau perdagangan. Dalam hal ini, pengangkutan menjadi jasa yang cukup penting digunakan untuk mempermudah dan mempercepat pendistribusian, baik yang berjarak dekat maupun jauh. Pengangkutan berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yaitu *transportation*. Kata *transportation* diartikan oleh Black Law Dictionary, sebagai *the removal of goods or person from one place to another, by a carrier*, dimana dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.¹

Pengangkutan selalu berhubungan erat dengan kegiatan angkutan dan alat angkutnya. Secara yuridis, atas pengertian pengangkutan dalam artian dengan menggunakan jalan, dapat merujuk pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan beserta peraturan pelaksanaannya. Hal ini tercantum dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang No.22 Tahun 2009 yang memberikan pengertian atas angkutan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.²

¹The Black's Law Dictionary, 2nd Edition, diakses dari <http://thelawdictionary/transportation>, pada tanggal 2 Februari 2023 Pukul 17:15 Wib

² Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025

Selanjutnya, kata *online* yang dalam Bahasa Indonesia sering diterjemahkan ke dalam jaringan atau yang lebih dikenal dalam singkatan daring. Pengertian *online* merupakan keadaan komputer atau *gadget* yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet, jika komputer dan *gadget* dalam keadaan online maka dapat mengakses internet atau browsing mencari informasi-informasi di internet.³ Dengan akses tersebut, dapat terjalin komunikasi, baik yang hanya bersifat verbal maupun non verbal secara *online* dengan berbagai bangsa dan negara di seluruh belahan dunia.

Di Indonesia sendiri, transportasi memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi, contohnya peningkatan pendapatan nasional dan kesempatan kerja untuk masyarakat. Alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat, laut, dan udara.⁴ Alat transportasi darat biasanya yang digunakan adalah sepeda motor atau yang lebih dikenal dalam masyarakat dengan sebutan ojek. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Ojek diartikan sebagai sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewa guna memperoleh atau menambah nafkah.

Secara umum, pengangkutan dalam konteks Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 terbagi menjadi dua (2) jenis, yakni pengangkutan orang dan pengangkutan

³ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kelima*, 2017, Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, hlm.

⁴ Abdul Kadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 30

barang. Ditinjau dari segi jenis kendaraan yang digunakan, pengangkutan orang dan/atau barang terbagi menjadi dua, yakni pertama, pengangkutan orang dan/atau barang dengan menggunakan kendaraan bermotor yang dikenal sebagai ojek dikalangan masyarakat, dan kedua, pengangkutan orang dan/atau barang dengan menggunakan kendaraan tidak bermotor.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ojek didefinisikan sebagai sepeda atau sepeda motor yang digunakan dengan cara mengangkut penumpang secara berboncengan guna memperoleh penghasilan tambahan. Sementara itu, dalam kamus berbahasa Inggris, istilah penyewaan sepeda motor disebut sebagai *motorcycle rental*, yang merujuk pada sarana transportasi. Dalam waktu yang singkat, layanan ojek berbasis aplikasi ini mampu menarik ribuan pekerja di Indonesia untuk menjadi pengemudi ojek dan berhasil meraih pasar yang luas dalam pengembangan bisnisnya⁵

Mengacu pada Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”, maka transportasi memiliki peran strategis dalam menjaga serta memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta memperlancar konektivitas antarpulau hingga antarnegara. Dalam perkembangannya saat ini, tersedia jenis transportasi yang dapat dipesan dan dibayar melalui sistem digital atau daring. Salah satu bentuk

⁵ *Ibid*, hlm. 7

transportasi berbasis daring ini adalah layanan yang ditawarkan oleh Uber, Go-jek, dan *Grab*.

Transportasi jalan berbasis online merupakan bagian dari transformasi modern dalam bidang transportasi dan komunikasi yang terjadi secara global, termasuk di Indonesia. Kemajuan dalam sektor transportasi dan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari perkembangan ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi. Seiring meningkatnya inovasi di bidang tersebut, moda transportasi dan komunikasi yang muncul di tengah masyarakat pun menjadi semakin modern dan canggih. Keberadaan teknologi informasi, komunikasi, dan transportasi telah memberikan kontribusi besar dalam mendorong pertumbuhan industri serta mempercepat arus distribusi barang dan jasa.⁶

Salah satu perusahaan transportasi berbasis online yang mulai beroperasi di Indonesia sejak pertengahan tahun 2014 adalah PT Grab Teknologi Indonesia. Hingga kini, layanan ini mendapatkan sambutan positif dari masyarakat dan terus memperluas cakupan bisnisnya. Perusahaan ini berasal dari Malaysia dengan pusat operasional yang berbasis di Singapura, serta telah beroperasi di berbagai negara di kawasan Asia seperti Thailand, Malaysia, Singapura, Vietnam, Filipina, dan Indonesia. Tujuan utama pendiriannya adalah untuk melakukan transformasi dalam

⁶ Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 4.

layanan transportasi serta menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi pengguna kendaraan di Indonesia.

Identitas merek terbaru mencerminkan perkembangan aplikasi Grab yang terus tumbuh untuk menjangkau berbagai aspek dalam industri transportasi. Selain itu, perubahan nama dan logo pada 28 Januari 2016 menunjukkan komitmen Grab untuk memberikan kebebasan bagi penggunanya dalam mencapai tujuan dengan aman dan nyaman, memilih moda transportasi yang sesuai, serta meraih kehidupan yang lebih baik. Desain dua garis pada logo barunya terinspirasi dari bentuk jalan raya, melambangkan jalur dengan beragam kemungkinan tanpa batas.⁷

Bermula dari aplikasi penyedia taksi, pemesanan kendaraan mobil serta sepeda motor yaitu *Grab Car* dan *Grab Bike*. *Grab* Indonesia telah memperbanyak jenis-jenis layanannya yang tentunya sangat membantu penggunanya. Tetap pada jalur penyedia aplikasi layanan transportasi pengangkutan, kini terdapat beberapa layanan baru pada *Grab* Indonesia yakni *Grab food*, *Grab Mart*, *GrabExpress-Multistop*, *GrabExpress COD Corporate*, *GrabExpress Instant*, *GrabExpress Same Day*, *Grab Jastip*. Adapun cara pembayarannya menggunakan sistem OVO dan tunai.

Perjanjian antara pengemudi dengan pihak PT. *Grab* Indonesia adalah perjanjian kemitraan, isi perjanjiannya “Klien yang melaksanakan *standard* dan syarat ketentuan dalam perjanjian ini, setuju dan mengakui bahwa PT. *Grab* adalah

⁷ Elvian Sudirman, Andi Aco Agus, Nurharsya Khaer, 2018 “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi Online di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa *GrabBike* di Lingkungan Fakultas Hukum Sosial UNM”, *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, Volume 5, Nomor 1, Maret, Makassar : Universitas Negeri Makassar, hlm. 117

mitra transportasi pilihannya. Dengan ini setuju untuk tidak mendatangi perjanjian serupa dengan entitas perusahaan selain *Grab* , dan apabila melanggar pengemudi siap untuk disuspend.⁸

PT. *Grab* Teknologi Indonesia memberikan asuransi Salvus bagi pengemudinya Asuransi Salvus merupakan setiap pengemudi saat membawa penumpang maupun tidak dan penumpang yang sedang menggunakan jasa *Grab* diasuransikan. Sebagai pengemudi posisinya menguntungkan karena menjadi penggerak ekonomi, dan membuka lapangan pekerjaan. Namun dilihat dari segi hukum perlindungan hukumnya masih lemah karena hanya bersifat perjanjian kemitraan.

Selain itu kedudukan hak dan kewajiban PT. *Grab* Indonesia menahan jaminan berupa salah satu berkas calon pengemudinya seperti (BPKB, Ijazah tertinggi, Buku Nikah ataupun KK). Posisi pihak *Driver* /Pengemudi sebenarnya dari segi ekonomi menguntungkan karena mendapatkan lapangan pekerjaan gaji dan bonus yang diberikan pihak *Grab* . Namun jika dilihat dari segi perlindungan hukum belum maksimal karena pengemudi dengan pihak PT. *Grab* adalah mitra. UU No. 13 Tahun 2006 kedua belah pihak terikat hukum biasa. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), akan segera menyusun izin koperasi untuk memudahkan layanan taksi berbasis aplikasi online. Bahwa kehadiran aplikasi online yang

⁸ *Ibid*, hlm. 118

menyediakan layanan kepada masyarakat tidak bisa dihapus, karena aspirasi dan opini masyarakat perannya menginginkan layanan transportasi yang lebih nyaman, murah, dan aman.

Hubungan-hubungan hukum yang muncul dari praktik transportasi online setidaknya terdiri atas hubungan hukum yang bersifat horizontal antara perusahaan transportasi dengan mitra kerjanya seperti (*Driver Grab bike* dan *Grab Car*), hubungan hukum yang bersifat horizontal antara penyedia jasa/layanan angkutan jalan darat berbasis online dengan pengguna jasa, serta hubungan hukum yang bersifat vertikal dengan Pemerintah.⁹

Muncul dan berkembangnya layanan *GrabExpress* sebagai jasa angkutan barang yang mengantarkan barang secara cepat dan diterima pada hari yang sama menggunakan kendaraan bermotor sebagai moda pengangkutannya dan dibatasi suatu ruang lingkup wilayah kecil. Layanan ini sangat menarik, sebab pengiriman barang dari tempat asal dan penerimaan barang di lokasi tujuan dapat dilakukan pada hari yang sama. Barang yang dapat dikirimkan pun beragam. Salah Satu kelebihanannya adalah setiap barang yang dikirimkan menggunakan *GrabExpress* akan secara langsung terasuransikan.

Perbedaan utama antara *GrabExpress* dan jasa ekspedisi konvensional terletak pada mekanisme penyerahan barang. Pada perusahaan ekspedisi tradisional seperti

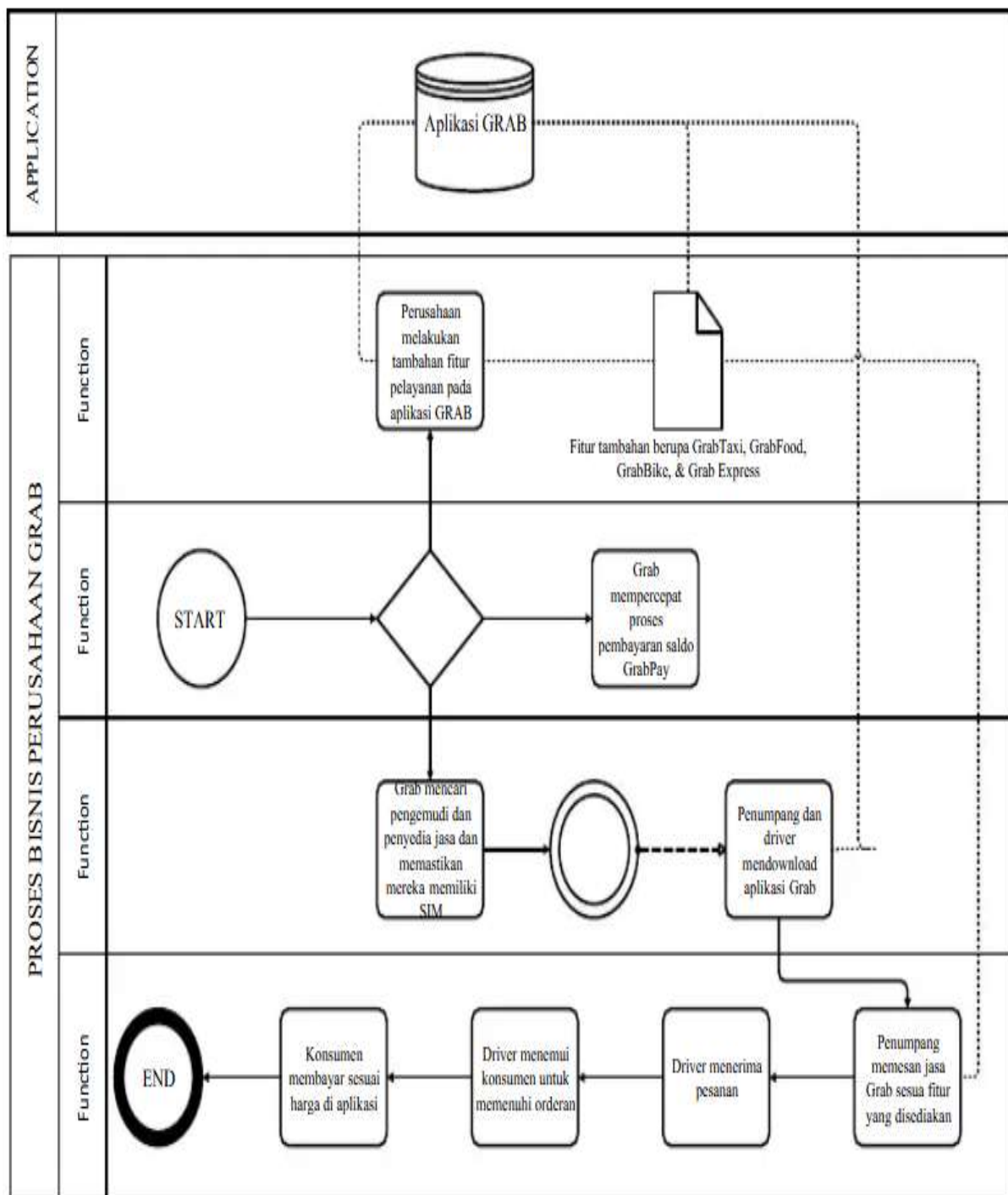
⁹ Asep Iswahyudi Rahman, 2018, “Perlindungan Hukum Dengan Hak-Hak Pekerja di PT. *Grab Semarang*”, *Jurnal Daulat Hukum*, Volume 1, Nomor 1, Maret, Semarang : Universitas Islam Sultan Agung. Hlm.231

TIKI, J&T, dan SiCepat, pengirim harus terlebih dahulu datang ke kantor layanan untuk menyerahkan barang. Setelah melakukan pendaftaran dan pembayaran biaya pengiriman, pengirim akan menerima dokumen pengiriman sebagai bukti transaksi. Selanjutnya, barang diserahkan dan pengirim hanya perlu menunggu hingga barang sampai ke penerima. Salah satu kelemahan dari sistem konvensional adalah keterbatasan dalam melakukan pelacakan posisi barang secara real-time. Sementara itu, layanan *GrabExpress* hadir dalam sejumlah platform e-commerce seperti *Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Blibli.com* untuk memfasilitasi pengiriman barang secara cepat dan praktis..¹⁰

¹⁰ Anastasya Riris Edelia, 2019, "Tanggung Jawab PT. *Grab* Indonesia Terhadap Kerugian dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan *GrabExpress*" *Diponegoro Law Jurnal*, Volume 8, Nomor 02, April, Semarang : Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, hlm. 828.

BAGAN 1

Alur Proses Bisnis Perusahaan *Grab*



Sumber : Laporan PT. *Grab* Teknologi Indonesia 2022

Berdasarkan uraian alur proses bisnis perusahaan *Grab* pada bagan di atas, dapat dilihat bahwa berawal dari hadirnya perusahaan *Grab* ke dalam bentuk aplikasi *Grab* yang memiliki beberapa fitur pelayanan tambahan seperti *Grab taxi*, *Grab food*, *Grab Car*, *GrabExpress*, dan lain sebagainya. Kemudian, *Grab* mempercepat proses pembayaran dengan menghadirkan fitur *Grab pay* yang diimplementasikan dengan OVO dan menjaring pengemudi serta penyedia jasa dan memastikan mereka memiliki SIM. Selanjutnya pengguna jasa dan *driver* mengunduh aplikasi *Grab* untuk memanfaatkan aplikasi layanan jasa tersebut, Pengguna jasa kemudian memesan jasa *Grab* sesuai fitur yang disediakan (*GrabExpress*, *Grab Food*, *Grab Bike*), kemudian, *driver* menerima pesanan serta menemui pengguna untuk memenuhi orderan dan pengguna jasa membayar sesuai harga di aplikasi.

Berbeda dengan ekspedisi konvensional, pada fitur *GrabExpress* yang dimiliki *Grab* proses penyerahan barang dan pelacakan lokasi barang dapat dilakukan dengan efisien dengan *GrabExpress*. Pada penyerahan barang, *driver* akan mendatangi lokasi penjemputan barang yang telah ditulis dalam konfirmasi pemesanan melalui aplikasi. Setelah tiba di lokasi penjemputan barang, pengirim menyerahkan barang. Kemudian *driver* akan mengirimkan paket tersebut kepada penerima yang dituju dengan aman, cepat dan selamat. Terkait biaya atas jasa pengiriman, dapat dibayarkan oleh pengirim maupun penerima barang dengan *cash* atau *non cash* melalui OVO. Laju pertumbuhan kenaikan pengiriman barang menggunakan aplikasi ojek online seperti *GrabExpress* tampaknya lebih menonjol dibandingkan dengan layanan lain, apalagi sejak pandemi Covid-19, *GrabExpress*

sudah mencatat kenaikan penggunaan hingga 40% menunjukkan bahwa pengiriman barang dengan ojek online telah berkembang menjadi kebutuhan pribadi agar lebih efektif dan efisien.¹¹

Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atas pemanfaatan jasa yang disediakan. Namun demikian, lemahnya implementasi pertanggungjawaban seringkali menjadi hambatan dalam proses penegakan hukum serta menghalangi masyarakat untuk memperoleh akses terhadap keadilan secara menyeluruh.

GrabExpress mempunyai beberapa aturan tersendiri yang terdapat pada menu *term and policy*. Akan tetapi, dari beberapa aturan yang dicantumkan dalam menu tersebut, *Grab* hanya akan memberi pertanggungjawaban ganti rugi senilai harga barang hingga Rp.25.000.000,- dalam cakupan garansi pengantaran yang dipilih, jika tidak memilih garansi pengantaran penggantian akan senilai harga barang atau maksimal 10 kali ongkos kirim. Seperti yang kita ketahui di aplikasi *Grab* tidak terdapat kolom untuk mencantumkan nominal harga barang tersebut dan perkiraan harga barang tersebut.

Terdapat sejumlah permasalahan dalam penggunaan layanan *GrabExpress*, antara lain kerusakan atau ketidaksempurnaan barang yang dikirim, ketidaksesuaian barang yang diterima dengan pesanan, serta kegagalan pengantaran barang ke alamat

¹¹ Arif Budianto, "Sejak Pandemi Covid-19 *GrabExpress* catat kenaikan hingga 40%", dalam <https://daerah.sindonews.com/read/5150/701/sejak-pandemi-covid-19-Grab-express-catat-kenaikan-40-1587449082> diakses pada 4 Februari 2023 Pukul 17:05 WIB.

penerima. Salah satu insiden terjadi pada 22 April 2022, ketika seorang pelaku UMKM penjual salad buah berinisial S di Kota Palembang melaporkan keluhan melalui WhatsApp GEA (GrabExpress Admin) tim GrabExpress Palembang. Laporan tersebut berkaitan dengan salad buah yang dikirim oleh pengemudi Grab berinisial R pada pukul 16.50 WIB, namun tidak sampai ke tangan penerima, mengakibatkan kerugian sebesar Rp400.000. Dalam kronologinya, barang telah diambil dan diklaim telah sampai melalui notifikasi aplikasi, tetapi setelah dikonfirmasi hingga pukul 22.00 WIB, penerima belum menerima kiriman, dan pengemudi tidak dapat dihubungi. Oleh karena itu, pelaku UMKM tersebut menghubungi GEA untuk mempercepat penanganan kasus.¹²

Sebelumnya, mereka juga pernah mengalami insiden serupa yang mengakibatkan kerugian senilai Rp250.000,-. Saat itu, mereka segera menghubungi *help center*, namun tidak mendapatkan tanggapan atau solusi yang jelas. Menurut keterangan mereka, proses pengajuan klaim garansi dinilai cukup rumit karena harus memenuhi berbagai syarat administratif, disertai waktu tunggu yang lama, yaitu sekitar satu bulan, bahkan diperpanjang lagi dua minggu untuk pencairan kompensasi. Padahal, hal utama yang mereka butuhkan adalah kejelasan mengenai keberadaan barang, apakah terjadi kesalahan titik pengiriman atau barang memang tidak pernah diantarkan oleh pengemudi kepada penerima.

Dilain kesempatan, Pada tanggal 16 Juli 2023, Felia Faransi mengirimkan

¹² Transkripsi Hasil Wawancara dengan Tamara Kharisma Restu, *Divisi Logistic GrabExpress dan GrabJastip PT. Grab Teknologi Indonesia Cabang Palembang*, Palembang, Senin, 8 Januari 2023

sebuah paket barang yang berisikan 3 buah spare part sepeda motor, dengan total nominal Rp.19.592.000 dari Kantor Kelurahan Pangolombian Kota Tomohon, menuju Bengkel GMS Matani Kota Tomohon, menggunakan Layanan *GrabExpress*- Instant. Barang yang seharusnya hanya sekitar 15 menit diterima, tetapi tidak juga sampai.

Felia Faransi telah menyampaikan pengaduan melalui aplikasi Grab kepada layanan pelanggan (customer service). Aduan tersebut kemudian ditindaklanjuti dan masuk dalam proses investigasi oleh pihak Grab, yang berlangsung dari 16 Juli 2024 hingga 24 Juli 2024. Pada tanggal 24 Juli 2024, Felia menerima informasi bahwa barang yang dikirim dinyatakan hilang, dan mitra pengemudi yang bersangkutan telah diputus kemitraannya oleh Grab. Hal ini disampaikan langsung oleh customer service melalui sambungan telepon, dengan penjelasan bahwa pihak pengemudi telah diberikan waktu dari 16 Juli hingga 24 Juli 2024 untuk merespons proses investigasi. Namun, selama periode tersebut, pengemudi tidak menunjukkan sikap kooperatif, sulit dihubungi, dan terus mengabaikan panggilan dari pihak Grab untuk hadir di Grab Driver Center (GDC).

Pada tanggal 24 Juli 2023 pukul 17.02 WITA, pihak *Grab* mengirimkan email yang berisikan formulir klaim dan persyaratan dokumen untuk dilakukan proses klaim. Pada tanggal 24 Juli 2023 pukul 18.44 WITA, semua persyaratan dokumen yang diminta pihak *Grab* dan formulir klaimnya sudah saya kirimkan via email kepada pihak *Grab* . Pada tanggal 24 Juli 2023 pukul 18.51 WITA, pihak *Grab* membalas email saya menginformasikan bahwa kelengkapan dokumen klaim saya sudah diterima dengan baik dan akan langsung diproses oleh tim klaim *Grab* .

Sebelumnya pihak *Grab* sudah menyetujui klaim barang hilang saya, pada tanggal 9 Agustus 2023. Jika mengikuti syarat dan ketentuan klaim *Grab* , seharusnya saya sudah menerima penerusan dana klaim dalam waktu 2 minggu sejak klaim disetujui, yaitu pada tanggal 9 Agustus 2023. Selanjutnya dana kompensasi sudah diberikan ke rekening Felia, pada tanggal 25 Agustus 2023 senilai Rp.19.592.000.

Hubungan hukum merupakan sebuah hubungan yang diatur oleh hukum, berebentuk hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Sedangkan, peristiwa hukum merupakan salah satu jenis dari fakta hukum yang terjadi apabila diatur dan diberi akibat oleh hukum. Setiap peristiwa hukum selalu menimbulkan hubungan hukum yang memiliki dimensi hak dan kewajiban para pihak, kerugian, dan keuntungan pihak-pihak. Salah satu bentuk peristiwa hukum dalam penyelenggaraan pengiriman dapat dilihat dari adanya hak dan kewajiban antar pelaku usaha dan konsumen.

Tentu konsumen sangat dirugikan karena seharusnya konsumen menggunakan aplikasi tersebut ada rasa percaya dan tidak ada rasa resah ketika barang miliknya hilang ataupun rusak dan pertanggungjawaban merupakan sebuah unsur mutlak. Berdasarkan kasus tersebut di atas, perlu untuk dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam dalam bentuk penelitian thesis yang berjudul **“Pertanggungjawaban Hukum dalam Layanan Jasa Pengangkutan Barang *GrabExpress*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban *GrabExpress* atas hilang atau cacat barang yang diterima konsumen akibat dari kelalaian dalam layanan pengangkutan barang?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap para pihak yang terlibat dalam proses pengangkutan barang melalui layanan *GrabExpress*?
3. Bagaimana konsep tanggung jawab yang dapat diberlakukan dalam layanan jasa pengangkutan barang *GrabExpress* sebagai upaya melindungi konsumen pengguna layanan *GrabExpress*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian yang penulis lakukan yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis terkait bentuk pertanggungjawaban *GrabExpress* atas hilang atau cacat barang yang diterima konsumen akibat dari kelalaian dalam layanan pengangkutan atau pengiriman barang;

- b. Untuk menganalisis, merumuskan dan mengembangkan terkait perlindungan hukum terhadap para pihak yang terlibat dalam proses pengangkutan barang melalui layanan *GrabExpress*;
- c. Untuk menjelaskan dan menganalisis terkait konsep tanggung jawab yang dapat diberlakukan dalam layanan jasa pengangkutan barang *GrabExpress* sebagai upaya melindungi konsumen pengguna layanan *GrabExpress*

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk kepentingan teoritis dan praktis, yaitu :

- a. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk :
 - 1. Memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya hukum bisnis terkait dengan hukum transportasi dan pengangkutan barang di Indonesia;
 - 2. Memberikan masukan pemikiran untuk penelitian dan pembentukan peraturan perundang-undangan selanjutnya terhadap isu hukum serupa;
 - 3. Memberikan informasi tambahan terkait kepustakaan bagi para akademisi hukum di masa mendatang;
- b. Secara praktis bermanfaat untuk:

1. Bagi praktisi hukum, diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan guna menangani masalah-masalah hukum yang berkaitan dengan hukum transportasi khususnya pengangkutan barang;
2. Bagi pelaku bisnis, yaitu perusahaan penyedia layanan aplikasi berbasis teknologi Informasi di bidang transportasi dan konstruksi pada perjanjian angkutan jalan, diharapkan dapat bermanfaat sebagai pedoman dan pengetahuan terkait legalitas hukum serta pertanggungjawaban dalam proses pengangkutan barang;
3. Bagi mitra pengemudi layanan bisnis, diharapkan dapat bermanfaat sebagai pedoman dan pengetahuan terkait prosedur dan bentuk pertanggungjawaban dalam proses pengangkutan barang;
4. Bagi masyarakat selaku pengguna layanan bisnis, diharapkan bermanfaat sebagai informasi terkait prosedur pengangkutan barang;
5. Bagi pembuat peraturan perundang-undangan, dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk merevisi atau bahkan membuat aturan hukum terbaru yang lebih tegas terkait hukum pengangkutan barang.

D. Kerangka Teori

Dalam sebuah penelitian, keberadaan landasan teoritis merupakan unsur yang penting. Menurut M. Solly Lubis, landasan teoritis adalah kerangka berpikir yang terdiri atas pendapat, asas, teori, serta konsep-konsep yang relevan dan seimbang, yang berfungsi untuk menyelesaikan suatu persoalan atau kasus. Dalam mengkaji suatu isu hukum, maka pendekatan yang tepat adalah melalui penerapan teori-teori hukum, konsep-konsep yuridis, serta asas-asas hukum yang berlaku. Teori hukum digunakan sebagai alat untuk menjelaskan serta menganalisis pengertian hukum dan konsep-konsep yuridis yang berkaitan, sehingga dapat memberikan jawaban atas persoalan yang diangkat dalam penelitian hukum tersebut.¹³ Dalam penelitian ini, penulis membagi teori yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. *Grand Theory*

Grand Theory adalah teori yang menjadi dasar dari teori-teori lain (*Middle Range Theory* dan *Applied Theory*) yang akan digunakan di dalam penelitian ini.

a. Teori Keadilan

Keadilan berasal dari kata *adil*. Dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *justice*, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut *rechtvaardig*. Secara umum, makna *adil* dapat dipahami sebagai sesuatu yang dapat diterima secara objektif. Dengan

¹³ Salim HS, 2010, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, , hlm. 54

demikian, keadilan dapat dimaknai secara objektif sebagai sifat atau tindakan yang menunjukkan perilaku *adil*. Adapun pengertian *adil* dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Memperlakukan secara setara, tidak berat sebelah, dan tidak memihak;
- b. Berlandaskan pada kebenaran serta berpegang teguh pada nilai-nilai kebenaran;
- c. Bertindak secara wajar dan tidak sewenang-wenang.

Aristoteles memandang keadilan sebagai suatu tindakan yang berada di tengah-tengah antara memberi secara berlebihan dan memberi secara kurang. Dengan kata lain, keadilan berarti memberikan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang memang layak mereka terima. Pemikiran Aristoteles tentang konsep keadilan ini tertuang dalam beberapa karyanya, seperti *Nicomachean Ethics*, *Politics*, dan *Rhetoric*. Secara khusus, dalam karya *Nicomachean Ethics*, pembahasan mengenai keadilan mendapat perhatian penuh, bahkan dianggap sebagai inti dari filsafat hukum Aristoteles. Hal ini didasarkan pada pandangannya bahwa hukum hanya dapat ditegakkan jika berkaitan erat dengan prinsip keadilan.¹⁴

Secara prinsip, konsep keadilan menurut Aristoteles menekankan pada pemberian hak yang setara, namun tidak dimaknai sebagai penyamarataan. Aristoteles membedakan kesetaraan berdasarkan proporsionalitas. Dalam pandangannya, kesamaan hak dilihat dari sudut pandang manusia sebagai entitas yang setara di hadapan hukum. Artinya, setiap individu atau warga negara memiliki kedudukan yang sama di mata hukum. Kesetaraan yang bersifat proporsional

¹⁴ L.J. Van Alperdorn, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cetakan ke 29, Jakarta: Pradnya Paramita, hlm. 11

mengandung makna bahwa setiap orang memperoleh haknya sesuai dengan kapasitas, kemampuan, dan prestasi yang telah dicapainya. Lebih jauh, Aristoteles membagi keadilan menjadi dua jenis, yaitu *distributive justice* dan *commutative justice*. *Distributive justice* merujuk pada keadilan yang memberikan hak atau bagian kepada setiap orang berdasarkan kontribusi atau prestasinya. Sementara itu, *commutative justice* mengacu pada keadilan yang memberikan perlakuan yang sama bagi setiap orang tanpa mempertimbangkan prestasi, khususnya dalam konteks pertukaran barang dan jasa..¹⁵

Menurut Notonegoro, keadilan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan kepada diri sendiri maupun orang lain apa yang secara layak menjadi hak masing-masing. Dalam hubungan antarindividu dalam pelaksanaan keadilan, terdapat pola hubungan yang membentuk struktur segitiga keadilan. Pola ini mencakup tiga bentuk keadilan, yaitu *distributive justice* (keadilan distributif), *legal justice* (keadilan berdasarkan hukum atau keadilan bertaat), dan *commutative justice* (keadilan komutatif).¹⁶

Dalam rangka mewujudkan keadilan, lembaga peradilan dipandang sebagai sarana utama yang berperan penting dalam menyelesaikan berbagai bentuk sengketa yang timbul di masyarakat. Melalui pengadilan, konflik hukum dapat diselesaikan secara sah dan berkeadilan. Hakim, sebagai aparat penegak hukum di dalam sistem

¹⁵ Carl Joachim Friedrich, 2018 *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, hlm. 25

¹⁶ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, 2014, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 26

peradilan, diharapkan memiliki kemampuan untuk menginterpretasikan dan menerapkan nilai-nilai keadilan dalam setiap perkara yang ditanganinya, melalui putusan yang mencerminkan rasa keadilan bagi para pihak..¹⁷

2. *Middle Range Theory*

a. Teori Perjanjian

Menurut Subekti, yang dimaksud dengan perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak lain yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan itu. Perikatan dapat muncul dari undang-undang atau perjanjian. Pembahasan dalam bab ini dilakukan secara focus pada aspek perjanjian, baik yang tertulis (kontrak) atau tidak tertulis.¹⁸

Perjanjian meliputi 3 (tiga) unsur sebagai berikut :¹⁹

- a) *Esensialia*, yakni unsur yang wajib ada dalam setiap perjanjian agar dapat dianggap sah;

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 62

¹⁸ Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Intermasa, Cetakan 21 , hlm.1.

¹⁹ Munir Fuady, 2015, *Hukum Kontrak*, Bandung : Citra Aditya, Cetakan ke-IV, hlm 2-

- b) *Naturalia*, yaitu unsur-unsur yang meskipun tidak dicantumkan secara eksplisit, namun dianggap melekat karena diatur oleh ketentuan Undang-Undang;
- c) *Accidentalialia*, yakni unsur tambahan yang hanya mengikat para pihak apabila secara tegas diperjanjikan dalam kontrak.

Di samping unsur-unsur tersebut, terdapat pula asas-asas pokok dalam hukum perjanjian, antara lain :

- a) Asas *konsensualitas*, yaitu prinsip bahwa suatu perjanjian dianggap sah dan mengikat sejak dicapainya kesepakatan antara para pihak, kecuali jika ditentukan lain oleh hukum atau kehendak para pihak. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur syarat-syarat sahnya suatu perjanjian.
- b) Asas *kebebasan berkontrak*, yakni prinsip yang memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian, sepanjang tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, kesusilaan, dan kepatutan. Asas ini ditegaskan dalam Pasal 1338 KUHPerdata, dengan pembatasan bahwa perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan maupun norma sosial. Selanjutnya, Pasal 1339 KUHPerdata menyatakan

bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat terhadap hal-hal yang secara eksplisit tercantum, tetapi juga terhadap hal-hal yang secara wajar dikehendaki oleh keadilan, kebiasaan, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. *Applied Theory*

a. Teori Tanggung Jawab

Teori tanggung jawab hukum merupakan pendekatan yang membahas mengenai kewajiban subjek hukum atau pelaku untuk menanggung akibat atas tindakan yang melanggar hukum, baik dalam bentuk kerugian materiil maupun kewajiban menanggung beban akibat kesalahan atau kelalaiannya. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, istilah tanggung jawab diartikan sebagai kondisi di mana seseorang memiliki kewajiban untuk memikul segala risiko, termasuk kesiapan menanggung biaya, menjamin, dan menunjukkan kesediaan dalam melaksanakan kewajiban yang dibebankan. Menurut teori tanggung jawab hukum yang dikemukakan oleh Hans Kelsen, seseorang dianggap bertanggung jawab secara hukum apabila sebagai subjek hukum, ia dikenakan sanksi atas tindakan yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Menurut Hans Kelsen, kegagalan untuk menerapkan standar kehati-hatian yang ditentukan oleh hukum disebut sebagai kekhilafan (*negligence*). Kekhilafan ini

umumnya dipandang sebagai salah satu bentuk dari kesalahan (*culpa*), meskipun tingkat kesalahannya dianggap lebih ringan dibandingkan dengan kesalahan yang bersifat penuh, yakni ketika seseorang secara sadar mengantisipasi dan menghendaki akibat yang merugikan, baik dengan maupun tanpa niat jahat..²⁰

Hans Kelsen membagi bentuk tanggung jawab hukum ke dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Tanggung jawab individual, yaitu ketika seseorang secara pribadi bertanggung jawab atas pelanggaran yang ia lakukan sendiri;
2. Tanggung jawab kolektif, yaitu bentuk tanggung jawab di mana individu memikul akibat hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pihak lain dalam satu kelompok atau hubungan hukum tertentu;
3. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yaitu kondisi di mana seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban karena telah melakukan pelanggaran secara sengaja dan dengan kesadaran akan potensi kerugian yang ditimbulkan;
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yaitu keadaan di mana seseorang tetap bertanggung jawab atas suatu pelanggaran, meskipun perbuatan tersebut dilakukan tanpa kesengajaan atau tanpa dapat diperkirakan sebelumnya.

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, Cetakan Kedua, hlm.158.

Secara etimologis, tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban untuk memikul konsekuensi atas suatu tindakan, baik yang dilakukan sendiri maupun yang dilakukan oleh pihak lain. Dalam kamus hukum, terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pertanggungjawaban, yaitu *liability* dan *responsibility*. *Liability* merujuk pada keadaan atau status di mana seseorang memiliki kewajiban hukum, dan istilah ini mencakup makna yang sangat luas—mencakup hampir seluruh risiko atau bentuk pertanggungjawaban yang sifatnya cukup pasti, bergantung, atau sangat mungkin terjadi. *Liability* juga menggambarkan kondisi subjek hukum yang terikat oleh serangkaian hak dan kewajiban, baik secara aktual maupun potensial. Selain itu, *liability* mencakup tanggung jawab atas kerugian, ancaman pidana, biaya, beban, serta situasi yang menuntut pelaksanaan hukum secara cepat dan tepat pada masa mendatang..

Sementara itu, *responsibility* merujuk pada sesuatu yang dapat dipertanggungjawabkan, yang mencakup unsur kewajiban, pengambilan keputusan, keterampilan, kemampuan, serta kecakapan individu. Dalam prinsip tanggung jawab hukum, terdapat dua bentuk utama yang dapat dibedakan, yaitu:

- a) *Liability based on fault*, yaitu tanggung jawab hukum yang didasarkan pada adanya kesalahan. Dalam model ini, beban pembuktian berada di pihak penggugat, yang hanya akan memperoleh ganti rugi apabila dapat membuktikan bahwa tergugat telah melakukan kesalahan. Kesalahan

menjadi elemen utama dalam penetapan pertanggungjawaban. Hal ini selaras dengan ketentuan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), yang menyatakan bahwa siapa pun yang mengajukan suatu peristiwa untuk mendasarkan haknya, wajib membuktikan peristiwa tersebut. Sebaliknya, pihak yang membantah hak tersebut juga dibebani kewajiban pembuktian.

- b) *Strict liability* atau tanggung jawab mutlak, merupakan bentuk pertanggungjawaban di mana penggugat tidak perlu membuktikan unsur kesalahan dari pihak tergugat untuk menuntut ganti kerugian. Dalam hal ini, tanggung jawab timbul secara otomatis akibat perbuatan atau aktivitas tertentu yang menimbulkan risiko tinggi.

E. Tinjauan Konseptual

Tinjauan Konseptual dimaksudkan untuk menghindari perbedaan pengertian terhadap istilah-istilah yang dalam penulisan penelitian ini. Oleh karena itu, definisi konseptual berisikan konsep-konsep dalam penelitian menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Pada penelitian tesis ini maka diberikan definisi konseptual sebagai berikut:

1. *GrabExpress*

GrabExpress merupakan layanan pengangkutan barang dengan moda transportasi roda dua dan roda empat yaitu *Grab Bike* dan *Grab Car* secara cepat, kilat, pasti dan aman yang dapat dipesan oleh konsumen melalui aplikasi *Grab*.

2. PT. *Grab* Teknologi Indonesia

Berdasarkan pengertian, kata pelaku usaha, transportasi, dan online, maka dapat disimpulkan bahwa PT. *Grab* Teknologi Indonesia sebagai badan usaha yang berbentuk badan hukum yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum NKRI yang melakukan usaha pemindahan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat tujuannya dengan kendaraan yang terkoneksi teknologi di ruang lalu lintas dan jalan. Pada pelaksanaan pengiriman barang melalui layanan *GrabExpress*, PT. *Grab* Teknologi Indonesia berperan sebagai ekspeditor yang mencari calon pengirim dan penerima barang dengan metode acak melalui aplikasi *Grab* dan bekerja sama dengan *driver*.

3. Perjanjian transportasi berbasis *Online*

Perjanjian transportasi online seperti PT. *Grab* Teknologi Indonesia merupakan perjanjian jenis baru dan modern karena perjanjian ini tidak diatur dalam KUHPdata dan diciptakan oleh dunia modern melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, perjanjian-perjanjian ini memberikan banyak manfaat pada masyarakat. Eksistensi perjanjian ini berdasarkan pada prinsip

kemanfaatan hukum dan perlindungan. Transportasi berbasis aplikasi merupakan sebuah inovasi yang berasal dari antara Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Transaksi Elektronik antara perusahaan penyedia bisnis angkutan umum dan konsumen/pengguna layanan ini dimulai ketika konsumen atau pengguna *mendownload* aplikasi jasa layanan angkutan tersebut seperti contohnya *Grab*.

4. Pengemudi Transportasi Online atau *Driver Grab*

Pihak ini bertugas untuk mengantarkan paket. Peran dari driver *GrabExpress* bila dikaitkan dengan pihak dalam pengangkutan adalah sebagai pengangkut.

5. Pengirim dan Penerima Barang atau Konsumen

Pihak ini bertindak selaku konsumen layanan *GrabExpress*. Sebagai pemakai jasa angkutan, pengirim berkewajiban untuk membayar biaya kirim sebagai wujud pertukaran prestasi dari penyelenggara angkutan itu sendiri.

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum memiliki peran yang sangat strategis dalam pengembangan ilmu hukum serta dalam mengidentifikasi dan mengungkap berbagai faktor yang menjadi penyebab munculnya persoalan-persoalan hukum. Melalui hasil penelitian tersebut, dapat diperoleh pemahaman mengenai akar permasalahan serta alternatif solusi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan isu hukum yang

dikaji.²¹ Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang diperkuat dengan data hasil wawancara guna mendukung dan memperkuat argumentasi hukum yang dibangun oleh peneliti. Kajian ini berangkat dari ketentuan hukum positif yang berlaku secara tertulis, yang kemudian dikaitkan dengan realitas konkret dalam masyarakat. Proses penelitian dilakukan melalui dua tahapan analisis: pertama, kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku; dan kedua, analisis terhadap penerapan norma tersebut dalam peristiwa konkret untuk mencapai tujuan hukum yang diharapkan, yang kemudian diwujudkan dalam tindakan nyata dan dokumen hukum. Melalui tahapan penerapan tersebut, akan diperoleh pemahaman mengenai layak atau tidaknya norma hukum yang dikaji untuk dijalankan dalam praktik.²²

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

²¹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *Op.Cit*, hlm. 5

²² *Ibid*, hlm. 12

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah dan menganalisis ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan dan memiliki keterkaitan langsung dengan isu hukum yang diteliti. Dalam konteks ini, pendekatan tersebut difokuskan pada pengkajian terhadap dasar hukum penerapan tanggung jawab *strict liability* dalam layanan jasa pengangkutan barang oleh GrabExpress.²³

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual merupakan metode yang berlandaskan pada analisis terhadap berbagai doktrin dan pemikiran yang berkembang dalam ranah ilmu hukum. Dengan menelaah pandangan-pandangan hukum tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi serta merumuskan pengertian, prinsip, dan asas hukum yang relevan dengan persoalan hukum yang menjadi fokus penelitian. Pemahaman yang mendalam atas doktrin-doktrin tersebut menjadi fondasi penting dalam membangun argumentasi yuridis yang kuat untuk merumuskan penyelesaian terhadap isu hukum yang dikaji.²⁴

c. Pendekatan Futuristik

²³ Zainudin Ali, Op.Cit, hlm. 24

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2019, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, , hlm. 95

Pendekatan futuristik adalah pendekatan yang menitikberatkan pada kemampuan hukum untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial yang terus berlangsung. Hukum tidak hanya berfungsi mengatur keadaan saat ini, tetapi juga harus proaktif dalam mengantisipasi munculnya norma hukum baru maupun tindakan melawan hukum yang potensial terjadi di masa mendatang, sehingga mampu menjawab tantangan hukum secara berkelanjutan.²⁵

d. Pendekatan Kasus

Pendekatan kasus merupakan salah satu metode dalam penelitian hukum, baik normatif maupun empiris, yang berfokus pada analisis terhadap persoalan hukum melalui studi atas kasus-kasus konkret yang telah atau sedang berlangsung, baik yang telah memperoleh putusan pengadilan maupun masih berada dalam proses penyelesaian. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengevaluasi penerapan norma atau asas hukum dalam praktik, sekaligus mengkaji bagaimana aparat penegak hukum, khususnya hakim dan pihak-pihak terkait, menafsirkan dan mengimplementasikan ketentuan hukum dalam situasi faktual yang terjadi di lapangan.

e. Pendekatan *Cyber*

²⁵ Peter Mahmud Marzukim, *Op.Cit.*, hlm. 96

Pendekatan *cyber* merupakan pendekatan dalam hukum yang mencakup seluruh aspek hukum yang berkaitan dengan individu maupun subjek hukum yang menggunakan dan memanfaatkan teknologi internet. Pendekatan ini dimulai sejak subjek hukum memasuki ruang digital atau dunia maya, dan menjadi dasar bagi pengaturan hukum yang mengatur transaksi elektronik. Selain itu, pendekatan *cyber* juga memegang peran penting dalam penegakan hukum terhadap berbagai bentuk kejahatan siber atau tindak pidana yang dilakukan melalui media elektronik.

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum yang diperoleh dari hasil kepustakaan, kemudian dikumpulkan ke dalam bentuk bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, yang terdiri dari:²⁶

1. Norma atau kaidah dasar, yaitu Pancasila
2. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
3. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*)

²⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 13

4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3611 Tahun 2995
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia 3821
6. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025
7. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan sumber yang berperan sebagai penunjang dalam menjelaskan, menafsirkan, dan menganalisis isi dari bahan hukum primer. Jenis bahan ini mencakup rancangan undang-undang, hasil penelitian akademik, pendapat para pakar hukum, serta berbagai publikasi ilmiah lainnya yang dapat memperkaya pemahaman terhadap norma hukum yang sedang dikaji dalam penelitian.²⁷

c. Bahan Hukum Tersier

²⁷ *Ibid*

Bahan hukum tersier adalah sumber pendukung yang memberikan informasi tambahan untuk menjelaskan dan menelusuri bahan hukum primer maupun sekunder secara lebih komprehensif. Bahan ini berfungsi sebagai alat bantu dalam memahami dan mengakses sumber hukum, serta membantu peneliti dalam menyusun kajian hukum secara utuh. Contoh bahan hukum tersier meliputi ensiklopedia, kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, indeks, pedoman penulisan hukum, serta media lain seperti berita resmi, surat kabar, majalah, jurnal, maupun informasi yang diakses melalui internet yang relevan dengan topik penelitian.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum

a. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Supaya hasil dari pengambilan data bersifat objektif dan tentunya dapat dipertanggungjawabkan, proses pengambilan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:²⁸

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan dilakukan untuk menelusuri bahan-bahan pustaka berupa peraturan perundang-undangan, buku, karya ilmiah, dan bahan-bahan hukum lainnya yang mempunyai keterkaitan dengan beragam objek kajian tersebut.

²⁸ Soerjono dan Abdurrahman, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, Im. 56

2. Wawancara

Dilakukan dengan cara mewawancarai secara langsung pihak-pihak yang terkait yang dapat memberikan informasi yang kompeten terkait isu dan permasalahan ini.

b. Teknik Pengolahan Bahan Hukum

Pengolahan bahan hukum yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*) dilakukan melalui tahapan seleksi, klasifikasi, dan sistematisasi secara logis dan yuridis dengan pendekatan kualitatif. Dalam konteks penelitian hukum normatif, pengolahan bahan hukum pada hakikatnya merupakan proses untuk melakukan sistematisasi terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan. Dalam hal ini, sistematisasi tersebut difokuskan pada kajian mengenai penerapan tanggung jawab *strict liability* dalam layanan jasa pengangkutan barang melalui platform GrabExpress.

c. Teknik Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang telah diperoleh dan dihimpun selanjutnya dianalisis menggunakan metode preskriptif kualitatif, yakni melalui proses penguraian, pemaparan, dan penjelasan data secara mendalam dengan menggunakan kalimat yang tersusun secara teratur, logis, dan tidak saling tumpang tindih. Analisis ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman serta interpretasi terhadap substansi

hukum yang diteliti, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan relevan dengan isu hukum yang diangkat..²⁹

d. Teknik Penarikan Kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan dalam penulisan penelitian ini adalah dengan menggunakan logika berpikir deduktif, yaitu penalaran (hukum) yang berlaku umum pada kasus individual dan konkrit (persoalan hukum faktual yang konkrit) yang dihadapi.³⁰

²⁹ Bambang Waluyo, 2008, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 17

³⁰ Wina Sanjaya, 2015, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, Jakarta: Kencana, hlm. 193

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Ahmadi Miru, & Yodo, S, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Alperdorn, L.J. Van, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Barkatullah, A. H., 2019, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia.* , Bandung : Nusa Media.
- Deperindag, “Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Buku Pedoman*, 2003, hlm. 6 lihat juga di Pasal 15 ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Fatmawatie, N., 2017, *Tanggungjawab Sosial Perusahaan*.Kediri : Stain Kediri Press.
- Fuady, Munir, 2015, *Hukum Kontrak*, Bandung : Citra Aditya.
- Friedrich, Carl Joachim, 2018, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia.
- HS, Salim, 2010, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers.
- HS, Salim dan Septiana Nurbaini, Erlies, 2014, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Idayanti, S., 2023, *Hukum Transportasi*, Banten : Tri Star Mandiri.
- Kartikawati, D. R., 2019, *Hukum Kontrak*, Bekasi : Universitas Krisnadwipayana
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kelima*, Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,
- Marzuki, Peter Mahmud, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2019, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mertokusumo, Soedikno, 2003, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Yogyakarta: Liberty.

- Muhammad, Abdul Kadir, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nainggolan, B., 2021, *Jaminan Perlindungan Hukum dalam Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara*, Yogyakarta : Publika Global Media.
- Nazir, Muhammad, 2014, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nugroho, S. S., & Haq, H. S., 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Boyolali : Navida Jendela Penyebar Ilmu.
- Rahardjo, Satjipto, 2014, *Ilmu hukum*, Bandung: Citra Aditya
- Sanjaya, Wina, 2015, *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, Jakarta: Kencana.
- Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri, 2015, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.
- Syahrani, Ridwan, 2009, *Kata-Kata Kunci Mempelajari Ilmu Hukum*, Bandung: Alumni.
- Waluyo, Bambang, 2008, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Wijaya, Andika, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Yessy, K., & Sharon, dan G., 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Lembaga Fatimah Azzahra.
- Zulham, S.Hi., M. H., 2013,. *Hukum Perlindungan Konsumen.pdf* , Jakarta : Kencana.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3611 Tahun 2995

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia 3821

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4666 Tahun 2008

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952

JURNAL DAN MAKALAH

Aji, H. B., 2022, “Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik” *Jurnal Hukum Progresif*, Volume 10, Nomor 1, Semarang : Universitas Diponegoro.

Daming, S., & Wibowo, T. A., 2002, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang” *Yustisi*, Volume 8, Nomor 2, Bogor : Universitas Ibn Khaldun. 152

Edelia, Anastasya Riris, 2019, “Tanggung Jawab PT. *Grab* Indonesia Terhadap Kerugian dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan *GrabExpress*”, *Diponegoro Law Jurnal*, Volume 8, Nomor 02, April, Semarang : Universitas Diponegoro.

Hariss, A., Fauzia, N., & Saruya, F. 2023, “Perlindungan Hukum Perjanjian Transaksi Elektronik Dengan Sistem Bayar Nanti pada Aplikasi Shopee”, *Legalitas: Jurnal Hukum*, Volume 14, Nomor 2, Jambi : Universitas Batang Hari.

HSB, P. H. 2017, “Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian”, *Al-IHKAM: Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Syariah IAIN Mataram*, Volume 9, Nomor 1, Mataram : Iain Mataram

Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C., 2023, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)”, *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik*, Volume 1, Nomor 3, Demak : Lembaga Pengembangan Kinerja Dosen

Mongilala, R. S., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. F. C., 2020, “Kualitas Pelayanan Transportasi Online (*Grab* Bike) Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Productivity*, Volume 1, Nomor 3, Manado : Universitas Sam Ratulagi.

- Nurharsya, Khaer , Elvian Sudirman, dan Andi Aco Agus, 2018, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi Online di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa *Grab* Bike di Lingkungan Fakultas Hukum Sosial UNM”, *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, Volume 5, Nomor 1, Maret, Makassar : Universitas Negeri Makassar.
- Rahman, Asep Iswahyudi, 2018, “Perlindungan Hukum Dengan Hak-Hak Pekerja di PT. *Grab* Semarang”, *Jurnal Daulat Hukum*, Volume 1, Nomor 1, Maret, Semarang : Universitas Islam Sultan Agung
- Rimanda, R., 2019, “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Indonesia”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Volume 4 Nomor 1, Bandung : Universitas Padjajaran.
- Rossi.S, M. P., 2020, “Tanggung Jawab Hukum PT. *Grab* Indonesia Cabang Medan Dalam Pengangkutan Barang (*Grab* express) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara)”, *Jurnal Hukum Kaidah Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat*, Volume 19, Nomor 1, Medan : Universitas Islam Sumatera Utara.
- Santoso, B., Hitaningtyas, R. D. P., & Nugroho, S. S. P., 2023, “Karakteristik Hubungan Hukum Antara Pengemudi Ojek Online Dan Perusahaan Aplikasi” *Masalah-Masalah Hukum*, Volume 52, Nomor 2, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Vero, A. C., 2022, “Arbitrase Sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Volume 8, Nomor 20, Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Yulianti, W. O., Berlianty, T., & Haliwela, N. S., 2023, Tanggungjawab *Grab* Express Terhadap Konsumen Dalam Jasa Pengantaran Barang. *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 1, Nomor 2, Ambon : Universitas Pattimura.

INTERNET

- Indonesia., G. (n.d.), *Kirim Barang & Antar Dokumen Instant dan Murah | GrabExpress. Grab* , <https://www.Grab.com/id/express/> diakses pada 14 Februari 2023 Pukul 19:00 WIB.
- Budianto Arif, “Sejak Pandemi Covid-19 *Grab* Expres catat kenaikan hingga 40%”, dalam <https://daerah.sindonews.com/read/5150/701/sejak-pandemi-covid-19-Grab-express-catat-kenaikan-40-1587449082> diakses pada 4 Februari 2023 Pukul 17:05 WIB.

Dede, Widi “Cara daftar jadi *GrabExpress*” diakses dari <https://www.dibacaonline.com/2015/11/cara-daftar-jadi-GrabExpress.html?m=1> pada tanggal 15 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB.

Dictionary, Black’s Law Dictionary, dalam <http://thelawdictionary/transportation>, diakses pada tanggal 2 Februari 2023 Pukul 17:15 Wib

Logistik, G. “ 10 Metode pesan *GrabExpress* 2023 : Syarat, biaya & keuntungan GC Logistik” diakses dari <https://gclogistik.com/cara-pesan-GrabExpress/> diakses pada 5 Februari 2023 Pukul 20:05 WIB.