



Tanggungjawab Grab Express Terhadap Konsumen Dalam Jasa Pengantaran Barang

Wa Ode Yulianti^{1*}, Teng Berlianty², Nancy Silvana Haliwela³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

: waodeyulianti1998@gmail.com

: 10.47268/tatohi.v4i2.2128

Info Artikel

Keywords:

Grab Express; Consumer;
Goods Delivery Service.

Kata Kunci:

Grab Express; Konsumen;
Jasa Pengantaran Barang.

Abstract

Introduction: Grab Express is a goods delivery service provided by the Grab company for people in Indonesia, grab express offers services to consumers in the form of services with drivers/couriers as business partners of the Grab Indonesia company. However, the services provided by the grab express company still have various irregularities committed by drivers/couriers to consumers who use grab express services.

Purposes of the Research: This study aims to identify and describe the legal relationship between Grab Express and consumers in goods delivery services and this research also aims to analyze and explain accountability in the event of a loss on the part of the consumer.

Methods of the Research: This research is a normative legal research, using a law approach and a conceptual approach. Legal research materials include primary, secondary, tertiary data sources. Data collection techniques in the form of literature study. Techniques for analyzing data on legal materials that were collected and compiled systematically and then reviewed and analyzed qualitatively.

Results of the Research: From the research results, companies that provide Grab Express services can be held responsible for damage to goods sent to consumers through the driver/courier. Responsibility can be realized in the form of compensation and replacement as a result of damage or loss of goods experienced by consumers. The legal relationship between Grab Express and consumers occurs when consumers agree to the Grab Express service application. Grab Express has a legal relationship with the driver/courier as the officer who will deliver the goods to the consumer. If there is damage, the responsibility for the consumer can be requested from Grab Express and followed up by the driver/courier. Grab Express and driver/courier parties in carrying out their business activities are required to carry out their work responsibly and not harm consumers. Consumers are obliged to receive services as a form of right because they have fulfilled their obligations by paying a fee for using the Grab Express service.

Abstrak

Latar Belakang: Grab Express adalah salah satu layanan pengantaran barang yang diberikan oleh perusahaan Grab bagi masyarakat di Indonesia, grab express menawarkan jasa kepada konsumen berupa layanan jasa dengan driver/kurir sebagai mitra usaha dari perusahaan grab Indonesia. Namun layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan grab express masih saja terdapat berbagai penyimpangan yang dilakukan oleh pihak driver/kurir pada konsumen yang menggunakan jasa layanan grab express.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguraikan hubungan hukum antara pihak Grab Express dengan pihak konsumen dalam jasa pengantaran barang dan penelitian ini juga

bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan pertanggungjawaban, apabila terjadi kerugian pada pihak konsumen.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, menggunakan pendekatan Undang-undang dan pendekatan konseptual. Bahan hukum penelitian meliputi sumber data primer, sekunder, tersier. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan. Teknik Analisis data bahan hukum yang dikumpulkan dan disusun dengan sistematis kemudian dikaji dan dianalisis secara kualitatif.

Hasil Penelitian: Perusahaan yang menyediakan jasa Grab Express dapat dimintai pertanggungjawaban, untuk kerusakan barang yang dikirim kepada konsumen melalui pihak driver/kurir. Tanggung jawab dapat diwujudkan dalam bentuk ganti rugi dan penggantian sebagai akibat dari terjadinya kerusakan atau kerugian barang yang dialami konsumen. Hubungan hukum antara pihak Grab Express dan konsumen, terjadi saat konsumen menyetujui aplikasi layanan Grab Express. Pihak Grab Express memiliki hubungan hukum dengan pihak driver/kurir sebagai petugas yang akan mengantarkan barang ke konsumen. Jika terjadi kerusakan, maka tanggung jawab terhadap konsumen dapat diminta kepada pihak Grab Express dan ditindak lanjuti kepada pihak driver/kurir. Pihak Grab Express dan pihak driver/kurir dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melaksanakan pekerjaannya dengan tanggung jawab dan tidak merugikan konsumen. Pihak konsumen wajib menerima pelayanan sebagai bentuk hak karena telah memenuhi kewajiban dengan membayar biaya penggunaan layanan Grab Express.

1. Pendahuluan

Perkembangan sejarah manusia menuntut perkembangan aktivitas manusia dalam melakukan aktivitas baik dalam hubungannya dengan institusi lain maupun dalam interaksi dengan orang lain. Perubahan ini disebabkan oleh faktor teknis, dan teknologi membuat segalanya menjadi cepat dan mudah. Apalagi bagi generasi milenial saat ini. Salah satu faktor teknologi juga memberikan dampak perkembangan pada perkembangan perekonomian di Indonesia. Perekonomian di Indonesia di atur berdasarkan. Pasal 33 Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yang mengatur bahwa: "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan". Perkembangan dibidang perekonomian hanya didasarkan pada nilai-nilai keadilan yang memberikan perlindungan dan peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat. Perkembangan teknologi memberikan kemudahan dan kelancaran bagi kegiatan perekonomian di Indonesia. Masyarakat dapat dengan mudah dan cepat melakukan berbagai transaksi perdagangan secara online.

Pada era globalisasi penggunaan media telekomunikasi dan teknologi informasi menempati kedudukan yang penting dalam memudahkan proses transaksi bisnis secara umum dan perdagangan bebas secara khusus¹. Salah satu perkembangan teknologi yang sangat berpengaruh dalam kegiatan masyarakat adalah fasilitas online yang dapat membantu, memperlancar dan memberikan kemudahan untuk kegiatan masyarakat di segala bidang. Salah satunya dalam kegiatan perdagangan atau transaksi jual beli secara online. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

¹ Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, Cet-II, 2019, h. 4.

Elektronik yang mengatur bahwa: “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”

Saat ini teknologi berkembang dengan sangat cepat, termasuk dalam hal terjadinya suatu kesepakatan atau transaksi antar dua pihak atau lebih. Teknologi diciptakan seiring dengan kebutuhan manusia untuk memudahkan hidup dari sebelumnya². Masyarakat dapat melakukan transaksi jual beli online dengan menggunakan layanan Grab Express. Grab Express adalah salah satu layanan yang diberikan oleh perusahaan Grab Indonesia yang telah melakukan kegiatan usahanya di Indonesia. Perusahaan Grab adalah perusahaan teknologi yang menyediakan suatu saja platform bagi para konsumen untuk mendapatkan barang atas layanan yang diberikan oleh mitra. Grab yang merupakan salah satu dari inovasi yang dapat digunakan dalam berbagai aktivitas konsumen³. Perusahaan Grab menawarkan berbagai pelayanan yaitu seperti: GrabCar, GrabBike, GrabFood, GrabDelivery, GrabSubscription, GrabPulsa/Token, GrabHotels, GrabTikets, GrabBills, dan GrabVideos dengan berbagai layanan tersebut tentu saja tidak luput dari penggunaan masyarakat.

Grab Express menawarkan jasa kepada konsumen, tetapi ada saja kelalaian yang berupa barang yang dikirimkan melalui layanan jasa Grab Express rusak yang dilakukan baik dari pihak driver/kurir ataupun pihak Grab Express dan mereka juga tidak ada tanggungjawab kepada konsumen yang mereka rugikan padahal sudah jelas dicantumkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 Ayat (1) UUPK yang mengatur bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pasal 1 Ayat (2) UUPK yang mengatur bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Kegiatan perdagangan diperlukan layanan pengangkutan barang antara pembeli dan penjual. Pengangkutan merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat, fungsi pengangkutan agar dapat memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain. Untuk memperlancar perdagangan, maka diperlukan sarana pengangkutan yang optimal. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan. Pasal 1 Ayat (3) Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyebutkan bahwa: “Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan”. Kegiatan pengadaan barang dan jasa pada hakikatnya merupakan upaya pihak pemerintah untuk mendapatkan kebutuhan baik berupa barang dan jasa. Pengadaan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui penyedia atau swakelola, yang secara otomatis akan terlibat dalam kontraktual dengan penyedia jasa.⁴

² Eddy Army, *Bukti Elektronik Dalam Praktek Peradilan*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet-1, 2020, h. 1.

³ Rahmida Nurmiyanti, <https://www.kompasiana.com/rahmidanr/5ddfb9d6097f3601c0735d32/> alasan-kenapa-kamu-harus-menggunakan-grab-aplikasi-untuk-semua Diakses pada 26 April Pukul 22.28 WIT.

⁴ Merry Tjoanda, (2020). Kekuatan Mengikat Surat Penunjukan Penyedia Barang Dan Jasa Pemerintah Dalam Kontrak Pengadaan Barang /Jasa Pemerintah Di Masa Covid-19 (Fakultas Hukum Unpatti. *SASI*, Vol. 26, No. 3, 404-405.

Selanjutnya dalam perdagangan jual-beli maka terdapat suatu perjanjian antara pembeli dan penjual demikian pula jika digunakan jasa pengangkutan, maka terjadi hubungan perjanjian antara konsumen dengan pihak pengangkutan. Berdasarkan Pasal 1320 Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang mencantumkan bahwa: "Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi 4 syarat."⁵ 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; 2) Kecakapan para pihak; 3) Suatu hal tertentu; 4) Sebab halal;

Berdasarkan syarat sah perjanjian di atas, maka pada layanan Grab Express telah terpenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian. Hal ini ditunjukkan pada hubungan hukum antara para pihak, yang terdiri dari pihak Grab Express dengan pihak konsumen, terjadi hubungan hukum ketika konsumen memenuhi dan menyetujui layanan aplikasi yang ditawarkan oleh pihak Grab Express, untuk menggunakan jasa layanan Grab Express, bagi pengantaran barang yang di beli konsumen secara online. Dalam pengantaran barang, pihak Grab Express memiliki hubungan hukum dengan pihak driver/kurir melakukan tugas pengantaran barang. Hubungan hukum ini terjadi saat aplikasi driver mengikatkan diri untuk menjadi driver pada jasa layanan Grab Express, dengan memenuhi ketentuan-ketentuan yang di tetapkan oleh pihak Grab Express, sehingga dapat melakukan tugas pengantaran barang ke tempat konsumen pihak driver/kurir. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, maka syarat-syarat sah perjanjian telah di penuhi oleh para pihak dalam hubungan hukum, yakni antara pihak Grab Express dengan konsumen, pihak Grab Express dengan driver dan pihak driver/kurir dengan konsumen. Akibat perjanjian yang dibuat oleh para pihak, dan telah memenuhi syarat sahnya perjanjian. Berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata Bagian tiga (3) Akibat Persetujuan mengatur bahwa: Pasal 1338 KUHPerdata yang mengatur bahwa: "Semua persetujuan dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik".

Layanan Grab Express sangat membantu masyarakat/konsumen untuk melakukan kegiatan pembelian barang dan pihak penjual secara *online*. Konsumen tidak lagi berhadapan secara langsung dengan pihak penjual atau datang langsung ke storenya dan langsung menunjuk saja barangnya yang dibeli tiba di rumah. Grab Express juga memberikan pelayanan yang cepat dan mempermudah masyarakat/ konsumen untuk mendapatkan barang yang dibeli secara online.

Namun transaksi online dengan menggunakan aplikasi Grab Express, masih saja terdapat berbagai penyimpangan, yang dilakukan oleh pihak driver/kurir Grab Express. Berbagai kejadian yang meresahkan menimbulkan kerugian bagi konsumen diantaranya, barang yang dibeli secara online dan dikirimkan dengan jasa Grab Express rusak bahkan hilang, sehingga konsumen tidak menerima sesuai yang dibelinya. Hal ini telah menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakan aplikasi Grab Express. Konsumen yang telah membayar, seharusnya mendapat barang yang dibeli dalam kondisi barang yang baik sesuai dengan peranan yang dilakukan oleh konsumen. Salah satu contoh kejadian yang dialami konsumen, yang menggunakan jasa Grab Express, untuk mengirim barang yang dibeli berupa 5 pcs tas, disertai dengan asuransi. Driver yang mengantarkan

⁵Tim Redaksi BIP, *Kitab Undang-Undang Hukum KUHPer, KUHP dan KUHPA*, Jakarta: Bhuana Ilmu Populer Gramedia., Cet-II, 2017, h. 364.

barang dagangan yang telah di paking lengkap dengan *dust bag*, sehingga tidak terlihat tas yang dikirim, dan tas telah di foto. Namun barang yang diterima oleh *customer*, paking tas sudah rusak (robek) di bagian bawah, tas yang diterima sudah robek dan tas tidak ada *dust bag* lagi serta dalam keadaan rusak (robek).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, menggunakan pendekatan Undang-undang dan pendekatan konseptual. Bahan hukum penelitian meliputi sumber data primer, sekunder, tersier. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan. Teknik Analisis data bahan hukum yang dikumpulkan dan disusun dengan sistematis kemudian dikaji dan di analisis secara kualitatif.

3. Hasil Dan Pembahasan

A. Hubungan Hukum Antara Pihak Grab Express Dengan Pihak Konsumen Dalam Jasa Pengantaran Barang

1. Sejarah Grab Di Indonesia

Grab adalah sebuah perusahaan startup yang cukup populer di Asia tenggara, bahkan di Indonesia saja sudah sangat familiar dan perusahaan ini semakin hari semakin besar. Awalnya Grab fokus hanya di saja taxi online atau biasanya disebut dengan mytaxi, namun mengingat tuntutan pelanggan dan persaingan, Grab lalu melebarkan sayapnya dengan melalui ojek online. Dari nama besar Grab ada sosok di balik kesuksesan Grab, ini adalah Anthony Tan CEO sekaligus *fouder* dari Grab yang berasal dari Malaysia.⁶

Awalnya, ide membuat aplikasi Grab terjadi ketika dia masih kuliah, pada waktu itu salah satu teman Anthony Tan berkunjung ke Malaysia dan sempat kesulitan mencari dan memesan sebuah taksi di Malaysia, keluhan ini disampaikan pada Anthony Tan. Hal ini menjadi ide di untuk Anthony Tan yang membuat perusahaan baru dinamakan akan memiliki sistem pemesanan taksi, taksi perusahaan itu diberi nama *Mytaxi*.

Pada tahun 2012, Anthony Tan mengubah nama *Mytaxi* menjadi Grab Taxi, kemudian diubah menjadi Grab dengan alasan mudah untuk diingat. Untuk membuat Grab sukses bukan hanya waktu satu jam atau satu hari, namun memerlukan proses yang panjang dan sulit. Begitu pun yang dirasakan oleh Anthony Tan yang mengelolah sendiri untuk membesarkan Grab dari bawa. Kerja keras Anthony Tan akhirnya terbayarkan, hari demi hari nama Grab klsmawatin dikenal oleh bayak orang. Tidak hanya di Malayasia, Grab juga mencapai keberhasilan di Asia Tenggara beroperasi di Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Anthony Tan percaya bawa Grab akan jadi penguasa di kawasari Asia Tenggara.

Grab Express merupakan layanan pengantaran barang yang terdapat pada aplikasi grab taxi atau grab bike. Grab juga memperluas di bidang Grab Express dengan layananan, salah satunya Grab Express adalah layanan kurir express bebrbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan paling utama keamanan. Grab Express yang merupakan bagian dari grab bike, grab taxi, dan grab car, untuk melamar atau daftar

⁶ <http://repository.uin-suska.ac.id/13284/9/9%20BAB%20IV-2018332MEN.pdf> (Diakses 30 April 2022 Pukul 15:27 Wit)

menjadi bagian driver/kurir grab express harus memenuhi syarat berikut: 1) Warga Negara Indonesia (WNI) maksimal Usia 55 tahun; 2) Sehat jasmani dan rohani; 3) Memiliki sepeda motor; 4) Penampilan harus rapi dan bersih; 5) Jujur, disiplin dan bertanggung jawab; 6) Bisa membaca dan menulis; 7) Bersedia mengikuti semua proses seleksi dan training; 8) Siap atau mampu bekerja full time; 9) Memiliki pengalaman sebagai driver/kurir.⁷

2. Hubungan Hukum Antara Driver/Kurir Grab Dan Konsumen

Dilihat dari sifat hubungannya, hubungan hukum bisa dibedakan antara hubungan hukum yang bersifat privat dan hubungan hukum yang bersifat publik. Dalam menetapkan hubungan hukum apakah bersifat publik atau privat yang menjadi indikator bukanlah subjek hukum yang melakukan hubungan hukum itu, melainkan hakikat hubungan itu atau hakikat transaksi yang terjadi (*the nature of transaction*)⁸. Dalam dunia hukum, perkataan orang (*persoon*) berarti pembawa hak yaitu segala sesuatu yang mempunyai hak dan kewajiban, atau disebut juga dengan subjek hukum. Pada saat sekarang ini boleh dikatakan, bahwa setiap manusia itu adalah pembawa hak (subjek hukum)⁹. Hubungan hukum merupakan hubungan antara dua subjek atau lebih, dimana hak dan kewajiban, masing-masing pihak harus terpenuhi dalam suatu hubungan hukum. Setiap hubungan hukum menciptakan atau melahirkan dua sisi yakni hak dan kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.

Konsumen selaku pengguna layanan Grab Express berkewajiban untuk membayar biaya, pengiriman barang yang dikirim, sebagai wujud kewajiban prestasi dari penyelenggaraan pengantaran barang dengan jasa layanan Grab Express. Terkait dengan jasa layanan Grab Express, sedangkan hak konsumen atas pengguna layanan jasa Grab Express adalah menerima barang dengan baik, dan tidak mengalami kerusakan. Pihak Grab Express berkewajiban mengarahkan pihak driver/kurir untuk melakukan pengantaran barang dengan baik, karena telah menerima pembayaran sebagai bentuk hak, dengan demikian antara pihak Grab Express, konsumen dan driver/kurir memiliki hubungan hukum atas transaksi yang digunakan. Masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban harus dilakukan atau dipenuhi dengan baik. Salah satu pihak tidak bisa mengabaikan hak atau kewajiban. Hal ini juga diatur dalam UUPK, baik terhadap pelaku usaha (pihak Grab Express dan driver/kurir), maupun pihak konsumen.

Terkait dengan jasa layanan dari Grab Express selaku perusahaan penyedia layanan jasa pengantaran barang bagi konsumen, konsumen dapat menggunakan jasa pengantaran barang layanan Grab Express dengan memyetujui aplikasi yang ditawarkan dan membayar biaya pengiriman barang. Pada pihak driver/kurir merupakan pihak yang bekerja sama dengan pihak penyedia layanan Grab Express, memiliki tanggung jawab untuk mengantar barang, dengan tiba di tempat konsumen dengan baik. Pelaku usaha penyedia aplikasi layanan Grab Express, wajib memberikan tanggung jawab atas layanan jasa yang dilakukan, dan menjamin agar konsumen tidak mengalami kerugian. Hal ini sebagai bukti tanggung jawab sesuai pembayaran yang telah di bayarkan oleh pihak konsumen kepada pihak penyedia jasa layanan Grab Express.

⁷ Widi Dede <https://www.dibacaonline.com/2015/11/cara-daftar-jadi-grabexpress.html?m=1>
Diakses 16 Oktober 2022 Pukul 15:32 Wit

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Edisi Revisi Pengantar Ilmu Hukum*, Surabaya: Prenada Media, 2020, h. 217.

⁹ Simanjutak, *Hukum Perdata Indonesia*, Ed-1, Jakarta: Kencana, 2015, h. 20.

3. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Pengantaran Barang Melalui Layanan Grab Express

Di zaman globalisasi sekarang ini transaksi online untuk kegiatan pengantaran barang melalui layanan Grab Express, sangat diminati oleh konsumen karena kemudahan dan kecepatan transaksinya secara online¹⁰. Pada proses pengantaran menggunakan Grab Express, tentunya melibatkan beberapa pihak. Seperti pihak yang dapat diidentifikasi, adalah pengirim barang/penerima barang atau konsumen, driver/kurir dan Grab Indonesia. Para pihak tersebut tentunya memiliki peran, tugas serta hak dan kewajiban masing-masing, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Grab Indonesia pada pelaksanaan pengantaran barang melalui layanan Grab Express, Grab merupakan layanan pengantaran barang yang akan dilakukan dengan menggunakan jasa driver/kurir yang dilakukan melalui aplikasi, sehingga pihak driver/kurir dalam menerima orderan berdasarkan aplikasi yang telah ditentukan oleh pihak Grab. Oleh sebab itu pihak Grab yang menyediakan jasa layanan Grab Express memiliki kewajiban untuk mengantar barang ke konsumen dengan baik dan bertanggung jawab. Pihak Grab pada layanan aplikasi Grab Express dapat menggunakan sarana pengantaran barang dengan menggunakan jasa berupa: sepeda motor atau mobil sesuai dengan pendaftaran driver/kurir pada layanan Grab Express. Tujuan untuk mengantar barang konsumen bisa tiba dengan baik tanpa ada yang merusak atau hilang. Jika dikaji berdasarkan Pasal 91 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) mengatur bahwa: pada Pasal 91 KUHD, kewajiban utama dari pengangkut adalah untuk menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuannya. Dengan demikian, driver/kurir Grab Express berkewajiban untuk menjaga keselamatan barang yang diantarkannya hingga sampai ke tempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dalam layanan Grab Express.

Konsumen adalah pihak yang menggunakan jasa layanan Grab Express, konsumen yang telah membayar biaya pengirim penggunaan jasa layanan Grab Express sebagai bentuk persetujuan untuk menggunakan jasa layanan Grab Express pada pengangkutan barangnya dengan demikian, maka konsumen berhak menerima barang yang dikirim dengan baik dan tidak rusak. Menurut Pasal 4 UUPK, Bab III Hak dan Kewajiban bagian pertama Hak dan Kewajiban mengatur bahwa: Hak Konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak untuk informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁰ Vivi Nila Sari, *Revolusi Uang Digital Transaksi Digital*, Jakarta: Insan Cendikia Mandiri, 2020, h. 63.

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 kewajiban konsumen pada UUPK mengatur bahwa:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selanjutnya di dalam Pasal 6 UUPK mengatur hak pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian juga pada Pasal 7 UUPK kewajiban pelaku usaha adalah:

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

Berdasarkan pada ketentuan dalam UUPK yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha maka : konsumen yang sudah memenuhi haknya dengan membayar biaya jasa layanan pengantaran barang dengan menggunakan jasa Grab Express maka pihak Grab juga harus berkewajiban menyediakan pengangkutan yaitu dengan menggunakan jasa dari pihak driver/kurir dengan demikian maka pihak driver/kurir juga harus mengantarkan barang dalam keadaan barang yang tidak rusak. Jika

terjadi kesalahan barang yang sampai kepada konsumen dalam keadaan rusak maka pihak Grab Express berkewajiban mengganti kerugian kepada konsumen yang mengalami kerugian rusaknya barang.

B. Pihak Grab Express Dapat Dimintai Pertanggung Jawaban Apabila Terjadi Kerugian Bagi Konsumen

1. Sistem Pengantaran Barang Dengan Menggunakan Jasa Layanan Grab Express

Perkembangan teknologi yang begitu pesat banyak ide kreatif yang bermunculan di bidang pengangkutan yang sesuai perkembangan teknologi. Salah satunya seperti layanan Grab Express. Grab Express merupakan layanan kurir Express atau pengantaran barang¹¹ dapat diakses secara online melalui aplikasi yang diunduh di smartohone. Grab Express sebagai jasa angkutan barang dengan moda transportasi sepeda motor atau mobil dikendarai oleh mitra grab. Dengan penawaran yang diberikan oleh Grab Express dan harga relative murah, aman, nyaman, serta cepat. Hal ini akan menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa Grab Express untuk mengirim barang.

Grab Express sebagai sarana pelayanan pengantaran barang, yang berdasarkan aplikasi menggunakan jasa driver/kurir dengan alat sarana angkut motor atau mobil memberikan kemudahan kepada konsumen, namun Grab Express yang mengangkut barang dengan sepeda motor, dianggap tidak sesuai dengan peraturan pengangkutan. Berdasarkan Pasal ayat (3) undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan bahwa maupun kendaraan bermotor umum. undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan Pasal 137 ayat (2) dan ayat (3) bahwa tidak sesuai dengan ketentuan dalam UULAJ dan dapat menimbulkan resiko rusak karena barang yang diantar bisa melebihi kapasitas muatan pada sepeda motor. Berfungsi hanya sebagai alat angkutan orang. Dengan demikian pengantaran barang oleh drver/kurir pelaksanaannya mengangkut barang dengan sepeda motor.

Mekanisme pemesanan jasa Grab Express oleh konsumen dapat digunakan dengan cara-cara sebagai berikut: 1) Konsumen dapat membuka aplikasi "Grab" yang sudah diinstal dalam *smartphone*; 2) Konsumen dapat memilih menu *log in with phone number* (masuk dengan nomor telepon yang digunakan); 3) Konsumen dapat masukkan nama lengkap pengguna, email yang dipakai saat itu atau yang masih aktif dan nomor telepon yang masih aktif; 4) Konsumen diharapkan menunggu beberapa saat karena aplikasi Grab akan memverifikasi nomor telepon yang dimasukkan dan akan mengirim kode verifikasi di nomor telepon tersebut; 5) Konsumen kemudian masukkan kode tersebut ke aplikasi Grab dalam jasa ini terhadap berbagai layanan jasa transportasi, maka jika ingin menggunakan layanan Grab Express, bisa memilih ikon sepeda motor dan pengantaran barang:

- a) Buka aplikasi "Grab" di *smartphone*.
- b) Pilih ikon layanan Grab, maka aplikasi ini akan mendekteksi lokasi secara otomatis untuk melakukan penganataran barang

¹¹ Dina Kusuma Ratih dan Hilda Yunita Sabrie, 2018 "Pengiriman Paket Menggunakan Grab Express Beserta Bentuk Pertanggungjawabannya", *Halu Oleo Law Review* 2 no 2, September 2018, h. 462, URL: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/holrev/article/view/4348>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022, Pukul 22:16 WIT.

- c) Masukkan lokasi penjemputan (jika lokasi yang didekati oleh aplikasi ini kurang akurat) masukkan juga lokasi tujuan.
- d) Grab akan menampilkan tarif yang harus penumpang bayar kepada pengemudi, jika setuju tekan segera tekan *book*.
- e) Layar *smartphone* akan mencari pengemudi yang terdekat dengan lokasi pengantaran barang.
- f) Aplikasi Grab telah menemukan driver/kurir, aplikasi ini akan memberikan informasi mengenai informasi mengenai nama driver/kurir, plat motor, jenis motor, dan foto driver/kurir yang akan melayani order barang konsumen (pengirim).
- g) Tunggu beberapa saat menunggu, konsumen (pengirim) bisa menghubungi driver/kurir lebih melalui fitur telepon dan pesan yang tertera didalam aplikasi.
- h) Silahkan menunggu driver/kurir Grab yang akan datang dilokasi yang sudah masukkan.

Sistem layanan jasa Grab Express sudah dapat dipergunakan oleh konsumen dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memilih membeli barang dengan menggunakan jasa layanan Grab Express. Namun konsumen masih banyak mengalami berbagai masalah terkait dengan pengantaran barang yang di beli secara online, seperti fisik barang yang rusak atau kemasan barang yang sudah dialami konsumen, ada juga barang yang hilang. Berdasarkan pada Pasal 1 Ayat (3) UULAJ mengatur bahwa: "Angkutan adalah perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan".

Berdasarkan pada UULAJ, maka dapat dikaji bahwa: pengangkutan barang dapat menggunakan kendaraan. Kendaraan meliputi: sepeda motor maupun mobil dengan demikian pada layanan Grab Express, pelayanan jasa angkutan barang kepada konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan sarana sepeda motor. Hal yang harus diperhatikan atas pihak Grab dalam memilih amana transportasi untuk mengantar barang kepada konsumen, wajib memperhatikan jumlah atau jenis barang yang akan diantar. Hal ini untuk menghindari risiko kerusakan kerugian bagi konsumen. Jika pengantaran barang dalam kualitas yang banyak tidak bisa dilayani dengan sepeda motor. Sebaiknya menggunakan mobil sebagai sarana pengangkutan kepada konsumen.

2. Tanggung Jawab Pada Pengantaran Barang Dengan Menggunakan Jasa Layanan Grab

Berdasarkan hubungan hukum yang terjadi pada kegiatan pengantaran barang dengan menggunakan jasa layanan Grab Express maka, para pihak yang terlibat yaitu: pihak Grab Indonesia (Grab Express) yang diwakili driver/kurir sebagai mitra usaha dari Grab Indonesia (Grab Express) bertanggung jawab sejak diterimanya barang tersebut diserahkan ditangan konsumen (penerima). Tanggung jawab merupakan bagian dari sebuah kewajiban yang harus dipenuhi. Berdasarkan perjanjian yang telah disepakati, karena pengangkutan barang dengan sepeda motor memiliki daya muat yang terbatas. Demikian pula terhadap barang yang memiliki tingkat risiko, seperti: barang yang mudah pecah, tergores, dan barang-barang yang jumlahnya banyak.

Pihak driver/kurir dalam melaksanakan tugasnya sebagai jasa pengangkutan barang, harus mendapatkan arahan dan penanganan dalam pihak Grab, sebagai penyedia layanan

Grab Express. Hal ini wajib dilakukan, agar pihak driver/kurir sepeda motor atau mobil dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab, sehingga tidak mengakibatkan barang-barang milik konsumen menjadi rusak atau hilang. Hal ini sebagai bentuk kewajiban dari driver yang telah menerima pembayaran dari konsumen, melalui pengguna layanan jasa Grab Express, jika terjadi kerusakan atau hilangnya barang-barang milik konsumen, maka pihak Grab dan pihak driver/kurir dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang terjadi tanggung jawab akan dipenuhi oleh pihak Grab maupun driver/kurir sesuai risiko yang terjadi. Pihak konsumen dapat menuntut haknya, karena kerugian yang disebabkan jika barang menjadi rusak atau barang itu hilang. Pengajuan pemenuhan tanggung jawab dapat dilakukan kepada pihak Grab dan tindak lanjut kepada pihak driver/kurir.

Istilah "tanggung jawab" dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah "*responsibility*" ditujukan bagi adanya berbagai indikator jika terjadi kerusakan pada barang yang menjadi penentu atas timbulnya suatu tanggung jawab, yakni suatu standar yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam suatu kewajiban yang harus ditaati serta timbulnya tanggung jawab tersebut. Istilah "*liability*" lebih menunjuk kepada akibat yang timbul dari kegagalan untuk memenuhi standar keamanan tersebut, dan bentuk tanggung jawab diwujudkan dalam bentuk ganti rugi dan pemulihan sebagai akibat dari terjadinya kerusakan atau kerugian.¹²

Segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh manusia pastilah memiliki risiko¹³. Termasuk juga pada pengantaran barang menggunakan jasa Grab Express. Risiko tersebut tidak bisa diketahui dengan pasti waktu terjadinya. Pada penyelenggaraan pengantaran barang Grab Express misalnya, para pihak tidak akan mengetahui bahaya atau risiko yang akan terjadi sehingga memiliki dampak pada pengantaran barang tersebut contohnya, barang yang dikirim rusak. Menurut UUPK: Huruf d menyatakan bahwa: "untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab"

Menurut ketentuan tersebut, bahwa konsumen harus memiliki kesadaran serta ketelitian dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Serta pelaku usaha wajib memiliki sikap yang baik dalam melakukan kegiatan usaha dan bertanggungjawab atas segala kesalahan yang dilakukan. Dalam hal ini, posisi Grab Express adalah sebagai pelaku usaha dan pengguna jasa pengantaran barang selaku konsumen. Grab Express dalam hal ini bertindak sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban sesuai yang diamanatkan pada Pasal 7 UUPK. Kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut: a) Berikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan; c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji

¹² Rony Andre Cristian Naldo, *Pertanggungjawaban Mutlak Korporasi Terhadap Kerugian Lingkungan Hidup (Studi Kasus Kebakaran Lahan Perkebunan di Pulau Sumatera)*, Disertasi, Program Studi Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2021, h. 236

¹³ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti dari kata risiko adalah akibat kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu tindakan atau perbuatan.

dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan; f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang/atau jasa yang diperdagangkan; g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Walaupun pihak Grab Express yang diwakili oleh driver/kurir bertanggung jawab mulai sejak diterimanya barang, hingga saat pengantaran barang tersebut. Apabila dalam pengantaran barang tidak berjalan dengan aman dan selamat, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab Grab Express selaku pelaku usaha wajib, menjamin barang tiba dengan baik, konsumen telah memberikan biaya pengiriman barang dan menggunakan jasa layanan Grab Express sehingga konsumen tidak boleh dirugikan dalam bentuk apapun, ini hak konsumen. Jika terjadi kesalahan akibat pengantaran barang oleh Grab Express melalui driver/kurir maka, pihak konsumen berhak meminta bertanggungjawab pada pihak Grab Express, sebagai pihak yang menyediakan jasa dan menjadi pihak pertama dihubungi oleh konsumen.

Pihak Grab Express melakukan tanggungjawab melalui pihak driver/kurir, karena pihak driver/kurir yang menjalin hukum dengan pihak Grab Express dan menjadi pihak yang ditunjuk untuk mengantarkan barang ke konsumen, dengan demikian berdasarkan hubungan hukum maka, pihak Grab Express dapat dimintai pertanggungjawaban yang akan dilakukan juga kepada pihak driver/kurir. Pengantaran barang yang dikirimkan menggunakan jasa pengantaran barang melalui layanan jasa Grab Express merasa konsumen merasa dirugikan berarti konsumen berhak menerima kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian dari pihak Grab Express penggantian kerugian dilakukan bila barang yang dikirim tidak sesuai dengan keadaan barang saat dikirimkan ataupun sebagaimana keadaan barang saat dikirim.

3. Pihak Yang Bertanggung Jawab Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen

Grab adalah perusahaan teknologi yang menyediakan suatu platform bagi para konsumen untuk mendapatkan barang atau mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh mitra. Jika terjadi kerusakan barang berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) dan (2) UUPK dimana pihak Grab bertanggung jawab untuk pengguna layanan jasa Grab Express. Ganti rugi yang dimaksud berupa penggantian barang. Jadi ketika adanya kerusakan yang diterima oleh konsumen atas barangnya, maka yang harusnya bertanggung jawab yaitu pihak Grab menindak lanjuti pihak driver/kurir.

Tanggung jawab yang dilakukan oleh Grab dan tindak lanjut untuk pihak driver/kurir merupakan tanggung jawab mutlak karena mengantarkan barang dan sampai di tangan konsumen (penerima) tidak sesuai dengan barang yang dipesan dari konsumen (pengirim), dengan demikian konsumen pada dasarnya berfungsi sebagai: a) Untuk melakukan pemulihan untuk hak-hak konsumen yang dilanggar; b) Untuk melakukan pemulihan atas kerugian yang diderita konsumen baik materiil maupun immateril; c) Untuk melakukan pemulihan kondisi barang seperti semula.¹⁴

¹⁴ Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, h. 58.

Perjanjian pengantaran barang melalui layanan jasa Grab Express, jika terjadi risiko barang yang dikirim tidak sesuai, rusak fisik atau rusak kemasan, maka pihak yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa layanan Grab Express dapat mengajukan pertanggung jawaban kepada pihak Grab Express yang akan ditindak lanjuti kepada pihak driver/kurir. Hal ini disebabkan karena pada penggunaan jasa layanan Grab Express oleh konsumen untuk pengantaran barang yang dibeli secara online, terdapat para pihak seperti: a) Pihak Grab Express adalah pihak yang menyediakan fasilitas jasa layanan Grab Express untuk mengirimkan barang agar konsumen juga lebih cepat menerima barang. Grab Express adalah jasa pihak perusahaan yang melakukan hubungan hukum dengan pihak konsumen dan pihak konsumen telah memenuhi persyaratan yang disiapkan oleh pihak Grab Express, dan juga telah melakukan proses pembayaran sebagai bukti kesepakatan oleh karena itu konsumen berhak menerima barang dengan baik tambah adanya kerusakan; b) Pihak driver/kurir adalah pihak yang memiliki hubungan hukum dengan pihak Grab Express karena telah mengikat diri dalam perjanjian, untuk menjadi wakil dari Grab Express mengantarkan barang yang dibeli oleh konsumen ketempat konsumen. Driver/kurir melakukan tanggung jawab pengantaran barang tersebut tiba dengan baik ketempat konsumen. Oleh karena itu pihak driver/kurir wajib melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab, jika akibat pengantarannya sehingga barang yang diantar menjadi rusak, maka pihak driver/kurir wajib bertanggung jawab, dengan demikian pihak konsumen yang menggunakan jasa layanan Grab Express dapat meminta pertanggung jawaban berupa ganti rugi atau penggantian barang kepada pihak konsumen yang menggunakan jasa layanan Grab Express.

4. Kesimpulan

Perusahaan Grab adalah perusahaan startup yang menyediakan layanan jasa kepada konsumen berupa pengantaran barang melalui Grab Express. Grab Express adalah layanan driver/kurir Express berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan paling utama adalah keamanan. Konsumen selaku pengguna layanan Grab Express berkewajiban untuk membayar biaya, pengiriman barang yang dikirim, sebagai wujud kewajiban prestasi dari penyelenggaraan pengantaran barang dengan jasa layanan Grab Express. Terkait dengan jasa layanan Grab Express, sedangkan hak konsumen atas pengguna layanan jasa Grab Express adalah menerima barang dengan baik, dan tidak mengalami kerusakan. Pihak Grab Express berkewajiban mengarahkan pihak driver/kurir untuk melakukan pengantaran barang dengan baik, karena telah menerima pembayaran sebagai bentuk hak. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Pengantaran Barang Melalui Layanan Grab Express para pelaku usaha yaitu pihak Grab Express dan driver/kurir memiliki hak dan kewajiban masing-masing dalam melakukan transaksi pengantaran barang menggunakan jasa layanan Grab Express melalui aplikasi Grab yang bisa di download oleh konsumen di smart phone. Sistem pengantaran barang dengan menggunakan jasa layanan melalui aplikasi Grab yang sudah di instal dalam smart phone, konsumen dapat memesan jasa layanan Grab Express dengan sangat mudah. Tanggung jawab pada pengantaran barang dengan menggunakan jasa layanan Grab tanggung jawab dapat diwujudkan dalam bentuk ganti rugi dan penggantian barang sebagai akibat dari terjadinya kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen. Pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, tanggung jawab terhadap kerusakan barang melalui layanan Grab Express yang bertanggung jawab yaitu perusahaan Grab karena Grab Indonesia yang

menyediakan layanan jasa berupa pengantaran barang yang diantarkan oleh mitra usaha perusahaan Grab yaitu driver/kurir. Jika terjadi kerusakan barang berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) dan (2) undang-undang perlindungan konsumen dimana pelaku usaha yaitu Grab Indonesia yang bertanggung jawab untuk pengguna layanan Grab Express dan ditindak lanjuti dengan pihak driver/kurir sebagai pihak yang mengantarkan barang konsumen, ganti rugi yang dimaksud berupa penggantian barang.

Daftar Referensi

Jurnal

Dina Kusuma Ratih dan Hilda Yunita Sabrie, 2018 “Pengiriman Paket Menggunakan Grab Express Beserta Bentuk Pertanggungjawabannya”, *Halu Oleo Law Review* 2.2: 460-483. URL: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/holrev/article/view/4348>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022, Pukul 22:16 WIT.

Merry Tjoanda, (2020). Kekuatan Mengikat Surat Penunjukan Penyedia Barang Dan Jasa Pemerintah Dalam Kontrak Pengadaan Barang /Jasa Pemerintah Di Masa Covid-19 (Fakultas Hukum Unpatti. *SASI*, Vol. 26, No. 3, 404-405

Buku

Abdul Halim, *Hukum Transaksi Eletronik sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, Cet-II, 2019.

Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk salam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Eddy Army, *Bukti Elektronik dalam praktek Peradilan*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet-1, 2020.

Tim Redaksi BIP, *Kitab Undang-Undang Hukum KUHP, KUHP dan KUHP*, Jakarta: Bhuana Ilmu Populer Gramedia, Cet-II, 2017.

Peter Mahmud Marzuki, *Edisi Revisi Pengantar Ilmu Hukum*, Surabaya: Prenada Media, 2020.

Simanjatak, *Hukum Perdata Indonesia*, Ed-1, Jakarta: Kencana, 2015.

Vivi Nila Sari, *Revolusi Uang Digital Transaksi Digital*, Jakarta: Insan Cendikia Mandiri, 2020.

Online/World Wide Web

Rahmida Nurmiyanti, <https://www.kompasiana.com/rahmidanr/5ddfb9d6097f3601c0735d32/alasan-kenapa-kamu-harus-menggunakan-grab-aplikasi-untuk-semua>.

<http://repository.uin-suska.ac.id/13284/9/9%20BAB%20IV-2018332MEN.pdf>.

Widi Dede <https://www.dibacaonline.com/2015/11/cara-daftar-jadi-grabexpress.html?m=1>.