

## BAB I

### KASUS POSISI DAN PERMASALAHAN HUKUM

#### A. Kasus Posisi

Pasal 34 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa,

“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

<sup>1</sup>Dalam Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>2</sup> Sedangkan pelayanan umum dapat diartikan sebagai kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Pada hakikatnya pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010, hlm.22.

<sup>2</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta : Balai Pustaka, 1990, hlm. 415.

mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>3</sup>

Oleh karena itu untuk memperlancar roda perekonomian, menjaga, dan memperkokoh persatuan dan kesatuan, serta memperlancar hubungan dengan negara lain, dibutuhkan sistem transportasi yang memadai sebagai wujud dari pelayanan umum. Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan yang dapat berdampak sistematis.

Pengertian transportasi diambil dari bahasa latin yaitu *transportare*, di mana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya.<sup>4</sup> Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.<sup>5</sup> Peran penting jasa transportasi ini dapat dilihat dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air. Menyadari begitu besarnya peran transportasi, maka transportasi perlu untuk ditata dalam suatu sistem transportasi nasional yang terpadu untuk mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

---

<sup>3</sup>Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hlm. 275

<sup>4</sup>Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta : 2003, hlm. 13.

<sup>5</sup>Muhammad Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 7.

Saat ini dengan cepatnya perkembangan teknologi informasi telah membuat proses dan strategis bisnis transportasi umum berubah dengan cepat. Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti 'keahlian' dan *logia* yang berarti 'pengetahuan'. Dalam pengertian yang sempit, teknologi mengacu pada obyek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras.<sup>6</sup>Kata teknologi secara harfiah berasal dari bahasa latin *texere* yang berarti menyusun atau membangun, sehingga istilah sehingga istilah teknologi seharusnya tidak terbatas pada penggunaan mesin, meskipun dalam arti sempit hal tersebut sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>7</sup>Informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat.<sup>8</sup>Tidak ada lagi manajemen perusahaan yang tidak peduli dengan persaingan produk dari rival bisnisnya, Penggunaan perangkat teknologi informasi sudah menjadi keharusan bagi perusahaan transportasi umum, yang dapat dilihat dari anggaran belanja sampai dengan implementasi teknologi informasi di sebuah perusahaan.

Teknologi Informasi menurut Richard Weiner dalam *Websters New Word Dictinonary and Communication* disebutkan bahwa Teknologi Informasi adalah pemrosesan, pengolahan, dan penyebaran data oleh kombinasi komputer dan telekomunikasi.<sup>9</sup>Teknologi informasi sudah dipandang sebagai salah satu senjata untuk bersaing di kompetisi global, kecenderungan ini terlihat dari

---

<sup>6</sup>Rusman dkk, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi* . Jakarta : Grfindo persada, 2012, hlm. 78

<sup>7</sup>*Ibid.* hlm. 79

<sup>8</sup>Pawit M. Yusup. *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya hlm. 9

<sup>9</sup>Udin Saefudin Sa'ud, *Inovasi Pendidikan* Bandung: AlfaBeta, 2008, cet ke-1, hlm. 183.

tidakdigunakannya lagi teknologi informasi sebagai pelengkap dari proses bisnis perusahaan transportasi umum *online*, namun teknologi informasi dijadikan sebagai bagian dari proses bisnisnya. Layanan teknologi informasi memainkan peran penting dalam mengubah hubungan penyedia layanan transportasi umum dengan lingkungannya. Di masa lalu, pengguna layanan transportasi bukan merupakan perhatian utama dari layanan teknologi informasi. Namun pengguna transportasi umum *online* menjadi semakin penting artinya dan akan menjadi fokus utama bagi sebagian besar penyedia transportasi umum *online* di masa mendatang. Seluruh antarmuka transaksi dari pengguna layanan hingga pemasok hingga pemerintah dan pihak lainnya terkena dampak dari diterimanya transaksi elektronik secara luas. Penerapan Transaksi elektronik dewasa ini sudah digunakan berbagai bidang usaha salah satunya transportasi umum.

Penerapan transaksi elektronik pada sistem transportasi di Indonesia merupakan hal baru yang memberikan dampak positif dan negatif padasaat bersamaan.<sup>10</sup> Transportasi *online* dengan segala kemudahannya memang masih menyisakan masalah hukum. Belum adanya aturan atau payung hukum seringkali menjadikan transportasi *online* sebagai sesuatu yang dianggap ilegal. Lambatnya Pemerintah dalam menyediakan payung hukum menjadi penyebab munculnya permasalahan terkait transportasi berbasis aplikasi online. Saat ini, aturan hukum untuk aktivitas transportasi *online* berbasis teknologi aplikasi

---

<sup>10</sup>[www.hukumonline.com/aplikasi-berbasis-teknologitransportasi/1123](http://www.hukumonline.com/aplikasi-berbasis-teknologitransportasi/1123) (diakses pada tanggal 31 Januari 2018 pukul 10.05 ), WIB.

adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum. Selanjutnya disebut *Grabbike* yang merupakan salah satu layanan ojek *online* yang ada pada aplikasi Grab ini telah dikenal luas oleh masyarakat Jakarta. Aplikasi Grab memiliki perusahaan yang bernama Grab dimana perusahaan ini melayani berbagai layanan seperti ojek, taksi, mobil di mana saja untuk siapa saja yang membutuhkan secara *online*. Dengan adanya inovasi ini dimana menyangkut penyelenggaraan angkutan orang (dalam hal ini Grab Bike) tidak dalam Trayek diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang selanjutnya disebut Permenhub Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek dalam Pasal 2 yang menjelaskan :

1. Jenis pelayanan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
2. Perusahaan Angkutan.
3. Penyelenggaraan Angkutan Umum Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi. Pengawasan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
4. Peran Serta Masyarakat.

Grab merupakan aplikasi yang berbasis sewa menyewa daripada angkutan yaitu perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan yang menggunakan kendaraan bermotor yang dipungut bayaran sebagaimana yang diatur dalam Permenhub Nomor 32 Tahun 2016. Peraturan ini mengatur jenis pelayanan, perusahaan, penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis

teknologi informasi, pengawasan angkutan umum serta peran serta masyarakat dan sanksi administrasi. Untuk saat ini Peraturan Menteri tersebut dirasa cukup mengakomodir segala pengaturan terkait transportasi online tersebut.

Grab yang merupakan salah satu layanan ojek *online* yang ada pada aplikasi Grab ini telah dikenal luas oleh masyarakat di seluruh Indonesia. Aplikasi Grab memiliki perusahaan yang bernama Grab dimana perusahaan ini melayani berbagai layanan seperti ojek, taksi, mobil di mana saja untuk siapa saja yang membutuhkan secara *online*. Tahun 2012, perusahaan Grab hadir di Indonesia sebagai *Social Entrepreneurship* inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Manajemen Grab menerapkan sistem bagi hasil dengan pengemudi ojek yang berada di bawah naungannya. Seiring perkembangannya Perusahaan Grab pun membuat suatu aplikasi baru yang dikenal dengan *GrabHitch*.

*GrabHitch* merupakan layanan dengan sistem terjadwal di mana sistem akan mencocokkan antara pengemudi dengan penumpang dengan arah/rute yang sama. Untuk mengantisipasi kemajuan teknologi yang cepat serta inovasi-inovasi terkait transportasi yang murah, mudah dan nyaman maka Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan perlu disempurnakan karena beberapa hal penting harus menjadi jelas misalnya persoalan Badan Hukum Asing dan kepemilikan sahamnya termasuk perizinan dan perjanjian kerja sama antara para pihak (perusahaan jasa, penyedia angkutan

dan/atau pengemudi, konsumen) dan beberapa aspek hukum lain seperti persoalan perlindungan pengguna jasa tersebut.

Untuk bergabung dengan korporasi Grab ini, calon *driver* harus menyetujui sebuah klausula baku yang dibuat oleh Grab, yaitu sebagai berikut :

”Dengan menggunakan Layanan, Anda menyatakan, menjamin, berjanji dan setuju bahwa:

- a. Anda memiliki surat izin mengemudi yang sah dan berwenang mengoperasikan kendaraan bermotor dan memiliki semua perizinan, persetujuan dan wewenang yang sesuai untuk memberikan penyewaan jasa transportasi kepada pihak ketiga di negara tempat Anda menggunakan Layanan,
- b. Anda memiliki, atau mempunyai hak dan wewenang yang sah untuk mengoperasikan kendaraan yang hendak Anda gunakan ketika menerima pesanan dari penumpang atau pelanggan, dan kendaraan tersebut berada dalam kondisi yang layak untuk dioperasikan dan memenuhi standar-standar keamanan industri penyediaan jasa transportasi untuk kendaraan-kendaraan jenis tersebut;
- c. Anda memiliki polis asuransi pertanggungjawaban yang sah (dalam jumlah perlindungan standar dari industri penyediaan jasa transportasi) untuk pengoperasian kendaraan bermotor/kendaraan penumpang Anda dan/atau asuransi atas usaha Anda untuk melindungi semua kerugian apa pun yang dapat diantisipasi yang terkait dengan pengoperasian taksi/layanan pengantaran penumpang;
- d. Anda harus bertanggung jawab sendiri atas setiap dan semua tuntutan, keputusan dan pertanggungjawaban yang diakibatkan oleh kecelakaan, kehilangan atau kerugian apa pun termasuk, namun tidak terbatas pada, cedera pribadi, kematian, kerugian total dan kerusakan barang milik yang disebabkan oleh atau diduga diakibatkan oleh kendaraan bermotor/penumpang dan/atau layanan taksi/pengantaran penumpang sebagaimana pun juga pengoperasiannya;
- e. Anda harus mematuhi semua peraturan perundang-undangan dalam negeri yang berlaku sehubungan dengan pengoperasian layanan taksi/pengantaran penumpang/pelanggan dan akan bertanggung jawab

sendiri atas pelanggaran apa pun terhadap peraturan perundang-undangan tersebut;

- f. Anda hanya akan menggunakan Layanan untuk tujuan-tujuan penggunaan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. Anda hanya akan menggunakan Layanan untuk tujuan sebagaimana yang dimaksudkan untuk penggunaannya oleh Perusahaan
- h. Anda tidak akan menggunakan Aplikasi untuk mengirimkan atau menyimpan materi apa pun yang tidak diperkenankan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku atau untuk tujuan curang apa pun;
- i. Anda tidak akan menggunakan Aplikasi dan/atau Piranti Lunak untuk menyebabkan keributan, gangguan, ketidaknyamanan atau melakukan pemesanan palsu;
- j. Anda tidak akan menggunakan Layanan, Aplikasi dan/atau Piranti Lunak untuk tujuan selain mendapatkan Layanan;
- k. Anda tidak akan menghalangi pengoperasian jaringan yang benar;
- l. Anda tidak akan berusaha merugikan Layanan, Aplikasi dan/atau Piranti Lunak dengan cara apa pun juga;
- m. Anda tidak akan menyalin, atau menyebarkan Piranti Lunak atau konten lain tanpa izin tertulis dari Perusahaan;
- n. Anda hanya akan menggunakan Piranti Lunak dan/atau Aplikasi untuk penggunaan pribadi Anda sendiri dan tidak akan menjualnya kembali kepada pihak ketiga manapun;
- o. Anda akan menjaga keamanan dan kerahasiaan kata sandi akun Anda atau identifikasi apa pun yang kami berikan kepada Anda untuk memungkinkan akses bagi Anda kepada Layanan
- p. Anda akan memberikan kepada kami bukti identitas apa pun yang mungkin kami minta atau wajibkan secara wajar
- q. Anda setuju untuk memberikan informasi yang akurat, mutakhir dan lengkap sebagaimana yang diwajibkan untuk penyediaan Layanan dan mengemban tanggung jawab untuk mempertahankan dan memperbarui informasi Anda secara tepat waktu guna menjaganya agar tetap akurat, mutakhir dan lengkap setiap saat selama masa Perjanjian. Anda setuju bahwa Perusahaan dapat mengandalkan informasi Anda sebagai informasi yang akurat, mutakhir dan lengkap. Anda mengakui bahwa jika informasi Anda tidak benar, tidak akurat, tidak mutakhir atau tidak lengkap dalam hal apa pun, Perusahaan berhak tetapi tidak wajib untuk



mengakhiri Perjanjian ini dan penggunaan Layanan oleh Anda kapan pun dengan atau tanpa pemberitahuan;

- r. Anda hanya akan menggunakan poin akses atau akun data (AP) yang merupakan wewenang anda untuk menggunakannya;
- s. Anda tidak diperkenankan menggunakan cara apa pun untuk menipu Perusahaan atau memperkaya diri Anda sendiri, melalui cara apa pun, baik curang maupun tidak, baik melalui maupun tidak pada setiap acara, promosi atau kampanye apa pun yang diluncurkan oleh Perusahaan untuk mendorong pelanggan baru atau penggunaan Layanan oleh pelanggan baru atau pelanggan yang sudah terdaftar
- t. Anda setuju untuk tunduk pada tes penggunaan obat-obatan terlarang yang diadakan atau diwajibkan oleh Perusahaan, atau setiap agensi atau pihak yang ditunjuk oleh Perusahaan;
- u. Anda menyadari bahwa dalam menanggapi permintaan Penumpang atau Pelanggan akan layanan transportasi, biaya telekomunikasi standar akan berlaku dan ditanggung oleh Anda sendiri;
- v. Anda tidak boleh mengganggu atau menghalangi operasi jaringan yang mendasari operasi Layanan sebagaimana mestinya;
- w. Anda setuju bahwa Layanan diberikan atas dasar usaha yang wajar (*reasonable effort basis*); dan
- x. Anda setuju bahwa penggunaan Layanan oleh Anda tunduk pada Kebijakan Privasi Perusahaan sebagaimana yang mungkin diubah dari waktu ke waktu.<sup>11</sup>

Pemerintah harus segera merumuskan formulasi regulasi yang tepat dan tidak memihak salah satu pihak, mengingat bahwa angkutan umum berbasis aplikasi maupun yang konvensional juga memiliki hak yang sama untuk menjalankan usahanya dan mencari nafkah demi kehidupan mereka, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak. Menutup salah satu atau membiarkan salah satu tetap tidak memberikan solusi dan malah membuat persoalan dan polemik berkepanjangan, untuk itu diperlukan langkah

---

<sup>11</sup> grab.com

hukum yang efektif dan tepat sasaran dalam menyelesaikan permasalahan transportasi di Indonesia saat ini. Setelah berjalan kemudahan-kemudahan yang diberikan kepada penumpang oleh Perusahaan Grab itu sendiri, masih banyak ditemukan kerugian-kerugian yang diterima oleh pihak penumpang khususnya penumpang *Grabbike*. Telah banyak penumpang yang tidak senang atas pelayanan yang diberikan oleh *biker* yang bermitra dengan perusahaan Grab. Di sini telah terlihat adanya kelemahan yang terdapat di dalam layanan Grab itu sendiri. Dapat dilihat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen itu sendiri:

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 atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dengan menyadari pentingnya perlindungan terhadap penumpang, maka jasa transportasi harus ditata di dalam suatu transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan penumpang yang nyaman, cepat, teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

*Grab Hitch* menimbulkan pro dan kontra bagi pengguna jasa aplikasi Grab, Adapun penjelasan mengenai perusahaan Grab akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Tahun 2012, perusahaan Grab hadir di Indonesia sebagai *Social Entrepreneurship* inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional.
2. *Grab Hitch* merupakan layanan dengan sistem terjadwal di mana sistem akan mencocokkan antara pengemudi dengan penumpang dengan arah atau rute yang sama.
3. Aplikasi Grab memiliki perusahaan yang bernama Grab dimana perusahaan ini melayani berbagai layanan seperti ojek,taksi,mobil di mana saja untuk siapa saja yang membutuhkan secara online.
4. Peraturan mengatur jenis pelayanan, perusahaan, penyelenggaraan angkutan umum dengan aplikasi berbasis teknologi informasi, pengawasan angkutan umum serta peran serta masyarakat dan sanksi administrasi
5. Hubungan hukum antara pengguna Aplikasi *Grab Hitch* dengan konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
6. Pertanggungjawaban pengguna aplikasi *Grab Hitch* yang menimbulkan masalah hukum pada konsumen ditinjau dari Undang-Undang perlindungan konsumen
7. Pengaturan mengenai perjanjian yang dibuat oleh pengguna dan konsumen yang menggunakan jasa aplikasi *Grab Hitch*.
8. Ruang lingkup keberlakuan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 untuk membina dan menyelenggarakan Lalu lintas dan Angkutan Jalan yang aman, tertib dan nyaman.

Adapun kasus posisinya adalah penjualan akun taksi dan ojek online pada situs jejaring sosial *facebook*. Pada hari Selasa 11 November 2017 salah satu pemilik akun ojek *online* bernama Ahmad Jefri Wijaya menjual akun ojek online miliknya seharga Rp.750.000,- (tujuh ratus ribu rupiah) yang berlokasi di Lubang Buaya Pondok Gede melalui akun jejaring sosialnya dan dijual

kepada Angrizal Noviandi dan pada Hari Selasa 13 Februari 2018 Angrizal Noviandi di tangkap polisi dengan tuduhan pencabulan dan setelah terungkap bahwa ternyata akun yang digunakan oleh Angrizal Noviandi, namun data yang tercantum adalah data dari Ahmad Jefri Wijaya yaitu pemilik akun sebenarnya. Kasus pencabulan oleh supir ojek *online* tersebut juga mengungkap kasus maraknya penjualan akun taksi dan ojek *online*. Hal ini sangat berisiko bagi pengguna Aplikasi Grab apabila di kemudian hari timbul suatu permasalahan yang pada akhirnya perusahaan Grab tidak bisa bertanggung jawab atas permasalahan yang terjadi dikarenakan driver tersebut bukan merupakan driver yang terdaftar di Perusahaan Grab. Hal tersebut sangat merugikan konsumen jika dilihat dari Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Transaksi jual beli akun *driver* Grab ini mengakibatkan beberapa risiko, baik bagi penjual maupun bagi pembeli akun tersebut. Bagi driver yang menjual, risiko akan timbul apabila akun tersebut digunakan untuk perbuatan-perbuatan kriminal misalnya penipuan, perampokan, pembunuhan, dan pencabulan karena akun tersebut masih menggunakan nama dan identitas penjual maka yang akan terkena dampak ialah pemilik akun yang terdaftar pada aplikasi tersebut, serta sanksi dari pihak perusahaan Grab Hitch pun pasti akan diterima oleh driver yang menjual akun pribadinya tersebut. Bagi pihak

yang melakukan pembelian risiko juga tetap tidak bisa terhindarkan, contoh sederhananya ialah pembeli akun akan kesulitan mendapat penumpang dikarenakan perbedaan antara *driver* yang melakukan penjemputan dengan data pada aplikasi, risiko lain yang dapat diterima oleh pihak pembeli akun tersebut juga cukup banyak dan berbahaya karena akun tersebut tidak menanggung klaim asuransi dari pihak selain pemilik akun yang terdaftar, status dari akun tersebut juga tidak bisa di pastikan apakah masih valid tanpa suspend dari pihak perusahaan, dan pada saat risiko tersebut diterima oleh pembeli akun, pihak pembeli akun tidak dapat melakukan upaya hukum apapun karena transaksi yang dilakukan bukan merupakan suatu transaksi yang sah secara hukum dan tidak diperkenankan oleh pihak perusahaan.

Dalam penggunaan aplikasi Grab ini maka perjanjian yang timbul adalah perjanjian antara konsumen dengan pihak Grab maupun *driver* dengan pihak Grab. Permasalahan yang timbul adalah dampak jika terjadi permasalahan akibat tidak adanya perjanjian antara konsumen dengan *driver* yang seharusnya pengguna jasa aplikasi Grab ini harus dapat keselamatan dan kenyamanan saat menggunakan Grab.

## B. Permasalahan Hukum

1. Bagaimana hubungan hukum antara *driver Grab Hitch* dengan konsumen *Grab Hitch* ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia?

2. Bagaimana pertanggungjawaban hukum *driver Grab Hitch* yang merugikan konsumen *Grab Hitch* dalam hal terjadinya jual beli akun ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia?

