BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya waktu penemuan teknologi informasi dan komunikasi terus mengalami perkembangan, yang dahulu digunakan untuk meningkatkan kemampuan pertahanan negara, sekarang telah membawa revolusi teknologi digital dari dunia maya kedalam kehidupan sehari – hari. Revolusi tersebut memiliki suatu dampak yang besar terhadap tatanan ekonomi, politik, sosial, dan budaya.

Di tatanan perekonomian dunia saat ini, khususnya dunia finansial, produksi, investasi, dan perdagangan, mengalami perubahan yang sangat besar, karena saat ini hampir setiap orang menggunakan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi dengan menikmati keuntungan dan kemudahannya. Contoh nya adalah internet, yang dapat meningkatkan tatanan ekonomi dari berbagai negara termasuk Negara Indonesia.[1]

Saat ini, dalam tatanan ekonomi telah memasuki babak baru yakni *digital-economy* (ekonomi digital) seperti misalnya perdagangan elektronik atau *electronic commerce* (e-commerce). Adanya *e-commerce* telah menyebabkan sebagain masyarakat untuk cenderung mengambil

[1] Dian Mega Erianti Renouw, *Perlindungan Hukum E-Commerce : Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Dan Konsumen E-Commerce Di Indonesia, Singapura Dan Australia*, Pramuka Grafika, Jakarta, 2017, hlm. 8.

langkah-langkah yang bersifat praktis dalam menjalankan usahanya, baik usaha barang maupun jasa.

Usaha jasa yang telah mengalami digitalisasi salah satunya adalah pengangkutan atau yang biasa dikenal dengan transportasi, khususnya transportasi darat. Pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, yang mana pengangkut mengikatkan diri untuk menylenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[2] Hal tersebut sesuai dengan pengertian pengangkutan berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan bahwa, angkutan atau pengangkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Transportasi merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, karena keadaaan geografis Indonesia yang terdiri dari perairan dan ribuan pulau yang tersebar luas di wilayahnya. Selain itu, transportasi dibutuhhkan karena untuk menjamin akan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran untuk menunjang pelaksanaan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya perdagangan, industri, pariwisata, dan pendidikan.

[2] H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 3.

Adanya perpaduan antara perkembangan teknologi dengan usaha pengangkutan/transportasi darat membuat suatu peluang usaha baru yaitu transportasi *online*. Transportasi *online* saat ini menjadi pilihan masyarakat luas karena kemudahan mengakses tanpa ribet (praktis untuk digunakan) untuk memesan kendaraan, seperti ketika di luar kota dan ingin berpergian, masyarakat (dalam hal ini konsumen pengguna transportasi *online*) cukup menggunakan telepon pintar (*smartphone*) untuk memesan kendaraan yang akan menjemput pengguna dan mengantarkannya ke tempat tujuan. Hal ini tentunya berbeda dengan transportasi umum yang tidak bisa menjemput di tempat keinginan konsumennya dan diharuskan menunggu di halte atau tempat tertentu dengan waktu yang cukup lama. Berdasarkan perkembangan transportasi tersebut, saat ini banyak *provider* atau penyedia layanan jasa transportasi *online* seperti Go-Jek, Uber dan Grab. Penyedia layanan jasa transportasi *online* tersebut termasuk dalam jenis Perusahaan Aplikasi, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus pada Pasal 1 angka 14 yang menjelaskan bahwa:

> "Perusahaan Aplikasi adalah penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan aplikasi berbasis teknologi di bidang transportasi darat".

Berdasarkan ketiga penyedia layanan jasa transportasi online tersebut di atas, Grab memiliki beberapa keunggulan dari kompetitor lain, yaitu seperti pembayaran mudah melalui OVO, UI (User Interface)

yang lebih elegan dan simpel, lebih banyak promo dan layanan yang baik dari kompetitor lainnya. Hal tersebut berbeda dengan kompetitornya, yaitu Gojek, yang pembarayarannya melalui Gopay, UI yang terlalu banyak pilihan membuat pengguna bingung untuk mencari apa yang dibutuhkan. Selain itu Grab lebih banyak pengguna daripada Gojek, berdasarkan data yang penulis himpun dari Playstore, per-tanggal 17 Mei 2020 aplikasi Grab memiliki jumlah unduhan 2 (dua) kali lebih banyak daripada Gojek, yang mana Grab memiliki jumlah unduhan mencapai lebih dari 100 juta, sedangkan Gojek hanya mencapai 50 juta unduhan. Kemudian Grab merupakan jasa transportasi *online* di Indonesia dengan mitra pengemudi terbanyak yaitu lebih dari 2000 mitra pengemudi.[3] Banyaknya mitra yang dimiliki menjadikan Grab sebagai pemimpin pangsa pasar penyedia layanan jasa transportasi *online*.

Di Kabupaten Kudus terdapat kantor cabang Grab yang mitranya sudah melebihi kapasitas, sampai tidak diperkenankan lagi untuk merekrut mitra. Hal ini tentunya melebihi jumlah mitra yang dimiliki kantor cabang Grab lain di Karesidenan Pati seperti, Pati, Demak, dan Jepara. Selain itu, kantor cabang Grab di Kudus lebih dulu berdiri daripada kantor cabang Grab lain di Karesidenan Pati, dan sudah ada lebih dulu daripada kompetitornya yaitu Gojek di daerah tersebut, sehingga Grab memiliki kedudukan yang lebih dominan dan lebih banyak pengguna di Kabupaten Kudus. Banyaknya mitra yang dimiliki

[3] Grab, "*Grab Indonesia Rayakan Pencapaian Tahun 2018 bersama Mitra Pengemudi lewat Grab Karnaval*", https://www.grab.com/id/press/others/grab-indonesia-rayakan-pencapaian-tahun-2018-bersama-mitra-pengemudi-lewat-grab-karnaval/ , 3 Oktober 2019

oleh kantor cabang Grab di Kudus juga tidak luput dari permasalahan, khususnya permasalahan pada layanan GrabCar yang sering terjadi dan tidak jarang permasalahan tersebut membuat pihak kantor cabang Grab di Kudus sampai turun tangan secara langsung untuk menegur dan memberi sanksi terhadap mitranya yang melanggar peraturan perusahaan berupa kode etik.[4]

Kode etik perusahaan merupakan pedoman internal yang berlaku dan mengikat di lingkungan perusahaan yang berisikan seperangkat nilai, etika bisnis, etika kerja dan norma-norma terkait kapatutan dan kepatuhan terhadap kebijakan dan ketetuan yang telah dibakukan oleh perusahaan maupun undang-undang di Indonesia.[5] Sebagai perushaan transportasi *online* yang besar, Perusahaan Grab memiliki kode etik perusahaan yang cukup baik untuk mengatur mitranya agar lebih profesional dan memberi pelayanan yang terbaik bagi penggunanya. GrabCar dipilih karena selain sering terjadi masalah, masyarakat Kabupaten Kudus dalam berkendara menggunakan transportasi *online* khususnya mobil, lebih dominan menggunakan GrabCar dan hal tersebut didukung dengan tidak adanya kompetitor ojek online mobil yang lain seperti GoCar.

Mitra GrabCar Cabang Kudus yang jumlahnya lebih dari 100 orang dan semuanya diatur dengan Kode Etik Perusahaan, ternyata masih terdapat masalah yang sering timbul pada pelanggaran kode etik GrabCar

[4] Aris, *"Wawancara Pribadi"*, Staf Administrasi Grab Cabang Kudus, 21 Desember 2019

seperti penambahan tarif, penggunaan akun orang lain, pengemudi yang merokok saat menjemput penumpang, kendaraan yang berbau tak sedap, uang kembalian yang tidak diserahkan kepada konsumen/pengguna dengan alasan tidak memiliki uang kembalian, dan yang paling sering terjadi adalah melakukan pesanan fiktif (pesanan palsu dari konsumen) untuk mendapatkan bonus insentif karena memenuhi target. Pesanan fiktif tersebut merupakan *settingan* yang dibuat oleh mitra, yang biasanya dilakukan dengan cara membuat akun palsu konsumen dan menggunakannya untuk berpura-pura mengantarkan konsumen atau barang konsumen tersebut ke tempat tujuan. Demi mengatasi masalah-masalah tersebut di atas, perusahaan Grab sudah memiliki cara yaitu dengan memberi sanksi berupa "skorsing" bahkan sampai pemecatan. Akan tetapi dengan adanya sanksi yang diberikan tidak menyurutkan permasalahan yang terjadi, atau bisa dikatakan tidak ada jaminan tanggung jawab dari mitra atas pelanggaran kode etik perusahaan untuk tidak mengulanginya lagi. Hal itu terbukti dengan 24 kasus dalam waktu 3 bulan, 12 kasus diantaranya adalah pesanan fiktif, sisanya adalah kasus pengemudi dan kendaraan yang berbeda dan pelayanan yang tidak sopan.[5]

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulis tertarik untuk membuat Skripsi dengan judul "**Tanggung Jawab Pengemudi**

[5] Aris, *"Wawancara Pribadi"*, Staf Administrasi Grab Cabang Kudus, 21 Desember 2019

GrabCar Terhadap Pelanggaran Kode Etik Perusahaan di Kabupaten Kudus".

PERUMUSAN MASALAH :

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat memberikan uraian rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kode etik perusahaan GrabCar di Kabupaten Kudus?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pengemudi GrabCar terhadap pelanggaran kode etik perusahaan di Kabupaten Kudus?

TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian yang dilaksanakan ini, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa penerapan kode etik perusahaan GrabCar di Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk tanggung jawab pengemudi GrabCar terhadap pelanggaran kode etik perusahaan di Kabupaten Kudus.

KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian tentang Tanggung Jawab Pengemudi GrabCar Terhadap Pelanggaran Kode Etik Perusahaan di Kabupaten Kudus, diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan yang dapat diambil dan diterapkan.

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya serta memberikan sumbangan pemikiran ke arah kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum perdata pada khususnya mengenai tanggungjawab pengemudi GrabCar Terhadap Pelanggaran Kode Etik Perusahaan di Kabupaten Kudus.

2. Kegunaan Secara Praktis

   Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis kepada :

   a) Masyarakat, memberi pengetahuan dasar mengenai tanggungjawab pengemudi GrabCar terhadap pelanggaran kode etik perusahaan agar memahami bentuk upaya tanggungjawab apa yang dilakukan oleh pengemudi GrabCar.
   b) Instansi terkait dan praktisi hukum, untuk memberikan masukan mengenai pemikiran dalam hal bentuk tanggungjawab pengemudi GrabCar terhadap kode etik perusahaan.
   c) Mahasiswa Hukum, memberikan masukan serta bahan perbandingan bagi mahasiswa hukum yang tertarik untuk mendalami hal – hal yang berkaitan dengan tanggungjawab pengemudi GrabCar, khususnya hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Peraturan Perundang – Undangan.

SISTEMATIKA PENULISAN

Garis-garis besar sistematika dalam penulisan skripsi ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian awal, bagian inti, bagian akhir skripsi. Adapun perinciannya adalah sebagai berikut:

a. Bagian awal skripsi

Bagian awal skripsi yang terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman kelulusan, pernyataan, motto dan persembahan, prakata, abstrak, dan daftar isi.

b. Bagian inti skripsi

Bagian inti penulisan skripsi ini dapat dibagi menjadi 5 (lima) Bab yaitu: Pada Bab I PENDAHULUAN berisi Latar belakang, Identifikasi dan permasalahan yang dihadapi, Tujuan dan kegunaan penelitian, Sistematika penulisan skripsi.

Bab II tentang TINJAUAN PUSTAKA berisi teori-teori yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian antara lain tentang Pengertian Perjanjian, Syarat Perjanjian, Pengertian Pengangkutan, Hak dan Kewajiban para pihak, Tanggung Jawab Pengangkut, Pengertian Transportasi Online, Tujuan dan Manfaat Transportasi Online, Perusahaan Transportasi Online Grab, Kode Etik Perusahaan Grab.

Selanjutnya Pada Bab III METODE PENELITIAN berisi Metode pendekatan, Spesifikasi penelitian, Metode penentuan sample, Metode

pengumpulan data, Metode pengolahan dan penyajian data, Metode analisis data.

Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN yang memuat hasil penelitian dan pembahasan. Mengenai penerapan kode etik perusahaan GrabCar di Kabupaten Kudus, serta Bentuk tanggung jawab penegemudi Grabcar terhadap pelanggaran kode etik perusahaan di Kabupaten Kudus.

Bab V PENUTUP berisi Kesimpulan dari keseluruhan bab-bab yang ada. Juga diberikan saran–saran yang diharapkan membantu memecahkan permasalahan.