



Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Layanan Grab terhadap Jaminan Kenyamanan dan Keselamatan (Studi di Kota Kupang)

Ernesta Uba Wohon¹, Gabriela Putri Minami², Ricardo Krisanto Amaral³,
Alexadros Mone⁴, Claudio Xavierius Oematan⁵

Program Studi Hukum, Universitas Katolik Widya Mandira, Indonesia¹⁻⁵

Email Koresponden : ¹ernestha160482@gmail.com, ²gabrielaputri333@gmail.com

Article received: 26 Mei 2025, Review process: 07 Juni 2025
Article Accepted: 28 Juni 2025, Article published: 19 Juli 2025

ABSTRACT

Digital transformation in the transportation sector has led to the emergence of online ride-hailing services such as Grab, which offer convenience, efficiency, and mobility flexibility. However, behind these benefits lie numerous issues related to consumer protection, particularly in terms of comfort and safety. This study aims to analyze the form of legal protection provided to Grab users in Kupang City and to identify the challenges that hinder its optimal implementation. The research uses an empirical juridical approach, employing documentation, interviews, and observations as data collection techniques, and qualitative analysis to assess regulations and field findings. The results reveal that although Grab has implemented consumer protection features such as driver verification, insurance, and complaint-handling channels, there remain obstacles such as low digital literacy among users, limited technological infrastructure, and weak oversight from relevant authorities. The study implies the necessity of synergy among service providers, local governments, and communities in establishing a fair, effective, and sustainable consumer protection system in online transportation services.

Keywords: Consumer Protection, Online Transportation, Grab, Law, Kupang City

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor transportasi telah mendorong kemunculan layanan transportasi online seperti Grab yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas mobilitas masyarakat. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan terkait perlindungan konsumen, khususnya dalam aspek kenyamanan dan keselamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna layanan Grab di Kota Kupang serta mengidentifikasi tantangan yang menghambat penerapannya secara optimal. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris dengan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi, serta analisis kualitatif terhadap regulasi dan temuan lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Grab telah menyediakan fitur perlindungan seperti verifikasi pengemudi, asuransi, serta kanal pengaduan, masih terdapat hambatan berupa rendahnya literasi digital pengguna, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan lemahnya pengawasan dari instansi terkait. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya sinergi antara penyedia layanan, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam membentuk sistem perlindungan konsumen yang adil, efektif, dan berkelanjutan dalam layanan transportasi online.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transportasi Online, Grab, Hukum, Kota Kupang

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi digital telah melahirkan berbagai inovasi dalam sektor transportasi, salah satunya adalah layanan transportasi online yang memanfaatkan aplikasi berbasis internet. Layanan seperti Grab menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas dengan sistem pemesanan yang cepat, efisien, dan terintegrasi. Kota Kupang sebagai salah satu kota berkembang di Indonesia turut mengalami pertumbuhan penggunaan transportasi online yang signifikan. Keberadaan Grab di kota ini menjawab kebutuhan masyarakat urban dan semi-urban akan sarana transportasi yang praktis dan fleksibel.

Di balik kemudahan dan popularitas layanan Grab, terdapat sejumlah tantangan yang perlu dicermati, terutama terkait aspek kenyamanan dan keselamatan pengguna. Berbagai laporan keluhan konsumen mengindikasikan potensi permasalahan yang muncul dalam penggunaan layanan ini, seperti pengemudi yang kurang profesional, keterlambatan layanan, hingga ketidaksesuaian rute perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perlindungan konsumen belum sepenuhnya optimal, dan memerlukan perhatian lebih dalam bentuk penguatan regulasi serta peningkatan kualitas layanan.

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini menegaskan hak-hak dasar konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Namun, dalam konteks layanan transportasi online seperti Grab, implementasi perlindungan tersebut masih dihadapkan pada tantangan teknis dan struktural, seperti lemahnya pengawasan, minimnya edukasi konsumen, serta kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan.

Kondisi ini diperparah oleh belum optimalnya mekanisme penanganan keluhan dari pihak penyedia layanan, serta lemahnya perlindungan terhadap data pribadi pengguna yang menjadi sangat penting dalam transaksi digital. Selain itu, peran pemerintah daerah dan instansi terkait sering kali belum maksimal dalam melakukan pengawasan terhadap praktik operasional layanan transportasi online. Padahal, kehadiran mereka sangat penting untuk menjamin terlaksananya aturan secara konsisten dan adil bagi semua pihak.

Dalam konteks Kota Kupang, dinamika sosial, kondisi geografis, serta literasi digital masyarakat menjadi variabel penting yang turut mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna layanan Grab. Oleh karena itu, kajian empiris terhadap implementasi perlindungan konsumen dalam layanan Grab di kota ini menjadi sangat relevan. Penelitian semacam ini tidak hanya bertujuan untuk memetakan bentuk perlindungan yang telah diterapkan, tetapi juga untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi serta memberikan masukan kebijakan yang konstruktif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna layanan Grab di Kota Kupang dengan fokus pada jaminan kenyamanan dan

keselamatan, serta mengidentifikasi tantangan yang menghambat penerapan perlindungan hukum tersebut secara optimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yang bertujuan untuk mengkaji penerapan hukum dalam realitas sosial, khususnya terkait perlindungan konsumen bagi pengguna layanan Grab di Kota Kupang. Pendekatan ini menggabungkan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan data empiris yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pengguna dan pihak Grab di lapangan. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai bentuk perlindungan hukum, tantangan implementasi, serta persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dan wawancara mendalam, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas perlindungan konsumen dalam layanan transportasi online di Kota Kupang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Perlindungan Konsumen oleh Grab di Kota Kupang

Perlindungan konsumen menjadi aspek krusial dalam layanan transportasi online, termasuk Grab, yang kini telah menjadi moda transportasi utama masyarakat Kota Kupang. Dalam upaya memberikan layanan yang aman dan nyaman, Grab telah mengembangkan berbagai kebijakan dan fitur yang mendukung perlindungan terhadap pengguna. Di antaranya adalah sistem rekrutmen mitra pengemudi yang ketat melalui verifikasi identitas dan latar belakang hukum, termasuk keharusan menyertakan SKCK, SIM, dan STNK aktif. Kolaborasi dengan Polresta Kupang memperkuat proses validasi ini, menunjukkan komitmen perusahaan dalam menekan potensi risiko terhadap konsumen.

Grab juga menyediakan fasilitas asuransi perjalanan yang mencakup pengemudi dan penumpang. Fasilitas ini berlaku otomatis untuk setiap perjalanan yang dilakukan melalui aplikasi resmi, mencakup santunan kecelakaan, cacat tetap, hingga biaya pengobatan. Dengan cakupan hingga Rp130 juta untuk GrabCar dan Rp50 juta untuk GrabBike, asuransi ini menjadi bagian dari instrumen mitigasi risiko yang konkret. Ini menjadikan layanan Grab tidak sekadar efisien, tetapi juga berorientasi pada perlindungan konsumen.

Fitur-fitur keselamatan dalam aplikasi turut memperkuat ekosistem perlindungan. Grab menyediakan tombol darurat (emergency button) yang terhubung langsung ke layanan darurat, serta sistem pelacakan perjalanan secara real-time yang dapat dibagikan ke keluarga atau teman. Hal ini secara signifikan meningkatkan rasa aman bagi pengguna, khususnya bagi mereka yang bepergian sendirian atau di malam hari. Peningkatan kualitas layanan juga dilakukan melalui sistem rating dan ulasan, yang memungkinkan pengguna menilai kualitas layanan dan pengemudi.

Untuk mendukung transparansi dan responsivitas terhadap keluhan, Grab menyediakan kanal pengaduan yang dapat diakses melalui aplikasi, nomor hotline lokal, dan kantor layanan Grab di Kupang. Proses penanganan keluhan dibagi menjadi beberapa level, dimulai dari chatbot hingga penanganan langsung oleh tim penyelesaian masalah. Wawancara dengan tim Grab mengungkapkan bahwa 85% pengaduan terselesaikan dalam 24 jam, dengan dominasi keluhan terkait tarif dan jalur perjalanan.

Dalam aspek pemberdayaan digital, Grab menggelar kelas literasi digital secara berkala yang terbuka bagi masyarakat umum. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap fitur keselamatan dan hak-hak konsumen. Sebab, banyak pengguna yang belum terbiasa atau tidak mengetahui bahwa layanan Grab menyimpan riwayat perjalanan serta menyediakan mekanisme bantuan otomatis melalui aplikasi.

Masalah geografis Kupang, seperti kondisi berbukit dan gangguan jaringan internet di wilayah pinggiran, menjadi tantangan tersendiri bagi optimalisasi layanan. Oleh karena itu, Grab berupaya memperbanyak titik Wi-Fi gratis di pusat kota dan mengembangkan aplikasi versi bahasa daerah seperti Rote dan Sabu guna menjangkau masyarakat lansia atau mereka yang tidak familier dengan bahasa Indonesia.

Inovasi Grab dalam pengembangan fitur keamanan terus ditingkatkan. Salah satu program baru yang tengah diuji adalah "GrabGuard", fitur pelacakan otomatis yang memungkinkan penumpang dan keluarga mengetahui posisi pengemudi secara real-time. Program ini diharapkan dapat menurunkan angka keluhan terhadap insiden selama perjalanan dan memberikan rasa aman yang lebih tinggi kepada pengguna.

Aspek kenyamanan dalam pelayanan juga mendapat perhatian serius. Grab mendorong pengemudi untuk menjaga kebersihan kendaraan, keramahan dalam pelayanan, dan ketepatan waktu. Sistem penalti juga diterapkan untuk mitra pengemudi yang tidak memenuhi standar pelayanan. Peningkatan kualitas ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999. Dengan seluruh inovasi ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi perlindungan konsumen oleh Grab di Kota Kupang telah berjalan dalam arah yang positif. Meskipun terdapat beberapa hambatan operasional, langkah-langkah yang ditempuh Grab menunjukkan adanya upaya nyata untuk menjadikan keselamatan dan kenyamanan pengguna sebagai prioritas layanan.

Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Layanan Grab

Kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara komprehensif melalui UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Grab sebagai penyedia jasa transportasi online wajib memenuhi ketentuan tersebut, termasuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan perjanjian, menjamin keamanan pengguna, dan memberikan kompensasi jika terjadi kerugian. Berdasarkan Pasal 19, Grab memiliki tanggung jawab mutlak atas pelanggaran yang menyebabkan kerugian konsumen, termasuk dalam hal pelayanan yang tidak sesuai.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan Grab meliputi pelatihan intensif kepada mitra pengemudi. Pelatihan ini mencakup standar pelayanan, etika berkendara, keselamatan jalan, dan pemahaman terhadap hak-hak konsumen. Tujuannya adalah agar pengemudi tidak hanya memahami aspek teknis, tetapi juga menghayati tanggung jawab sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di sisi lain, PT Grab juga menyediakan mekanisme ganti rugi jika terjadi kerugian terhadap konsumen, misalnya kehilangan barang selama perjalanan. Nilai kompensasi dapat mencapai Rp10.000.000, tergantung bukti yang diberikan dan dokumen pendukung. Pengajuan klaim dilakukan melalui prosedur resmi yang telah diatur dan melibatkan mitra asuransi.

Kebijakan asuransi menjadi salah satu bentuk konkret perlindungan hukum. Dalam hal terjadi kecelakaan, pengguna GrabCar dijamin hingga Rp130 juta dan GrabBike hingga Rp50 juta. Untuk kasus cacat tetap dan biaya pengobatan, jumlah pertanggungjawabannya juga ditetapkan secara proporsional berdasarkan kondisi medis yang dilaporkan dan divalidasi. Dokumen pendukung yang harus dilampirkan pengguna dalam pengajuan klaim meliputi bukti booking melalui aplikasi, identitas diri, kwitansi rumah sakit, hasil pemeriksaan medis (X-ray, laboratorium), dan resume pasien. Dengan persyaratan yang terstruktur, proses klaim diharapkan berjalan transparan dan adil.

Pengecualian dalam pemberian santunan juga telah diatur, antara lain jika kecelakaan terjadi dalam konteks balapan liar, penyalahgunaan obat atau alkohol, atau tindakan melanggar hukum lainnya. Hal ini untuk menjamin bahwa santunan hanya diberikan kepada korban yang benar-benar memenuhi syarat perlindungan dalam konteks layanan resmi.

Terkait perlindungan data pribadi, Grab menyatakan komitmennya terhadap keamanan informasi pengguna. Perlindungan ini meliputi enkripsi data perjalanan, nomor telepon yang disamarkan, serta pembatasan akses informasi pribadi kepada pihak ketiga. Upaya ini sejalan dengan prinsip kehati-hatian sebagaimana ditekankan dalam regulasi tentang perlindungan data konsumen.

Penegakan hukum juga mendapat perhatian melalui kerja sama Grab dengan aparat penegak hukum dan lembaga pengawasan. Pihak Grab berupaya melakukan evaluasi internal secara berkala, termasuk audit layanan, evaluasi pengemudi, serta pengawasan terhadap aduan konsumen guna memastikan bahwa setiap potensi pelanggaran dapat ditindaklanjuti sesuai hukum.

Dalam menghadapi kasus hukum kompleks, Grab memiliki tim hukum yang siap menangani sengketa, termasuk mediasi dan konsultasi hukum dengan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perlindungan konsumen tidak berhenti pada pelayanan teknis, tetapi juga mencakup jaminan hukum yang menyeluruh. Dengan demikian, perlindungan hukum yang diberikan oleh Grab dapat dikatakan telah sejalan dengan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen. Kendati masih terdapat ruang perbaikan, langkah yang telah ditempuh menunjukkan adanya keseriusan dalam menjamin hak-hak pengguna secara yuridis.

Tantangan dan Rekomendasi dalam Penerapan Perlindungan Konsumen

Meskipun Grab telah berupaya maksimal dalam mengimplementasikan perlindungan konsumen, kenyataannya masih terdapat sejumlah tantangan yang menghambat efektivitasnya. Salah satu kendala utama adalah rendahnya literasi hukum dan digital di kalangan pengguna. Banyak pengguna yang tidak mengetahui keberadaan fitur keselamatan atau bahkan prosedur pengaduan, sehingga hak mereka sebagai konsumen tidak terpenuhi secara optimal.

Survei internal Grab menunjukkan bahwa lebih dari 60% pengguna di Kupang tidak mengetahui fitur tombol darurat dan sistem klaim asuransi. Dalam beberapa kasus, pengguna juga tidak menyimpan bukti booking, yang menjadi syarat penting dalam pengajuan keluhan. Akibatnya, tim layanan Grab mengalami kesulitan dalam melakukan verifikasi terhadap kasus yang dilaporkan.

Kendala lainnya muncul dari sisi geografis. Kota Kupang yang memiliki kontur perbukitan menyebabkan kendala sinyal GPS, yang berdampak pada akurasi lokasi penjemputan. Selain itu, jaringan internet di daerah pinggiran masih belum merata, sehingga pengguna dan pengemudi sering mengalami gangguan akses terhadap aplikasi. Kondisi ini memengaruhi pengalaman pengguna dan menimbulkan potensi risiko keselamatan.

Keterbatasan anggaran juga menjadi faktor pembatas bagi Grab dalam memperluas fitur keselamatan dan jumlah staf layanan. Beberapa fitur keamanan seperti bodycam dan dashcam baru bisa diterapkan pada sebagian armada, sementara pengawasan lapangan masih terbatas. Hal ini menjadi hambatan dalam memastikan bahwa seluruh pengemudi mematuhi standar operasional secara konsisten.

Penanganan keluhan yang kompleks, seperti pelecehan verbal atau fisik, juga menghadapi tantangan dalam hal pembuktian. Banyak pengguna tidak memiliki bukti konkret atau tidak mengetahui bahwa perjalanan mereka otomatis tercatat. Untuk itu, edukasi tentang pentingnya menyimpan bukti digital dan penggunaan fitur pelacakan perlu terus digalakkan.

Dari sisi pengemudi, terdapat pula tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan karena tekanan ekonomi dan beban kerja yang tinggi. Beberapa pengemudi cenderung terburu-buru atau melanggar rambu demi efisiensi, yang justru membahayakan pengguna. Oleh karena itu, pengawasan berkala serta insentif bagi pengemudi berprestasi menjadi penting untuk menjaga mutu pelayanan.

Grab telah mengambil beberapa langkah solutif, antara lain kerja sama dengan RS SK Lerik untuk tanggap darurat kecelakaan, pembukaan pelatihan daring, serta pengembangan aplikasi dalam bahasa lokal. Namun, keberhasilan langkah-langkah ini sangat bergantung pada kolaborasi dengan pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemerintah daerah, dalam hal ini Dinas Perhubungan dan Dinas Kominfo, berperan penting dalam mendukung penyuluhan dan peningkatan infrastruktur digital. Selain itu, regulasi daerah terkait transportasi online dapat memperkuat posisi hukum pengguna dan mengatur tanggung jawab penyedia layanan dengan lebih tegas.

Rekomendasi ke depan adalah perlunya platform edukatif berbasis digital yang mudah diakses, peningkatan kehadiran Grab di daerah pinggiran, serta penerapan insentif berbasis performa yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Penguatan kolaborasi lintas sektor juga menjadi kunci untuk mengatasi tantangan ini secara menyeluruh. Dengan memperhatikan tantangan tersebut dan mendorong kolaborasi strategis, penerapan perlindungan hukum bagi pengguna Grab di Kupang dapat ditingkatkan secara signifikan. Perlindungan yang optimal akan tercapai bila ketiga pilar utama perusahaan, pemerintah, dan masyarakat berjalan dalam irama yang harmonis dan berkesinambungan.

SIMPULAN

Kesimpulan, implementasi perlindungan hukum terhadap pengguna layanan Grab di Kota Kupang telah menunjukkan kemajuan melalui berbagai inovasi, seperti verifikasi pengemudi, penyediaan asuransi, fitur keselamatan aplikasi, dan penanganan keluhan yang sistematis. Namun demikian, efektivitas perlindungan tersebut masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital dan hukum di kalangan pengguna, keterbatasan infrastruktur, serta kendala operasional di lapangan. Grab telah berupaya mengatasi hambatan ini melalui kolaborasi dengan pemerintah daerah dan edukasi publik, namun diperlukan sinergi yang lebih kuat antara perusahaan, masyarakat, dan pemerintah untuk menciptakan layanan transportasi online yang benar-benar aman, nyaman, dan berkeadilan secara hukum bagi seluruh lapisan masyarakat di Kota Kupang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* atas kesempatan dan kepercayaannya dalam mempublikasikan artikel ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada diri sendiri atas komitmen dan dedikasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Acmedi, C. N. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Amirudin & Zaenal Asikin. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Dewi, A. A. (2022). Perlindungan Konsumen terhadap Pembelian Item Digital dalam Aplikasi Game Online di Indonesia. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 44–61.
- Guntara, B. D., & P. A. (2021). Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Surya Kencana Dua*, 8, 79–91.
- Mukti Fajar, N. D., & Yulianto, A. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nugroho, S. A. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sidabalok, J. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- Soekanto, Soerjono. (2018). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UIPress).
- Soekanto, Soekarto. (2018). *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suradi, P. G. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa. *Diponegoro Law Journal*, 5, 115–132.
- Yoga Pratama, G., & Suradi, A. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*, 5.