

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN GRAB TERHADAP  
PENUMPANG LAYANAN GRABBIKE DI JAKARTA**

**RANIGEO LADISA**

**1310111072**

**PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA BISNIS**



**PEMBIMBING :**

**Hj. Ulfanora, S.H., M.H 19111169860320001**

**Misnar Syam S.h., M.H. 1970090219980322003**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2017**

## TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN GRAB TERHADAP PENUMPANG LAYANAN GRABBIKE DI JAKARTA

(Ranigeo Ladisa, 1310111072, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, 2017, 56  
halaman)

### ABSTRAK

Membahas transportasi merupakan hal yang sudah lumrah ditemukan di banyak tempat. Alat transportasi meliputi darat, laut dan udara. Transportasi darat seperti sepeda motor yang dikenal umum dengan ojek. Dimana penggunaannya secara online dan non online, dengan tingkat kemacetan untuk menanggulangi hal tersebut telah mengenal aplikasi grab yang berbasis online dimana pemesanan dilakukan dengan di unduh yang dikenal dengan kata *download*. Grab adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia jasa transportasi dan tersedia di 6 (enam) negara yaitu Malaysia, Singapura, Thailand, Filipina dan Indonesia. Grab di Indonesia telah menjadi salah satu kekuatan pengangkutan yang luar biasa di Indonesia dengan menyediakan akses-akses kemudahan seluruh daerah JABODETABEK. Permasalahan yang dikaji dalam tanggung jawab perusahaan grab adalah (1) bagaimana tanggung jawab perusahaan grab di Jakarta terhadap penumpang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan *biker* grabbike?,(2) bagaimana upaya pembinaan perusahaan grab terhadap *biker* grabbike dalam mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang?, dan (3) apa kendala yang dihadapi perusahaan grab dalam rangka mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang?. Permasalahan tersebut menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, sifat penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data studi dokumen, wawancara, dan kuesioner. Sehingga hasil penelitian bahwa tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang adalah, melakukan permintaan maaf, mengganti kerugian materil, dan memberikan asuransi. Upaya yang dilakukan perusahaan adalah mempunyai pengendara yang handal dan terpercaya, aplikasi kebutuhan keamanan penumpang asuransi bagi pengendara dan penumpang, memberikan layanan kepuasan konsumen dan melakukan pemeliharaan terhadap kendaraan. Kendala yang dihadapi perusahaan adalah kecurangan yang dilakukan pihak pengendara, tidak adanya laporan kepada pihak perusahaan,dan kurangnya itikat baik penumpang.