

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN
GRAB BIKE OLEH PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA**



Diajukan Oleh:

Fajriansyah Heza Putra

NPM : 180513183

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN
GRAB BIKE OLEH PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA**



Diajukan Oleh:

Fajriansyah Heza Putra

NPM : 180513183

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing I

Tanggal : 31-08-2022

Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

Tanda tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Widiantoro', written over a horizontal line.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN GRABBIKE
OLEH PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 17 September 2022
Tempat : *Zoom Meeting*

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.
Sekretaris : Nindry Sulistya Widiastiani, SH., MH.
Anggota : Dr. Johanes Widiantoro, SH., MH.

Tanda Tangan

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

MOTTO



***“Kesalahan Terbesar dalam Hidup adalah Ketika Kita Tidak Dapat
Memanfaatkan Peluang yang Ada”***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Grab bike oleh PT Grab Teknologi Indonesia”.

Penulisan hukum ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan hukum/skripsi ini memberikan banyak kesan dan pesan bagi penulis sendiri. Penulis mendapatkan banyak pengalaman pada saat menulis skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang memberikan dukungan dan arahan kepada penulis, menyemangati, serta turut mendoakan penulis, sehingga penulisan hukum/skripsi ini terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah mendukung dan memberikan ijin penelitian bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Bapak Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan masukan kepada penulis, memberikan saran dan ide kepada penulis dan

selalu meluangkan waktu untuk mengkritik skripsi ini.

3. Narasumber penelitian penulis yang telah memberikan respon dan jawaban yang telah diberikan oleh penulis guna memperoleh data yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.
4. Keluarga Penulis, Bapak, Ibu, Adik, Kakak yang telah memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
5. Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri yang terus berjuang sampai di titik ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum/skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis berharap ada masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Semoga penulisan hukum/skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan berguna bagi seluruh pihak yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022

Fajriansyah Heza Putra

ABSTRACT

In this era of the industrial revolution 4.0, digitalization has touched all aspects of human life, including transportation. The implementation of online transportation in Indonesia, one of which is organized by PT. Grab Technology Indonesia. This study aims to examine the issue of consumers getting legal protection when using online transportation services by PT. Grab, both in terms of protection and in the process of compensation if they experience an accident. The type of research carried out is normative legal research, namely research on the rules of law both in terms of the hierarchy of laws and regulations (vertical), as well as the harmonious relationship of laws (horizontal). By using normative legal research and secondary data, this research produces several things. PT Grab Teknologi Indonesia as a business actor or service provider has an obligation to provide consumer protection for the rights described in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, one of which focuses on the right to comfort and security. This is realized by presenting 3 things to build passenger trust and safety features, consisting of Prevention, Protection, and Action. The responsibility given by PT Grab in the event of a loss suffered by the consumer in this case is an accident in the form of insurance coverage. The insurance provided is determined based on the form of injury experienced starting from permanent disability, treatment at the relevant medical institution, and death. Consumers only need to make claims based on the terms and conditions that have been explained.

Keywords: *Consumer Protection, online transportation, compensation, Grabbike, PT. Grab Teknologi Indonesia.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	11
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	12
BAB I.....	13
1. Latar Belakang Masalah	13
2. Rumusan Masalah.....	19
3. Tujuan Penelitian	20
4. Manfaat Penelitian	20
5. Keaslian Penelitian	22
6. Batasan Konsep	28
7. Metode Penelitian	30
BAB II	33
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	33
1. Pengertian Konsumen.....	33
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam perlindungan konsumen	35
3. Pengertian Pelaku Usaha	38
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	40
5. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	43
6. Prinsip Perlindungan Konsumen	44
B. Tinjauan Umum Transportasi Online	46
C. Perlindungan Konsumen yang Didapatkan oleh Para Penumpang Layanan <i>Grabbike</i>	57
D. Tanggung Jawab terhadap Konsumen Apabila Mengalami Kecelakaan dalam Menggunakan Jasa Layanan <i>Grab bike</i> oleh PT <i>Grab</i> Indonesia	65

BAB III.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Manfaat Asuransi Kematian	71
Tabel 2.2. Nilai Manfaat Asuransi Cacat Permanen.....	71
Tabel 2.3. Biaya Perawatan dan Pengobatan.....	72



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/ atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Fajriansyah Heza Putra