

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI
ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



Oleh:

NATASYA WAHYU

2110012111178

**BAGIAN HUKUM PERDATA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

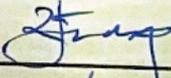
PENGESAHAN SKRIPSI

Reg No: 656/Pdt/02/III-2025

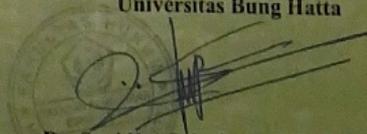
Nama : Natasya Wahyu
NPM : 2110012111178
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi
Angkutan Sewa Khusus Pada Grab Di Kota Padang**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari Kamis Tanggal Enam Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. Zarfinal, S.H., M.H (Anggota Penguji) 
3. Dr. Suamperi, S.H., M.H (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta


Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

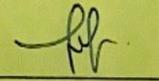
Reg No: 656/Pdt/02/III-2025

Nama : Natasya Wahyu
NPM : 2110012111178
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi
Angkutan Sewa Khusus Pada Grab Di Kota Padang**

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Dua Puluh Enam Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

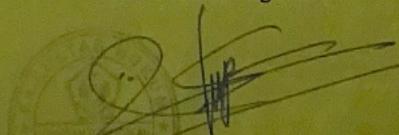
(Pembimbing)



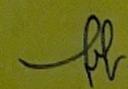
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG

Natasya Wahyu¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Email : Natasyawahyu01@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi Angkutan Sewa Khusus di era globalisasi ini sangat meningkat dan berkembang pesat sehingga meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk berpergian. Salah satu perkembangan transportasi yang mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat di masa sekarang yaitu adanya layanan yang disediakan oleh perusahaan PT.Grab dengan jenis layanan yaitu *GrabBike*. Sejak masuknya Transportasi berbasis aplikasi ini di Indonesia ada beberapa kerugian dan keluhan yang dialami oleh penumpang selaku konsumen. Perlindungan hukum dibutuhkan untuk meminimalisir resiko pengguna terutama bagi penumpang pengguna layanan Transportasi Angkutan Sewa Khusus. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Di Gunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Rumusan masalah : 1) Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap penumpang Transportasi Angkutan Khusus PT.Grab cabang Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi? 2) Apa sajakah Kendala atau Tantangan PT.Grab cabang Padang dalam meningkatkan layanan terhadap penumpang? 3) Bagaimanakah Upaya PT.Grab cabang Padang untuk mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang?. Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian ini adalah 1) Perlindungan Hukum terhadap penumpang Transportasi Angkutan Khusus PT.Grab cabang Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi. 2) Kendala atau Tantangan PT.Grab cabang Padang dalam meningkatkan layanan terhadap penumpang. 3) Upaya PT.Grab cabang Padang untuk mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang.

Kata kunci : Perlindungan hukum, penumpang, Grab.

**LEGAL PROTECTION FOR SPECIAL RENTAL TRANSPORT
PASSENGERS ON GRAB IN PADANG CITY**

Natasya Wahyu¹, Yofiza Media¹

¹Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University.

Email : Natasyawahyu01@gmail.com

ABSTRACT

Special Rental Transportation in this era of globalization has increased and developed rapidly so that the increasing need for transportation to travel anywheres. One of the developments in transportation that follows the development of community needs today is the service provided by the company PT. Grab with the type of service, namely GrabBike. Since the entry of this application-based transportation in Indonesia, there have been several losses and complaints experienced by passengers and consumers. Legal protection is needed to minimize user risks, especially for passengers using Special Rental Transportation services. Law of the Republic of Indonesia Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation and Regulation of the Minister of Transportation Number PM 12 Concerning the Safety Protection of Motorcycle Users Used for the Interest of the Community) How is the Legal Protection for Special Transportation passengers of PT. Grab Padang branch, if there are losses caused by the driver? 2) What are the Obstacles or Challenges of PT. Grab Padang branch in improving services to passengers? 3) How are PT. Grab Padang branch's efforts to optimize the quality of service to passengers? This type of research is sociological juridical. Data collection techniques were obtained through interviews and document studies. The results of this study are 1) Legal Protection for Special Transportation passengers of PT. Grab Padang branch, if there are losses caused by the driver. 2) Constraints or Challenges of PT. Grab Padang branch in improving services to passengers. 3) Efforts of PT. Grab Padang branch to optimize passenger inter-passenger services.

Keyword: legal protection, pessenger. Grab.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan alat pikiran kepada hambanya yaitu manusia, telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan, kebahagiaan, rahmat, dan nikmat yang sampai saat ini membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai, semoga Allah AWT senantiasa memberikan perlindungannya kepada kita semua, sehingga kita selalu dirahmati dan diberkahi dengan ilmu yang luas dan bermanfaat.

Sholawat beriringkan salam selalu tucurahkan kepada nabi kita, sang kekasih Allah SWT yaitu Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan kita cahaya, yang terang menerang, dunia yang penuh dengan segala kuasa Allah SWT dan ilmu yang melimpah ruah, semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah begitu banyak memberikan nikmat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG”**.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis sangat berterima kasih kepada Ibu **Dr. Yofiza Media S.H.,M.H**, selaku pembimbing satu-satunya

yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan dengan penuh perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr.Sanidjar Pebrihariati R, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr.Yofiza Media, S.H.,M.H. selaku ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak Dr.Zarfinal, S.H.,M.H & Bapak Dr.Suamperi, S.H.,M.H. selaku penguji 1 dan 2 pada saat seminar proposal dan ujian kompre, yang telah memberikan koreksi terhadap skripsi penulis ini.
5. Ibu Dr. Maiyestati, S.H.,M.H. selaku Pembimbing Akademik.
6. Kepada bapak dan ibu dosen yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah mengajari ilmu yang bermanfaat bagi saya selama masa perkuliahan.
7. Kepada karyawan fakultas hukum yang telah membantu segala urusan administrasi dikampus yang kita cintai ini.
8. Bapak Arbi selaku Staff OPERasional Kantor Grab Padang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.

9. Kepada para narasumber penumpang Grab ibu DZ dan rekan-rekan yang telah bersedia membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kepada seluruh pihak yang ikut serta membantu selama perkuliahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis buat nama satu persatu baik dari segi materil maupun moril, bimbingan, mendengarkan dan bertukar pikiran serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca sangat penulis harapkan berguna untuk kedepannya semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca umumnya, dan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan mohon kehadiran Tuhan yang maha Esa semoga amal dan kebaikan-kebaikan kita semua akan dibalasNYA dengan pahala yang berlipat ganda Aamiin.

Padang, Maret 2025

Natasya Wahyu

Yang Teristimewa Orang Spesial Dalam Hidup Saya

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya tercinta yang telah berjasa dalam kehidupan saya yaitu papa Yulisman, yang selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk pendidikan saya, berkorban keringat, tenaga dan pikiran yang tentunya tidak mudah, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik delapan anak-anak beliau termasuk saya dan memberikan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana, semoga beliau sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Pintu surga saya, mama Yulmaini, beliau belahan jiwa saya yang sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberi semangat, serta do'a yang selalu mengiringi langkah saya sehingga saya bisa menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana, semoga mama tersayang dan tercinta saya selalu diberi kesehatan, umur panjang dan kebahagiaan.
3. Kepada ke-7 saudara kandung saya, yang terutama kepada saudara yang saya panggil dengan sebutan unni yaitu Ners. Regina Wahyu, S.kep yang telah memberi saya semangat, dukungan, serta bersedia mendengarkan cerita dari hal yang penting maupun tidak penting. terimakasih atas dukungannya secara moril maupun materil yang diberikan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan studi saya sampai meraih gelar sarjana.
4. Kepada senior saya kakak Fadhika yang telah membantu saya dalam melancarkan penelitian saya, terimakasih atas kebaikan dan kesabaran yang beliau berikan, semoga beliau juga diberikan kelancaran dalam karirnya.

5. Kepada sahabat seperjuangan dari saya duduk di bangku SMP, Luvia Dwi Zahara, A.Md.Kes, Resti Gustia Putri, A.Md. Kep, Khairunnisa Al Yafasy, A.Md. Kes, Monica Riswanda, dan Vina Aulia.
6. Kepada teman SMA saya Febriana Putri Ayu dan Rahmi Nuradilka Amd. T, yang selalu membantu dan menemani saya selama penelitian, semoga beliau diberi kelancaran dalam proses menuju jenjang sarjana.
7. Kepada sahabat seperjuangan skripsi yang sama-sama berjuang untuk meraih gelar S.H, yaitu: Wawa, Eno, Risa, dan Titin.
8. Terakhir, terimakasih kepada perempuan sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya tulis ini yaitu saya sendiri, Natasya Wahyu. Seorang anak bungsu dari delapan bersaudara yang sudah berusia 22 tahun. Terimakasih ya sudah hadir didunia ini dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan rintangan yang alam semesta berikan. Terimakasih telah menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu dan bersemangat dalam menjalani perkuliahan. Bahagialah selalu dimanapun kapanpun kamu berada. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakan kaki. Semoga langkah kebaikan selalu berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin..

Semoga segala bantuan, kritik, saran yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik, aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	10
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
2. Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	12
3. Hak-hak Konsumen.....	13
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	15
5. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
B. Tinjauan Tentang Pengangkutan Dan Pengadaan Barang Dan Jasa.....	18
1. Pengangkutan Secara Umum.....	18
2. Perjanjian Pengangkutan.....	18
3. Fungsi Dan Tujuan pengangkutan.....	20
4. Aspek Pengangkutan.....	20
C. Tinjauan Tentang Grab.....	21
1. Grab Secara Umum.....	21
2. Jenis Layanan Grab.....	23

3. Prosedur Pemesanan Grab.....	23
4. Pihak-pihak Grab.....	29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus (Grab) di Kota Padang apabila terjadi kerugian- kerugian yang diakibatkan oleh Pengemudi.....	30
B. Kendala Dan Tantangan PT.Grab Cabang Padang dalam meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang.....	41
C. Upaya PT.Grab cabang Padang Untuk Mengoptimalkan Mutu Layanan Terhadap Penumpang.....	43
BAB IV PENUTUP.....	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia ialah untuk meningkatkan kesejahteraan dan perkembangan rakyat Indonesia, baik materil maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok sandang, pangan hingga papan yang layak. Perkembangan zaman milenial semakin dinamis dan unik, sehingga peraturan perundang-undangan juga harus mengikuti perkembangan zaman agar perkembangan negara tetap stabil dan kondusif.¹

Menurut Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan dengan harga yang terjangkau terhadap masyarakat.

Seiring berkembang pesatnya teknologi modern yang didukung dengan media sosial membuat informasi dapat menyebar secara luas dan membantu kegiatan usaha di berbagai jenis bidang. Pelaku usaha berlomba-lomba memanfaatkan keuntungan dari adanya media sosial sebagai ajang

¹ Bima Guntara dkk, 2021, Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol.8, No. 2

promosi usaha mereka serta adanya sifat manusia modern yang terjangkau oleh penyakit hedorisme yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat di era globalisasi ini terutama di bidang transportasi, sehingga transportasi menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat untuk bepergian kemanapun baik untuk menjalankan aktifitas sehari-hari didalam kota maupun diluar kota. Transportasi merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat yang dituju atau tempat tujuan. Oleh karena itu, terdapat tiga (3) hal yaitu ada muatan yang diangkut, adanya kendaraan sebagai alat angkut, dan dapatnya diakses jalan yang akan dilalui. Maka dari itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi ialah salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan di bidang ekonomi.²

Secara umum transportasi memegang peranan penting dalam dua hal yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non ekonomis. Tujuan yang bersifat ekonomis misalnya peningkatan pendapatan nasional, mengembangkan industri nasional dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Sejalan dengan tujuan ekonomis tersebut adapula tujuan yang bersifat non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional.³

² Merdiana Ferdila dan Kasful Anwar Us, 2021, Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi, *IJIEB : Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 6, No. 2

³ Siti Fatimah, 2019, *Pengantar Transportasi*, Myria Publiher, Ponorogo, hlm. 7

Salah satu jenis layanan transportasi yang berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memanfaatkan teknologi yaitu ojek *online*. Ojek merupakan jasa pengangkutan yang sering ditemui dikalangan masyarakat dan sudah menjadi kebutuhan bagi yang berkepentingan. Ojek *online* ialah layanan transportasi yang menggunakan aplikasi *mobile*, dimana konsumen atau penumpang memanfaatkan *smartphone* untuk memesan layanan ojek dan berhubungan dengan pengemudi yang menerima pesanan dan siap untuk mengantar penumpang ke tujuan.⁴ Istilah ojek *online* lebih dikenal oleh masyarakat umum sebagai transportasi berbasis teknologi.

Pengguna transportasi berbasis aplikasi pada dasarnya merupakan konsumen. Perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat dengan UUPK. Pasal 2 UUPK telah menentukan bahwa dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Dalam Pasal 19 UUPK menjelaskan bahwa Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis

⁴ Merdiana Ferdila dan Kasful Anwar Us, *op.cit*, hlm. 137.

- 3) atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 5) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 18 dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 6) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut Pasal 28 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 selanjutnya disingkat dengan Permenhub Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek yang menjelaskan:

“Angkutan sewa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf g merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam perkotaan dari dan ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan, menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.”

Salah satu transportasi angkutan sewa khusus yang berkembang saat ini adalah Grab. Transportasi angkutan sewa khusus atau disebut dengan jasa ojek *online* Grab menyediakan layanan yang tidak tersedia pada jasa ojek pangkalan. Layanan yang ditawarkan ojek *online* Grab mencakup kemudahan dalam mengakses pengemudi, opsi pembayaran tunai, perjalanan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, serta diskon yang diberikan kepada penumpang pada waktu-waktu tertentu. Fasilitas-fasilitas tersebut

tidak tersedia pada ojek pangkalan. Jasa Grab tentunya bersaing dengan menawarkan keunggulan untuk meraih keuntungan.⁵

Kehadiran transportasi angkutan sewa khusus pada dasarnya adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Walaupun memberikan kemudahan bagi masyarakat keberadaan transportasi angkutan sewa khusus ini tetap masih menghadapi berbagai persoalan, terutama terkait pelanggaran hak-hak konsumen. Agus Sujatno, pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengungkapkan bahwa ada lima (5) jenis keluhan dari konsumen yang berkaitan dengan Transportasi Angkutan Sewa Khusus yang diterima oleh YLKI.

Tabel: 1.1

**Jenis Keluhan dari Konsumen yang berhubungan dengan
Transportasi Angkutan Sewa Khusus**

No.	Jenis Keluhan	Banyak
1.	pembatalan order sepihak	28,3%
2.	order lama atau sulit mendapatkan pengemudi	25,2%
3.	aplikasi eror	18,2%
4.	kendaraan tidak sesuai aplikasi	17%
5.	pengemudi lama atau tidak datang	11,3%

Sumber data: website hukum *online.com*

Keluhan yang paling banyak terkait pembatalan order sepihak oleh pengemudi mencapai 28,3% (persen). Posisi kedua adalah keluhan mengenai order yang lama atau kesulitan mendapatkan pengemudi yang mencapai 25,2% (persen) . Selanjutnya, terdapat keluhan tentang aplikasi yang eror sebesar 18,2% (persen), diikuti dengan kendaraan yang tidak sesuai dengan

⁵ *Ibid*, hlm. 135.

yang tertera di aplikasi 17% (persen), serta pengemudi yang terlambat atau tidak datang 11,3% (persen).⁶

Berdasarkan penjelasan di atas timbul pertanyaan, bagaimana jika penumpang yang memesan jasa melalui aplikasi Grab menghadapi situasi yang tidak terduga sehingga mengakibatkan kerugian-kerugian bagi penumpang maupun pengemudi, mengingat selalu ada resiko yang mungkin terjadi di jalan saat pengemudi mengantar penumpang ke tujuan. Apa saja bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Grab cabang Padang kepada penumpang jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh pengemudi.

Dalam hal ini perlunya perhatian khusus mengenai perlindungan terhadap masyarakat pengguna aplikasi berbasis teknologi informasi sehingga menjadi tujuan dari peneliti untuk mengangkat permasalahan ini sebagai bahan proposal penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI ANGKUTAN SEWA KHUSUS PADA GRAB DI KOTA PADANG”**

⁶ Fitri Novia Heriani, *Keluhan penumpang Terkait Transportasi Online*, Hukum *Online.com*, 10 Keluhan penumpang Terkait Transportasi *Online hukumonline.com*), di akses pada tanggal 16 oktober 2024.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus PT. Grab Cabang Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi?
2. Apa Sajakah Kendala atau Tantangan PT. Grab Cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang?
3. Bagaimanakah Upaya PT. Grab Cabang Padang untuk Mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka secara keseluruhan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi angkutan sewa khusus PT. Grab cabang Kota Padang, apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi.
2. Untuk mengetahui kendala atau tantangan PT. Grab cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.
3. Untuk mengetahui upaya PT. Grab cabang Padang untuk mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis. Penelitian hukum sosiologis/empiris atau istilah lainnya yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan.⁷ Penelitian yuridis sosiologis ini dilakukan langsung dilapangan untuk memperoleh data primer dengan pokok masalah yang di bahas yaitu Perlindungan Hukum bagi Konsumen penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus (Grab) di Kota Padang.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data primer/data dasar adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.⁸ Wawancara dengan Bapak Arbi selaku Staff Operasional PT. Grab, dan 20 orang penumpang pengguna layanan jasa transportasi angkutan sewa khusus (Grab) di Kota Padang.

b. Data Sekunder

Termasuk dalam data sekunder meliputi buku-buku, dokumen-dokumen resmi dari pemerintah, data arsip, yurisprudensi Mahkamah Agung dan sebagainya.⁹

3. Teknik Pengumpulan Data

⁷ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 22-23.

⁸ *Ibid*, hlm. 23.

⁹ *Ibid*, hlm. 23.

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu teknik pengumpulan data yang meliputi dan mempelajari peraturan hukum, perundang-undang, buku atau literatur, dan artikel atau dokumen yang mendukung permasalahan yang akan diangkat oleh penulis.

b. Wawancara

Wawancara dimaksudkan untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi.¹⁰ Wawancara dilakukan secara semi terstruktur yaitu sebelum wawancara dilakukan sudah dipersiapkan daftar pertanyaan dan dapat dikembangkan sewaktu wawancara dengan informasi sesuai dengan permasalahannya. Wawancara dilakukan dengan Bapak Arbi selaku Staff Operasional PT. Grab, dan 20 orang penumpang transportasi angkutan sewa khusus (Grab) di Kota Padang.

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Tiga komponen utama analisis kualitatif adalah reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.¹¹

¹⁰ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 95.

¹¹ Lexy J Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung: Hal. 179.