

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN GRAB TERHADAP  
KONSUMEN PENGGUNA JASA GRAB TAXI DI KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya  
Mandira**



**ALFRET OKTAVIAN BAITANU**

**NIM.51115090**

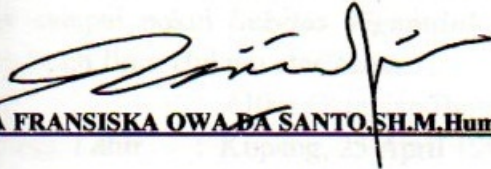
**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Disetujui untuk disahkan oleh:**

**PEMBIMBING I**



**MARIA FRANSISKA OWA DA SANTO, S.H., M.HUM**

**PEMBIMBING II**



**FINSENSIUS SAMARA, S.H., M.HUM**

**Mengetahui**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM**



**DR. YUSTINUS PEDOS, S.H., M.HUM**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**MARIA FRANSISKA O. DA SANTO, S.H., M.HUM**



**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

TERAKREDITASI BAN.PT NO: 2434/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018

Jln. Jend. Ahmad Yani No. 50 -52, Telp. (0380) 833395

Web Site : <http://www.uuwira.ac.id>, e-mail: [info@uwira.ac.id](mailto:info@uwira.ac.id)

Kupang 85225 - Timor - NTT

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini; *Senin* Tanggal *Dua* Bulan *Desember* Tahun *Dua Ribu Sembilanbelas* pukul *Sepuluh* sampai pukul *Sebelas Tigapuluh* telah dilaksanakan ujian Skripsi bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum atas nama:

N a m a : Alfret Oktavian Baitanu  
Tempat/Tgl. Lahir : Kupang, 25 April 1998  
N I M : 51115090  
Program Studi : Hukum  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : "*Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi Di Kota Kupang*".

Berdasarkan evaluasi hasil ujian, maka panitia ujian Skripsi memutuskan bahwa mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan : **L u l u s**

**Panitia Penguji :**

1. KETUA : Maria Fransiska O. da Santo,SH.MHum
2. SEKERTARIS : Finsensius Samara,SH.MHum
3. PENGUJI I : D.W. Rabawati, SH.MH
4. PENGUJI II : Mandaru Frumensius,SH.MHum
5. PENGUJI III : Maria Fransiska O. da Santo,SH.MHum

an  
an  
an  
an

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Hukum**  
Dr. Justinus Pado, SH.M.Hum  
NIDN: 0807066202

**Ketua Prog. Studi Hukum**  
Maria Fransiska O. Da Santo,SH.M.Hum  
NIDN: 0806057701

# MOTTO

*“ SERAHKANLAH PERBUATANMU KEPADA TUHAN, MAKA  
TERLAKSANAKANLAH SEGALA RENCANAMU ”*

AMSAL 16 : 3

# PERSEMBAHAN

Dengan segala hormat dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus karena atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ayah tercinta Nerson Baitanu dan Ibu tercinta Gusti Ayu Darmini Baitanu yang telah memberikan segalanya.
3. Adik tersayang Aldy Baitanu, Alvian Baitanu, Alan Baitanu dan Widia Baitanu.
4. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Tanggung Jawab Perusahaan Grab terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi di Kota Kupang” dengan baik.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, baik secara spritual maupun materi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Pater Philipus Tule,SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dr. Yustinus Pedo, SH. M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memperlancar kegiatan penulis.
3. Ibu Maria Fransiska O. Da Santo, SH. M.Hum selaku ketua program studi Fakultas Ilmu Hukum Universitas Katolik Widya Mandira dan Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu penulis dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Skripsi II Bapak Finsensus Samara, SH., M.Hum atas bimbingannya sehingga penulis dapat memahami pengerjaan tugas akhir ini.
5. Bapak Mandaru Frumensius, SH.M.Hum selaku Dosen pembahas yang telah memberikan pendapat dan masukan bagi penulis.
6. Bapak Yohanes Umbu Sogara, SH. M.Si selaku dosen penasehat akademik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Widya Mandira Kupang yang telah memberikan waktu dan tenaga bagi penulis selama penulis menimba ilmu di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

8. Staf Pegawai Perusahaan Grab Kupang yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam pengumpulan data selama pembuatan skripsi.
9. Orangtuaku tersayang atas doa, motivasi, kasih sayang dan kerja keras yang tak henti-hentinya diberikan untukku.
10. Adik tersayang Aldy Baitanu, Alvian Baitanu, Alan Baitanu dan Widia Baitanu.
11. Semua keluarga besar yang telah mendukung penulis selama ini.
12. Yang tersayang dan terkasih Tasya Baria yang telah mendoakan dan mendukung dalam suka maupun duka.
13. Teman Luisa Ivonelin Nenobais dan Martina Coo Mogi yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman terdekat REIVALPETAN (Reinhard Laga Nawa, Ivon Nenobais, Petrik Gella dan Andreas Kabut), Martina Coo Mogi, Mariela Simoes, Marlin Manu, Hendrik Kote Tari, dan Anthonie L.D.R yang telah mendampingi dalam suka maupun duka selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan membantu serta mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini.
15. Teman-teman Fakultas Hukum UNWIRA Kupang angkatan 2015.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf terhadap kekurangan dalam penulisan ini dan dengan kerendahan hati penulis menerima serta menghargai semua saran dan kritik demi penyempurnaan penulisan ini. Kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan berkat kepada kita semua dalam kehidupan kita masing-masing.

**Kupang, Juli 2019**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 RUMUSAN MASALAH.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 TUJUAN PENULISAN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>9</b>
1.5.1 Konsep Tanggung Jawab dalam Hubungan Hukum.....	9
1.5.2 Arti Penting Transportasi .....	13
1.5.3 Pengangkutan dan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi.....	16
1.5.4 Transportasi Online.....	19
<b>1.6 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
1.6.1 Metode Pendekatan.....	22
1.6.2 Sifat Penelitian .....	22
1.6.3 Sumber dan Jenis Data.....	23
1.6.4 Aspek yang Diteliti .....	25
1.6.5 Lokasi Penelitian.....	25
1.6.6 Populasi, Sampel dan Responden .....	25
1.6.7 Teknik Pengumpulan Data.....	26
1.6.8 Teknik Pengolahan Data .....	27
1.6.9 Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>
<b>2.1 Aspek Hukum Perusahaan Dalam Sistem Hukum Di Indonesia.....</b>	<b>29</b>
2.1.1 Pengertian Perusahaan .....	29
2.1.2 Ruang Lingkup Perusahaan .....	34
2.1.3 Sumber Hukum Perusahaan.....	36
2.1.4 Unsur-unsur Perusahaan .....	42
<b>2.2 Hukum Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>46</b>



2.2.1. Pengertian .....	46
2.2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	48
2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	50
<b>2.3 Transportasi Online Grab.....</b>	<b>52</b>
2.3.1 Pengertian .....	52
2.3.2 Sejarah .....	52
2.3.3 Kewajiban .....	53
2.3.4 Visi dan Misi.....	59
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>60</b>
<b>3.1 Data Sekunder .....</b>	<b>60</b>
<b>3.2 Data Primer .....</b>	<b>66</b>
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>72</b>
<b>Tanggung Jawab Perusahaan Grab terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab     Taxi di Kota Kupang</b>	
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>76</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

<b>DAFTAR TABEL 1. Daftar Pengaduan Konsumen terhadap Layanan Perusahaan Grab di Kota Kupang.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL 2. Daftar Jenis Pelanggaran dan Sanksi pada GrabTaxi.....</b>	<b>62</b>

## ABSTRAK

Grab merupakan salah satu bentuk perusahaan transportasi online yang menyediakan layanan diantaranya berupa GrabBike, GrabCar, GrabFood dan GrabExpress. Semua layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen dan membantu konsumen dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Dalam penggunaan grab ini sangat menguntungkan bagi konsumen. Namun, ada juga hal-hal yang merugikan konsumen diantaranya keterlambatan dari driver pada saat penjemputan konsumen, adanya penambahan biaya diluar tarif yang tertera pada aplikasi dan pembatalan pemesanan tanpa adanya konfirmasi kepada konsumen. Oleh karena itu, berdasarkan masalah yang sering terjadi tersebut maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi di Kota Kupang. Penelitian ini mempunyai rumusan masalah Bagaimana Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi di Kota Kupang ? yang bertujuan untuk mengetahui tentang Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi di Kota Kupang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis empiris yaitu menelaah tanggung jawab dari perusahaan grab di Kota Kupang. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden dan data sekunder yaitu peraturan perundang-undangan yang terkait. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif yaitu dengan menjelaskan dan menguraikan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan bahwa tanggung jawab perusahaan grab terhadap konsumen pengguna jasa taxi di Kota Kupang mengenai keterlambatan dari driver pada saat penjemputan konsumen diberikan sanksi berupa peringatan verbal, adanya penambahan biaya diluar tarif yang tertera pada aplikasi diberikan sanksi berbeda sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan diantaranya penonaktifan akun sementara dan pemutusan hubungan kemitraan, serta pembatalan pemesanan tanpa adanya konfirmasi kepada konsumen diberikan sanksi berupa penonaktifan akun sementara dan apabila dilakukan secara terus menerus akan dilakukan pemutusan hubungan kemitraan dan saldo dianggap hangus.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan grab terhadap konsumen pengguna jasa grab taxi di Kota Kupang telah diatur dalam kode etik grab taxi namun pihak perusahaan harus lebih tegas memberlakukan aturan tersebut dan kepada driver agar lebih taat terhadap kode etik yang sudah diatur agar menguntungkan bagi driver sendiri dan konsumen.