

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

*Executive Summary*

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan*

*Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**Oleh :**

**Natasya Wahyu**

**2110012111178**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2025**

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


FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

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 dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing Untuk di *upload* pada *website*.

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

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

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

Ketua Bagian  
Hukum Perdata

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

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

Natasya Wahyu<sup>1</sup>, Yofiza Media<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail : [Natasyawahyu01@gmail.com](mailto:Natasyawahyu01@gmail.com)

---

## ABSTRAK

*Special Rental Transportation in this era of globalization has increased and developed rapidly so that the increasing need for transportation to travel anywhere. 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) 1) 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**

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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.<sup>1</sup> Istilah ojek *online* lebih dikenal oleh masyarakat umum sebagai transportasi berbasis teknologi.

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.”

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”**

## B. Rumusan Masalah

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

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi angkutan sewa khusus PT. Grab cabang Kota Padang.
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.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum sosiologis.

---

<sup>1</sup> 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

Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.<sup>2</sup>

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Arbi selaku Staff Operasional PT. Grab dan 20 orang penumpang pengguna layanan jasa transportasi angkutan sewa khusus pada Grab di Kota Padang. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Perlindungan Hukum terhadap penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus Pada Grab di Kota Padang

Menurut ketentuan Pasal 188 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan “perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”, maka dari itu apabila terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang yang menggunakan jasa layanan dari pengemudi *GrabBike* tersebut dengan sendirinya pengemudi dan perusahaan harus melakukan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh penumpang yang menggunakan jasa layanan *GrabBike*.

Adapun bentuk kerugian tersebut PT. Grab cabang Padang telah menyediakan ruang

pengaduan yang terdapat di menu halaman akun “bantuan” di aplikasi, dan juga dapat memberikan rating terhadap pengemudi sesuai dengan layanan yang telah diberikan, sehingga pihak Grab tersebut dapat langsung menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh penumpang dan memberi teguran kepada pihak pengemudi apabila melakukan kelalaian. Tanggung jawab dari PT.Grab cabang Padang terhadap kerugian-kerugian yang dialami dan perlindungan terhadap konsumen/penumpang yaitu dengan melakukan permintaan maaf kepada penumpang dan mengganti kerugian materil yang dialami oleh penumpang.

#### B. Kendala atau Tantangan PT.Grab cabang Padang dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Penumpang

Beberapa kendala dan tantangan yang PT.Grab Cabang Padang hadapi dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, sebagai berikut: 1) Tantangan Infrastruktur. 2) Ketersediaan pengemudi. 3) Standa layanan. 4) Umpan balik dan Respon Penumpang. 5) Kompetis di pasar.

#### C. Upaya PT.Grab cabang Padang untuk mengoptimalkan Mutu Layana terhadap Penumpang

Upaya-upaya yang dilakukan PT.Grab Cabang Padang dalam mengoptimalkan mutu layanan terhadap konsumen adalah 1). Asuransi untuk penumpang. 2). Pelatihan/Training pengemudi

---

<sup>2</sup> Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm 22-23.

mengenai Keselamatan. 3). Memberikan informasi pengemudi untuk keamanan penumpang. 4). sistem pemantauan dan evaluasi. 5). fitur keamanan dalam aplikasi. 6). Respon cepat terhadap keluhan.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Perlindungan hukum bagi Penumpang Transportasi Angkutan Sewa Khusus (Grab) di Kota Padang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi atau pengemudi GrabBike, maka pihak PT. Grab Cabang Padang akan memberi teguran kepada pengemudi dan melakukan Training ulang mengenai keselamatan dan kenyamanan kepada Penumpang, serta memberikan bantuan biaya santunan musibah kepada penumpang GrabBike yang mengalami kecelakaan, menderita cedera ataupun meninggal dunia. Kendala utama meliputi Tantangan Infrastruktur dan ketersediaan pengemudi.

##### B. Saran

Melalui kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu Untuk perusahaan PT. Grab cabang Padang lebih memperhatikan kualitas dari pengemudi untuk selalu mengutamakan keselamatan di jalan dan memberikan kenyamanan kepada setiap penumpangnya. Untuk Pemerintah terkait regulasi agar

mengeluarkan kebijakan mengenai sanksi yang tegas terhadap pihak perusahaan Grab apabila pihak perusahaan tidak melaksanakan kewajibannya secara baik dan benar dalam hal terjadinya kerugian terhadap penumpang. Untuk Penumpang sebaiknya lebih berhati-hati dalam menggunakan Transportasi Angkutan Sewa Khusus dan haruslah dengan cermat, karena menyangkut keselamatan jiwa dan kerugian yang akan dialami pengguna jasa tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku-Buku

Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta.

Yapiter Marpi, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*, PT. Zona Media Mandiri, Tasikmalaya.

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.

##### Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr.Yofiza Media, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahan dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini