



**TANGGUNG JAWAB PT GRAB INDONESIA TERHADAP KERUGIAN
DALAM PROSES PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN**

GRAB EXPRESS

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum dengan program kekhususan

HUKUM PERDATA BISNIS

Disusun Oleh :

ANASTASYA RIRIS EDELIA

11010115120005

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB PT GRAB INDONESIA TERHADAP KERUGIAN DALAM
PROSES PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN *GRAB EXPRESS*

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro Semarang

Disusun Oleh:

ANASTASYA RIRIS EDELIA

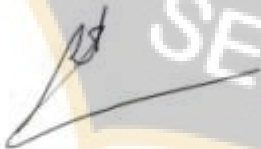
NIM. 11010115120005

Penulisan Hukum dengan Judul di Atas Telah Disahkan dan Disetujui Untuk
Diperbanyak

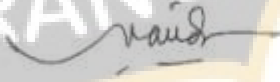
Mengetahui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.

NIP. 196108171987032001


Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., LL.M.

NIP. 198812062014042001

HALAMAN PENGUJIAN

TANGGUNG JAWAB PT GRAB INDONESIA TERHADAP KERUGIAN DALAM
PROSES PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN *GRAB EXPRESS*

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

ANASTASYA RIRIS EDELIA

NIM 11010115120026

Telah Diujikan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Maret 2019

Dewan Penguji
Ketua

Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.

NIP. 196108171987032001

Anggota Penguji I

Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., LL.M.

NIP. 198812062014042001

Anggota Penguji II

Budiharto, S.H., M.S.

NIP. 195601101982031002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum

Diponegoro,

Prof. Dr. Retna Saraswati, S.H., M. Hum.

NIP. 196711191993032002

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1

Ilmu Hukum

Marjo, S.H., M.Hum.

NIP. 196503181990031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 21Maret 2019

ANASTASYARIRISEDELIA

11010115120005



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebab Aku ini, Tuhan, Allahmu, memegang tangan kananmu dan berkata kepadamu: Janganlah takut, Akulah yang menolong engkau.”

(Yesaya 41:13)

“A garden doesn’t flourish overnight nor without hard work. Be patient and persistent; change is happening.”

-Brett Kavanaugh-

“Yet, not I but the grace of God within me.”

(1 Corinthians 15:10)

Persembahan Untuk

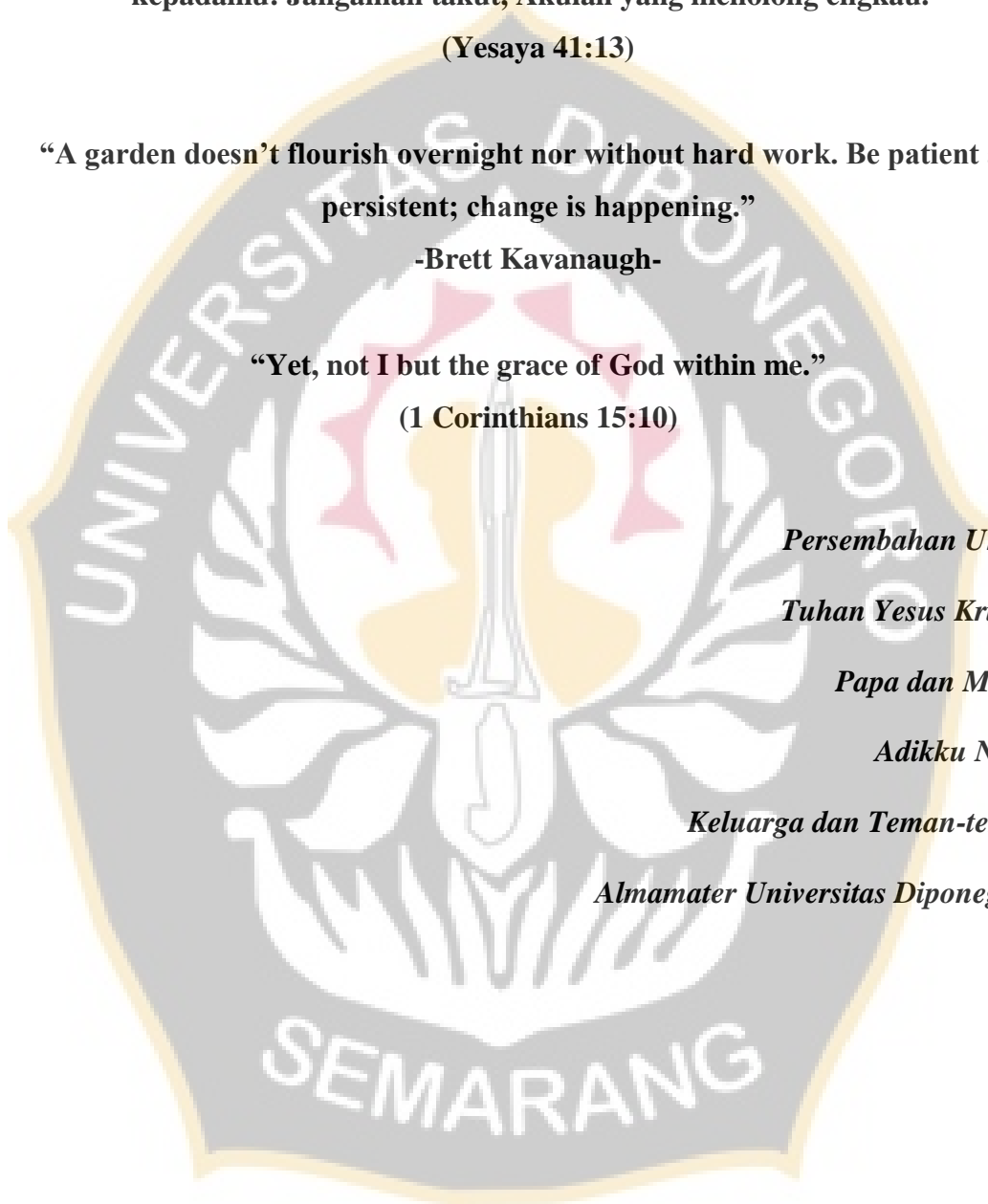
Tuhan Yesus Kristus

Papa dan Mama

Adikku Noah

Keluarga dan Teman-teman

Almamater Universitas Diponegoro



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PT GRAB INDONESIA TERHADAP KERUGIAN DALAM PROSES PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN GRAB EXPRESS”** tepat pada waktunya.

Penulisan hukum ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata 1 (S1) pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis sadari bahwa proses penulisan hukum ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus Yang Teramat Sangat Baik**, yang selalu ada dan tiada henti-Nyamemberkati setiap langkah, hati, dan pikiran penulis dan melindungi serta menyertai penulis dimanapun dan kapanpun penulis berada.
2. **Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum.**, selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. **Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H. M.Hum.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
4. **Bapak Marjo, S.H., M.Hum.**, selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
5. **Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H.**, selaku Kepala Bagian Bidang Hukum Perdataatas waktu dan bantuan tangannya selama penulisan hukum ini .

6. **Bapak Kartika Widya Utama, S.H., M.H.,** selaku dosen wali atas bantuan dan bimbingannya selama menempuh pendidikan S1 di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
7. **Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.,** selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu sabar memberikan pengarahan dan membimbing penulis selama penulisan hukum ini.
8. **Ibu Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., LL.M.,** selaku Dosen Pembimbing II, atas waktu, kesabaran, keramahan, ilmu dan arahan yang diberikan kepada penulis selama proses bimbingan penulisan hukum ini.
9. **Bapak Budiharto, S.H., M.S.,** selaku Dosen Penguji, yang saya hormati, yang telah memberikan petunjuk serta nasehat dalam penelitian hukum ini.
10. **Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro** yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
11. **PT Grab Indonesia dan Mitra Grab Indonesia di wilayah Jakarta,** yang telah bersedia menjadi narasumber, memberikan informasi dan bantuan dalam penelitian ini.
12. **Papa dan Mama** tercinta, yang selalu penulis rindukan selama masa perantauan ini, yang menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi, yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan doa, moril, dan materiil yang sangat dibutuhkan penulis.
13. **Adikku Noah,** saudara penulis yang juga memberikan dukungan doa dan semangat yang sangat penting untuk penulis.

14. ***Cousins on trip* dan sepupu-sepupu yang lain**, yang selalu menghibur, menyemangati dan mendorong penulis untuk segera menyelesaikan penulisan hukum ini.
15. **Seluruh Keluarga Pakpahan dan Hutapea**, yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.
16. **Christella, Valerie, Vanesia**, sahabat-sahabat penulis sedari SMA yang selalu mendukung dan mendoakan penulis, semoga kalian cepat kelar skripsian, cepat wisuda juga, dan cepat dapat kerja. Sukses selalu untuk cita dan cinta kita my loveee.
17. **Margareth, Omik, Ale, Irma, Moudina, Eva, Nicnop, Eka, Benny, Sonia, Ninot, Jessica**, sahabat-sahabat penulis sedari SD dan SMP yang sampai sekarang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis.
18. **IKASATU SEMARANG**, keluarga yang juga memberikan dukungan dan doa untuk penulis. Terima kasih kakak, abang, adik-adikku sudah menemaniku selama di Semarang.
19. **Benny Ronaldo (RIP)**, teman yang baik, teman curhat, selalu ada saat dibutuhkan, tenang bersama Bapa di surga sanaya, Ben.
20. **Monik, Nurul, Beta, Ajeng**, sahabat-sahabatseperjuangan selama perkuliahan dan dalam menyusun skripsi, tempat curhat dan bermain penulis. Semangat gengsku, semoga lancar skripsiannya, cepat wisuda, cepat kerja, sukses cita dan cintanya. Ku mengasihi kalian!
21. **Anggi, Sri, Kevin Hedon, Jo, Nadya, Angel, Dio, Baby, Yusna, Agus, Kepang, Elkana, Indira, Jennifer, Theo**, Ikasatu'15 keluarga

seperjuangan merantau sejak awal tiba di Semarang, kiranya Tuhan membalas kebaikan kalian semua.

22. **Sofi, Glory, Brata, Meilia, Bertha, Ruth, Ayu**, teman-teman sedari maba, sampai sekarang juga memberikan dukungan untuk penulis.
23. **Persekutuan Mahasiswa Kristen FH Undip**, rumah yang selalu ada saat di butuhkan, tempat menumbuhkan iman selama masa perkuliahan.
24. **Humas Gema Keadilan FH Undip**, kakak, abang, dan teman-teman yang sama-sama bersyukur bisa diterima dalam divisi ini, yang memberikan suka duka selama kepengurusan.
25. **There, Dhantuy, Yanti, Chendy, Ipin, Yogi, Faiz (Tim 2 KKN 2018 Desa Sambirejo – Wirosari, Grobogan)**, terimakasih sudah menjadi teman serumah selama 42 hari penulis, perbedaan diantara kita yang menyatukan kita.
26. **Seluruh teman-teman dan rekan yang lain**, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih untuk selalu mendoakan dan mendukung penulis. Tuhan Yesus memberkati.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas segala budi baik serta jasa-jasa para pihak yang telah Penulis sebutkan diatas. Penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna maka penulis menerima kritik dan saran demi penulisan yang lebih baik. Penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang khususnya di bidang Hukum Perdata Bisnis.

Semarang, 21 Maret 2019

Penulis
Anastasya Riris Edelia

TANGGUNG JAWAB PT GRAB INDONESIA TERHADAP KERUGIAN DALAM PROSES PENGANGKUTAN BARANG MELALUI LAYANAN *GRAB EXPRESS*

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat menuntut transportasi yang lebih efisien, salah satunya adalah dengan munculnya pengangkutan berbasis *online* yaitu Grab. Aplikasi Grab menawarkan beberapa layanan, salah satunya layanan *Grab Express* yang merupakan layanan antar barang dari suatu tempat ke tempat lainnya sesuai dengan pesan dari konsumen/pengguna layanan Grab. Layanan ini sangat membantu konsumen dalam pengiriman barang, tetapi kenyataannya tidaklah selalu memuaskan bagi beberapa konsumen seperti kasus terjadinya kerusakan, cacat, bentuk barang sudah tidak sesuai dengan bentuk semula, serta bentuk kerugian lainnya dan atas kerugian-kerugian tersebut, Grab tidak memberikan ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam proses pengangkutan barang melalui layanan *Grab Express* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana tanggung jawab PT Grab Indonesia bila terjadi kerusakan terhadap barang melalui layanan *Grab Express*, serta untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul dalam proses pengangkutan barang melalui layanan *Grab Express*.

Guna menjawab permasalahan tersebut, digunakan pendekatan yuridis empiris. Data diperoleh dari data primer, dianalisis dengan analisis data kualitatif terhadap data yang telah dikumpulkan, dan disajikan secara deskriptif analitis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab PT Grab Indonesia terhadap kerusakan atau kerugian terhadap barang yang diangkut melalui layanan *Grab Express* terbatas pada memfasilitasi antara *driver* dan konsumen, *driver* lah yang bertanggung jawab memberi ganti kerugian kepada konsumen. PT Grab Indonesia memberikan perlindungan hukum yaitu menjamin keselamatan dan keamanan dengan memberikan asuransi terhadap seluruh pengiriman barang melalui *Grab Express*.

Simpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kebijakan PT Grab yang terjadi di lapangan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan PT Grab Indonesia memberikan sebuah perlindungan hukum kepada pengirim barang (konsumen) yaitu berupa asuransi hingga Rp 10.000.000,00 bagi seluruh pengiriman paket melalui *Grab Express*. Saran dari penelitian ini yaitu diharapkan PT Grab Indonesia membantu untuk memberikan ganti kerugian yang disebabkan oleh kelalaian *driver* dan diharapkan PT Grab Indonesia untuk benar-benar menjalankan kebijakan tersebut di lapangan agar konsumen merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan *Grab Express*.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pengangkutan Barang, *Grab Express*, Kerugian

ABSTRACT

The ever-increasing needs of the community are demanding more efficient transportation, one of them is with the advent of online-based transportation i.e. Grab. The Grab application offers several services, one of which is the *Grab Express* service which is a service between goods from one place to another according to orders from consumers / users of Grab services. This service is very helpful for consumers in shipping goods, but in reality it is not always satisfying for some consumers such as cases of damage, defects, forms of goods not in accordance with their original form, and other forms of losses and for those losses, Grab does not provide compensation as form of responsibility for losses incurred in the process of transporting goods through the *Grab Express* service.

This research aims to examine and analyze the responsibility of PT Grab Indonesia if there is damage to goods through *Grab Express* services, as well as to find out how legal protections against consumers for losses incurred in the process of transporting goods through *Grab Express* services.

In order to answer these problems, an empirical juridical approach is used. Data obtained from primary data, analyzed by analysis of qualitative data on data that has been collected, and presented descriptively analytically.

The results of the study indicate that PT Grab Indonesia's responsibility for damage or loss of goods transported through *Grab Express* services is limited to facilitating between drivers and consumers, drivers are responsible for providing compensation to consumers. PT Grab Indonesia provides legal protection which guarantees safety and security by providing insurance for all shipments of goods through *Grab Express*.

Conclusions from this research state that PT Grab's policies that occur in the field are in accordance with the prevailing laws and regulations and PT Grab Indonesia provides a legal protection to the sender of goods (consumers) that is in the form of insurance up to IDR 10,000,000.00 for all package shipments via *Grab Express*. Suggestions from this research are that PT Grab Indonesia is expected to help to provide compensation due to driver negligence as a partner of Grab and it is expected that PT Grab Indonesia will truly implement the policy in the field so that consumers feel safe and comfortable in using *Grab Express* services.

Keywords: Responsibility, Transportation of Goods, Grab Express, Losses.

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iii
PERYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. MANFAAT PENELITIAN	5
E. SISTEMATIKA PENULISAN.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Barang.....	8
1. Pengertian Pengangkutan	8
2. Kewajiban dan Hak Para Pihak	10
3. Pertanggungjawaban Pengangkut dalam Pengangkutan Barang.....	13
B. Tinjauan Umum Tentang <i>GrabExpress</i>	16
1. Perkembangan Grab	16

2. <i>Grab Express</i> dan Layanan (fitur)Lainnya.....	17
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	19
1. Pengertian Perlindungan Hukum	19
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	19
3. Asas-Asas Hukum PerlindunganKonsumen.....	20
4. Subyek Hukum PerlindunganKonsumen.....	22
5. Kualifikasi Peristiwa yang Menimbulkan Kerugian pada Konsumen.....	26
D. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik	27
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	27
2. Dasar Hukum Transaksi Elektronik.....	28
3. Asas dan Tujuan Transaksi Elektronik	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Metode Pendekatan	30
B. Spesifikasi Penelitian.....	31
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Metode Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. HASIL PENELITIAN	34
1. Gambaran Secara Umum PT Grab Indonesia	34
a. Profil PT Grab Indonesia	34
b. Visi dan Misi PT GrabIndonesia.....	35

c. Hubungan Para Pihak dalam PT Grab Indonesia.....	36
d. Kode Etik Grab	38
e. Prosedur Pemesanan Layanan <i>Grab Express</i>	48
f. Keunggulan dan Kelemahan	50
g. Jenis Barang yang Dapat Dikirimkan dengan <i>Grab Express</i>	52
h. Ukuran Barang yang Dapat Dikirim.....	53
i. Sistem Pembayaran oleh Konsumen.....	54
j. Perihal Hak Kekayaan Intelektual.....	56
B. PEMBAHASAN	57
1. Tanggung Jawab PT Grab Indonesia bila Terjadi Kerusakan Terhadap Barang Melalui Layanan <i>Grab Express</i>	57
2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian yang Timbul dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan <i>Grab Express</i>	67
BAB V PENUTUP	78
A. KESIMPULAN	78
B. SARAN	79
DAFTAR PUSTAKA	