

TANGGUNG JAWAB HUKUM PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA TERHADAP KONSUMEN TENTANG KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN PENGIRIMAN GRABFOOD

Rildo Rafael Bonauli

Abstrak

Transportasi atau pengangkutan adalah sarana yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Transportasi online pada masa kini menurut penulis memberikan pengaruh yang baik bagi masyarakat, namun keberadaan transportasi online juga menimbulkan Pro-kontra baik dari segi pengantaran makanan dan kualitas makanan yang di jual. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam tesis ini diangkat dua permasalahan yaitu: Pertama, mengenai peraturan transportasi online dalam pengiriman serta kualitas makanan dan barang di Indonesia dan yang kedua tanggung jawab hukum yang diberikan jika terjadi kerugian berupa kerusakan, kehilangan, keluhan konsumen pada proses penyelenggaraan pelayanan grab food dalam kualitas makanan dan pelayanan pengiriman makanan? Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian yang menekankan terhadap literatur hukum perdata dan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian disimpulkan bahwa : Pertama, adanya beberapa peraturan yang berkaitan dengan pelayanan makanan melalui aplikasi grab yang sangat kuat. Kedua, mengenai masih belumnya standarisasi yang di berikan oleh grab mengenai kualitas makanan dan masih banyaknya kekurangan peraturan hukum atau kepastian hukum yang berkaitan dengan pelayanan makanan secara online.

Kata Kunci : Transportasi Online , Perlindungan Konsumen

RESPONSIBILITY PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA TO CONSUMERS ABOUT GRABFOOD FOOD QUALITY AND DELIVERY SERVICES

Rildo Rafael Bonauli

Abstract

Transportation or transportation is a very important means of life for the Indonesian people. Transportation or transportation is also very useful for the smooth running of the economy, strengthening unity and integrity and smoothing relations with other countries. As a vast archipelagic country, air, land and sea transportation is an inevitable choice. Online transportation at present, according to the author, has a good influence on the community, but the existence of online transportation also raises pros and cons, both for the delivery of food and the quality of food sold. In connection with this, this thesis raises two problems, namely First, regarding online transportation regulations in the delivery and quality of food and goods in Indonesia and secondly the legal responsibility given if there is a loss in the form of damage, loss, consumer complaints in the process of organizing grab food services in food quality and food delivery services? The methodology used in this study uses a normative juridical approach, namely research that emphasizes the civil law literature and applicable legislation. Based on the discussion of the research results, it is concluded that: First, there are several regulations related to food service through the very strong grab application Second, regarding the lack of standardization given by Grab regarding food quality and there are still many shortcomings of legal regulations or legal certainty related to service food online

Keywords : Online Transpotation, Consumer Protection