



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

TESIS

RILDO RAFAEL BONAULI

1810622009

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

2020



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

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Hukum**

RILDO RAFAEL BONAULI

1810622009

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis adalah hasil karya sendiri, sumber yang di kutip dan maupun di rujuk telah saya nyatakan benar :

Nama : Rildo Rafael Bonauli

NIM : 180622009

Tanggal : 12 Oktober 2020

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian di pernyataan saya ini, Maka saya bersedia di tuntutan dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta 12 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Rildo Rafael Bonauli

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jakarta, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rildo Rafael Bonauli

NIM : 1810622009

Program Studi : Hukum Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta Hak bebas royalti Non Eklusif (Non- Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

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

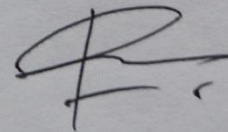
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasioanal “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selamat tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian spernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal : 12 juni 2020

Yang menyatakan,



Rildo Rafael Bonauli

PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Rildo Rafael Bonauli
NIM : 1810622009
Program Studi : Hukum Bisnis
Judul Tesis : TANGGUNG JAWAB HUKUM PT GRAB TEKNOLOGI
INDONESIA TERHADAP KONSUMEN TENTANG KUALITAS MAKANAN
DAN PELAYANAN PENGIRIMAN GRABFOOD

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian dan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Dr. Beniharamoni Harefa, S.H., M.H.

Ketua Penguji

Dr. Arrisman, S.H., M.H.

Penguji Pertama

Dr. Drs. Imam Haryanto, S.H., M.H.

Penguji Kedua



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag

Dekan

Dr. Beniharamoni Harefa, S.H., M.H.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 12 Oktober 2020

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

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan dan rasa syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **TANGGUNG JAWAB HUKUM PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA TERHADAP KONSUMEN TENTANG KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN PENGIRIMAN GRABFOOD**. Penulisan Thesis ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Ilmu Hukum serta mencapai gelar Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Veteran Jakarta periode tahun 2020. .

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan Thesis ini, antara lain :

1. Yth. Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, Rektor Universitas Pembangunan Nasional „Veteran” Jakarta;
2. Yth. Dr. H. Abdul Halim, M.Ag, Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta;
3. Yth. Dr. Beniharamoni Harefa, S.H., M.H. Ketua Program Studi Magister Hukum Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta
4. Yth. Dr. Beniharamoni Harefa, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji dalam Thesis ini;
5. Yth. Dr. Arrisman, S.H, M.H. selaku Penguji Pertama yang telah menguji dalam Thesis ini;
6. Yth. Dr. Drs. Imam Haryanto, S.H.,M.H selaku Penguji Kedua yang telah menguji Thesis ini

7. Yth. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan;
8. Orang tuaku Ayahada Ir. Nelson Pakpahan, dan Ibunda Yusnita Saragih, A.Md, kedua adik kandungku, Priskila Gusnelyn Pakpahan dan Yoel Yulvyenco Genoa, yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
9. Sahabat dekat saya selama ini, Hasbula, Rahman, Erik Raja Sianipar, Indra, Bang Ricky, Hansel Purnomo Simarmata, Ibu Mayang, Ibu Kristin Parura, Litari, Luis Delepara Purba, John Arthur, Julfrio Gultom Jatas keceriaan dan semangat yang telah diberikan selama ini, sehingga dapat memberikan energi positif bagi penulis.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 di Magister Hukum Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta atas semangat dan kerjasamanya selama ini;
11. Kepada para pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan pendidikan Magister Hukum di Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga perbuatanya dan kebaikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yesus Kristus.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jakarta, 12 Oktober 2020

Penulis,

Rildo Rafael Bonauli

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual	8
1.6 Metode Penelitian	14
1.6 Sistematika Peneltian	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	21
II.1 Tinjauan Tanggung Jawab Hukum	21
II.2 Tinjauan Perlindungan Konsumen	24
II.3 Tinjauan Asas Perlindungan Konsumen	27
II.4 Tinjauan Hak dan Kewajiban Konsumen	28
II.5 Tinjauan Pelaku Usaha	29
II.6 Tinjauan Transpotasi Online	32
II.7 Tinjauan Kulititas Makanan	34
II.8 Tinjauan Kualitas Pelayanan	38
BAB 3 METODE PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian Hukum	42
3.2 Pendekatan Penelitian	43
3.3 Tipe Penelitian	45
3.4 Sifat Penelitian	45
3.5 Metode Pengumpulan data	45
3.6 Jadwal Penelitian	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Peraturan Transpotasi Online Dalam Pengiriman Serta Kualitas Makanan dan Barang Di indonesia	47
4.2 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	54

BAB 5 PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	74
RIWAYAT HIDUP	

