

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN BERMOTOR UMUM TIDAK DALAM TRAYEK DENGAN APLIKASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (ONLINE)”  
(STUDI KASUS LAYANAN GRAB CAR)**

**INTISARI**

Oleh :

Sari Hayu Hutami<sup>1</sup>, Nurhasan Ismail<sup>2</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bentuk pemenuhan hak - hak penumpang pengguna jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi (*Online*) serta untuk mengetahui proses pelaporan dan penyelesaian permasalahan terkait dengan pemenuhan hak penumpang.

Metode penelitian dilakukan dengan berdasarkan pada penelitian normatif empiris. Penelitian normatif empiris merupakan kombinasi antara studi kepustakaan dengan studi lapangan. Studi kepustakaan menitikberatkan penelitian terhadap bahan pustaka atau data sekunder, yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan di Indonesia khususnya terkait perlindungan hukum kepada penumpang angkutan umum, sementara studi lapangan digunakan untuk mengkaji bagaimana pemenuhan hak - hak penumpang pengguna jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi (*Online*) serta untuk mengetahui proses pelaporan dan penyelesaian permasalahan terkait dengan pemenuhan hak penumpang dengan meneliti data primer, yang mana data tersebut diperoleh langsung dari informan yang diteliti.

Berdasarkan penelitian tersebut, hasil penelitian yang diperoleh adalah pemenuhan hak - hak penumpang pengguna jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi (*Online*) pada layanan Grab Car belum sepenuhnya memenuhi hak-hak konsumen dikarenakan masih terdapat beberapa pengemudi yang tidak mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Grab dan pihak Grab sendiri belum mengatur bentuk kompensasi atas kerugian konsumen, Grab hanya memberikan sanksi bagi pengemudi. Proses pelaporan dan penyelesaian permasalahan terkait dengan pemenuhan hak penumpang dapat dilakukan melalui *website* Perusahaan Aplikasi dan pada layanan pengaduan yang tertera pada aplikasi. Perusahaan Aplikasi perlu lebih meningkatkan layanan pengaduan konsumen tersebut.

**Kata Kunci** : perlindungan hukum, hak penumpang, proses pelaporan.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

**“LEGAL PROTECTION TOWARDS PASSENGER OF UN-ROUTE  
PUBLIC TRANSPORTATION WITH APPLICATIONS BASED ON  
INFORMATION TECHNOLOGY (ONLINE)”  
CASE STUDIES OF GRAB CAR SERVICES**

**ABSTRACT**

By :

Sari Hayu Hutami<sup>1</sup>, Nurhasan Ismail<sup>2</sup>

This study aims to examine and analyze the fulfillment form of passenger rights of public transportation with applications based on information technology (online) as well as to determine the reporting process and the problem solving related to the fulfillment of passenger rights .

The research method is based on empiric normative research. The empirical normative research is a combination of literature study and field study. The literature study focuses on library research materials or secondary data, which is guided by Indonesian legislation especially related to legal protection of public transport passengers, while field studies are used to assess how fulfillment of the passenger rights of public transportation with applications based on information technology (online) and to know the process of reporting and problems solving related to the fulfillment of passenger rights by examining the primary data, which data obtained directly from the investigated informants.

Based on the research, the result of the research is the fulfillment of the rights of passengers of service users of People With Non-Motorized Public Transportation In Trajectory With Application Based on Information Technology (Online) on Grab Car service has not fully fulfill the consumer rights because there are still some drivers does not comply with service standards set by Grab and Grab's own party has not set the form of compensation for consumer loss, Grab only sanctions for the driver. The process of reporting and solving problems related to the fulfillment of passengers' rights may be made through the Company's Application website and on the complaint services listed on the application. Application companies need to further improve the customer complaints services.

**Keywords:** legal protection, passenger rights, reporting proces

---

<sup>1</sup> Student of Law Master, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Lecturer of Law Master, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada