

ABSTRAKSI

PT. Solusi Transportasi Indonesia merupakan perusahaan teknologi yang menyelenggarakan pelayanan jasa berupa Grab Car dalam aplikasi Grab. Layanan Grab Car tersebut menghubungkan antara pihak yang berhubungan yaitu Pihak Grab, Driver dan Konsumen. Penyelenggaraan pelayanan jasa yang dilakukan oleh Grab menimbulkan polemik dengan adanya kasus-kasus Grab Car yang menimpa konsumen akibat ulah driver di Yogyakarta. Hubungan kemitraan dalam aplikasi Grab hanya menghubungkan antara perusahaan sebagai penyedia aplikasi dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi sehingga dalam hal ini menimbulkan polemik bagaimana tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak keamanan dan kenyamanan terhadap konsumen. Sehingga, rumusan masalah disini yaitu bagaimana pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan dan bagaimana tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab dan untuk mengetahui tanggung jawab driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab. Penelitian yang digunakan melalui penelitian empiris-normatif, Jenis data yang digunakan berupa observasi dan wawancara dengan sumber yang terkait dalam penelitian ini. Metode Pengumpulan data menggunakan pendekatan empiris dan ditunjang dengan data kepustakaan dan undang-undang yang terkait dengan penelitian ini. Data yang terkumpul kemudian dianalisa melalui analisis deskriptif kualitatif. Dari hasil analisis tersebut di atas, peneliti menyimpulkan bahwa Pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab masih lemah dan tanggung jawab *driver* Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab tidak terpenuhi, dalam hal ini driver bukan bagian Grab dan tidak memenuhi unsur upah, perintah dan pekerjaan dalam perjanjian kerja dimana driver dalam hal ini bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perbuatan yang dilakukan dan perilaku driver yang tidak baik. Akibat kerugian tersebut, konsumen dapat melakukan upaya hukum melalui jalur litigasi maupun non litigasi terhadap driver atas Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1365 KUHPdata yang tujuannya untuk meminta ganti kerugian. sehingga dalam hal ini pihak Grab harus melakukan pengawasan dan melakukan monitoring kepada driver (mitranya) serta meningkatkan layanan Grab yang lebih baik agar dapat memberikan layanan yang aman dan nyaman serta menjamin keselamatan bagi konsumen Grab, disamping itu juga pihak Grab harus memperbaiki klausul perjanjian yang sudah ada sebelumnya sehingga dalam hal ini antara pihak Grab, mitra (driver) dan pengguna layanan (konsumen) berada dalam posisi yang adil dan tidak ada pihak yang saling dirugikan akan pemenuhan haknya.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, PT. Solusi Transportasi Indonesia, layanan Grab Car, Driver (mitra), Konsumen.