

## ABSTRAK

**Quynna Zenobia**, *Perlindungan hukum terhadap pengemudi grab yang mengalami kerugian atas pesanan fiktif layanan grabfood dihubungkan dengan peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor pm 12 tahun 2019 tentang perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat.*

Pengemudi Grab yang mengalami pesanan fiktif berupa *GrabFood*, terjadi ketika para pengemudi tersebut menerima pesanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi Grab, yang kemudian ketika pesanan akan di berikan kepada konsumen sesuai alamat yang tertera dalam aplikasi Grab konsumen tidak dapat dihubungi baik melalui aplikasi chat Grab, telepon maupun Whatsapp sehingga pengemudi kesulitan menghubungi konsumen ini yang telah terjadi pesanan fiktif.

Perlindungan terhadap pengemudi Grab menjadi bagian terpenting dengan hadirnya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat yang dimaksudkan untuk perlindungan untuk pengemudi Grab. Sebagaimana dimaksud Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat pada Pasal 16 angka 3 Perlindungan sebagaimana yang dimaksud ayat (1) huruf a bahwa: “Diberikan terhadap pengemudi sepeda motor untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi berupa layanan pengaduan dan penyelesaian masalah pengemudi”.

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pesanan fiktif terhadap pengemudi Grab pada layanan Grabfood, 2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi mitra Grab dan pengemudi Grab hingga terjadinya kerugian atas pesanan fiktif yang dialami pengemudi Grab, 3) Untuk mengetahui bagaimana perlindungan terhadap pengemudi Grab pada layanan GrabFood atas pesanan fiktif sudah sesuai Pasal 16 Angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

Dari hasil penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa perlindungan hukum untuk pengemudi Grab dengan *grabfood* sebagai salah satu layanan yang ditawarkan oleh Mitra Grab dan perlindungan dari Mitra Grab untuk order fiktif menyediakan *fitur* Ganti Rugi Uang namun dengan adanya beberapa kendala baik dari Mitra Grab maupun pengemudi Grab itu sendiri hal ini belum dapat melindungi pengemudi Grab.

**KATA KUNCI:** Perlindungan pengemudi Grab, Pesanan Fiktif, Mitra Grab.