

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN OJEK *ONLINE* GRAB MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DI KOTA PADANG

*Diajukan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas*



Pembimbing :

Linda Elmis, S.H., M.H

Neneng Oktarina, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAYANAN OJEK *ONLINE* GRAB MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI
KOTA PADANG”**

(Kevin, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, 68 Halaman, 2022)

abstrak

Tujuan pembangunan nasional adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, maka transportasi menjadi sangat penting bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan. Salah satu mode transportasi yang memudahkan kegiatan masyarakat yang banyak diminati sekarang ini adalah layanan ojek *online* seperti layanan ojek *online* Grab atau *GrabBike*. PT. Grab Indonesia dan mitra penyedia layanan Grab sebagai pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha harus memberikan dan mementingkan perlindungan hukum terhadap hak – hak konsumen pengguna jasa layanannya sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di kota Padang terdapat permasalahan mengenai hak – hak konsumen pengguna jasa layanan *GrabBike* seperti mitra penyedia layanan *GrabBike* yang tidak mementingkan hak konsumen pengguna atas kenyamanan dalam menggunakan jasa layanannya, keamanan dalam data privasi pengguna, serta membahayakan keselamatan pengguna dalam berkendara hingga dapat merugikan pengguna baik secara fisik maupun non fisik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan ojek *online* Grab menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Padang? 2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa layanan ojek *online* Grab, serta upaya dalam menghadapi kendala yang ditemui oleh pengguna jasa layanan ojek *online* Grab menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Hasil penelitian ini diantaranya: 1. upaya yang dilakukan dalam menjamin perlindungan terhadap hak –hak konsumen dengan melakukan perekrutan mitra atau penyedia jasa layanan *GrabBike* yang sangat selektif, mengatur dasar cara kerja dan meningkatkan kualitas layanan melalui Standar Operasional Prosedur, serta pemberian sanksi. 2. kendala yang dihadapi, serta upaya dalam menghadapi kendala yang ditemui oleh pengguna jasa layanan ojek *online* Grab di kota Padang antara lain: aplikasi rumit dalam penggunaan, tarif yang berubah – ubah, serta penyedia jasa layanan yang tidak menaati aturan. PT. Grab Indonesia harus memperbaharui aplikasi serta standar operasional dalam meningkatkan mutu layanannya.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Grab, *GrabBike*