

## ABSTRAK

Transportasi merupakan bagian penting dari kehidupan masyarakat Indonesia saat ini yang dinilai sangat efisien dalam melakukan aktivitas sehari – hari, dengan biaya yang cukup terjangkau kendaraan umum sangat diminati kaum masyarakat kelas menengah bawah. Baru-baru ini muncul transportasi umum yang berbasis *online* yaitu Grab yang menyerupai ojek. Pengoperasian kendaraan roda dua atau disebut ojek *online* sebagai sarana transportasi umum bertentangan dengan Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui perlindungan hukum yang di dapatkan bagi pengguna ojek *online* “Grab” dan menganalisis hambatan dan solusi dari perlindungan hukum bagi pengguna ojek *online* “Grab” menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 di Kabupaten Kendal

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Metode pengumpulan data digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode analisis data menggunakan analisis kualitatif

Hasil penelitian ini di dapatkan bahwa perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* timbul karena adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999. Grab Sampai saat ini belum ada kepastian hukum yang memberikan kepastian baik kepada pengemudi maupun penumpang ojek mengenai status legalitas. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online* adalah dengan cara memberikan jaminan bagi *driver* dan penumpang apabila kerugian mencapai diatas Rp 25.000.000,00. Hambatan dan Solusi dari Perlindungan Konsumen sesuai UU No.8 Tahun 1999 di Kabupaten Kendal, hambatan timbul karena adanya hak dan kewajiban dari konsumen yang belum terjawab solusinya seperti Mahkamah Konstitusi yang menolak untuk melegalkan keberadaan ojek *online*

Kata kunci :Perlindungan Hukum, Ojek *online*, Konsumen penumpang