

## ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi modern dengan media sosial membuat informasi dapat menyebar luas dan mendorong kegiatan usaha di berbagai bidang. Salah satunya bidang transportasi, secara umum transportasi memegang peranan penting di Indonesia di banyak bidang. Melihat adanya peluang usaha di bidang transportasi ini maka para pencetus mengemukakan moda baru dalam bidang transportasi yaitu transportasi berbasis aplikasi *online*.

Penelitian ini, berjudul "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online (GOJEK) di Kota Semarang*" ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hukum yang mengatur tentang transportasi *online* dan bagaimana bentuk dari perlindungan konsumen yang berlaku pada pengguna jasa transportasi *online* itu sendiri.

Methodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu melihat pelaksanaan hukum dalam masyarakat. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan melakukan wawancara, serta memadukan data sekunder yang berupa studi kepustakaan bahan-bahan hukum.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa : 1) peraturan yang digunakan untuk mengatur transportasi *online* ini tidak berbeda dengan pengaturan pada transportasi umum lainnya namun dengan tambahan aturan yang adanya pengaturan tambahan tersebut dikarenakan penggunaan alat atau kendaraan roda dua, dan dengan adanya aturan tersebut pemerintah telah memenuhi sedikit harapan masyarakat yang menginginkan kepastian hukum sebagai konsumen. 2) Dalam perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi *online* berlandaskan dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan di tambah dengan Peraturan Menteri No. 12 tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan bagi Pengguna Sepeda Motor yang digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, Dalam menerapkan perlindungan konsumen Go-jek. Peran Pemerintah yang dilakukan yaitu tentang keselamatan dan kenyamanan, kepastian mendapatkan pelayanan, layanan pengaduan dan penyelesaian permasalahan penumpang, kepastian biaya jasa sesuai dengan kesepakatan atau tertera dalam aplikasi, dan kepastian mendapatkan santunan jika terjadi kecelakaan.

**Kata Kunci : Pengguna Jasa, Perlindungan Konsumen, Transportasi *Online***

## **ABSTRACT**

*Along with the development of modern technology with social media, information can spread widely and encourage business activities in various fields. One of them is transportation, in general transportation plays an important role in Indonesia in many fields. Seeing the existence of business opportunities in the field of transportation, the originators of this proposed a new mode of transportation, which is transportation based on online applications.*

*This study, entitled "Consumer Protection of Online Transportation Service Users (GOJEK) in Semarang City" aims to find out how the laws governing online transportation and what forms of consumer protection apply to users of online transportation services themselves.*

*The research methodology used in this study is empirical juridical that is looking at the implementation of law in society. The data used are primary data that is data obtained directly from the field by conducting interviews, and combining secondary data in the form of a literature study of legal legal materials.*

*Based on the results of the study, it can be concluded that: 1) the regulations used to regulate online transportation are not different from the regulations on other public transportation, but with additional rules due to the use of tools or two-wheeled vehicles, and with the existence of these rules the government has meet a little expectation of people who want legal certainty as consumers. 2) In consumer protection for users of online transportation services based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and supplemented by Minister of Regulation No. 12 of 2019 concerning Safety Protection for Motorcycle Users which is used for the Interest of the Community, in implementing Go-jek consumer protection. The role of the Government is about safety and comfort, the certainty of getting services, service complaints and solving passenger problems, the certainty of service costs in accordance with the agreement or stated in the application, and the certainty of getting compensation in the event of an accident.*

*Keywords: Service Users, Consumer Protection, Online Transportation*