

ABSTRAK

Ojek dengan berbasis *online* ini berbeda dengan ojek yang biasa kita jumpai. Grab adalah perusahaan yang bekerjasama dengan Mitra dan menyediakan jasa manajemen operasional para mitra sehubungan dengan penggunaan aplikasi Grab. Penulisan ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Ojek *Online* pada PT. Grab Indonesia Cabang Kudus, dan 2) Untuk mengetahui dan memahami apakah PT. Grab Indonesia cabang Kudus telah melakukan perlindungan terhadap pengguna jasa Ojek *Online* “Grab” atau belum.

Metode pendekatan yang digunakan adalah menggunakan sudut pandang yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Pendekatan ini menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jelas turun langsung ke objeknya yaitu mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* “Grab” cabang Kabupaten Kudus.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* “Grab” menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Kudus. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online* “Grab” adalah dengan cara memberikan jaminan bagi penumpang yang mengalami kerugian akibat kecelakaan berupa asuransi (Salvus). Pihak Grab juga memberikan ganti kerugian berupa pengembalian saldo OVO (layanan keuangan digital) terhadap pengguna jasa ojek *online* “Grab” yang mengalami kerugian seperti terpotongnya saldo OVO (layanan keuangan digital) dengan sendirinya. 2) PT. Grab Indonesia cabang Kabupaten Kudus telah melaksanakan perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online*. Dalam hal tertentu upaya perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* “Grab” sudah cukup bagus.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa, Ojek *Online*

ABSTRACT

This online-based motorcycle taxi is different from the motorcycle taxis we usually encounter. Grab is a company that collaborates with Partners and provides operational management services for partners in connection with the use of the Grab application. This writing aims to: 1) To know and understand the forms of legal protection for Ojek Online service users at PT. Grab Indonesia Kudus Branch, and 2) To find out and understand whether PT. Grab Indonesia, Kudus branch, has protected users of the "Grab" Online Ojek service or not.

The method used is to use a sociological juridical perspective. The sociological juridical approach is to identify and conceptualize the law as a real and functional social institution in a real living system. This approach emphasizes research aimed at gaining empirical legal knowledge clearly descending directly to its object, namely knowing legal protection for users of the "Grab" online motorcycle taxi service in the Kudus Regency branch.

The results of this study indicate that: 1) Legal protection for users of "Grab" online motorcycle taxi services according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Kudus Regency. Consumer protection provided by the online transportation company "Grab" is by providing guarantees for passengers who have suffered losses due to accidents in the form of insurance (Salvus). Grab also provides compensation in the form of returning OVO balances (digital financial services) to users of the online motorcycle taxi service "Grab" who experience losses such as cuts in OVO balances (digital financial services) by themselves. 2) PT. Grab Indonesia Kudus Regency branch has implemented legal protection for online motorcycle taxi service users. In certain cases the legal protection efforts for online motorcycle taxi service users "Grab" are good enough.

Keywords: *Legal Protection, Service Users, Ojek Online*