

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di awal abad ke-21 isu, praktik globalisasi dan liberalisasi semakin menjadi. Berbagai keputusan lembaga ekonomi internasional seperti WTO (*World Trade Organization*) ikut mendorong laju globalisasi dan liberalisasi ekonomi dunia. Belajar dari sejarah, depresi besar yang melanda dunia sekitar tahun 1930-an telah meruntuhkan perekonomian dunia. Situasi tersebut memaksa pemerintah kolonial mengubah sistem dan pola kebijakan ekonomi dari menitikberatkan pada sektor perkebunan ke sektor industri dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam pemberian izin dan fasilitas bagi pendirian industri. Kepentingan-kepentingan konsumen telah lama menjadi perhatian yang secara tegas telah dikemukakan pada tahun 1962 oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy yang menyampaikan pesan di depan Kongres tentang pentingnya kedudukan konsumen di dalam masyarakat.¹

Sebelum itu, di Amerika Serikat telah dibentuk lembaga khusus yang memiliki wibawa sangat besar dalam memperjuangkan kepentingan konsumen. Salah satu lembaga tersebut adalah *The Federal Trade Commission*(FTC) yang dibentuk pada tahun 1914 yang berada langsung di

¹ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hal 2

bawah Kongres Amerika Serikat yang dibentuk dengan undang-undang tersendiri.²

Posisi konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Ulama PBB (Perserikatan Bangsa Bangsa) No. A/RES/39/248 Tahun 1985, tentang *Guidelines for Consumer Protection. Guidelines for Consumer Protection* tersebut menghendaki agar konsumen dimana pun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya. Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia, hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan itu, dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.

Sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) lahir, dari inventarisasi regulasi sampai tahun 1991, peraturan yang memuat unsur perlindungan konsumen tersebar dalam 8 (delapan) bidang, yaitu:

1. Obat-obatan dan bahan berbahaya
2. Makanan dan minuman
3. Alat-alat elektronik

² Zulkarnen, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Barang-Barang Elektronik*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2008, hal 2

4. Kendaraan bermotor
5. Meterologi dan tera
6. Industri
7. Pengawasan mutu barang
8. Lingkungan hidup

Dari sisi pelaku usaha, dengan semakin luasnya peredaran barang maupun jasa telah menimbulkan persaingan yang sangat ketat di antara para produsen, sehingga memaksa para produsen untuk senantiasa bersikap kreatif membaca situasi pasar dan kemudian menjabarkan dalam berbagai kebijakan guna meningkatkan penjualan.³

Seiring berkembangnya teknologi modern yang didukung dengan media sosial membuat informasi dapat menyebar luas dan mendorong kegiatan usaha diberbagai bidang. Hal ini membuat pelaku usaha melebarkan sayapnya. Pelaku usaha beramai-ramai memanfaatkan media sosial sebagai ajang promosi usahanya ditambah sifat manusia modern terjangkau oleh penyakit hedonisme yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.⁴

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus di tata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat

³ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Iklan yang menyesatkan*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hal 9

⁴ Absori, “*Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia*”, Jurnal Ilmu Hukum, No. 1 Vol. 9, Maret 2006, hal 39

kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.⁵

Seiring perkembangan zaman yang telah memasuki era globalisasi, kecanggihan teknologi dan informasi telah merajai di berbagai bidang kehidupan manusia. Hal tersebut sangat berpengaruh di kehidupan manusia mendatang. Salah satu pengaruh yang sangat menonjol adalah meningkatnya kebutuhan sandang dan pangan manusia.

Globalisasi telah terjadi di seluruh negara, salah satunya adalah Indonesia. Salah satu akibat dari globalisasi adalah meningkatnya perpindahan masyarakat dari satu tempat ke tempat yang lain. Perpindahan tidak hanya terjadi pada manusia saja, melainkan terjadi juga pada barang dan jasa yang diiringi dengan meningkatnya kebutuhan sarana transportasi yang memadai.

Kegiatan dari transportasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.⁶

Berbagai pilihan jenis transportasi yang ditawarkan oleh angkutan umum dengan tingkat pelayanan, kenyamanan, dan tarif yang berbeda-beda antara jenis transportasi satu dengan yang lainnya.

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hal 7

⁶ Soegijatna Tjakra Negara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hal 1

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya. Keberadaan ojek sekarang ini tidak bisa dipandang sebelah mata. Jasa layanan ojek sekarang sudah berkembang pesat dengan adanya layanan ojek berbasis *online*.

Ojek berbasis *online* merupakan sebuah era yang memanfaatkan jaringan internet dengan menciptakan *startup* atau aplikasi pemesanan ojek secara *online* yang telah merubah dari ojek pangkalan menjadi ojek berbasis *online* dengan melalui *smartphone*. Ada berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh layanan ojek *online* dibandingkan dengan angkutan umum yang lainnya. Saat ini telah banyak yang menawarkan jasa angkutan umum (ojek) dengan berbasis *online* seperti Grab, Gojek, Uber dan masih banyak lagi. Ojek *online* awalnya hanya beroperasi di Jakarta saja, tetapi sekarang ini perkembangan layanan ojek *online* sudah merambah ke daerah-daerah di luar Jakarta seperti salah satunya berada di Kabupaten Kudus. Kabupaten Kudus telah menjadi salah satu daerah untuk perluasan pasar bagi layanan ojek *online* seperti “Grab”. Dalam waktu singkat, layanan ojek *online* di Kabupaten Kudus berhasil menjaring ratusan orang untuk menjadi pengemudi ojek (*driver*). Para pengemudi ojek bukan hanya dilakukan oleh para pengangguran saja, tetapi banyak juga dilakukan oleh orang-orang yang sudah bekerja guna untuk menambah penghasilan di sela-sela waktu luang.

Ojek *online* telah menjadi alternatif angkutan bagi sebagian masyarakat karena fleksibel dalam kegiatannya, lebih praktis, dan bisa menjangkau

tempat yang tidak dilalui oleh angkutan umum seperti bus, angkutan kota, dan jenis angkutan umum lainnya.

Grab dan ojek pangkalan pada umumnya mempunyai persamaan yang mendasar, yaitu apabila ditinjau dari jenis alat angkut yang digunakan keduanya menggunakan sepeda motor. Sedangkan perbedaannya adalah dalam proses pemesanan, dimana untuk pemesanan Grab setiap pengguna jasanya hanya dapat melakukan pemesanan melalui *smartphone*, dan secara otomatis Grab langsung menentukan tarif yang dihitung berdasarkan jarak tempat penjemputan ke tempat tujuan. Sehingga tidak ada lagi tawar menawar seperti transaksi yang dilakukan terhadap ojek pangkalan.

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. Mitra di sini memiliki pengertian yaitu pihak (*driver*) yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan oleh konsumen, atau jasa lainnya yang disediakan oleh aplikasi Grab dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki mitra (*driver*) sendiri. Selain menyediakan jasa antar jemput barang dan/atau orang, Grab juga melayani pengiriman barang, pesan-antar makanan, pemesanan tiket bioskop, pembelian pulsa, pembayaran tagihan listrik dan lain sebagainya.

Inovasi transportasi tersebut adalah terobosan baru yang tidak hanya meningkatkan perkembangan transportasi melainkan juga sekaligus

menciptakan lapangan pekerjaan yang signifikan bagi masyarakat Indonesia. Dengan hadirnya ojek *online* seperti “Grab” sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal transportasi ditengah perkotaan yang sering mengalami kemacetan.

Akan tetapi dibalik kemudahan yang diberikan, Grab banyak menuai kontra dari berbagai pihak. Sepeda motor yang menjadi alat utama dalam layanan ojek *online* maupun konvensional (ojek pangkalan) menurut Pasal 47 ayat (3) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidak termasuk dalam kelompok kendaraan bermotor umum karena hanya mobil penumpang, mobil barang, dan bus yang masuk dalam kelompok kendaraan bermotor umum. Sepeda motor menurut pasal 1 butir (20) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah.

Awalnya Mahkamah Konstitusi menolak *legalitas* angkutan sepeda motor, tetapi Budi Karya Sumadi selaku Menteri Perhubungan menegaskan ojek *online* dapat tetap beroperasi seperti biasa karena Dinas Perhubungan akan berkoordinasi dengan Kepolisian dan Pemerintah Daerah setempat agar ojek *online* tetap mendukung kegiatan masyarakat. Rekomendasi Kementerian Perhubungan tentang peraturan ojek *online* dilakukan Pemerintah Daerah muncul setelah Mahkamah Konstitusi menolak permohonan uji materi perkara nomor 41/PUU-XVI/2018 yang diajukan

pengemudi ojek *online*. Pemerintah Daerah dianggap bisa mengatur ojek *online* dengan dasar untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, itu yang membuat ojek *online* masih tetap dapat beroperasi sampai sekarang.

Akhirnya, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) memastikan aturan ojek *online* sudah ditandatangani pada 11 Maret 2019. Aturan tersebut adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 tahun 2019 tentang perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 tahun 2019 tentang perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat ada empat hal yang akan diatur, yakni aturan, keselamatan, kemitraan, dan suspensi mitra *driver* ojek *online*.⁷

Tanggungjawab pengemudi ojek sepeda motor berkaitan dengan hak-hak konsumen, karena tanggungjawab dari pengemudi ojek sepeda motor sangat diperlukan apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan pengangkutan yang semestinya tidak mengakibatkan tidak selamatnya objek yang diangkut sampai tempat tujuan.

Pengguna jasa ojek sepeda motor dapat disebut sebagai konsumen karena menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 1 angka 1 “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

⁷ Hanifah Sartika Putri&Amalia Diamantina, “Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat”, Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, No.3 Vol. 1, 2019, hal 399

perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen berbicara mengenai jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.⁸

Konsumen wajib dilindungi secara hukum melalui perundang-undangan, termasuk penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap penyelenggara jasa angkutan umum kendaraan bermotor (ojek). Beberapa kerugian yang dialami pengguna jasa ojek sepeda motor adalah terjadinya kecelakaan, pelecehan dan lainnya yang disebabkan oleh pengemudi ojek tersebut. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang kepada konsumen. Pelayanan ojek sangat perlu ditingkatkan menjadi lebih terjamin keamanan dan perlindungan hukumnya. Hal ini penting untuk melindungi pengguna jasa ojek yang bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan angkutan lalu lintas dan angkutan jalan yang lebih aman, nyaman, dan tertib.

Sepeda motor merupakan alat transportasi yang paling banyak terlibat dalam kecelakaan. Aspek keamanan sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya wadah tertutup yang melindungi pengendara maupun penumpang dari hal-hal yang tidak diinginkan. Sepanjang tidak ada payung hukum, tidak ada satu pun perusahaan asuransi yang mau memproteksi keselamatan pengemudi maupun penumpang angkutan sepeda motor, lain halnya dengan angkutan umum jenis lainnya yang sudah dapat legalitas

⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal 3

hukum, sehingga bila mengalami kecelakaan maka jaminan berupa santunan asuransi kecelakaan dapat segera diterima.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis ingin melakukan dan mengadakan penelitian dengan judul : “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Ojek *Online* “Grab” Cabang Kabupaten Kudus”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Ojek *Online* pada PT. Grab Indonesia Cabang Kudus?
2. Apakah PT. Grab Indonesia cabang Kudus telah melakukan perlindungan terhadap pengguna jasa Ojek *Online*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Ojek *Online* pada PT. Grab Indonesia Cabang Kudus.
2. Untuk mengetahui dan memahami apakah PT. Grab Indonesia cabang Kudus telah melakukan perlindungan terhadap pengguna jasa Ojek *Online* “Grab” atau belum.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis, dapat berguna dalam perkembangan ilmu hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dan hak-hak yang di dapat konsumen ketika mengalami kerugian. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur kepustakaan tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Ojek *Online* pada PT. Grab Indonesia Cabang Kudus.

2. Secara Praktis, diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk mengetahui fungsi dari perlindungan hukum dalam penggunaan jasa ojek *online* dan berguna bagi pelaku usaha atau perusahaan dalam memberikan kebijakan dalam membuat aturan sesuai undang–undang yang berlaku.
3. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang adanya perlindungan hukum dalam penggunaan jasa ojek *online*.

E. Terminologi

Dalam penelitian ini penulis memilih judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Ojek *Online* “Grab” Cabang KabupatenKudus”. Dengan penjelasan arti dari judul tersebut yakni :

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.⁹

2. Pengguna Jasa

Menurut Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang maupun barang.

⁹ Satjpto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hal 121

3. Ojek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya.¹⁰ Dengan demikian, dalam makna yang lebih luas ojek dapat diartikan sebagai sarana transportasi informal menggunakan sepeda motor yang dapat digunakan untuk memindahkan atau mengangkut manusia maupun barang berdasarkan kesepakatan antara pengguna dan pengendara sesuai dengan keinginan dari penggunanya.

4. *Online*

Menurut Dedik Kurniawan (Penulis dan Pakar Teknologi Informasi), *Online* adalah suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan berbagai kegiatan yang bisa dilakukan secara *online* seperti halnya untuk *searching*, mencari berita, bisnis, dan lain-lain.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

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.¹¹

¹⁰ J. S. Badudu dan Sultan Mohammad, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PT. Intergraphic, Jakarta, 1994, hal 48

¹¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010, hal 51

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.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dan termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (*Library Research*) yang akan disajikan secara deskriptif.

3. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa sumber untuk mencari data sebagai pelengkap dalam penulisan yaitu meliputi 2 sumber:

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian langsung melalui wawancara serta menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek *online*.

b. Data Sekunder

Jenis data sekunder yang digunakan yaitu data yang diperoleh melalui literatur atau studi kepustakaan yang relevan dengan masalah yang diteliti. Mencakup dokumen-dokumen resmi, hasil-

hasil penelitian yang berwujud laporan, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pendapat para ahli.

1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari :

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- b) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.
- e) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer, terdiri dari:

- a) Buku-buku atau hasil penelitian yang membahas Hukum Perlindungan Konsumen.
- b) Dokumen-dokumen dan artikel yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen.

4. Alat Pengumpulan Data

a. Studi Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah studi dokumen atau bahan pustaka yaitu dengan inventarisasi, identifikasi

dan mempelajari secara cermat data atau bahan hukum sekunder yang berupa buku-buku, makalah, hasil penelitian, internet, skripsi dan bahan hukum lainnya yang relevan dengan obyek penelitian ini.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan dengan cara inventarisasi, identifikasi dan mempelajari secara cermat mengenai data atau bahan hukum sekunder yang berupa buku-buku, makalah, hasil penelitian, internet, skripsi dan bahan hukum lainnya yang relevan dengan obyek penelitian ini.

c. *Interview* (wawancara)

Pengumpulan data dengan wawancara, dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan metode tambahan atau pendukung dari keseluruhan bahan hukum yang dihimpun melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden yang telah ditentukan untuk memperoleh pendapat atau pandangan serta keterangan tentang beberapa hal (data atau bahan hukum) yang diperlukan.

5. Lokasi Penelitian dan Subyek Penelitian

Tempat yang digunakan peneliti sebagai lokasi penelitian ini adalah di Jl. Bhakti No.82, Burikan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59311.

6. Analisis Data Penelitian

Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan digambarkan sesuai keadaan yang sebenarnya, apa yang dikatakan narasumber baik secara lisan maupun tulisan yang mencakup permasalahan mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa Ojek *Online* pada PT. Grab Indonesia cabang Kabupaten Kudus.

G. Sistematika Penelitian

Penulisan ini terdiri dari 4 (empat) bab yang dilakukan untuk mengetahui dan memperoleh dalam melakukan pembahasan, penganalisisan, dan penjabaran, dimana ada keterkaitan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Sistem penulisan ini dijabarkan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Terminologi, Metode Penelitian, Sistematika Penelitian, dan Jadwal Penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, di dalam bab ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan tentang perjanjian secara umum, pengertian perlindungan konsumen, pengertian ojek *online*, pengertian perlindungan konsumen menurut perspektif islam.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan, di dalam bab ini akan membahas perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* “Grab” Cabang Kabupaten Kudus.

BAB IV Penutup, yang berisikan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian dan saran bagi pihak yang berkaitan dalam penulisan ini.