

# **PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BERBASIS ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM**

## **ABSTRAK**

**Benita Yamaesitari Zagoto**

Transportasi merupakan suatu alat yang digunakan masyarakat untuk membantu memperlancar aktivitas dan kegiatan sehari-hari. Saat ini transportasi angkutan umum berbasis *online* menjadi populer dikalangan masyarakat karena keberadaannya yang mempermudah dan menguntungkan di beberapa kondisi bagi penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen transportasi *online* dan mengetahui tanggung jawab yuridis pelaku usaha terkait perlindungan hukum untuk konsumen transportasi berbasis *online*.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan melihat cara kerja hukum dimasyarakat. Sumber data diperoleh dari data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik studi pustaka, kuesioner, dan wawancara kepada sumber yang bersangkutan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif berdasarkan kualitas yang relevan dengan pembahasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepektif hukum perlindungan bagi konsumen jasa transportasi *online* dilihat dari peraturan yang menjadi payung hukum perlindungan konsumen transportasi *online* belum cukup memberikan penegakan hukum yang kuat. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa sudah seharusnya memiliki aturan terkait pelaksanaan dan tanggung jawab sehingga memiliki dasar untuk memberikan tindakan atas setiap pelanggaran.

***Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Jasa Transportasi Berbasis Online, Perspektif Hukum, Tanggung Jawab Yuridis***

**PROTECTION FOR CONSUMER USERS OF ONLINE  
TRANSPORTATION SERVICES IN A LEGAL PERSPECTIVE**

**ABSTRACT**

**Benita Yamaesitari Zagoto**

Transportation is a tool that people use to help facilitate activities and daily activities. Nowadays, online public transport transportation becomes popular among people because of its ease and benefit in some conditions for its users. This research aims to know the legal protections gained by consumer transportation online and to know the responsibilities of business actors related to legal protection for consumer-based transportation.

This research is an empirical research law that is research conducted by looking at how the law works in society. Data sources are obtained from secondary data and primary data. Data collection techniques using library study techniques, questionnaires and interviews with relevant sources. The Data obtained from the research results will be analyzed using a qualitative descriptive method based on the quality relevant to the discussion.

The results showed that the legal protection for consumers of the online transportation services seen from the regulations that become the legal umbrella of online transport consumer Protection has not enough to provide strong law enforcement. Companies engaged in services should have a rule regarding implementation and responsibility to have a basis to give action on any breach.

***Keywords: Legal Protection, Consumer, Online-based Transportation Services, Legal Perspectives, Juridical responsibilitie***