

ABSTRAK

Pemanfaatan layanan aplikasi ojek *online* sangat memudahkan para konsumen untuk menggunakan jasa ojek *online*, akan tetapi di dalam syarat dan ketentuan pada aplikasi ojek *online* (Gojek), terdapat klausula-klausula baku yang menyatakan bahwa, “kami tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari penyedia layanan. Dalam hal ini, Pentingnya perlindungan hukum konsumen terhadap kontrak baku yang dilakukan oleh layanan aplikasi ojek *online* di tinjau berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan dalam penulisan ini adalah tentang, (1). Bagaimana perlindungan hukum konsumen akibat adanya klausula baku yang terjadi antara konsumen dan penyedia layanan aplikasi ojek *online*, dan siapakah yang bertanggung jawab jika terjadi kecelakaan dan (2). Bagaimana kedudukan konsumen terkait dengan hak-hak konsumen yang diabaikan oleh penyedia layanan aplikasi ojek *online* berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dan spesifikasinya dilakukan secara deskriptif analisis. Sumber – sumber bahan hukum penelitian yang digunakan adalah Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan analisa data. Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa, perusahaan ojek *online* (Gojek) bertanggung jawab apabila konsumen (pengguna jasa) layanan aplikasi ojek *online* mengalami kecelakaan saat menggunakan penyedia layanan ojek *online* (Gojek). Pihak Gojek bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp 10.000.000, bantuan ini hanya berlaku sejak pengguna dijemput oleh Penyedia Layanan sampai pengguna mencapai tujuannya. Kedudukan konsumen masih di anggap lemah, karena masih adanya hak-hak konsumen yang di abaikan oleh pelaku usaha (penyedia layanan aplikasi ojek *online*) dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Kontrak Baku, Layanan Aplikasi ojek *online*.