

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG DENGAN MENGGUNAKAN OJEK BERBASIS ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT. GO-JEK INDONESIA)

Oleh:

Alvin Agung Wicaksono

PT. Go-Jek Indonesia adalah salah satu pelaku usaha yang menyediakan pelayanan ojek berbasis online. Go-send merupakan salah satu fitur yang memiliki fungsi untuk mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan ojek namun tetap dalam satu daerah. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen harusnya menjadi hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha. Namun pada kenyataannya konsumen mendapatkan kerugian berupa hilangnya barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum serta pertanggungjawaban pihak PT. Go-Jek terhadap hilangnya barang. Penelitian ini menggunakan metode *yuridis normatif* dan juga melalui pendekatan perundang-undangan. Data yang digunakan adalah data sekunder dengan menempatkan UUPK dan Undang-Undang lainnya sebagai literatur dan data primer berupa wawancara terhadap pihak gojek serta korban kehilangan barang tersebut. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gojek sebagai pelaku usaha belum bisa memberikan hak-hak konsumen secara sepenuhnya, karena dalam hal ganti kerugian yang diberikan tidak sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen atau tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pasal 19 ayat (2) dimana seharusnya penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta tenggang waktu pengembalian uang yang tidak sesuai dengan pasal 19 ayat (3), maka dalam hal ini PT. Go-Jek Indonesia belum memberikan secara seutuhnya atau sepenuhnya perlindungan hukum terhadap konsumen sehingga kepastian hukum belum dapat dirasakan oleh konsumen.

**Kata Kunci :Perlindungan Hukum, PT. Go-Jek Indonesia,
Pertanggungjawaban**