

ABSTRAK

Transportasi saat ini merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan bagi kehidupan masyarakat Indonesia dan hampir semua kegiatan manusia menggunakan transportasi dan perkembangan transportasi merubah cara hidup bermasyarakat yang berpengaruh terhadap perkembangan manusia. Dengan adanya transportasi dapat memudahkan masyarakat dalam aktivitasnya. Baru-baru ini muncul transportasi online yang disebut GO-JEK yang sangat memudahkan masyarakat di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian melakukan jasa melalui ojek online dalam terjadi kerusakan dan atau kehilangan barang. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, dengan mengkaji dan meneliti bahan hukum primer untuk menganalisis kaidah hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian melakukan jasa melalui ojek online dalam terjadi kerusakan dan atau kehilangan barang kemudian dilanjutkan dengan bahan hukum sekunder yang diperoleh dengan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian jasa melalui ojek *online* dalam terjadi kerusakan dan/atau kehilangan barang, penumpang atau pengguna jasa transportasi online dapat menuntut Driver GOJEK atas kerugian yang dialami penumpang. Penumpang boleh menuntut untuk kasus kerusakan atau kehilangan barang penumpang dengan cara melakukan klaim ganti rugi bisa menghubungi GO-SEND Customer Service. Penggantian berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang tersebut. Sesuai dengan *term and conditions* pada aplikasi GO-JEK, driver ojek online berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang dialami oleh penumpang, termasuk mengganti setiap kerusakan yang timbul akibat kerugian itu, dengan adanya ganti rugi driver ojek online dapat memulihkan hukum pada keadaan semula.

Kata Kunci : Perlindungan, Hukum, Perjanjian Melakukan Jasa, GO-JEK, Penumpang