

## **ABSTRAK**

Terobosan Informasi dan Teknologi yang dilakukan oleh perusahaan Ojek Online menghubungkan antara pengguna jasa ojek online dengan si tukang ojek melalui sarana teknologi informasi tanpa harus kenal antara tukang ojek dan pengguna ojek serta jaminan keamanan akan situasi tersebut sehingga keberadaan Ojek Online dapat diandalkan. Sistem Informasi dan Teknologi yang dibuat oleh Ojek Online menjawab hal tersebut. Selain itu, ojek online juga menambahkan beberapa beberapa fitur seperti jasa pengantaran, jasa order makanan. Hal ini tentunya sangat memudahkan kehidupan masyarakat sehari-hari. Rumusan Masalah yang di ajukan yaitu: Bagaimana perlindungan hukum masyarakat pengguna layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap dan Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah pelanggaran atas layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap.

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tentang perlindungan hukum masyarakat pengguna layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap dan untuk mengkaji dan menganalisis mekanisme penyelesaian masalah pelanggaran atas layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap. penelitian ini menggunakan metode pendekatan sosiologis analisis yaitu suatu penelitian yang menekankan pada hukum sebagai alat pengatur masyarakat .

Hasil studi ini menunjukkan Perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online terbagi menjadi dua yaitu preventif dan represif, pemerintah memfasilitasi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum. Dengan demikian penyelesaian sengketa konsumen bisa lebih cepat dan mudah. Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai bentuk dan wadah serta upaya pemerintah dalam memberikan pencegahan sengketa konsumen.

Menteri perhubungan seharusnya membuat peraturan yang mewajibkan kepada perusahaan transportasi online agar menyesuaikan diri dengan segala ketentuan yang diatur dalam UU No.22 Tahun 2009, PP No.74 Tahun 2014, serta peraturan pelaksana lainnya. Jika penyesuaian demikian tidak mungkin dilakukan, secara hierarkis UU No.22 Tahun 2009 dan PP No.74 Tahun 2014 harus direvisi.

**Kata Kunci** : Perlindungan Hukum, Ojek Online, Konsumen.