

## ABSTRAK

**DIAN RISKI AMELIA (1203050025):** *Perlindungan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Grab atas Ketidaksesuaian Pesanan yang Diterima Ditinjau Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

Dalam layanan transportasi online konsumen mempunyai hubungan hukum dengan driver dan perusahaan yang didasarkan suatu perjanjian yang menciptakan perikatan. Namun muncul masalah mengenai ketidaksesuaian pesanan yang diterima konsumen menunjukkan telah terjadinya wanprestasi dan adanya celah dalam perlindungan konsumen yang perlu diatasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian pesanan yang diterima ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta mengetahui upaya hukum bagi pihak konsumen jika mengalami kerugian ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Penelitian ini menggunakan teori perjanjian karena adanya hubungan hukum antara para pihak didasarkan perjanjian. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori kepuasan konsumen, teori perlindungan hukum dan perlindungan konsumen untuk meninjau mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha agar terciptanya transaksi yang adil.

Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang tujuannya memberikan suatu gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta fenomena yang diselidiki untuk kemudian dianalisis. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kasus. Pendekatan ini bertujuan untuk mempelajari norma atau kaidah hukum yang dapat diterapkan. Pendekatan ini berupa pengambilan contoh kasus yang telah terjadi di dalam masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan bagi konsumen atas ketidaksesuaian pesanan yang diterima mendapat dua perlindungan yaitu pertama, perlindungan preventif yaitu adanya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen di mana undang-undang berperan untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau sengketa dengan menetapkan batasan-batasan dan pedoman yang harus dipatuhi oleh kedua pihak. Kedua, perlindungan represif yaitu dapat ditempuh dengan melaporkan driver ke perusahaan jasa untuk dimintai pertanggungjawaban atau mengajukan tuntutan ganti rugi. Upaya hukum yang dapat ditempuh yaitu jalur litigasi dan non litigasi. Jalur non-litigasi diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menawarkan tiga metode yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Apabila telah menempuh ketiganya namun tidak mencapai kesepakatan, masih dapat mengajukan kasus ke pengadilan.

Kata Kunci: Perjanjian, Ketidaksesuaian Pesanan, Perlindungan Konsumen.