

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha ojek online dan faktor penyebab pelaku usaha ojek online tidak sepenuhnya bertanggungjawab terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha ojek online atas kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi dan Apa Faktor Penyebab dari pelaku usaha ojek online belum sepenuhnya bertanggungjawab diberikan terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha ojek online yang diberikan terhadap konsumen pengguna layanan belum sepenuhnya diberikan. Sementara itu faktor penyebab pelaku usaha ojek belum sepenuhnya bertanggungjawab terhadap konsumen pengguna layanan terdapat dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal, faktor eksternal adalah pengaduan klaim yang lama diproses oleh pelaku usaha ojek online dan pelaku usaha ojek online tidak memenuhi syarat dan ketentuan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Faktor internal berupa tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah dan wawasan konsumen tentang cara mengklaim tanggung jawab masih kurang.

Kata kunci: tanggung jawab, pelaku usaha ojek *online*, perlindungan konsumen

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the responsibilities of online motorcycle taxi business actors and the factors that cause online motorcycle taxi business actors to not be fully responsible for service users in Telanaipura District, Jambi City. The formulation of the problem in this study is how the responsibility of online motorcycle taxi business actors for the losses experienced by service users in Telanaipura District, Jambi City, and what are the causative factors of online motorcycle taxi business actors, the responsibility has not been fully given to consumers who use services in Telanaipura District, Jambi City. The research method used in this study is empirical juridical. The results of this study show that the responsibilities of online motorcycle taxi business actors given to consumers who use the service have not been fully given. Meanwhile, the factors that cause motorcycle taxi business actors to not be fully responsible for service users are two factors, namely external factors and internal factors, external factors are claims complaints that have been processed for a long time by online motorcycle taxi business actors and online motorcycle taxi business actors do not meet the terms and conditions in accordance with applicable laws. Internal factors such as consumer awareness of their rights are still low and consumer insight on how to claim responsibility is still lacking.

Keywords: responsibility, online motorcycle taxi business actors, consumer protection.