

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi perlindungan hukum pengguna jasa terhadap perubahan klausula baku secara sepihak oleh Grab dan upaya mengatasi ketidakseimbangan kedudukan antara Grab dan pengguna. Rumusan masalah meliputi bagaimana implementasi perlindungan hukum pengguna jasa dan upaya hukum dapat mengatasi ketidakseimbangan tersebut. Tujuannya adalah memahami dan menganalisis kedua aspek ini untuk memberikan wawasan tentang perlindungan konsumen dalam layanan transportasi *online*. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, data yang digunakan adalah data sekunder, dan metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa perubahan klausula baku pada program *challenge* secara sepihak oleh Grab berpotensi melanggar UUPK, khususnya Pasal 18 ayat (1) huruf g tentang larangan klausula eksonerasi. Keabsahan perjanjian baku dalam program *challenge* sebenarnya sah, tapi beberapa klausula mungkin batal demi hukum. Upaya untuk mengatasi ketidakseimbangan kedudukan antara pihak perusahaan Grab dengan pengguna jasa, dapat dilakukan melalui regulasi-regulasi terkait klausula baku. Selain itu untuk mengatasi ketidakseimbangan kedudukan antara pihak perusahaan Grab dengan pengguna jasa, dapat dilakukan melalui upaya hukum melalui pengadilan ataupun lembaga terkait yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen. dalam kasus sengketa antara pihak aplikasi grab dengan salah satu penggunanya penyelesaian sengketa menjadi wewenang BANI bukan Pengadilan Negeri.

Kata Kunci: Klausula Baku, Perlindungan Hukum, Grab, Ketidakseimbangan Kedudukan.