

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah dimanfaatkan oleh para pelaku usaha seperti Gojek dalam membuat transportasi berbasis aplikasi online, menawarkan berbagai fitur memudahkan konsumen dalam setiap jasa yang ditawarkan. Namun dari semua kelebihan yang ditawarkan tersebut masih memiliki kekurangan yang dapat merugikan konsumen, seperti perilaku driver yang kurang sopan dan melakukan pelecehan seksual kepada konsumen. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap *customer* ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar dan 2) untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap *customer* ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian empiris dengan pendekatan kasus (*case approach*). Hasilnya, 1) Perlindungan hukum terhadap *customer* ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar, yang lazim diberikan, antara lain sebagai berikut: Restitusi, Bantuan Medis dan Bantuan Rehabilitasi Psiko-Sosial, Perlindungan dari Keluarga, Perlindungan dari Masyarakat, dan 2) Hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap *customer* ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar, terdapat faktor-faktor yang menghambatnya diantaranya: 1) Faktor Hukumnya Sendiri, 2) Faktor Penegak Hukum, 3) Faktor Sarana Dan Fasilitas, 4) Faktor Masyarakat, 5) Faktor Kebudayaan.

**Kata Kunci:** perbuatan tidak menyenangkan, gojek, perlindungan konsumen.



UNMAS DENPASAR

## **ABSTRACT**

*The development of information technology has been utilized by business actors such as Gojek in developing online application-based transportation, offering various features that make it easier for consumers in every service offered. However, of all the advantages offered, it still has disadvantages that can be detrimental to consumers, such as the behavior of drivers who are impolite and sexually harass consumers. The aims of this study were 1) to find out the legal protection for online motorcycle taxi customers as victims of sexual harassment in online transportation in Denpasar City and 2) to find out the obstacles in legal protection for online motorcycle taxi customers as victims of criminal acts of sexual harassment in online transportation in Denpasar City. The research method used is an empirical research method with a case approach. The results are, 1) Legal protection for online motorcycle taxi customers as victims of criminal acts of sexual harassment in online transportation in Denpasar City, which are commonly provided, include the following: Restitution, Medical Assistance and Psycho-Social Rehabilitation Assistance, Protection from the Family, Protection from the Community , and 2) Obstacles in legal protection of online motorcycle taxi customers as victims of criminal acts of sexual harassment in online transportation in Denpasar City, there are factors that hinder them including: 1) The legal factor itself, 2) the law enforcement factor, 3) the factor Facilities and Facilities, 4) Community Factors, 5) Cultural Factors.*

**Keywords: unpleasant behavior, motorcycle taxi, consumer protection.**

