

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEKAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran .....	10
F. Metode Penelitian.....	16
1. Spesifikasi Penelitian.....	16
2. Metode Pendekatan.....	17
3. Tahap Penelitian .....	17
4. Teknik Pengumpulan Data.....	20
5. Alat Pengumpulan Data.....	20
6. Analisis Data.....	21

7. Lokasi Penelitian .....	22
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE.....</b>	<b>23</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha Jasa Transportasi Online ..	23
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	23
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
3. Klasifikasi Jasa Transportasi Online.....	27
4. Metode Pembayaran Jasa Transportasi Online.....	30
5. Fungsi dan Kegunaan Jasa Transportasi Online .....	32
6. Sumber Hukum Jasa Transportasi Online .....	34
7. Asas-Asas Pelaksanaan Usaha Jasa Transportasi Online .....	55
B. Pelaku Usaha PT. Bidang Garapan Transportasi Online.....	56
C. Konsep Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	61
1. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen .....	61
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen .....	64
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	67
D. Konsep Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online.....	70
1. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online.....	70
2. Prinsip dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online.....	74

3. Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online.....	78
--	----

**BAB III PT. GRAB INDONESIA SEBAGAI PELAKU USAHA JASA  
TRANSPORTASI ONLINE.....89**

A. Gambaran Umum Tentang PT. Grab Indonesia .....	89
1. Sejarah Perseroan Terbatas Grab .....	89
2. Visi dan Misi Perseroan Terbatas Grab.....	94
3. Manfaat PT Grab Indonesia .....	94
4. Fitur Aplikasi Grab.....	97
5. Keunggulan Layanan Grab-bike .....	98
6. Keunggulan Layanan Grab Food .....	99
7. Ketentuan Umum Grab .....	99
8. Perjanjian Kemitraan.....	101
9. Pemberian dan Pembatasan Lisensi .....	105
10. Ketentuan Pembayaran.....	108
11. Dompot Elektronik Pengemudi .....	109
12. Pembayaran Oleh Penumpang.....	110
13. Ganti Rugi .....	111
14. Perlindungan Data Pribadi.....	113
15. Kode Etik Umum Mitra Grab.....	117
B. Gambaran Umum Tentang Aplikasi OVO .....	125
1. Sejarah Aplikasi Pembayaran Digital OVO .....	125
2. Fitur Aplikasi OVO .....	125

3. Visi dan Misi OVO.....	131
4. Penggunaan Aplikasi OVO.....	132
5. Pihak-pihak Dalam Transaksi Uang Elektronik OVO.....	134
6. Permasalahan Penarikan Dana OVO Oleh Driver Grab Tanpa Persetujuan dari Konsumen Pemilik Saldo.....	136

**BAB IV ANALISA PERTANGGUNGJAWABAN PT. GRAB INDONESIA  
TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI  
ONLINE ATAS PENARIKAN DANA MELALUI APLIKASI OVO  
UNTUK PEMBAYARAN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-  
UNDANG NOMOR 40 TAHUN 2007 TENTANG PERSEROAN  
TERBATAS JUNCTO UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....138**

A. Tanggung Jawab PT. Grab Indonesia Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online Atas Penarikan Dana Melalui Aplikasi OVO Untuk Pembayaran Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas Juncto Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	138
B. Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi Online Grab Terhadap Penarikan Saldo OVO Untuk Pembayaran dalam Persepektif Perlindungan Konsumen .....	151
C. Upaya Penyelesaian Sengketa atas Kerugian Konsumen Akibat Penarikan Dana Melalui Aplikasi OVO Untuk Pembayaran	

Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas Juncto Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	158
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>163</b>
A. Kesimpulan.....	163
B. Saran .....	164
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>166</b>
<b>LAMPIRAN</b>	