

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara hukum (*rechstaat*) dan bukan merupakan negara berdasarkan kekuasaan (*machtstaat*), seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, untuk selanjutnya disebut sebagai “UUD 1945” yang menentukan secara tegas bahwa negara Republik Indonesia adalah negara hukum, prinsip negara hukum menjamin kepastian, ketertiban dan perlindungan hukum yang berarti bahwa negara termasuk di dalamnya setiap individu, masyarakat, pemerintah dan lembaga negara yang lain dalam melaksanakan hak dan kewajibannya harus dilandasi oleh hukum.¹

Pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang ditulis “memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial” berdasarkan amanat tersebut tujuan dan cita-cita yang hendak dicapai oleh segenap masyarakat Indonesia dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Upaya untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita bangsa Indonesia tersebut seperti yang tercantum dalam Pancasila dan UUD 1945 dilaksanakan melalui pembangunan

¹ Moh. Kusnardi dan Bintan R. Saragih, *Ilmu Negara*, Gaya Media Pratama, Jakarta, 2000, hlm. 136.

secara menyeluruh dalam berbagai aspek kehidupan secara berimbang guna meningkatkan kualitas dan taraf hidup masyarakat Indonesia seutuhnya.

Seiring berkembangnya zaman, membuat teknologi semakin berkembang pesat yang didukung dengan berbagai aplikasi yang biasa digunakan oleh berbagai kalangan dalam cakupan media sosial sehingga membuat informasi dapat menyebar luas. Hal ini membuat pelaku usaha melebarkan sayapnya dalam berbagai bidang dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi. Pelaku usaha beramai-ramai memanfaatkan media sosial sebagai ajang promosi usahanya. Perkembangan digital yang semakin maju telah banyak mentransformasi banyak bidang, salah satunya adalah industri usaha. Digitalisasi pada industri bisnis cukup banyak merubah bagaimana para pelaku usaha melakukan kegiatan ekonominya. Perkembangan digital pun telah merambah ke sektor keuangan di Indonesia dan telah merevolusi sistem pembayaran saat ini.

Beberapa tahun terakhir di Indonesia telah mengalami transformasi, termasuk dalam bidang transportasi. Kemudahan mengakses berbagai hal melalui ponsel pintar (*smartphone*) membuat beberapa perusahaan menggunakan peluang ini untuk mengembangkan aplikasi transportasi berbasis *online*, seperti Grab. Perubahan model transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis aplikasi sangat diminati masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan social masyarakat yang mnghendaki kemudahan dalam penggunaan moda transportasi. Perubahan-perubahan yang terjadi pada

masyarakat merupakan gejala yang normal. Pengaruhnya bisa menjalar dengan cepat ke bagian-bagian dunia lain berkat adanya komunikasi modern.

Diantara faktor penyebab dan penunjang perubahan sosial adalah teknologi dan masyarakat itu sendiri. Beralihnya jasa pengguna transportasi konvensional ke transportasi *online* dipengaruhi oleh faktor kecanggihan alat komunikasi (teknologi) dan keinginan masyarakat yang senantiasa menghendaki kemudahan. Perilaku masyarakat dalam menyikapi perubahan akan menerima jika perubahan itu memberikan keuntungan (seperti dibutuhkan, dapat dipahami dan dikuasai, menguntungkan, tidak merusak prestise, meningkatkan taraf hidup, tidak bertentangan dengan tata nilai di masyarakat).

Teknologi memberikan banyak kemudahan dalam melakukan kegiatan, seperti halnya pada transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran yang mudah mengarah pada penggunaan kartu kredit. Namun penetrasi kartu kredit di Indonesia sendiri tidak semasif dinegara-negara lain. Produk tabungan sendiripun sudah menjadi alat bantu pembayaran namun masih belum merata diberbagai daerah di Indonesia. Kemudian mulai bergeser menjadi mekanisme pembayaran elektronik, dengan semakin berkembangnya teknologi, kini pembayaran dapat dilakukan melalui smartphone menggunakan aplikasi, yang tadinya pembayaran dalam transaksi barang atau jasa dilakukan menggunakan website atau sejenis kartu kredit. Salah satu aplikasi yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran yaitu aplikasi OVO yang dapat diunduh melalui Google Store dan Apple IOS. Pembayaran secara elektronik menggunakan

aplikasi OVO dapat digunakan sebagai media pembayaran ditempat atas barang atau jasa.

OVO adalah aplikasi pembayaran elektronik yang baru resmi diluncurkan pada Maret 2017. Aplikasi OVO adalah salah satu platform yang digunakan sebagai media transaksi dalam melakukan pembayaran dengan metode pembayaran elektronik secara digital yang didalamnya terdapat saldo OVO cash, dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya aplikasi tersebut melalui ponsel. OVO cash sendiri adalah sejumlah uang atau dana berupa uang elektronik (*e-money*) yang dapat diakses melalui aplikasi OVO yang dapat digunakan berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran transportasi *online* Grab.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya harus mengikuti aturan yang ada dalam wilayah hukum Republik Indonesia sebagaimana yang telah termuat dalam Pasal 1 Undang-Undang Perseroan Terbatas yang menyatakan bahwa perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang serta peraturan pelaksanaannya, pasal ini berlaku sebagai norma dalam didirikannya sebuah Perseroan Terbatas yang mengatur hubungannya dengan masyarakat atau konsumen. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) dan (3) tersebut bahwa Perseroan merupakan badan hukum yang didalamnya melekat hak dan kewajiban terhadap hukum dan

sebaik-baiknya Perseroan tersebut harus bermanfaat dan dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, komunitas setempat dan Perseroan itu sendiri. Dalam hal ini, Perusahaan Grab harus memberikan pelayanan yang nyaman bagi pengguna jasa Grab.

Dalam melaksanakan kegiatannya seringkali PT. Grab melakukan pemotongan dana melalui aplikasi ovo secara tiba-tiba tanpa persetujuan dari penggunanya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adanya penarikan dana untuk pembayaran melalui aplikasi OVO bagi pemakainya bertentangan dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa *“perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”*

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki sejumlah hak, diantaranya hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Sebaliknya pelaku usaha bertanggung jawab memenuhi kewajibannya dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa tersebut serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Keberadaan transportasi *online* sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan (*demand*) masyarakat akan angkutan dengan operasional pelayanan seperti transportasi berbasis *online* sudah ada hanya dalam pelaksanaannya masih ada

yang belum memiliki payung hukum, oleh karena itu banyak pihak dalam kaitannya dengan transaksi dan keberadaan Grab ini belum mendapat perlindungan hukum. Grab sendiri belum secara eksplisit diatur dalam peraturan perundang-undangan, pijakan hukum terhadap permasalahan yang timbul dilakukan melalui konstruksi hukum. Grab belum masuk dalam salah satu jenis moda angkutan umum yang diakui keberadaannya dalam klausul Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

Adapun persoalan hukum yang timbul terkait kehadiran Grab, diantaranya mengenai keabsahan atau legalitas perihal hubungan hukum yang terjadi antara *driver* Grab (pengangkut) dengan penumpang Grab terkait dalam hal transaksi pemesanan jasa transportasi berbasis aplikasi atau transportasi *online*, yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Transaksi Elektronik; Mengenai kegiatan pengangkutan orang dengan menggunakan transportasi berbasis *online* sebagai sarana transportasi angkutan umum, yang dapat dikaji dengan menggunakan ketentuan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan; Mengenai status hubungan antara *driver* Grab dengan PT. Grab Indonesia selaku pelaku usaha yang menjalin kemitraan, yang dapat dikaji dengan menggunakan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.

Dewasa ini sedang marak berkembang fenomena hukum mengenai penarikan dana OVO oleh *driver* grab tanpa ada persetujuan dari konsumen pemilik saldo tersebut. Cara melakukan penarikan tersebut beragam, yang paling sering terjadi *driver* grab melakukan penarikan saldo ovo dengan cara menerima pesanan yang dipesan oleh konsumen dan dengan sepihak *driver* grab mengambil saldo OVO tersebut tanpa menyelesaikan transaksi terlebih dahulu dengan konsumen. Tentu peristiwa hukum seperti ini sangat merugikan konsumen, dan tidak ada kepastian hukum mengenai tanggung jawab PT. Grab Indonesia terhadap konsumen atas kejadian tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan meneliti mengenai pertanggungjawaban PT. Grab atas penarikan saldo ovo yang telah dikeluarkan sebagai pembayaran oleh konsumen kepada *driver* grab untuk transaksi transportasi *online*. Karena diantara peristiwa hukum tersebut banyak menimbulkan ketidakpastian hukum. Maka hasil penelitian selanjutnya akan dituangkan dalam skripsi dengan judul **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 Juncto Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana 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?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penggunaan jasa transportasi *online* grab terhadap penarikan saldo OVO untuk pembayaran dalam persefektif perlindungan konsumen?
3. Bagaimana 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?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis 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.

2. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum terhadap penggunaan jasa transportasi *online* grab terhadap penarikan saldo OVO untuk pembayaran dalam persefektif perlindungan konsumen.
3. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis 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.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

1. Secara teoritis, menggambarkan kemanfaatan secara khusus bagi pengembangan ilmu hukum ekonomi internasional dan secara umum bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum.
2. Secara praktis, menggambarkan bagaimana manfaat hasil penelitian dalam skripsi ini bagi praktisi hukum dan akademisi hukum terkait dalam menyelesaikan permasalahan mengenai pertanggungjawaban PT. Grab Indonesia terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online* atas penarikan dana melalui aplikasi OVO untuk pembayaran.

E. Kerangka Pemikiran

Pancasila sebagai ideologi dan falsafah Negara Republik Indonesia.² Pada sila kedua “Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab” dan kelima yaitu “Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia”, nilai yang terkandung dalam kedua sila tersebut adalah didasari dan dijiwai oleh sila Ketuhana Yang Maha Esa, maka dalam sila tersebut terkandung makna nilai kemanusiaan dan keadilan yang harus terwujud dalam kehidupan Bersama atau bermasyarakat yang artinya harus mewujudkan kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh warga Negara serta melindungi haknya dari segala bentuk ketidakadilan dan mendapatkan perlindungan hukum.³

Pancasila sebagai dasar filosofis Negara kesatuan Republik Indonesia menjadi tonggak dan nafas bagi pembentukan aturan-aturan hukum. Menurut Otje Salman dan Anthon F Susanto menyatakan bahwa:⁴

“memahami Pancasila berarti menunjukan kepada konteks historis yang lebih luas. Namun demikian, ia tidak saja menghantarkannya ke belakang tentang sejarah ide, tetapi lebih jauh mengarah kepada apa yang harus dilakukan pada masa mendatang”.

Sebagaimana diketahui bahwa UUD 1945 yang menjadi konstitusi di Indonesia, yang mana merupakan pengejawantahan dari setiap sila yang terkandung dalam Pancasila, UUD 1945 sebagai norma hukum tertinggi harus senantiasa menjamin adanya kepastian hukum dan kesetaraan hukum “*equality*

² Kaelan, *Pendidikan Pancasila, Paradigma*, Yogyakarta, 2007, hlm. 10.

³ *Ibid*, hlm. 80.

⁴ Otje Salman dan Anthon F. Susanto, *Teori Hukum (Mengingat, Mengumpulkan dan Membuka Kembali)*, Rafika Aditama, Bandung, 2004, hlm. 161.

before the law” bagi setiap masyarakat. Oleh karenanya hukum memiliki beberapa fungsi, yaitu kepastian hukum (*rechtssicherheit*), keadilan (*gerechtig-keit*) dan kemanfaatan (*zweckmasigkeit*). Sekiranya dikaitkan dengan teori penegakan hukum sebagaimana disampaikan oleh Gustav Radbruch dalam idees des recht yaitu penegakan hukum harus memenuhi ketiga asas tersebut⁵.

Sejalan dengan Mochtar Kusumaatmadja yang mengagagas mengenai fungsi hukum yaitu sebagai alat pembaharuan masyarakat atau sarana pembaruan masyarakat, dalam hal ini Mochtar Kusumaatmadja menegaskan bahwa hukum diperlukan bagi proses perubahan termasuk perubahan yang cepat yang biasanya diharapkan masyarakat yang sedang membangun, apabila perubahan itu hendak dilakukan dengan teratur dan tertib.⁶ Perubahan yang berlandaskan pada praktiknya, menurut Mochtar Kusumaatmadja, perubahan yang teratur melalui prosedur hukum, baik ia berwujud perundang-undangan atau keputusan badan-badan peradilan⁷. Pembaruan masyarakat dengan jalan hukum berarti pembaruan hukum terutama melalui perundang-undangan, hal ini karena hukum sebagai sarana pembangunan yang artinya hukum memang berfungsi sebagai alat pengatur atau sarana pembangunan dalam penyalur kegiatan manusia kearah yang dikehendaki oleh pembangunan atau pembaharuan.⁸

⁵ Fence M. Wantu, 2007, Anatomi Dalam Penegakan Hukum Oleh Hakim, *Jurnal Berkala Mimbar Hukum*, Vol. 19 No. 3, hlm. 395

⁶ Sonny Keraf, *Hukum Kodrat dan Teori Hak Milik*, Kanisius, Yogyakarta, 1997, hlm. 88

⁷ *Ibid*, hlm, 89.

⁸ *Ibid*, hlm. 88

Dalam teori kesejahteraan, bahwa tingkatan kesejahteraan seseorang dapat terkait dengan tingkat kepuasan dan kesenangan dapat diraih dalam kehidupannya guna mencapai tingkat kesejahteraan yang di inginkan. Maka dengan demikian, untuk mencapai suatu kesejahteraan dibutuhkan suatu perilaku yang dapat memaksimalkan tingkat kepuasan sesuai dengan sumberdaya yang tersedia atau sesuai dengan pengeluaran yang di keluarkannya.⁹ Berdasarkan teori kesejahteraan diatas, dapat di definisikan bahwa suatu kesejahteraan akan menghasilkan suatu kebahagiaan, begitu pula dengan teori utilitas yang diperkenalkan oleh Jeremy Bentham yang dimana dia adalah salah satu pakar hukum Inggris, dalam teori tersebut mengemukakan bahwa lahirnya hukum tersebut untuk menciptakan kebahagiaan yang terbesar dan jumlah yang terbanyak.¹⁰

Teori yang relevan dengan permasalahan ini adalah teori perubahan, karena dari waktu ke waktu peraturan di Indonesia yang berbentuk undang-undang sering mengalami perubahan untuk mencapai tujuan hukum yang seutuhnya yaitu keadilan. Berdasarkan teori perubahan yang dikenalkan oleh Rescue Pound bahwa menurutnya hukum adalah sebagai *a tool of social engineering* yang bertujuan hukum sebagai alat untuk menciptakan hukum. Yang lebih efektif, di karenakan suatu produk undang-undang sering mengalami kekurangan dan kelemahan, maka hukum sering seiring berkembangnya jaman

⁹ Wordpress.com

¹⁰ Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Refika Aditama, Bandung, 2003, hlm. 26.

dan dipandang sudah lagi tidak efektif maka hukum tersebut harus di rubah untuk tercapainya suatu tujuan hukum.

Selain teori yang relevan terhadap permasalahan tersebut, ada beberapa asas yang relevan terhadap permasalahan ini, yaitu asas-asas yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang perlindungan konsumen terdapat asas, yaitu diantaranya adalah asas keadilan, asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4-7 undang-undang perlindungan konsumen serta pelaku usaha, dalam sas ini diharapkan antara konsumen dan pelaku usaha dapat melaksanakan hak dan kewajibannya secara seimbang, berkaitan dengan permasalahan pertanggungjawaban terhadap penarikan dana OVO seacar sepihak, maka bentuk pertanggung jawabnya harus seimbang dengan apa yang telah dikorbankan atau uang yang telah dikeluarkan oleh konsumen.

Asas yang relevan selaian asas keaslian adalah asas kepastian hukum, asas ini dimaksudkan agar supaya konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggara perlindungan konsumen.

Berlakunya Undang-undang Perlindungan Konsumen, diharapkan mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan hak dan kewajiban baik sebagai pelaku usaha maupun konsumen.¹¹ Pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan juga memberikan penggantian kepada konsumen apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan

¹¹ Johannes Gunawan, *Jurnal Hukum Bisnis Voulume 8*, Yayasan Pengembangan Bisnis, Jakarta, 1999, hlm. 45.

perjanjian, seringkali menjadi sengketa karena barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Apabila pelaku usaha tidak melakukan itikad baik atas sengketanya diperlukan suatu penyelesaian sengketa atas perkara yang dilakukan antara kedua belah pihak tersebut.

Sebagaimana termuat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ada beberapa cara untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa hukum dipengadilan, yang pertama menempuh jalur litigasi dan yang kedua melalui jalur non litigasi. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi) Menurut Suyud Margono berpendapat bahwa:

“Litigasi adalah gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan.”

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.¹²

¹² Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 16.

Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal (*very formalistic*) dan sangat teknis (*very technical*). Seperti yang dikatakan J. David Reitzel “*there is a long wait for litigants to get trial*”, jangankan untuk mendapat putusan yang berkekuatan hukum tetap, untuk menyelesaikan pada satu instansi peradilan saja, harus antri menunggu.¹³

Putusan pengadilan pun dirasakan tidak menyelesaikan masalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, kondisi ini menyebabkan para pihak mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal.¹⁴

Alternatif lain untuk menyelesaikan masalah hukum yang dengan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi), dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolutin* (ADR), yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan ADR, yang berbunyi sebagai berikut: “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”

Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi jauh lebih efektif dan efisien sebabnya pada masa belakangan ini, berkembangnya berbagai cara

¹³ Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 233.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 244

penyelesaian sengketa (*settlement method*) di luar pengadilan, yang dikenal dengan ADR dalam berbagai bentuk seperti, arbitrase, negosiasi, mediasi dan terakhir ditinjau berdasarkan penilaian ahli¹⁵.

Maka didalam permasalahan ini ada 2 (dua) cara pertanggung jawaban yang dapat ditempuh oleh PT. Grab dalam melakukan ganti rugi atas penarikan dana OVO oleh *driver* Grab terhadap konsumen pengguna jasa transportasi *online* secara litigasi dan non-litigasi.

F. Metode Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis, yaitu memberikan paparan secara sistematis dan logis, serta kemudian menganalisisnya, dalam rangka mengkaji bahan-bahan dari kepustakaan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dikaitkan dengan teori-teori hukum yang menyangkut permasalahan yang dihadapi untuk menggambarkan dan menganalisis fakta-fakta secara sistematis, faktual, logis dan memiliki landasan pemikiran yang jelas.¹⁶

¹⁵ Yahya Harahap, *Op.cit.*, hlm. 236.

¹⁶ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982, hlm. 24.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:¹⁷

“Pendekatan yuridis normatif, yaitu metode yang menggunakan sumber-sumber data sekunder, yaitu peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, dan pendapat-pendapat para sarjana hukum terkemuka, yang kemudian dianalisis serta menarik kesimpulan dan permasalahan yang akan digunakan untuk menguji dan mengkaji data sekunder tersebut.”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif dikarenakan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, artitua pengkajian dalam penelitian ini mengutamakan data sekunder.

3. Tahap Penelitian

Tahap penelitian yang digunakan adalah dilakukan dengan 2 (dua) tahap yaitu:

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, yang dimaksud dengan penelitian kepustakaan yaitu:¹⁸

“Penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder dalam bidang hukum dipandang dari sudut kekuatan mengikatnya dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier”.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu:

¹⁷ *Ibid*, hlm. 11

¹⁸ *Ibid*, hlm. 11

- 1) Bahan-bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat¹⁹, terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan sebagai berikut:
 - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Amandemen IV Tahun 1945.
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - c. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
 - d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - e. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
 - f. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
 - g. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
 - h. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Trransaksi Elektronik.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer²⁰. Bahan hukum sekunder bisa berupa buku-buku yang ada hubungannya dengan penulisan Skripsi

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif "Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 1985, hlm. 11

²⁰ *Ibid*, hlm. 14

atau seperti buku-buku yang ditulis oleh para ahli, artikel, karya ilmiah maupun pendapat para pakar hukum yang relevan dengan judul yang dikaji oleh penulis²¹.

- 3) Bahan hukum tersier yaitu, bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan sekunder.²² Contohnya:
 - a. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI);
 - b. *Black's Law Dictionary*;
 - c. Kamus Bahasa Inggris;
 - d. Internet;
 - e. dan lain-lain.

- b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi Lapangan dilaksanakan untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan untuk mendukung analisis yang dilakukan secara langsung pada objek-objek yang erat hubungannya dengan permasalahan, dan penelitian lapangan dilakukan jika menurut penulis ada kekurangan data-data untuk penulisan dan perpustakaan kurang memadai untuk analisis ini.

²¹ Amarudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 32.

²² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, CV Rajawali, Jakarta, 1985, hlm. 15

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini, akan diteliti mengenai data sekunder dan data primer dengan demikian ada dua kegiatan utama yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu studi kepustakaan (*Library Research*) dan studi lapangan (*Field Research*).

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan yaitu suatu metode yang mempelajari dan meneliti literatu tentang hal-hal yang berhubungan dengan Pertanggungjawaban P.T. Grab terhadap implementasi Perlindungan Konsumen.

b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Selain dengan menggunakan studi kepustakaan, dalam penelitian itu, peneliti juga menggunakan data lapangan untuk memperoleh data yang bersifat primer sebagai penunjang data sekunder dilakukan dengan cara mencari data di lokasi atau objek penelitian serta mengadakan tanya jawab (wawancara) dengan pihak P.T. Grab Indonesia.

5. Alat Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data baik dari perundang-undangan, wawancara, internet maupun buku-buku yang berkaitan dengan tanggung jawab P.T. Grab terhadap penarikan dana melalui aplikasi OVO untuk pembayaran. Alat yang dipergunakan oleh peneliti dalam memperoleh data sebagai berikut:

a. Data Kepustakaan

- 1) Menggunakan catatan untuk memperoleh data yang dilakukan secara tertulis.
- 2) Menggunakan laptop dalam memperoleh data yang diperoleh dari alamat website internet.
- 3) Menggunakan *flashdisk* sebagai penyimpan data yang diperoleh dari alamat website internet atau dari narasumber.

b. Lapangan

Wawancara dilakukan oleh penulis kepada pihak Perseroan Terbatas Grab Indonesia.

6. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dianalisis dengan menggunakan metode Yuridis Kualitatif. Yuridis karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan-peraturan yang ada sebagai Hukum Positif. Kualitatif yaitu analisis data yang bertitik tolak pada usaha-usaha penemuan asas-asas dan informasi,²³ tentang tanggung jawab PT. Grab terhadap penarikan dana melalui aplikasi OVO untuk pembayaran.

²³ *Ibid*, hlm. 52.

7. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penelitian untuk penulisan hukum ini berlokasi di tempat yang mempunyai korelasi dengan masalah yang dikaji oleh peneliti, adapun lokasi penelitian di bagi menjadi dua, yaitu:

a. Kepustakaan

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung, Jl. Lengkong Dalam No.17 Bandung.
- 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, Jl. Dipati Ukur No.35 Bandung.

b. Lapangan

Kantor Perseroan Terbatas Grab, Provinsi Jawa Barat, Paskal Hypersquare Jalan Pasir Kaliki Blok F 35-37 No. 27-29 Kebon Jeruk, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung 40172.