

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kegiatan perekonomian saat ini telah merambah ke dunia digital dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi.¹ Prof Schwab didalam buku yang berjudul "*The Fourth Industrial Revolution*" menerangkan tentang revolusi industri 4.0 ini telah merubah hidup dan kerja yang memiliki jangkauan yang lebih luas.² Semua disiplin ilmu, ekonomi, industri dan pemerintah telah terpengaruh dengan adanya kemajuan teknologi internet yang telah membawa perekonomian global ke babak baru dengan istilah ekonomi digital 4.0.³ Perkembangan ini telah memengaruhi sistem jual beli *online* di Indonesia, mengawali era industri ekonomi digital 4.0 di mana persaingan dalam jual beli tidak lagi terpusat pada media cetak, melainkan beralih ke media *online*. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Prof. Schwab dalam bukunya berjudul "*The Fourth Industrial Revolution*", revolusi industri 4.0 telah mengubah secara fundamental cara hidup dan bekerja, dengan dampak yang merambah ke berbagai

¹ Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hal. 33.

² Slamet Rosyadi, *Revolusi Industri 4.0 : Peluang dan Tantangan Bagi Alumni Universitas Terbuka*, Universitas Jendral Sudirman , 2018, Banyumas, hal. 1.

³ *Ibid.*, hal. 2.

bidang. Kemajuan teknologi baru ini telah mempengaruhi semua aspek kehidupan, termasuk disiplin ilmu, ekonomi, industri, dan pemerintahan, dengan cakupan yang sangat luas.⁴

Menurut Ahmad M. Ramli, kemajuan teknologi internet telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Teknologi modern saat ini membuka jaringan informasi global yang serba transparan. Hal ini ditandai dengan kemunculan internet, *cybernet*, atau *word wide web (www)*, sebuah teknologi yang memungkinkan adanya transformasi informasi secara cepat keseluruh dunia maya.⁵ Di samping itu, perkembangan internet telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan perubahan sosial yang berlangsung secara signifikan.⁶ Kemajuan teknologi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi kemajuan peradaban manusia, tetapi juga sebagai sarana baru dalam melawan hukum.⁷

Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.⁸ Perdagangan elektronik atau *e-commerce* juga merupakan aplikasi dalam perkembangan teknologi internet di dunia perdagangan yang secara

⁴ FonnaNurdianita, *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang*, Bandung, Guepedia, 2019, hal. 16.

⁵ Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce", *Adjudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 2, 2018, hal. 200

⁶ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2004, hal.

⁷ Iqbal Jimmy, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Sistem Daring Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Tesis Magister, Universitas Andalas, 2021, hal.12

⁸ Pasal 1 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

keseluruhan mengandung mekanisme perdagangan secara elektronik.⁹Aplikasi perdagangan elektronik atau *e-commerce* disediakan bagi dunia bisnis untuk mendekatkan antara produsen dan konsumen, dimana dengan aplikasi ini akan terjadi interaksi yang tanpa batas (*borderless*) dari mulai lokal hingga lintas negara dan benua.

Masyarakat sebagai pengguna media internet dalam melakukan transaksi jual beli barang atau jasa dapat dikatakan sebagai konsumen *e-commerce* apabila dikaitkan dengan pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya dalam tulisan ini akan disingkat dengan UUPK) adalah: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.¹⁰Berdasarkan pengertian tersebut maka masyarakat sebagai penyedia kebutuhan atau pelaku usaha disebut sebagai produsen dan sebagai pembeli disebut konsumen. Semua konsumen berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan Pasal 1 Angka 1 UUPK yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Jadi ada sebuah upaya yang harus diberikan untuk memberi perlindungan atau hak perlindungan tersebut kepada konsumen.

Dalam perdagangan elektronik permasalahan terkait barang yang diperdagangkan kerap kali tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku

⁹*Ibid.*, hal. 2.

¹⁰ Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

usaha atau memiliki cacat tersembunyi dan dikarenakan kondisi yurisdiksi hukum antara penjual dan pembeli yang berbeda akan membuat pembeli kesulitan untuk memperjuangkan haknya dalam mendapatkan kompensasi dan ganti rugi. Masalah yang kerap kali muncul dalam dunia *e-commerce* antara lain ketidaksesuaian antara barang yang dibeli dengan barang yang diterima oleh konsumen, adanya penipuan berdalih bahwa kesalahan terletak pada jasa penyedia jasa pengiriman, atau bahkan setelah konsumen memenuhi kewajibannya tidak jarang pembeli “menghilang” dan tidak bisa dihubungi lagi dan barangpun tidak pernah sampai ke tangan konsumen.

Dengan resiko yang sedemikian rupa ada juga faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan transaksi melalui *e-commerce* sebagai berikut:¹¹

1. Adanya kemudahan, tanpa harus pergi ke Kios kita dapat mengakses melalui jual beli *online* dan seluruh kebutuhan dapat terpenuhi dengan mudah,
2. Harga yang cenderung lebih murah dibandingkan di tangan distributor karena barang dijual oleh produsennya langsung
3. Bisa melihat berbagai produk dari segi kualitas dan membandingkan dengan produk lain di internet.

Dalam UUPK salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi, adalah kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum *e-commerce*, misalnya mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan wanprestasi, jaminan data asli, kerahasiaan

¹¹Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta. 2004, hal. 17

data, kewajiban pajak, yuridiksi hukum tempat pelanggaran perjanjian atau kontrak, dan juga masalah hukum mana yang harus diterapkan bila terjadi sengketa antar negara. Dari segi tersebut jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan untuk melindungi konsumen dan menumbuhkan kepercayaan konsumen yang nantinya peningkatan volume transaksi melalui *e-commerce* dapat berlangsung tanpa kekhawatiran dari konsumen maupun produsen.¹²

Di Indonesia terdapat komunitas *Platform* jual-beli maya terbesar yang diselenggarakan oleh sebuah perusahaan bernama PTKudo Teknologi Indonesia atau yang sering kita sebut sebagai 'GrabKios'. PTKudo Teknologi Indonesiaselaku penyelenggara *Platform* memiliki ketentuan dalam memodifikasi, menambah, dan/atau mengubah Syarat & Ketentuan Pengguna atau kebijakan GrabKiostanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna *Platform* GrabKios yang diupdate secara berkala.¹³PTKudo Teknologi Indonesiasebenarnya menyediakan aplikasi yang memiliki kesan seperti pasar dalam dunia maya untuk mempertemukan penjual dengan pembeli. Dalam aplikasi ini ketika penjual sudah terdaftar sebagai member GrabKiosmaka penjual dapat menawarkan barang dagangannya dengan membuat *Thread*. Dimana kasus yang paling kerap terjadi di forum jual beli kebanyakan adalah penipuan yang dilakukan pihak penjual.

Sebagaimana telah diuraikan bahwa *e-commerce* memiliki kelemahan yang juga berlaku pada *e-commerce* GrabKios. Kasus pada forum jual beli GrabKios dari

¹² Tim BPKN, *Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia*, dikutip dari www.bpk.go.id, hal. 2, diakses pada tanggal 15 Februari 2024 pukul 13.00 WIB

¹³ Grab, *Ketentuan Pengguna GrabKios*, <https://www.grab.com/id/en/kios/legal/ketentuan-pengguna-grabkios/> diakses pada tanggal 15 Februari 2024 pukul 14.50 WIB

penyelenggaranya yaitu PTKudo Teknologi Indonesia yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

- a. Wanprestasi, Menurut Prof. R. Subekti, S.H. dalam bukunya tentang “Hukum Perjanjian”, wanprestasi adalah kelalaian didapat dalam 4 macam kondisi yaitu:¹⁴
 1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; misal sering tidak sesuai dengan permintaan atau pesanan pembeli.
 2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan; Misalnya barang yang dibeli tidak sesuai dengan gambar yang dipasang dalam situs tersebut
 3. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; Misal dalam pembelian baju, terkadang warna, ukuran serta kualitas yang diminta pembeli tidak sesuai.
 4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya. Misal terjadinya wanprestasi atau unsur - unsur penipuan . Seharusnya pelaku usaha tersebut dikenai sanksi ganti rugi atas ketidak sesuaian barang yang dibeli oleh pembeli.
- b. Pembatalan sepihak, Ketikapembeli mentransfer uang tetapi barang justru tidak dikirimpadahal sudah mentransfer uang, dalam peristiwa tersebut pembeli dapat melapor kepada pihak yang berwajib sesuai dengan Pasal 17 UUPK yaknipelaku usaha telah mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta

¹⁴Subekti, R, *Hukum Perjanjian, Cetakan ke-VIII*, PT Intermasa, Jakarta, 2000, hal. 50.

ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa. Dalam hal tersebut dapat dikatakan sebagai penipuan.

- c. Kesulitan dalam hal pengaduan , sering terjadi kasus khususnya mengenai cacat produk, keterlambatan pengiriman, atau bahkan barang tidak dikirim. Dari segi konsumen di Indonesia terkadang tidak melakukan tindakan pengaduan atas kerugian yang dialaminya, karena konsumen belum banyak mengetahui akan haknya sebagai konsumen. Seharusnya konsumen dapat mengadukan jika mengalami kerugian barang mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa.
- d. Pembobolan atau kebocoran sistem informasi akun jual beli GrabKios, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun forum jual beli GrabKios untuk disalahgunakan, seperti untuk membeli barang dengan dana pemilik asli akun jual beli GrabKios.

Berdasarkan hasil pengamatan, GrabKios mengambil tindakan pertanggung jawaban jika kasus tersebut telah diblow-up ke media soisal oleh konsumen. Kemudian forum jual beli GrabKios akan segera menawarkan penggantian barang yang sesuai atau pembatalan transaksi. GrabKios telah melakukan upaya-upaya perlindungan konsumen melalui aturan yang ditetapkan pada *standard contract* (kontrak baku) seperti, aturan *return* (pengembalian barang), *refund*(pengembalian dana), pemberian *voucher*, layanan aduan konsumen melalui *live chat* pada jam kerja dan melalui *e-mail* langsung kepada forum jual beli GrabKios.

Menurut UUPK salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi, adalah kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum *e-commerce*, misalnya mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban sehubungan dengan pajak, hukum yang ditunjuk jika terjadi pelanggaran perjanjian atau kontrak, masalah yurisdiksi hukum dan juga masalah hukum mana yang harus diterapkan bila terjadi sengketa. Jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen, dan pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan volume transaksi melalui *e-commerce*.¹⁵

Peraturan mengenai *e-commerce* selanjutnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat UUIE). Perdagangan Melalui Sistem Elektronik kemudian diatur pada Pasal 65 dan Pasal 66 Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.¹⁶

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM JUAL BELI ONLINE BERBASIS APLIKASI GRAB KIOS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

¹⁵ Tim BPKN, “*Kajian Perlindungan E-commerce*”, hal. 2

¹⁶ Tim IESE, “*Aturan Baru E-commerce Indonesia - Indonesia E-commerce Summit & Expo*” dikutip dari iese.com diakses 18 Februari 2024 WIB.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tanggung jawab para pihak terhadap perlindungan konsumen yang dirugikan dalam jual beli *online* berbasis aplikasi grab kios berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi dalam jual beli *online*?

C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian tentunya penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai, berikut ini merupakan tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui tanggung jawab para pihak terhadap perlindungan konsumen yang dirugikan dalam jual beli *online* berbasis aplikasi grab kios berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Mengetahui penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi dalam jual beli *online*

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini berkenaan dengan manfaat ilmiah dan praktis dari hasil penelitian ini ialah:

1. Kegunaan Ilmiah

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi kontribusi bagi ilmu hukum khususnya perlindungan konsumen yang dirugikan dalam jual beli *online* berbasis aplikasi grab kios berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk penegak hukum dan masyarakat saat melakukan implementasi penerapan hukum dalam menangani penyelesaian sengketa terhadap perlindungan konsumen yang dirugikan dalam jual beli *online* berbasis aplikasi grab kios berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Pemikiran

Pasal 1 Ayat (3) UUD 1945 telah menegaskan bahwa Indonesia merupakan Negara Hukum. Secara umum, ada tiga prinsip dasar yang terdapat pada negara-negara yang menganut supremasi hukum, yakni supremasi hukum, persamaan di depan hukum, dan penegakan hukum sesuai dengan hukum. Indonesia merupakan negara hukum (*rechstaat*) dan bukan merupakan negara berdasarkan kekuasaan (*machtstaat*), Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menentukan secara tegas bahwa : “Negara Indonesia adalah negara hukum”(Undang - Undang Dasar 1945, n.d.), prinsip negara hukum adalah menjamin kepastian, ketertiban, dan perlindungan hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan yang berarti bahwa negara termasuk di dalam setiap

individu, masyarakat, pemerintah dan lembaga negara yang dalam melaksanakan hak dan kewajiban haruslah dilandasi oleh hukum.

Perlindungan hukum dari beberapa abad lalu telah dikemukakan oleh berbagai macam ahli salah-satunya menurut Fitzgerald yaitu hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.¹⁷ Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.¹⁸

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁹ Menurut Philipus M. Hadjon bahwa

¹⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal 53.

¹⁸ *Ibid.*, hal 69

¹⁹ *Ibid.*, hal 54.

perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif.²⁰ Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²¹

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Abdul Halim Barkatulah, yaitu: Setiap orang, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun, pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu. keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang “aman”²²Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.²³

Tatanan yang diciptakan oleh hukum itu baru menjadi kenyataan apabila kepada subyek hukum diberi hak dan dibebani kewajiban. Setiap

²⁰ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987, hal 2.

²¹ Maria Alfons, *Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual.*, Malang, Universitas Brawijaya, 2010, hal 18.

²² Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen kajian teoritis dan perkembangan pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hal 18

²³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal 9.

hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya hak dan kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.²⁴Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

PT Kudo Teknologi Indonesia (untuk selanjutnya disebut “GrabKios”) merupakan pemegang lisensi “GrabKios”, dimana PT Kudo Teknologi Indonesia menyediakan sebuah platform yang memudahkan konsumen offline untuk berbelanja melalui Aplikasi GrabKios.²⁵ PT Kudo Teknologi Indonesia atau ‘GrabKios’ sebagai penyelenggara *Platform* ini memiliki ketentuan yakni dalam memodifikasi, menambah, dan atau mengubah Syarat & Ketentuan Pengguna atau kebijakan GrabKios setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna *Platform* GrabKios. Di dalam aplikasi ini pengguna diharuskan membaca syarat dan ketentuan serta setuju bahwa akan menjadi tanggung jawab Pengguna untuk terus meninjau Syarat & Ketentuan Pengguna secara teratur.²⁶

²⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007, hal 19

²⁵ GrabKios ,*Ketentuan Pengguna GrabKios*, <https://www.grab.com/id/en/kios/legal/ke-tentuan-pengguna-grabkios>, diakses pada tanggal 29 Juli 2025 pukul 20.01 WIB

²⁶*Ibid.*

Berkaitan dengan pertanggungjawaban hukum di dalam aplikasi grabkios penggunaanya sesuai syarat dan ketentuan harus secara tegas menyatakan dan menjamin bahwa pengguna telah mampu secara mandiri untuk melakukan tindakan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan menggunakan *Platform GrabKios*, Pengguna juga menyatakan dan menjamin lebih lanjut bahwa Pengguna memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan *Platform GrabKios* dan mematuhi Syarat & Ketentuan Pengguna yang berlaku.²⁷

F. Metode Penelitian

Metode menurut Peter R.Senn adalah merupakan suatu prosedur atau cara mengetahui sesuatu yang memiliki langkah-langkah yang sistematis.²⁸ Adapun dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu merupakan suatu penelitian kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder. Langkah-langkah yang ditempuh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini merupakan studi deskriptif analitis maka dalam memperoleh data yang sebanyak-banyaknya dilakukan melalui berbagai teknik yang disusun secara sistematis untuk mencari pengumpulan data hasil penelitian yang sempurna. Penulis melakukan penelitian dengan studi deskriptif karena sesuai dengan sifat masalah serta tujuan penelitian yang

²⁷*Ibid.*

²⁸ Peter R.Senn dan Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2003, hal.46

ingin diperoleh. Sugiyono (2015) metode deskriptif analitis merupakan metode yang bertujuan mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu objek penelitian yang diteliti melalui sampel atau data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.²⁹ Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dimana kegiatan untuk menjelaskan hukum tidak diperlukan dukungan data atau fakta-fakta sosial yakni lebih kepada konsep hukum dan langkah-langkah yang ditempuh yaitu langkah normatif.³⁰

2. Metode Pendekatan Penelitian

Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sedangkan untuk penyusunan skripsi ini, penulis hanya menggunakan metode pendekatan undang-undang (*statuta approach*). Dalam penelitian ilmu hukum normatif menggunakan pendekatan yuridis normatif dimana kegiatan untuk menjelaskan hukum tidak diperlukan dukungan data atau fakta – fakta sosial yakni lebih kepada konsep hukum dan langkah – langkah yang ditempuh yaitu langkah normatif.³¹

²⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-11, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hal. 13-14.

³⁰ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cetakan 2 ,Bandung: Mandar Maju, 2016,hal. 87.

³¹*Ibid.*, hal. 87.

Dalam kaitannya dengan penelitian normatif, penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan yaitu:

a. **Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan atau *Statute Approach***

Pendekatan perundangan-undangan adalah suatu pendekatan yang dilakukan terhadap berbagai aturan hukum yang berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. **Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*)**

Pendekatan Analisis digunakan untuk mengetahui makna yang terkandung oleh istilah-istilah yang digunakan dalam peraturan perundang-undangan secara konseptual. Dalam pendekatan analisis akan menganalisis pengertian hukum, asas hukum, kaidah hukum, sistem hukum dan berbagai konsep yuridis.

3. Tahap Penelitian

Berdasarkan langkah-langkah penelitian yang telah disebutkanterdahulu, maka tahap-tahap penelitian hukum secara garis besar dapatdigolongkan kedalam 2 (dua) tahap. Maksudnya dalam setiap pelaksanaanpenelitian hukum seorang peneliti minimal harus melalui 2 (tiga) tahap, yaitu penelitian kepustakaan dan lapangan (diuraikan kemana penelitiannya).

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur. Literatur yang diteliti tidak terbatas pada buku-buku tetapi dapat juga berupa bahan-bahan dokumentasi, majalah, jurnal, dan surat kabar.

2. Penelitian Lapangan (diuraikan kemana penelitiannya)

Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur. Literatur yang diteliti tidak terbatas pada buku-buku tetapi dapat juga berupa bahan-bahan dokumentasi, majalah, jurnal, dan surat kabar.

Setelah tahap pelaksanaan sudah selesai di laksanakan, kemudiandilanjutkan dengan tahap penulisan laporan penelitian yang merupakan tahapakhir dan penting dalam proses pelaksanaan penelitian. Jadi pelaksanaannyaharus memperhatikan beberapa hal, misalnya pembaca, bentuk dan isi, sertacara penyusunan laporan. Semua aspek-aspek tersebut perlu diperhatikanagar isi laporan mudah dipahami.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat diperlukan dalam suatu penelitiankarena hal tersebut digunakan penulis untuk mendapatkan data yang akandiolah sehingga bisa ditarik kesimpulan. Penulis menggunakan Teknikpengumpulan data berupa Studi Pustaka, yaitu dengan pengumpulan datadengan cara menggunakan buku-buku, literatur ataupun bahan pustaka bahanhukum yang

relevan dengan penelitian. Berikut 2 jenis bahan hukum yang menjadi sumber data dari penelitian ini, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas (Marzuki, 2013). Bahan hukum primer yang Penulis gunakan dalam penulisan ini bersumber dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b. Bahan Hukum Sekunder

Sebagai bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, dan kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan, yang dapat digunakan untuk memberikan kepada penelitian semacam “petunjuk” terkait dengan Perlindungan Konsumen dan penyelesaian sengketa terhadap wanprestasi.

5. Alat Pengumpulan Data

Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan.

6. Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan oleh Penulis adalah kualitatif, yaituteknik analisa data dengan menggunakan 3 (tiga) komponen berupa:

- a. Reduksi data berupa kegiatan menfokuskan dan membuang halhal yang tidak diperlukan yang muncul pada saat pengumpulandata.
- b. Sajian data merupakan sekumpulan informasi memungkinkanadanyapenarikan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan.
- c. Menarik kesimpulan dan verifikasi validas data untuk diujikebenaran dan kecocokannya.

7. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan informasi mengenai sesuatu yang diteliti. Berikut merupakan lokasi dalam melakukan penelitian.

1. Perpustakaan Universitas Pasudan

Jalan Lengkong Besar No. 68Bandung, Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen DKIJI. Perintis Kemerdekaan No.2, Klp. Gading Bar., Kec.
Klp. Gading, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240 .

2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Jl. Jambu No.32, Gondangdia, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta 10350