



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN AKIBAT PEMOTONGAN SALDO OVO SEPIHAK OLEH
*DRIVER OJEK ONLINE (GRAB)***

*Legal Protection Of Consumers Who Are Harmed As A Result Of Cutting Off
Balances Unilateral OVO By Online Motorcycle Drivers (GRAB)*

Oleh :

DWI ANDHIKA
NIM. 150710101114

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN AKIBAT PEMOTONGAN SALDO OVO SEPIHAK OLEH
*DRIVER OJEK ONLINE (GRAB)***

*Legal Protection Of Consumers Who Are Harmed As A Result Of Cutting Off
Balances Unilateral OVO By Online Motorcycle Drivers (GRAB)*

Oleh :

DWI ANDHIKA
NIM. 150710101114

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN AKIBAT PEMOTONGAN SALDO OVO SEPIHAK OLEH
*DRIVER OJEK ONLINE (GRAB)***

*Legal Protection Of Consumers Who Are Harmed As A Result Of Cutting Off
Balances Unilateral OVO By Online Motorcycle Drivers (GRAB)*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember

**DWI ANDHIKA
NIM. 150710101114**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2020

MOTTO

**“Jika Kita Tidak Cukup Luar Biasa Pada satu Industri, Maka Akan
Cepat Dilupakan Oleh Industri Lain Yang Lebih Baik
Dalam Hal Teknologi Maupun Finansial”¹**

(Nadiem Makarim)



<https://economy.okezone.com/read/2019/10/21/320/2119692/6-fakta-nadiem-makarim-sang-pendiri-gojek-nomor-5-tak-diduga> Diakses pada 17 November 2019 Pukul 20.30 WIB.

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

PADA TANGGAL 30 DESEMBER 2019

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,

EMI ZULAIKA, S.H., M.H.

NIP. 197703022000122001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMOTONGAN SALDO OVO SEPIHAK OLEH DRIVER OJEK ONLINE (GRAB).

Legal Protection Of Consumers Who Are Harmed As A Result Of Cutting Off Balances Unilateral OVO By Online Motorcycle Drivers (GRAB).

Oleh :

DWI ANDHIKA
NIM. 150710101114

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

MARDI HANDONO,S.H.,M.H.
NIP. 196312011989021001

EMI ZULAIKA,S.H.,M.H.
NIP. 197703022000122001

**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Mengetahui
Pj. Dekan,**

Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.
NIP.197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipersembahkan di Hadapan Panitia Penguji Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 07

Bulan : Januari

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji;

Ketua,

Sekretaris,

Ikarini Dani Widiyanti,S.H.,M.H.

NIP. 1973062719997022001

Rhama Wisnu Wardhana,S.H.,M.H.

NIP. 760012482

Anggota Penguji,

Mardi Handono,S.H.M.H.

NIP: 196312011989021001

.....

Emi Zulaika,S.H.,M.H.

NIP: 197703022000122001

.....

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Andhika

NIM. : 150710101114

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMOTONGAN SALDO OVO SEPIHAK OLEH DRIVER OJEK ONLINE (GRAB)** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik dan jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 07 Januari 2020

Yang Menyatakan,

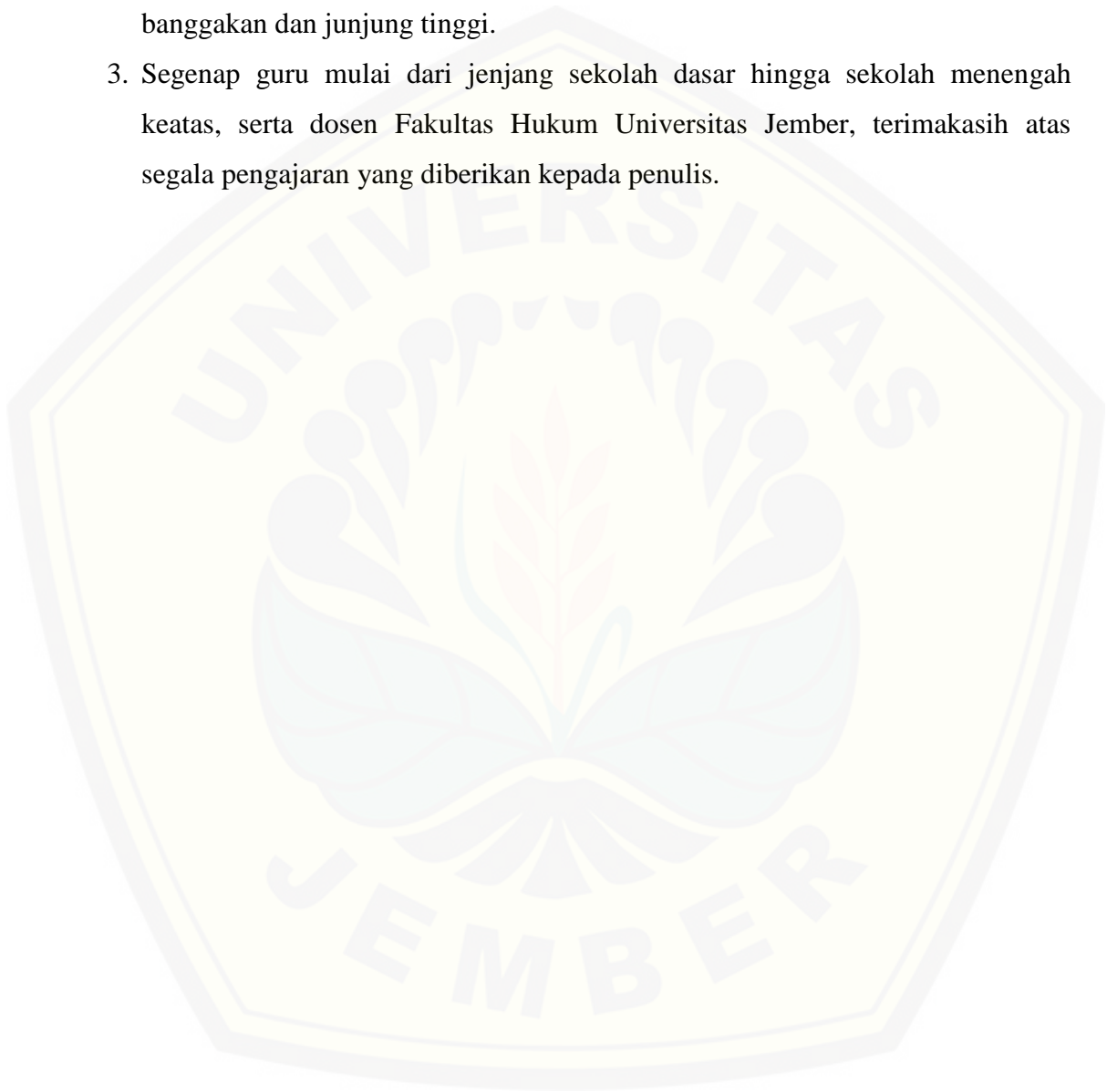
Dwi Andhika

NIM : 150710101114

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang tercinta, Bapak Budiono dan Ibu Murni atas seluruh kasih sayang, dukungan, nasihat, pengorbanan, serta ketulusan doanya.
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang sangat penulis banggakan dan junjung tinggi.
3. Segenap guru mulai dari jenjang sekolah dasar hingga sekolah menengah keatas, serta dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih atas segala pengajaran yang diberikan kepada penulis.



UCAPAN TERIKASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq, rahmat serta hidayahnya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMOTONGAN SALDO OVO SEPIHAK OLEH DRIVER OJEK ONLINE (GRAB)”** ini dapat penulis selesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulisan ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan, tantangan dan kesulitan yang penulis hadapi. Tanpa bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat maupun motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Emi Zulaika, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah sabar dan banyak memberikan masukan, motivasi maupun ilmu serta petunjuk sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji Skripsi yang telah bersedia dengan sabar dalam memberikan pengarahan, nasihat, serta kritikan yang sangat membangun dalam penulisan skripsi ini;
4. Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji Skripsi yang telah menguji dan sabar dalam memberikan pengarahan, kritikan dan motivasi;
5. Dr. Muh. Ali, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Jajaran Wakil Dekan, Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I, Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II, Aries Hariyanto S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Ketua Jurusan/Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Rizal Nugroho, S.H, M.Hum.selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan arahan pengambilan program kuliah serta selalu memberi motivasi dari awal hingga akhir;
9. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Jember yang penulis hormati dan banggakan;
10. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Budiono dan Ibu Murni tersayang yang selama ini senantiasa selalu mendoakan, mendidik, dan bertekad untuk membiayai pendidikan penulis hingga dapat menyelesaikan studi;
11. Keluarga besar penulis kakak tercinta sekeluarga (Eka Dini, Eka Sandiaga Putra, Muhammad Hafis, Gibran Ahmad Fahreza);
12. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember: Aziz Alfa Antoni, Ananditya Dhika (Kentung), Muhammad Adam, Himawan, Dimas Ndut, Rossi, Viandre, Aldi, dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang seluruhnya sangat penulis banggakan;
13. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Desa Patemon: Naringga, Viandra, Lina, Soimah, Dhea Erlinda, Septi, Hasinah, Sawitri, Nafis, serta seluruh jajaran perangkat Desa Patemon;
14. Semua anggota Toba Crew (Congek, Rombong, Saldun, dr Listrik, Arieop Didu) yang telah menemani selama 4 Tahun di Jember.
15. Semua pihak yang telah membantu dan berjasa dalam penyelesaian skripsi ini yang penulis hormati dan banggakan.

Semoga semua doa, bimbingan, pengarahan, nasihat, bantuan, semangat, dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih dari Allah SWT. Akhirnya harapan penulis, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat serta berguna bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pihak serta mampu menambah khasanah keilmuan hukum kita semua.

Jember, 07 Januari 2020

Penulis

RINGKASAN

Saat ini OVO merupakan *e-money* yang bekerja sama dengan GRAB sebagai alat pembayaran uang elektronik agar calon konsumen tidak perlu mengeluarkan uang *Cash* disaat melakukan pembayaran. Dengan adanya penggunaan OVO dapat mempermudah proses pembayaran transaksi melalui aplikasi GRAB. Meskipun mudah tetapi aplikasi GRAB juga dapat menimbulkan permasalahan hukum. Seperti permasalahan yang terjadi pemotongan saldo OVO yang melebihi tarif kesepakatan awal. Modus *driver* ojek *online* mencuri saldo OVO terungkap karena ditemukan ketidaksesuaian antara tarif ojek online dengan saldo OVO miliknya yang terpotong. Sebelum transaksi, penumpang tersebut memiliki saldo OVO sebesar Rp 52.000,00 (lima puluh dua ribu rupiah). Kemudian, penumpang menggunakan jasa ojek online dengan tarif Rp 6.000,00 (enam ribu rupiah). Hal ini berarti saldo OVO penumpang tersebut masih Rp 46.000,00 (empat puluh enam ribu rupiah). Namun ternyata, saldo OVO yang tersisa hanya Rp 32.000,00 (tiga puluh dua ribu rupiah). Dengan demikian dalam penggunaan jasa ojek online GRAB saldo OVO penumpang tersebut berkurang sebesar Rp. 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah). Sementara jumlah tarif yang tertera dalam aplikasi GRAB sebesar Rp. 6.000,00 (enam ribu rupiah). Dalam hal ini penumpang tersebut dirugikan sebesar Rp. 14.000,00 (empat belas ribu rupiah). Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan mengkaji dan menganalisis dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pemotongan Saldo OVO Sepihak Oleh Driver Ojek Online (GRAB)”**. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah, pertama, Bagaimana bentuk perlindungan hukum preventif dan represif terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver*; kedua, Bagaimana bentuk kerjasama antara PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO); dan ketiga Apa upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa akibat pemotongan saldo sepihak oleh *driver* ojek *online* (GRAB). Tujuan penelitian dalam skripsi ini meliputi tujuan umum, guna memenuhi dan melengkapi tugas sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember. Serta tujuan khusus, untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver*; Mengetahui bentuk kerjasama antara PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO); dan Mengetahui upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa akibat pemotongan saldo sepihak oleh *driver* ojek *online* (GRAB).Metode yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah tipe penelitian metode Yuridis Normatif dengan menggunakan pendekatan Perundang-Undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan untuk mengkaji permasalahan yang ada meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum, yang kemudian dilanjutkan dengan analisa terhadap bahan hukum.

Tinjauan pustaka meliputi teori-teori Perlindungan Hukum, konsumen, pengangkutan serta tinjauan umum tentang aplikasi OVO. Menurut Setiono perlindungan hukum merupakan tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang penguasa yang tidak sesuai dengan aturan dan kaidah hukum yang berlaku, kemudian guna mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati harkat dan martabat sebagai manusia yang bebas. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

memberikan pengertian tentang konsumen, yaitu 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. Sementara pengertian pengangkutan Menurut Abdulkadir Muhammad merupakan kegiatan pemuatan ke alat pengangkut, dan pembongkaran dari alat pengangkut mengenai penumpang dan/atau barang. Berkaitan dengan perkembangan zaman, seperti pembayaran pengangkutan dapat dilakukan secara online melalui aplikasi OVO. OVO merupakan uang elektronik (*fintech*) yang diterbitkan oleh PT.Visionet Internasional, perusahaan ini berada dibawah naungan LippoX yang merupakan divisi bisnis digital *payment* milik grup perusahaan Lippo. OVO mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan *Cashless* dan *mobile payment*.

Berdasarkan analisa yang dilakukan, maka hasil pembahasan sebagai berikut :

(1). Terdapat dua bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver* yakni perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa. Semetara itu perlindungan hukum represif bentuk perlindungan akhir setelah terjadinya suatu peristiwa hukum seperti pemberian sanksi, denda, penjara, atau hukuman tambahan lainnya yang diberikan apabila telah terjadi sengketa atau telah dilakukan pelanggaran misalnya pengembalian saldo OVO maupun pemberian sanksi dari perusahaan terhadap mitra; (2). Bentuk kerjasama antara PT. Grab Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO) adalah jenis kerjasama kemitraan. Kemitraan merupakan Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar; (3). Upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian melalui litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan dimuka pengadilan dan penyelesaian diputuskan oleh hakim. Sementara penyelesaian non-litigasi merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui alternatif penyelesaian sengketa seperti, negosiasi, mediasi, konsiliasi, pendapat ahli maupun arbitrase.

Kesimpulan skripsi ini meliputi : **Pertama**, Terdapat dua bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver* yakni perlindungan hukum preventif dan represif. **Kedua**, Bentuk kerjasama antara PT. Grab Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO) adalah jenis kerjasama kemitraan. **Ketiga**, Upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Adapun saran dari penulis yaitu, **Pertama**, Demi kenyamanan bersama untuk mencegah permasalahan hukum yang terjadi sebaiknya *driver* menatuhi kode etik yang berlaku dengan penuh tanggung jawab sementara bagi konsumen meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian guna melindungi diri. **Kedua**, Sebaiknya Perusahaan meningkatkan dan menyempurnakan fitur aplikasi guna melengkapi kekurangan mitra. **Ketiga**, Sebaiknya konsumen memilih jalur penyelesaian sengketa melalui litigasi supaya mendapat ketetapan hukum yang lebih kuat. Hal ini bertujuan memberikan efek jera terhdap *driver* yang melanggar kode etik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Bahan Hukum.....	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	8
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	8
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Hukum.....	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	10
2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum.....	11
2.2 Konsumen.....	12

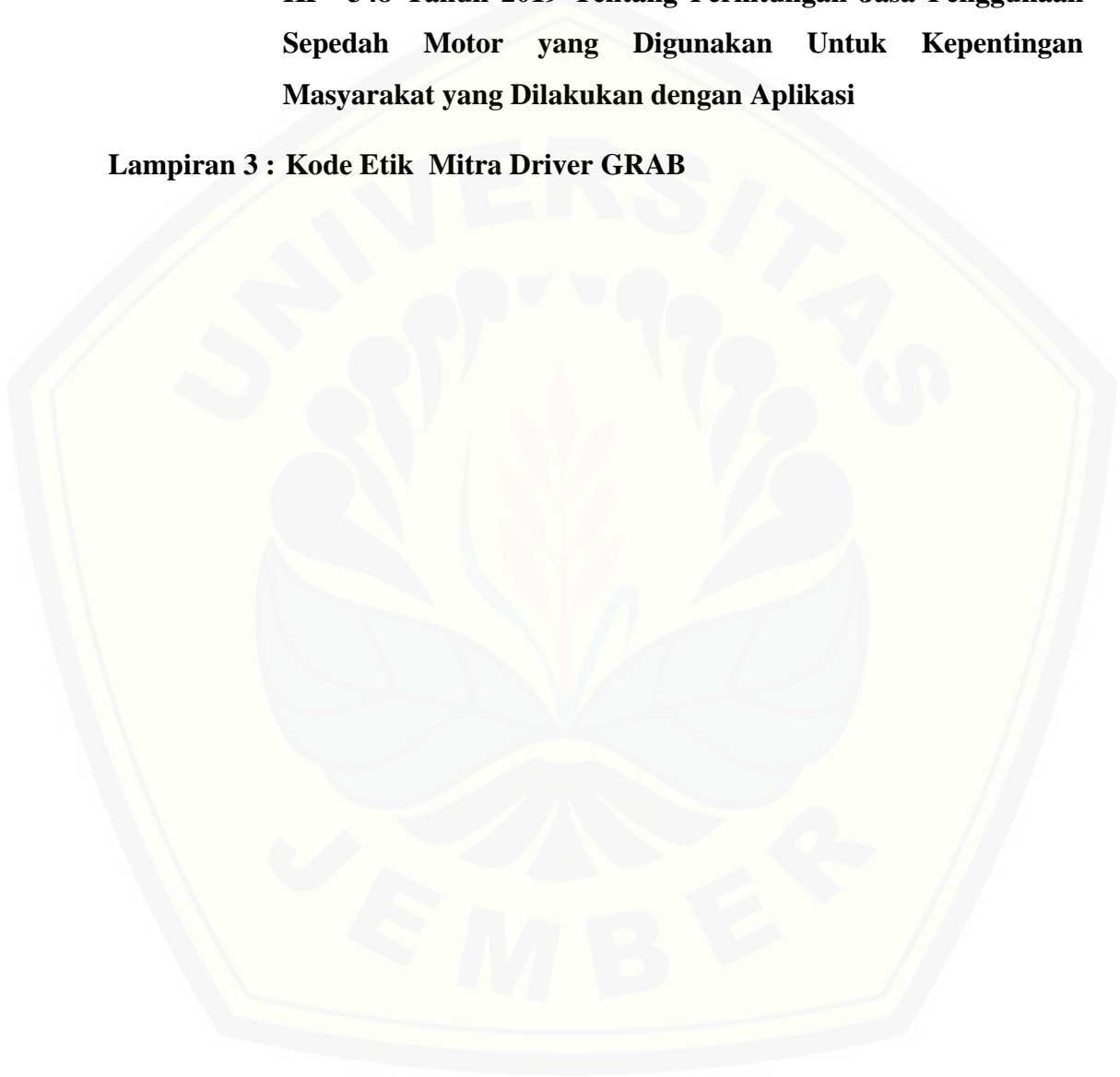
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	12
2.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	13
2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	16
2.2.4 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	19
2.3 Pengangkutan.....	22
2.3.1 Pengertian Pengangkutan.....	22
2.3.2 Asas Pengangkutan.....	24
2.3.3 Prinsip Tanggung Jawab Pengangkutan.....	25
2.3.4 Jenis Pengangkutan.....	27
2.4 Tinjauan Umum Aplikasi OVO.....	30
2.4.1 Profil OVO.....	30
2.4.2 Layanan Pembayaran OVO.....	34
BAB 3. PEMBAHASAN.....	37
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pemotongan Saldo OVO Sepihak Oleh <i>Driver</i>	37
3.2 Bentuk Kerjasama PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO).....	48
3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Pemotongan Saldo OVO Secara Sepihak.....	53
BAB 4. PENUTUP.....	61
4.1 Kesimpulan.....	61
4.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Lampiran 2 : Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 348 Tahun 2019 Tentang Perhitungan Jasa Penggunaan Sepedah Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi

Lampiran 3 : Kode Etik Mitra Driver GRAB



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian di Indonesia yang semakin modern dapat memunculkan banyak kemudahan bagi manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari terutama dalam hal pembayaran. Hal ini dapat menimbulkan suatu persaingan bisnis bagi pelaku usaha baik dalam taraf atas, menengah maupun pengusaha tingkat bawah yang dituntut untuk mengikuti perkembangan yang ada pada saat ini untuk mempertahankan usahanya. Keadaan semacam ini dapat menimbulkan persaingan yang ketat di antara perusahaan-perusahaan untuk mempertahankan pasarnya.² Persaingan yang semakin ketat inilah yang menuntut para pelaku usaha untuk semakin mengembangkan strategi bisnisnya agar semakin tumbuh dan menghindari keadaan gulung tikar.³

Perkembangan teknologi serta inovasi yang digagas oleh pelaku usaha inilah yang dapat memudahkan masyarakat dalam transaksi jual beli yang efisien, fleksibel dan aman yang dapat dikenal dengan *E-Money*. Kemunculan *E-money* bertujuan untuk mengganti tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai. *E-money* bukan hanya sebagai pengganti uang secara fisik dalam bentuk koin maupun kertas namun juga dimaksudkan sebagai sebuah sistem yang memungkinkan seseorang untuk membayar barang atau jasa dengan hanya mengirimkan nomor maupun kode dari komputer satu ke komputer lain.⁴ Manusia tidak perlu menggunakan uang *Cash* dalam melakukan pembayaran karena adanya sistem *E-money*. *E-money* dapat digunakan dalam hal akses keperluan transportasi umum maupun pribadi yang efektif dan efisien untuk melakukan kegiatan yang dapat menunjang pergerakan berupa angkutan pribadi maupun angkutan umum yang dapat dipesan melalui via aplikasi *on-line* untuk kebutuhan pribadinya.⁵

²<http://bbs.binus.ac.id/ibm/2017/06/strategi-bersaing-dengan-kompetitor/> (Diakses tanggal 30 Juli 2019 Pukul 20.00)

³<https://www.jpnn.com/news/kiat-agar-industri-ritel-bertahan-di-tengah-persaingan-ketat> (Diakses tanggal 30 Juli 2019 Pukul 20.04)

⁴Lalu Delsi Samsumar, 2016, *Konsep dan Tantangan Penggunaan Teknologi E-money Sebagai Alat Pembayaran Alternatif di Indonesia*. Jurnal Teknik Informatika & Sistem Informasi METHODIKA, Vol. 2 No. 1, Hlm 102

⁵<https://www.indotelko.com/read/1461208880/Indonesia-Aturan-Transportasi-Online> (Diakses tanggal 30 Juli 2019 Pukul 2016)

Transportasi umum yang awalnya hanya berupa sepeda motor, becak, dan lain-lain yang penentuan ongkosnya dilakukan dengan sistem tawar-menawar, setelah mencapai kesepakatan harga kemudian pengemudi akan mengantarkan penumpangnya ke tempat tujuan. Sistem ini dapat disebut dengan kata lain Ojek Konvensional. Kini sistem lama tersebut telah perlahan ditinggalkan dan mengalami perkembangan seiring zaman yang semakin modern yang banyak berubah. Perubahan tersebut mencakup sistem pembayaran maupun sistem pemesanannya.

Masyarakat yang terutama tinggal di kota besar kini beralih kepada sistem yang lebih praktis yaitu menggunakan transportasi berbasis *online* yang dapat diakses hanya dengan aplikasi *smartphone*. Keuntungan yang didapatkan yaitu dapat menghemat waktu dan menghemat biaya karena banyaknya promo yang ditawarkan. Biaya yang tercantum dalam aplikasi sudah ditentukan oleh penyedia layanan aplikasi, sehingga konsumen atau penumpang dapat mengetahui terlebih dahulu besaran biaya yang ditentukan tanpa harus tawar menawar. Perubahan gaya hidup inilah yang dimanfaatkan pelaku usaha untuk memulai persaingan usaha dalam bisnis transportasi *online*.

Penggunaan layanan transportasi berbasis *online*, calon konsumen cukup dengan *download* aplikasi yang tersedia melalui *smartphone*, maka konsumen dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia didalam aplikasi tersebut. Keuntungan lain yang dapat diperoleh pada transportasi *online* dapat mengurai kemacetan. Maka dari itu banyak pelaku usaha yang memanfaatkan persaingan bisnis transportasi *online*. Transportasi *online* dapat dipesan dan pembayarannya menggunakan sistem *online*. Salah satu jenis pembayaran *online* menggunakan *e-money* yaitu OVO yang bekerjasama dengan penyedia jasa layanan transportasi GRAB. Transportasi darat semacam ini memerlukan suatu sistem transportasi untuk memindahkan barang maupun manusia pada batas wilayah sehingga dalam penggunaan sumberdaya yang ada dapat memberi manfaat terhadap kepentingan umat manusia yang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan cara lancar dan/atau cepat, aman, teratur, bertanggung jawab dan murah.⁶

⁶Rahardjo Adisasmita, *Analisa Kebutuhan Transportasi*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1995), Hlm.2

OVO merupakan aplikasi dompet digital yang dikembangkan oleh PT. Visionet International yang bekerjasama dengan Lippo Group. Dengan aplikasi ini pengguna dapat melakukan berbagai transaksi pembayaran di berbagai *merchant* yang bekerjasama dengan OVO. Saat ini OVO merupakan *e-money* yang bekerja sama dengan GRAB sebagai alat pembayaran uang elektronik agar calon konsumen tidak perlu mengeluarkan uang *Cash* disaat melakukan pembayaran. Dengan adanya penggunaan OVO dapat mempermudah proses pembayaran transaksi melalui aplikasi GRAB. Hal ini karena dalam proses pembayaran melalui OVO *driver* dapat langsung memotong saldo penumpang sesuai dengan besaran ongkos pengangkutan yang tertera dalam aplikasi GRAB. Dengan pembayaran melalui OVO dapat dilakukan secara singkat tanpa harus menunggu kembalian dari penyedia layanan, berbeda dengan ojek konvensional yang harus tawar-menawar harga kemudian apabila uang yang dibayar penumpang terhadap *driver* ojek lebih besar dari pada ongkos maka harus menunggu kembalian apabila menggunakan uang tunai pada transaksi tradisional.

Terlepas dari antusiasme masyarakat mengenai adanya transportasi *online* ini terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh pengguna aplikasi ini, penggunaan OVO pada aplikasi *online* GRAB tidak sepenuhnya menguntungkan. Ada kalanya seorang *driver* melakukan persaingan yang tidak sehat guna mendapatkan keuntungan besar. Seperti permasalahan yang terjadi yaitu pemotongan saldo OVO yang melebihi tarif kesepakatan awal. Terjadinya pemotongan saldo sepihak oleh *driver* GRAB dapat dilakukan dalam menu *edit* yang digunakan untuk menambahkan biaya tambahan lainnya semisal biaya tol dan parkir.⁷ Tetapi penambahan biaya ini sebelumnya tidak dikonfirmasi kepada penumpang, maka dari itu *driver* dapat mengedit biaya pembayaran tol maupun parkir lebih besar daripada biaya pembayaran sebenarnya. Biasanya hal ini terjadi terhadap penumpang yang buru-buru sehingga tidak sempat mengecek saldo yang dipotong oleh *driver* yang telah menyelesaikan menu pemotongan tarif. Modus *driver* ojek *online* mencuri saldo OVO terungkap karena ditemukan

⁷<https://medan.tribunnews.com/2018/12/15/driver-online-nakal-diam-diam-curi-saldo-OVO-anda-begini-cara-menghindarinya?page=3> Diakses pada tanggal 1 Juli 2019 Pukul 20.45 WIB

ketidaksesuaian antara tarif ojek *online* dengan saldo OVO milik penumpang yang terpotong. Pemotongan saldo OVO yang relatif bernominal kecil membuat.

Penumpang tidak sadar dan tidak terlalu peduli. Modus tersebut terungkap saat seorang *reporter* TribunSumsel.com menemukan ketidaksesuaian antara tarif ojek *online* dengan saldo OVO miliknya yang terpotong. Sebelum transaksi, penumpang tersebut memiliki saldo OVO sebesar Rp 52.000,00 (lima puluh dua ribu rupiah). Kemudian, penumpang menggunakan jasa ojek *online* dengan tarif Rp 6.000,00 (enam ribu rupiah). Hal ini berarti saldo OVO penumpang tersebut masih Rp 46.000,00 (empat puluh enam ribu rupiah). Namun ternyata, saldo OVO yang tersisa hanya Rp 32.000,00 (tiga puluh dua ribu rupiah). Dengan demikian dalam penggunaan jasa ojek *online* GRAB saldo OVO penumpang tersebut berkurang sebesar Rp. 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah). Sementara jumlah tarif yang tertera dalam aplikasi GRAB sebesar Rp. 6.000,00 (enam ribu rupiah). Dalam hal ini penumpang tersebut dirugikan sebesar Rp. 14.000,00 (empat belas ribu rupiah). Penumpang tersebut baru menyadari kecuangan ini keesokan harinya, ketika hendak menggunakan kembali jasa ojek *online*.

Dari uraian diatas, maka penulis akan mengkaji dan menganalisis permasalahan pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver* ojek *online* yang dimana dalam hal ini *driver* GRAB yang melakukan kecurangan terhadap konsumennya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pemotongan Saldo OVO Sepihak Oleh *Driver* Ojek *Online* (GRAB)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver*?
2. Bagaimana bentuk kerjasama antara PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO)?
3. Apa upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa akibat pemotongan saldo sepihak oleh *driver* ojek *online* (GRAB)?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi didalam kehidupan masyarakat.
3. Memberikan kontribusi pemikiran bagi dunia peradilan, praktisi hukum dan alمامater Fakultas Hukum Universitas Jember agar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver*.
2. Mengetahui dan memahami bentuk kerjasama antara PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO).
3. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa akibat pemotongan saldo sepihak oleh *driver* ojek *online* (GRAB).

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor yang sangat penting untuk penulisan yang bersifat ilmiah. Suatu karya ilmiah haruslah mengandung suatu kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran sesungguhnya. Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat. Tanpa penelitian hukum maka pengembangan hukum tidak akan berjalan maksimal.⁸

⁸ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), Hlm. 7.

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum dilakukan dengan membutuhkan kemampuan guna mengidentifikasi masalah hukum. Pada proposal ini tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan-penerapan kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif

“Dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, Peraturan-Peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini”.⁹

Penelitian yuridis normatif juga biasa disebut dengan istilah kepustakaan. Dinamakan penelitian hukum kepustakaan karena dalam penelitian hukum ini dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder saja.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, metode pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) yaitu menelaah semua Undang-Undang yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Dalam penelitian skripsi ini pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan sebagai pisau analisis sekaligus untuk menjawab rumusan masalah tentang bentuk perlindungan hukum preventif dan represif terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver* ojek *online* (GRAB) dan bentuk kerjasama antara PT. GRAB Indonesia dengan PT.Visionet Internasional (OVO).
- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual approach*) yang dilakukan dengan beranjak dari perundang-undangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.¹⁰ Dalam penelitian skripsi ini pendekatan konseptual (*Conceptual approach*) digunakan sebagai pisau

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2016), Hlm. 27

¹⁰*Ibid*

analisis dan menjawab rumusan masalah tentang upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa akibat pemotongan saldo sepihak oleh *driver* ojek *online* (GRAB).

1.4.3. Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari satu penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Keberadaan bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum. Tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang dipermasalahkan. Bahan hukum yang dipergunakan dalam penulisan penelitian skripsi ini adalah:

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai sifat autoritatif, dimana autoritatif ini maksudnya adalah bahan-bahan hukum rujukan tersebut otoritas. Bahan-bahan hukum yang dimaksud terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau risalah dalam proses pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang hendak digunakan dalam penulisan proposal penelitian terdiri dari:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
6. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 348 Tahun 2019 tentang Pedoman Perhitungan Jasa Penggunaan Sepedah Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹¹ Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi berupa jurnal hukum, surat kabar, majalah serta data yang diambil dari internet mengenai perlindungan terhadap konsumen sepanjang relevan dengan topik penelitian.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Penulis selain menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, dalam proposal penelitian ini juga menggunakan bahan non hukum primer. Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai kegiatan usaha perlindungan konsumen, buku pedoman penulisan karya ilmiah dan bahan-bahan lainnya yang diperoleh dari internet dan sumber non hukum lain ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dalam topik penelitian.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah terkumpul dilakukan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu suatu metode penelitian yang menyimpulkan pembahasan dari konsep atau teori yang bersifat umum menuju hal-hal yang bersifat khusus, yang kemudian diaplikasikan untuk menjelaskan seperangkat sumber bahan hukum maupun membandingkan atau mencari hubungan antara seperangkat sumber hukum dengan seperangkat sumber hukum lain, ditambah dengan pendapat dari sarjana-sarjana yang berhubungan dengan bahan kajian sebagai bahan pembanding.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian hukum, antara lain :¹²

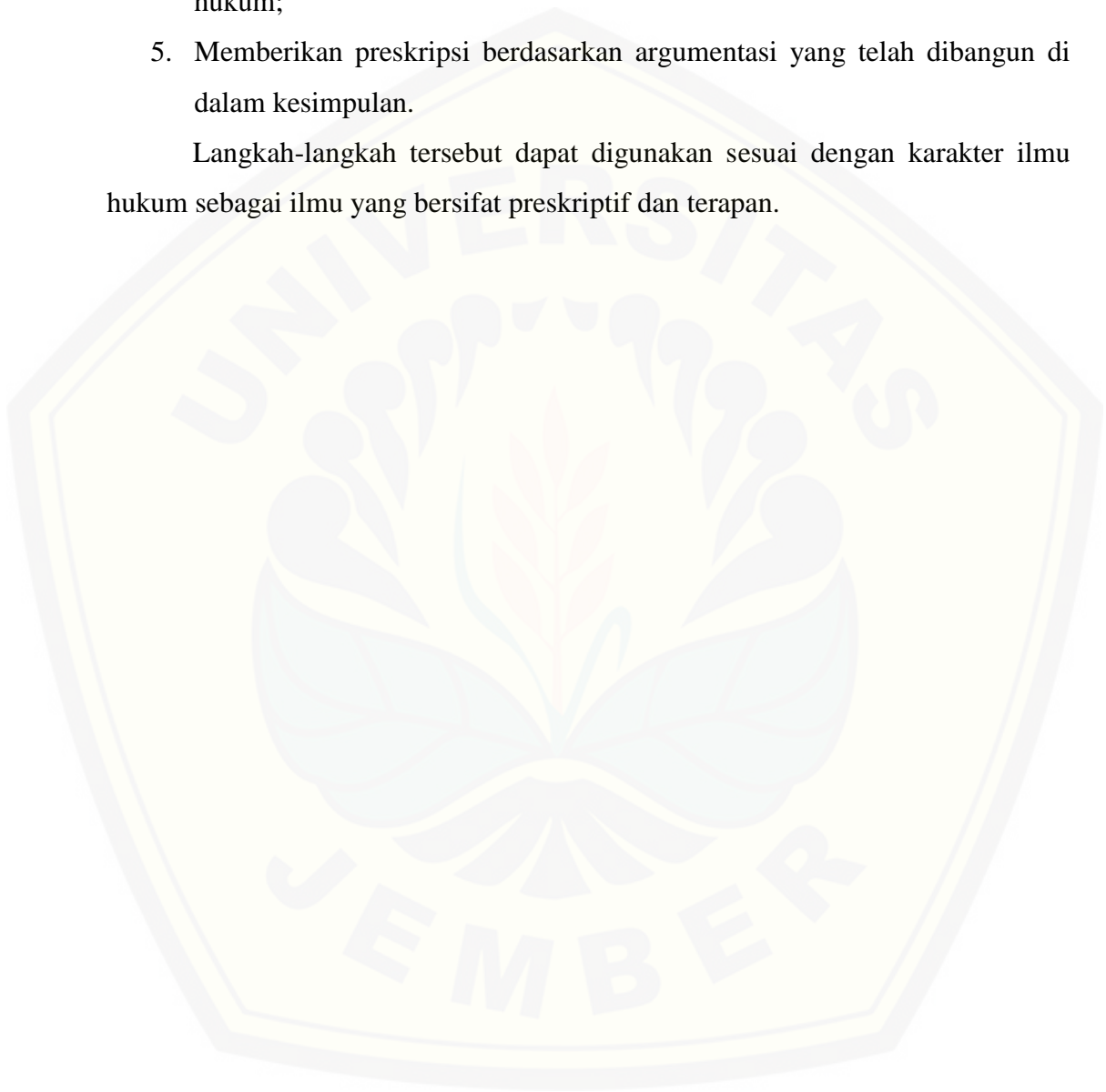
1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;

¹¹*Ibid.*, Hlm. 164.

¹²*Ibid.*, Hlm. 171.

2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Langkah-langkah tersebut dapat digunakan sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat masing-masing individu dimana didalamnya memberikan pengakuan terhadap terjaminya hak-hak asasi manusia yang melekat sejak lahir sebagai subjek hukum berdasar pada aturan-aturan hukum yang berlaku dan dijamin undang-undang dan dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk menjamin rasa aman, tentram dan tertib didalam kehidupan masyarakat luas. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki makna mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi. Secara *linguistic*, istilah hukum dadalm bahasa Inggris dikenal dengan *law*, di Prancis *droit*, di Italia *dirito* dan di Belanda dikenal dengan istilah *rech*.¹³

Menurut Setiono perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-sewenang penguasa yang tidak sesuai dengan aturan dan kaidah-kaidah hukum yang berlaku, kemudian gna mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati harkat dan martabat sebagai manusia yang bebas.¹⁴

Lebih lanjut, Satjipto Raharjo menyatakan perlindungan hukum dapat memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan suatu perlindungan tersebut diberikan sepenuhnya kepada masyarakat dengan tujuan agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁵

Selanjutnya Simanjuntak berpendapat dalam artikelnya yang berjudul “Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum dan Kontrak *Franchise* (2011)”, menyebutkan perlindungan hukum sebagai upaya lembaga pemerintah untuk menjamin terciptanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat atas hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar

¹³Utung Rasyidin, Dedi Supriyadi, *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), Hlm.5.

¹⁴Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2004. Hlm. 3

¹⁵SatjiPT..o Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), Hlm. 54

oleh orang lain, dan bagi yang melanggar mendapat sanksi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Pentingnya perlindungan hukum pada saat ini dikarenakan dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap warga negaranya karena dalam suatu Negara akan terjadi hubungan timbal balik antara Negara dengan warga negaranya.¹⁷

Perlindungan hukum dapat dilakukan dengan cara memberikan perlindungan hukum yang dibutuhkan oleh masyarakat. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subjek hukum diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi 2 macam, yaitu :¹⁸

a. Perlindungan Hukum Preventif

Merupakan bentuk perlindungan hukum memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan adanya keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Maka, tujuan dari perlindungan hukum ini untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum ini sangat berarti bagi tindak pemerintah dengan didasari oleh kebebasan dalam bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang ditangani oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi yang berupa sanksi. Prinsip dalam perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Bentuk perlindungan hukum tersebut diharapkan untuk dapat memenuhi prinsip negara hukum Indonesia. Negara hukum menjunjung

¹⁶Pendapat Andi Hamzah Dan Simanjuntak Soal Perlindungan Hukum, Merdeka.com, 24 April 2016, <https://www.merdeka.com/pendidikan/ini-pendapat-andi-hamzah-dan-simanjuntak-soal-perlindungan-hukum.html> Diakses pada 10 Juli 2019, Pukul 22.10 WIB.

¹⁷<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, Diakses tanggal 12 Juli 2019, Pukul 22.25 WIB.

¹⁸Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), Hlm. 4.

tinggi hak asasi manusia. Perlindungan hukum tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu cara agar masyarakat Indonesia dapat memperoleh suatu keamanan dan kepastian hukum dalam menjalani kehidupannya. Dengan adanya perlindungan hukum dapat menciptakan tujuan hukum yang nyata, yaitu keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum.

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

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.¹⁹ Secara umum perdagangan mengenal 2 pihak diantaranya yaitu hubungan antara penjual sebagai penyedia barang dan/atau jasa dengan pembeli sebagai konsumen pengguna atas barang dan/atau jasa. Disisi lain dikenal istilah produsen sebagai pihak yang menyediakan dan/atau menghasilkan produk barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen. Barang yang dimaksud adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.²⁰ Sedangkan jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²¹ Konsumen pada dasarnya dapat diartikan sebagai pemakai terakhir dari barang dan/atau jasa yang diserahkan dan/atau yang dihasilkan oleh pengusaha kepada konsumen, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

Beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:²²

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

¹⁹Pasal 1 angka 2 UUPK

²⁰Pasal 1 angka 4 UUPK

²¹Pasal 1 angka 5 UUPK

²²A. z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999), Hlm. 13

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau ramah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Konsumen antara dapat diartikan bahwa barang atau jasa yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara mendapatkan barang atau jasa dari pasar industri atau pasar produsen. Ditinjau dari sifat penggunaan barang dan/atau jasa,, konsumen antara adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang.

Konsumen akhir dapat diartikan sebagai barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/jasa ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen. Nilai barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka sehari-hari tidak hanya diukur atas dasar untung rugi secara ekonomi tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen sekaligus untuk mendapatkan kepuasan terhadap suatu barang dan/jasa yang digunakannya.²³

2.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hal yang perlu dilakukan sebab hal tersebut berkaitan dengan upaya kesejahteraan masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan perkembangan transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az Nasution, perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum yang memuat

²³ Celina Tri Siswi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), Hlm 25

asas-asas yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁴

Dalam UUPK memiliki pertimbangan yang mengatakan bahwa:²⁵

- a. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan UUD NRI 1945;
- b. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usahasehingga dapat menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki fasilitas teknologi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa menimbulkan kerugian pada konsumen;
- c. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- e. Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. Bahwa perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Terdapat pemahaman mengenai perlindungan konsumen yang mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan/atau jasa dari kemungkinan yang menimbulkan kerugian karena penggunaan oleh konsumen, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen. Dengan demikian hukum perlindungan konsumen berisi aturan yang mengatur tentang hak dan kewajiban produsen, termasuk cara dalam mempertahankan hak dan kewajibannya.²⁶

²⁴ Az. Nasution, *Op.Cit.*, Hlm.22.

²⁵ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta; Akademia, 2012), Hlm 1.

²⁶Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*,(Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), Hlm. 45.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terkandung didalam Pasal 1 angka 1 UUPK cukup memadai, kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” hal ini sebagai acuan untuk menghapuskan tindakan sewenang-wenang yang akan merugikan palaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²⁷

Perwujudan kepastian hukum kepada konsumen dapat dilakukan dengan cara memberikan perlindungan guna meningkatkan harjat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi detail mengenai informasi barang dan/jasa baginya tanpa ada informasi yang ditutupi ataupun dirahasiakan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.²⁸

Terdapat tiga tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, yaitu:²⁹

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya;
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu;
3. Membutuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan tanggung jawab.

Pada dasarnya, perlindungan konsumen mengisyaratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan hukum konsumen. Berdasarkan revolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang *Guilelines for Consumer Protection*, menyatakan kepentingan konsumen adalah sebagai berikut :³⁰

1. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
4. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

²⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Rajawali Pers,2010), Hlm. 1

²⁸Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2008), Hlm. 9

²⁹*Ibid*, Hlm.9

³⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti,*Op.Cit.*, Hlm.115

2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Suatu perlindungan hukum bukan sekedar perlindungan terhadap fisik saja, melainkan terhadap hak-hak yang bersifat abstrak. Hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum. Pada dasarnya suatu hak yang telah melekat kepada manusia berasal dari 3 hal yaitu hak manusia karena kodratnya, hak yang lahir dari hukum dan hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain. Berkaitan dengan perlindungan konsumen hak yang diperoleh yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana terdapat dalam Bab III Pasal 4 UUPK cangkupannya lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John Fitzgerald Kennedy didalam Kongres pada tanggal 15 maret 1962, hak-hak tersebut meliputi:

1. Hak memperoleh keamanan (*the tight to safety*);
2. Hak memilih (*the right to choose*);
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau EEG) juga telah menyetujui lima hak dasar konsumen sebagai berikut :³¹

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
3. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehoord*).

Rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, antara lain :³²

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dari itu prinsip dasar ini sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Didalam pasal 5 UUPK menyebutkan kewajiban konsumen antara lain :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selanjutnya masing-masing kewajiban konsumen tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Adapun kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk

³¹*Ibid.*

³²Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, 2011, Hlm. 47

informasikan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barangdirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelesan lebih lanjut adalah kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Kewajiban yang diatur didalam UUPK dianggap sangat tepat sebab kewajiban ini mampu mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan patut dan efisien. Hanya saja kewajiban konsumen ini tidak cukup apabila tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

2.2.4 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Pendekatan terhadap asas dalam pendekata ilmu hukum merupakan landasan utama yang menjadi dasar atau acuan bagi lahirnya suatu aturan hukum. Menurut KBBI asas adalah sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau

berpendapat. Sementara, menurut terminologi bahasa pengertian asas dibagi menjadi dua yaitu pertama adalah dasar, alas dan pondamen. Kedua, asas merupakan sesuatu kebenaran yang menjadi pokok dasar atau tumpuan berfikir atau berpendapat.

Berkaitan dengan itu, Satjipto Rahardjo juga menyebutkan bahwa asas hukum merupakan jantungnya ilmu hukum. Menyebutkan demikian karena pertama, ia merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum.³³ Bellefroid berpendapat bahwa asas hukum umum adalah norma dasar yang dijabarkan dari hukum positif dan yang oleh ilmu hukum tidak dianggap berasal dari aturan-aturan yang lebih umum. Asas hukum merupakan pengendapan hukum positif dalam suatu masyarakat.³⁴

1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Paul Scholten mengatakan bahwa asas hukum merupakan kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Sedangkan menurut H.J Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang nyata, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Selain itu, Satjipto juga mengutarakan pendapat yang sama yaitu asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.³⁵ Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat lima asas perlindungan konsumen, yaitu :³⁶

1. Asas Manfaat;

Asas manfaat diartikan sebagai amanat bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen maupun pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menjelaskan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi juga dimaksudkan untuk memberikan kepada masing-masing pihak, yang dalam ini yang menjadi hak produsen dan konsumen. Maka dari itu hal ini diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan

³³Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta :Sinar Grafika, 2007), Hal. 75

³⁴Fence M. Wantu Dkk, *Cara Cepat Belajar Hukum Acara Perdata*,(Yogyakarta: Reviva Cendekia, 2010), Hal.15

³⁵Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, 2007. Hlm. 36.

³⁶Pasal 2 UUPK

hukum perlindungan konsumen dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan juga dapat bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.³⁷

2. Asas Keadilan:

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen maupun pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan dapat melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen maupun produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan pelaksanaan kewajiban secara seimbang.³⁸

3. Asas Keseimbangan;

Asas keseimbangan yang dimaksud adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen akhir, pelaku usaha dan pemerintah. Dalam asas ini mengindahkan supaya pelaku konsumen, pelaku usaha (produsen) dan pemerintah mendapatkan manfaat yang seimbang atas peraturan penegakkan hukum perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha (produsen) dan pemerintah harus diwujudkan secara seimbang sesuai hak dan kewajiban masing-masing sesuai dalam menyongsong kehidupan bangsa dan negara. Semua pihak mendapat perlindungan atas kepentingannya secara merata, tidak ada perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lainnya hal ini sebagai penunjang komponen bangsa dan negara yang seimbang.³⁹

4. Asas Keamanan dan Keselamatan;

Asas keamanan dan keselamatan yang dimaksud adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan atas barang/atan jasa yang digunakan atau dikonsumsi. Asas ini memuat adanya jaminan hukum terhadap konsumen atas perilakunya mengkonsumsi produk yang dikonsumsi/dipakainya akan mendapatkan suatu manfaat tertentu, sebaliknya dalam mengkonsumsi/memakai produk tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa raga dan harta bendanya. Oleh karena itu, asas ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus ditaati oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya. Sehingga bagi konsumen yang menggunakan produk tersebut tidak membayakan keselamatannya.⁴⁰

5. Asas Kepastian Hukum.

Asa kepastian hukum yang dimaksud supaya pelaku usaha maupun konsumen mantaati semua peraturan hukum guna memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan hukum perlindungan konsumen,

³⁷Janus Sidabolok, *Op.Cit.*, Hlm. 31.

³⁸*Ibid.* Hlm. 32.

³⁹*Ibid.* Hlm 33.

⁴⁰*Ibid.* Hlm 33.

serta negara selaku badan pemberi perlindungan hukum mampu menjamin terciptanya kepastian hukum didalam masyarakat. Dalam asas ini mengharapkan aturan-aturan hukum tentang hak dan kewajiban yang tercantum didalam Undang-Undang dapat diwujudkan dalaam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh suatu kepastian hukum. Maka dari itu negara bertugas menjamin terlaksananya peraturan ini sesuai dengan apa yang terkandung didalamnya. Hal ini dikaksud karena negara merupakan badan yang wajib memberikan pengayoman terhadap tingkah laku masyarakat.⁴¹ Setiap peraturan-undangan yang didalamnya mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha harus mengacu kelima asas tersebut diatas dan dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen berbangsa dan bernegara.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah melalui badan penegak hukum yang dilakukan dengan cara mengeluarkan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen guna melindungi kepentingan konsumen sekaligus pelaku usaha untuk menciptakan kegiatan usaha yang kondusif. Perlindungan konsumen perlu dirancang, dibangun dan dipersiapkan sejak dini secara berencana agar tujuan tersebut dapat diwujudkan. Tujuan perlindungan ini meliputi aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen ada 6 yaitu :⁴²

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan keenam tujuan perlindungan konsumen diatas, apabila dikelompokkan kedalam 3 tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk

⁴¹*Ibid.* Hlm 34.

⁴²Pasal 3 UUPK

mencerminkan keadilan hukum terlihat dalam rumusan nomor 3 dan nomor 5. Sementara tujuan yang mencerminkan kemanfaatan dapat dilihat dalam rumusan nomor 1, nomor 4 dan nomor 6. Terakhir tujuan khusus yang mengarah pada tujuan kepastian hukum padat dilihat dalam rumusan nomor 4. Pengelompokan berdasarkan tujuan hukum secara umum ini tidak berlaku mutlak, oleh karena itu yang tertera dalam rumusan nomor 1 sampai dengan nomor 6 terdapat tujuan yang harus dikualifikasi sebagai tujuan ganda.⁴³

2.3 Pengangkutan

2.3.1 Pengertian Pengangkutan

Menurut Abdulkadir Muhammad, pengangkutan merupakan kegiatan pemuatan ke alat pengangkut, dan pembongkaran dari alat pengangkut mengenai penumpang dan/atau barang. Pengangkutan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya faktor seperti keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, keadaan yang seperti ini sangat memungkinkan untuk menggunakan alat pengangkutan modern yang di gerakkan secara mekanis. Kemajuan pengangkutan dapat mempengaruhi pembangunan berbagai sektor, misalnya Sektor perhubungan, pariwisata, perdagangan, pendidikan dan sektor lainnya.⁴⁴

Sedangkan menurut Sinta Uli, pengangkutan merupakan suatu kegiatan pemindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu bersifat mutlak dan diperlukan guna mencapai manfaat dan efisiensi.⁴⁵ Dapat disimpulkan bahwa pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan barang atau penumpang dari tempat satu ke tempat yang lain atau empat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan.⁴⁶

Jika dilihat dari berbagai pengertian dan definisi pengangkutan di atas, maka dapat diketahui berbagai aspek pengangkutan, yaitu sebagai berikut :⁴⁷

⁴³Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, 2011, Hlm. 35

⁴⁴Abdulkadir Muhamad. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*. (Bandung: Citra Aditya Bakti. 1991). Hlm. 1

⁴⁵Sinta Uli, 2006, *Pengangkutan: Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat, dan Angkutan Udara*, USU press, Medan. Hlm. 20.

⁴⁶Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* Hlm 42

⁴⁷H.K. Martono, Eka Budi Tjahyono, *Transportasi di Perairan berdasarkan UndangUndang Nomor 17 Tahun 2008*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hal. 6.

- a. Pelaku, yaitu pihak yang melakukan pengangkutan. Pelaku ini ada yang berupa badan hukum yang melaksanakan pengangkutan seperti perusahaan pengangkutan, baik berupa orang secara alamiah maupun orang dalam arti badan hukum seperti Perseroan Terbatas (PT) atau Koperasi. Orang secara alamiah sebagai pelaku misalnya buruh di pelabuhan yang mengangkut dan mengangkat barang-barang dari dan ke kapal.
- b. Alat pengangkutan, yaitu alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Alat ini digunakan secara mekanik atau elektronik dengan teknologi tinggi yang harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti kendaraan bermotor, kapal laut, kapal udara, derek (*crane*) dan lain-lain.
- c. Barang dan/atau penumpang, yaitu objek yang dimuat dan diangkut. Barang muatan yang diangkut adalah barang yang dapat diperdagangkan atau tidak dapat diperdagangkan dan berbagai jenis yang diklasifikasikan sebagai barang umum (*general good*), barang-barang berbahaya (*dangerous good*), barang yang mudah rusak (*perishable good*), barang beracun termasuk pula animal product, jenazah, hewan, ikan, tumbuh-tumbuhan dan lain-lain.
- d. Perbuatan, yaitu suatu kegiatan yang mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan atau boarding sampai dengan penurunan di tempat tujuan dengan selamat.
- e. Fungsi pengangkutan, yaitu meningkatkan nilai tambah atau kegunaan barang yang diangkut di tempat tujuan.
- f. Tujuan pengangkutan, yaitu barang dan/atau orang dapat selamat sampai di tempat tujuan.

2.3.2 Asas Hukum Pengangkutan

Asas dapat diartikan sebagai suatu dasar, dimana asas menjadi suatu dasar landasan atau prinsip dari suatu Peraturan Perundang-undangan. Asas hukum pengangkutan merupakan suatu landasan filosofis yang dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata. Asas hukum publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah (negara). Sedangkan asas hukum perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya dapat berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pemilik barang. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai asas dalam hukum pengangkutan :⁴⁸

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* Hlm 17.

1. Asas Hukum Publik, terdiri dari:
 - a. Asas Manfaat
Asas ini mengandung arti bahwa setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan pengembangan perikehidupan yang berkeselamatan bagi warga negara Indonesia.
 - b. Asas Kepentingan Umum
Asas ini mengandung arti bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus lebih dapat mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi rakyat luas.
 - c. Asas Keterpaduan
Asas ini dapat diartikan bahwa pengangkutan merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling mendukung dan mengisi, baik intra maupun antar bidang pengangkutan.
 - d. Asas Tegaknya Hukum
Asas ini mengandung arti bahwa pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia agar selalu sadar dan taat pada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan.
 - e. Asas Percaya Diri
Asas ini mengandung arti bahwa pengangkut harus didasari kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan serta bersendikan kepribadian bangsa.
 - f. Asas Keselamatan Penumpang
Asas ini mengandung arti bahwa pengangkutan terhadap penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan dan/atau jaminan atas kerugian lainnya. Asuransi kecelakaan termasuk dalam lingkup asuransi sosial yang bersifat wajib (*compulsory security insurance*). Keselamatan penumpang tidak hanya diserahkan pada perlindungan asuransi, tetapi juga penyelenggara perusahaan pengangkutan harus memiliki upaya untuk menyediakan dan memelihara alat pengangkut yang memenuhi standar keselamatan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan konvensi internasional.
 - g. Asas Berwawasan Lingkungan Hidup
Asas ini mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dilakukan berwawasan lingkungan.
 - h. Asas Kedaulatan Negara
Asas ini mengandung arti bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat menjaga keutuhan wilayah negara Republik Indonesia.
 - i. Asas Kebangsaan
Asas ini mengandung arti bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang pluralistik (kebinekaan) dengan tetap menjaga prinsip negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Asas Hukum Perdata, yang terdiri dari :⁴⁹
 - a. Asas Perjanjian
Asas ini mengandung arti bahwa setiap pengangkutan diselenggarakan dengan perjanjian antara pihak perusahaan pengangkutan dan penumpang/ pemilik barang. Tiket atau karcis penumpang dan dokumen pengangkutan merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian antara pihak-pihak. Perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Namun, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi dan mengikat harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen pengangkutan.
 - b. Asas Koordinatif
Asas ini mengandung makna bahwa pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan serta atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pemilik barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pemilik barang. Asas ini menunjukkan bahwa pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa (*agency agreement*).
 - c. Asas Campuran
Asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan dari penumpang atau pemilik barang kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
 - d. Asas Retensi
Asas ini mengandung makna bahwa pengangkut tidak menggunakan hak retensi (hak menahan barang). Pengguna hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkut hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.
 - e. Asas Pembuktian Dengan Dokumen
Asas ini mengandung makna bahwa setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan. Tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika ada kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya, pengangkutan dengan pengangkut perkotaan (angkot) tanpa tiket/karcis penumpang.

2.3.3 Prinsip Tanggung Jawab Pengangkutan

Prinsip tanggung jawab pengangkutan merupakan suatu hal yang penting dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap hak konsumen. Dalam beberapa kasus pelanggaran hak konsumen yang telah terjadi, harus diberlakukan kehati-

⁴⁹ *Ibid.* Hlm 12-15

hatian dalam, menganalisis pihak mana yang harus bertanggung jawab, seberapa besar tanggung jawab, dan bagaimana cara untuk bertanggung jawab yang dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Berikut merupakan prinsip tanggung jawab :⁵⁰

1. Konsep Tanggung Jawab Atas Dasar Kesalahan

Pada konsep tanggung jawab ini kesalahan/kelalaian produsen yang mengakibatkan timbulnya kerugian pada konsumen merupakan faktor penentu hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada produsen. Didalam konsep pengangkutan apabila penumpang selaku konsumen ingin memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dideritanya, maka penumpang wajib membuktikan kesalahan pengangkut selaku pelaku usaha. Ketentuan ini senada dengan bunyi Pasal 143 UUP, yang menyebutkan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipkerjakannya. Dengan demikian dapat diketahui bahwa terhadap kerugian bagasi kabin, untuk mengajukan klaim, penumpang harus membuktikan bahwa kerugian tersebut akibat kesalahan tindakan pengangkut atau orang yang dipkerjakannya. Konsep Tanggung Jawab Hukum Praduga Bersalah

2. Konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability concept*), penumpang atau pengirim barang tidak perlu membuktikan kesalahan pengangkut sebab pengangkut telah dianggap bersalah. Tergugat dianggap selalu bersalah kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskan dari kesalahan. Dalam prinsip ini hampir sama dengan prinsip yang pertama, hanya saja beban pembuktian menjadi terbalik yaitu pada tergugat untuk membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah. Dalam KUH Dagang, prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah dapat ditemukan dalam Pasal 468 yang menyatakan perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.

3. Konsep Tanggung Jawab Mutlak (*Absolute Liability Principle*)

Ketentuan ini mencirikan pula bahwa UUP menganut konsep tanggung jawab mutlak (*absolute liability*). berdasarkan konsep tanggung jawab ini korban tidak perlu membuktikan kesalahan. Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal ini tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat siapa yang

⁵⁰ E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional* (Yogyakarta: Liberty, 1989), Hlm. 19.

bersalah atau suatu prinsip pertanggung jawaban yang memandang kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak ada. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengirim barang. Prinsip ini dapat dirumuskan dalam kalimat pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan.

Pada hakekatnya apabila pengangkut telah menerima dan menyetujui untuk mengangkut barang milik pengguna jasa, maka sudah selayaknya pengangkut menjaga barang kiriman tersebut dengan merawat dan menjaganya dengan baik. Hal ini perlu disadari oleh prinsip tanggung jawab pengangkutan yang baik dan benar, namun pada kenyataannya prinsip ini sering diabaikan begitu saja dan posisi konsumen selalu lemah dibandingkan dengan pelaku usaha hal pengangkutan yang tidak mengindahkan prinsip tanggung jawab dengan baik.

2.3.4 Jenis-Jenis Pengangkutan

Didalam ruang lingkup pengangkutan, terdapat tiga jenis pengangkutan, yaitu;

1. Pengangkutan Darat.

Pengangkutan Darat terdapat dalam KUHD Buku I Bab ke V Bagian 3 dijelaskan bahwa pengangkut-pengangkut yang melalui darat dan nahkoda-nahkoda yang melewati sungai-sungai dan perairan di pedalaman, termasuk terusan dan danau-danau.⁵¹ Jenis-jenis angkutan darat terdiri atas:⁵²

a. Angkutan jalan raya.

Termasuk angkutan alat angkut yang berupa manusia, binatang, sepeda motor, becak, bus, truck, dan kendaraan bermotor lainnya. Tenaga yang digunakan adalah tenaga manusia, tenaga binatang, tenaga uap, BBM, dan diesel. Salah satu dari angkutan jalan raya, yaitu kendaraan bermotor yang dijelaskan menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

⁵¹Sution Usman, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, (Jakarta: Rineka CiPT..a) Hlm. 12

⁵²Sinta Uli, *Op. Cit.* Hlm. 58

Saat ini angkutan umum kendaraan bermotor mengalami kemajuan akibat berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Terbukti dengan adanya ojek *online* yang tercipta ditengah-tengah masyarakat. Pengertian ojek *online* sendiri tidak diatur pasti dalam hukum positif Indonesia. Namun ditinjau dari namanya, ojek *online* terdiri dari 2 kata yaitu ojek dan *online* yang berarti angkutan umum yang dalam pemesanan jasanya menggunakan koneksi dengan internet.

b. Angkutan Jalan Rel atau Kereta Api.

Angkutan rel, menggunakan kereta api yang terdiri dari lokomotif, gerbong barang dan kereta penumpang. Jalan yang dipergunakan berupa jalan rel baja, baik dua rel maupun mono rel dengan tenaga penggerak berupa tenaga uap, diesel dan tenaga listrik. Pengangkutan darat diatur dalam pasal-pasal berikut, yaitu:

- a) Pasal 91 sampai dengan Pasal 98 tentang surat angkutan dan tentang pengangkut dan juragan perahu melalui sungai dan perairan darat.
- b) Ketentuan diluar KUHD/KUHPer, terdapat dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, Undang-Undang Momor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.⁵³

2. Pengangkutan Perairan

Pengangkutan perairan merupakan kegiatan pengangkutan atau memindahkan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan transportasi kapal. Pengangkutan di perairan terdiri atas pengangkutan laut, pengangkutan sungai dan danau, serta pengangkutan penyeberangan. Dalam perjalanan penumpang diwajibkan membayar iuran dalam bentuk tiket perjalanan, yang dimaksudkan sebagai suatu pertanggungan kecelakaan selama dalam perjalanan karena dengan membayar lunas tiket tersebut maka apabila terjadi kecelakaan penumpang memperoleh ganti rugi.

Fungsi pengangkutan perairan terutama laut adalah pengoperasian pelayaran dalam negeri dan luar negeri dengan menaikkan kualitas pelayaran jasa-jasa angkutan, dalam bidang operasi meningkatkan produktivitas angkutan laut,

⁵³ H. Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013) Hlm. 153.

penyediaan fasilitas pelabuhan untuk berlabuh kapal-kapal. Dalam operasional angkutan laut sasaran utama ialah pemerataan pembangunan nasional Indonesia yang terdiri dari bentangan pulau-pulau.

Pengangkut perairan bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan pengangkut harus membayar ganti rugi kepada penumpang maupun non penumpang yang menderita kecelakaan sedangkan bila terjadi kecelakaan yang tidak mungkin dihindari oleh pihak pengangkut seperti kapal laut mengalami kecelakaan atau tenggelam yang disebabkan oleh angin topan dan gelombang besar maka pengangkut bebas dari tanggung jawab untuk membayar ganti kerugian kepada penumpang yang menjadi korban kecelakaan.

3. Pengangkutan Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara yang dibedakan menjadi Angkutan Udara Niaga dan Angkutan Udara Bukan Niaga. Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga. Angkutan udara diadakan dengan perjanjian pengangkutan antara pihak penumpang dan tiket penumpang atau tiket bagasi merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan.

Fungsi pengangkutan udara adalah sebagai penyedia jasa angkutan udara serta meningkatkan pelayanan, peningkatan armada atau pesawat udara serta menjaga keselamatan penumpang selalu pemakai jasa dan pengembangan jasa-jasa angkutan udara atas dasar pertumbuhan ekonomi nasional. Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan bertanggung jawab atas:

1. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut.
2. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut.
3. Keterlambatan angkutan penumpang dan atau barang yang diangkut apabila terkait hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

2.4 Tinjauan Umum Aplikasi OVO

2.4.1 Profil OVO

OVO adalah aplikasi *smart* yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi (OVO *Cash*) dan juga kesempatan yang lebih besar untuk mengumpulkan poin di banyak tempat (OVO *Points*)⁵⁴. OVO merupakan uang elektronik (*fintech*) yang diterbitkan oleh PT.Visionet Internasional, perusahaan ini berada dibawah naungan LippoX yang merupakan divisi bisnis digital *payment* milik grup perusahaan Lippo. OVO mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan *Cashless* dan *mobile payment*.

Aplikasi OVO saat ini tersedia untuk *platform* Android dan iOS. OVO menggunakan sistem poin *reward*, yang disebut dengan OVO Point, untuk menjaga dan meningkatkan transaksi pengguna. Layanan ini terbagi ke dalam dua kategori pengguna, OVO *Club* (pengguna biasa) dan OVO Premier. OVO *club* merupakan klasifikasi keanggotaan OVO yang memungkinkan pengguna untuk dapat menikmati fasilitas uang elektronik dengan saldo maksimal Rp. 1000.000,00 sementara itu OVO premier merupakan klasifikasi keanggotaan OVO yang memungkinkan fasilitas uang elektronik “*registered*” OVO *points* dengan saldo maksimal sebesar Rp. 10.000.000,00. Pembedanya adalah pada OVO *Point* yang didapat untuk setiap perolehan transaksi, maksimal saldo OVO *Cash* dan juga beberapa fitur lainnya. OVO *points* sendiri merupakan program loyalitas pelanggan yang ditunjukkan bagi seluruh pengguna OVO dan pelanggan *merchant* rekanan mitra OVO. OVO *points* ini diberikan setiap berbelanja atau membeli produk di seluruh *merchant* rekanan dan mitra OVO. Sedangkan OVO *Cash* merupakan saldo uang elektronik yang dapat digunakan dalam berbagai macam transaksi pembayaran.

Di versi premium, pengguna diberikan akses untuk fitur pengelolaan pengeluaran. Selain itu ada kemudahan transfer nominal uang yang ditawarkan dalam aplikasi⁵⁵. Logo OVO dapat dilihat pada gambar 1.1.

⁵⁴ <https://www.OVO.id/about> Diakses Pada 17 Juli 2019 Pukul 22.00 WIB

⁵⁵ <http://solussinews.com/2018/02/09/OVO-aplikasi-e-money-yang-mengakomodasi-berbagai-kebutuhan-terkait-Cashless-dan-mobile-payment/> Diakses pada 17 Juli 2019 Pukul 22.10 WIB



Gambar 1.1 logo OVO⁵⁶

Untuk dapat menggunakan aplikasi OVO dalam setiap transaksi pembayaran elektronik, pengguna terlebih dahulu mendownload dan instal aplikasi OVO di *smartphone* android di *playstore* kemudian lakukan pendaftaran. Berikut adalah langkah-langkah pendaftaran layanan OVO:

1. *Download* dan Instal aplikasi OVO lewat *Google Playstore* di *smartphone* Anda;
2. Isi data pribadi seperti nama, nomor telepon, dan alamat e-mail;
3. Masukkan kode OTP lewat SMS dan e-mail;
4. Tunggu proses verifikasi dan pilih kode keamanan pengguna;
5. Lakukan *finger print* setelah ada petunjuk dari aplikasi OVO
6. Akun OVO pengguna akan segera aktif.

Gambar formulir pendaftaran OVO dapat dilihat pada gambar 1.2



← JOIN OVO

Terima kasih telah bergabung! Kami akan mengirimkan kode melalui SMS dan email untuk verifikasi proses registrasi

Nama Lengkap
Dwi Andhika

Nomor Ponsel

Email

Kode Promo/Referensi: (opsional)

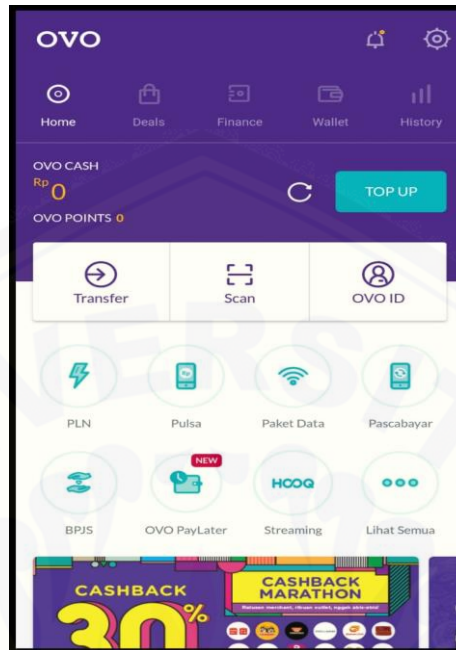
Saya setuju dengan Syarat & Ketentuan dan Kebijakan Privasi

BERIKUTNYA

Gambar 1.2

⁵⁶ <https://www.OVO.id/about> Diakses pada 17 Juli 2019 Pukul 22.00 WIB

Setelah registrasi OVO berhasil maka pengguna dapat mengakses dan melihat tampilan utama pada aplikasi OVO. Tampilan utama aplikasi OVO dapat dilihat pada gambar 1.3



Gambar 1.3

Didalam tampilan utama OVO terdapat beberapa fitur yaitu ;

1. Home

Merupakan halaman paling utama pada aplikasi ini. Pada halaman ini memuat nama pengguna aplikasi beserta jumlah saldo OVO Cash yang ada didalam aplikasi. Selain itu didalam menu terdapat pula fitur *pay bill* yaitu memuat halaman untuk melakukan transaksi pembayaran listrik, pengisian pulsa, pengisian paket data, pembayaran BPJS, pembayaran asuransi dan sebagainya. Selanjutnya terdapat pula menu transfer, scan dan to

- a. Transfer adalah fitur aplikasi yang digunakan untuk melakukan transfer atau pengiriman sejumlah nilai uang (saldo OVO Cash) ke sesama pengguna OVO dengan menggunakan nomor telepon pengguna yang akan menerima saldo tersebut dengan melakukan scan *Code-QR* pada aplikasi pengguna yang akan menerima saldo dan transfer uang ke berbagai rekening Bank yang tuju. Batas maksimum saldo OVO Cash adalah Rp. 10.000.000,00
- b. Scan, merupakan fitur aplikasi yang berupa halaman yang memuat scan *code-QR* dan *barcode* pada *merchant* untuk melakukan pembayaran terhadap transaksi yang dilakukan.

- c. *Top up* ialah fitur aplikasi yang menunjukkan bagaimana cara melakukan pengisian terhadap saldo OVO *Cash*. Pengisian saldo ini dapat melalui kartu debit, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), internet/mobile banking, merchant dan OVO booth. Setelah top up saldo berhasil maka saldo OVO dapat digunakan dalam berbagai fitur pembayaran *online*.

2. *Deals*

Deals merupakan fitur pada halaman aplikasi OVO yang menampilkan berbagai menu penawaran termurah dari berbagai produk oleh merchant rekanan OVO. Dalam fitur *deals* terdapat berbagai penawaran promo berbagai merchant dan berbagai macam kategori. Pada halaman ini tidak hanya menampilkan berbagai penawaran dan promo tetapi dapat pula melihat daftar nama berbagai merchant yang bekerja sama dengan aplikasi OVO sebagai media transaksi pembayarannya. Pada fitur ini pengguna juga dapat mengunjungi merchant yang berada disekitar pengguna melalui fitur *Near Me*.

3. *Finance*

Finance merupakan fitur yang menampilkan dua menu pilihan yang hanya tersedia bagi klasifikasi OVO Priemer atau pengguna OVO club yang telah melakukan *upgreed* atau pembaruan ke OVO priemer.

4. *Wallet*

Wallet merupakan fitur yang menampilkan gambar OVO card yang bertuliskan nama pengguna dana nomor rekening pengguna. Pada fitur ini juga menampilkan kartu apa saja yang terhubung pada akun OVO pengguna serta berbagai macam keuntungan menggunakan kartu tersebut. Keuntungan tersebut antara lain ;

- a. Poin berlipat, pengguna akan mendapatkan sejumlah poin setelah melakukan transaksi belanja di merchant rekanan OVO;
- b. Promo meningkat, terdapat berbagai penawaran menarik dilaman *deals* dan temukan keuntungan lainnya dari merchant rekanan OVO;
- c. Merchant hebat diberbagai tempat, OVO point yang telah dikumpulkan dapat digunakan diberbagai merchant rekakan OVO;
- d. Atur keuangan dengan tepat, pada fitur ini pengguna dapat mengelola dan memonitor penggunaan saldo pada aplikasi OVO,

- e. Pembayaran lebih cepat, dengan menggunakan OVO dalam pembayaarn transaksi menjadi lebih praktis dengan cara mengeklik sejumlah uang maka saldo pengguna akan berkurang dengan sendirinya. Pembayaran ini lebih cepat dan efisien tanpa harus bertemu langsung dengan penjual.

5. *History*

History merupakan fitur aplikasi OVO yang memapilkan berbagai riwayat ternsaksi yang sebelumnya telah dilakukan oleh pengguna, mulai dari transaksi pembayaran, *top up*, transfer dan transaksi lainnya.

2.4.2 Layanan Pembayaran OVO

Aplikasi OVO merupakan salah satu *platform* yang digunakan sebagai media transaksi dalam melakukan pembayaran denagn metode pembayaran secara digital atau pembayaran elektronik yang dalam pelaksanaannya menggunakan saldo OVO *Cash*, setelah melakukuan transaksi maka secara otomatis saldo OVO *Cash* akan berkurang sesuai dengan besaran biaya yang disetujui untuk melakukan suatu transaksi. OVO *Cash* sendiri merupakan jumlah uang atau dana yang berbentuk saldo uang elektronik yang dapat diakses melalui aplikasi OVO. Saldo OVO *Cash* ini dapat digunkan sebagi dalam berbagai macam pembayaran transaksi keuangan, seperti pembayaran diberbagai *merchant* rekanan OVO. Bukan hanya melakukan pembayaran, aplikasi OVO mampu melakukan transfer saldo antar aplikasi OVO, artinya pengguna dapat megirimkan sejumlah saldo terhadap akun pengguna OVO lainnya. Selain itu aplikasi OVO dapat melkuakn transfer ke nomor rekening Bank maupun nomor rekening pribadi.

Model pembayaran yang dilakukan oleh OVO hal ini mendukung program pemerintah terkait Gerakan Nontunai (GNT), GNT ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atusias masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (*Less Cash Society/LCS*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya.⁵⁷

Aplikasi OVO terdapat fitur OVO *Cash* yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai transaksi keuangan, OVO *Cash* dapat digunakan dalam melakukan pembayaran di *merchant* Lippo, Selain itu pada aplikasi OVO terdapat opsi

⁵⁷ www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/pages/sp_165814.aspx Diakses pada 18 Juli 2019 Pukul 21.10 WIB

Siloam *Account* yang memudahkan pengguna OVO menyimpan dana untuk berbagai keperluan pengobatan dan berbagai transaksi lain pada cabang rumah sakit dibawah naungan Siloam. Dalam hubungannya dengan Ojek *Online* pembayaran Pengguna OVO dan GRAB bisa melakukan pembayaran layanan transportasi dan pengiriman makanan *GRABFood* menggunakan OVO yang terintegrasi ke dalam aplikasi GRAB. Kedua pihak pun meningkatkan fitur-fitur dalam kerja samanya, misalnya pengguna kini bisa melakukan *top up* alias isi ulang saldo OVO melalui *driver* GRAB yang ada di seluruh Indonesia. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam membayar layanan GRAB tanpa menggunakan uang tunai. Selain mengisi ulang saldo OVO di pengemudi GRAB, pengguna juga bisa melakukan *top up* di aplikasi GRAB melalui ATM, internet banking, jaringan Alfamart, dan kartu debit.⁵⁸ Berikut adalah cara penggunaan layanan GRAB *Bike* dengan pembayaran melalui OVO:

1. Pilih menu GRAB *Bike*
2. Masukkan alamat panjemputa pada kolom “*enter pick up point*”
3. Masukkan alamat tujuan pada kolom “*where are you going*”
4. Setelah pengguna isi keduanya maka secara otomatis aplikasi akan menunculkan dua tarif yaitu tarif yang dibayar Melalui OVO tau secara tunai. Biasanya pembayaran melalui OVO memiliki selisih harga yang lebih mura dibandingkan pembayaran secara tunai.
5. Kemudian *driver* menemui pemesan/pengguna berdasar lokasi yang telah ditentukan didalam aplikasi GRAB.
6. Setelah itu *driver* mengantar pemesan/pengguna ke tempat sesuai dengan lokasi didalam aplikasi.
7. Selanjutan setelah sampai pada tujuan, pengguna melakukan pembayaran dengan cara mengklik kolom yang berisi pembayaran melalui OVO, setelah mengklik artinya pengguna telah melakukan pembayaran dan secara otomatis saldo akan berkurang sesuai dengan biaya yang tertera pada aplikasi.

Terciptanya berbagai kemudahan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam penggunaan aplikasi GRAB maupun OVO hal ini mampu menarik minat masyarakat untuk terus menggunakan OVO dalam pembayaran GRAB. Selain itu, akibat dari antusiasme pengguna yang tinggi terhadap ojek *online* masyarakat yang dulunya bekerja sebagai ojek konvensional sekarang berpindah sebagai *driver* ojek *online*.

⁵⁸<https://kumparan.com/@kumparantech/pengguna-OVO-kini-bisa-isi-ulang-saldo-lewat-driver-GRAB-27431110790539435> Diakses pada 18 Juli 2019 Pukul 21.25 WIB

BAB 3 PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pemotongan Saldo OVO Sepihak Oleh *Driver*.

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁵⁹ Perlindungan hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Jadi perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.⁶⁰ Berkaitan dengan konsumen hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpanuhinya hak-hak tersebut.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyeraskan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan untuk menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup sesama manusia. Sehingga dapat diartikan perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek- subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan sesuatu sanksi bagi para pelanggarnya.⁶¹

⁵⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Ui Press,1984), Hlm 133.

⁶⁰Philipus M. Hadjon,*Op. Cit.*, 1987,Hlm. 1-2.

⁶¹Muchsin, (*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*).Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.Surakarta 2003. Hlm. 14

Selanjutnya, Soerjono Soekanto menyatakan perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁶² Pemberian bantuan hukum yang dimaksud dilakukan oleh apratur negara yang memiliki kewenangan untuk pelakuan penegakan suatu perlindungan hukum yaitu melalui Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban.

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila. Perlindungan hukum hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. Dari sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum, terdapat beberapa diantaranya yang populer seperti perlindungan hukum terhadap konsumen yang diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen.

Perumusan prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan "*Rule of The Law*". Dengan menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.⁶³

⁶²Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, Hlm. 133

⁶³Philipus M.Hadjon, *Op.Cit.*, Hlm. 38

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.⁶⁴

Perkembangan teknologi yang pesat, khususnya internet, memberikan masyarakat kemudahan untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Mulai dari kemudahan pemenuhan kebutuhan sandang, pangan, pakaian, hingga sarana transportasi. Beragam penyedia barang dan jasa kini memungkinkan para konsumennya untuk melakukan transaksi dengan mudah, yakni melalui aplikasi pada ponsel pintar (*smartphone*). Konsumen tidak perlu repot-repot pergi ke kios atau toko untuk memenuhi kebutuhannya, hanya dengan sentuhan pada layar ponsel pintar (*smartphone*), transaksi sudah dapat dilakukan. Alat pembayarannya pun yang tadinya hanya dapat dilakukan dengan tunai, sekarang ini bisa juga dilakukan dengan berbagai macam alat pembayaran non-tunai seperti kartu debit, kartu kredit, dan sistem pembayaran non-tunai lainnya.⁶⁵ Mudah dan praktisnya transaksi melalui internet (transaksi *online*) membuat perkembangan transaksi ini sangat pesat dan semakin populer. Hampir semua orang dari semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan kehadiran teknologi semaca ini.

Salah satu penyedia jasa yang memanfaatkan kemajuan teknologi ialah PT. GRAB Indonesia dengan aplikasi GRAB yang sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat. Melalui aplikasi GRAB tersedia berbagai macam jasa yang langsung dapat diakses dari ponsel pintar (*smartphone*) para penggunanya. Selain memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, PT. GRAB Indonesia juga memberikan kemudahan untuk proses pembayarannya, yakni melalui sistem OVO. OVO (sebelumnya GRAB *Wallet*) adalah dompet virtual untuk menyimpan GRAB *Credit* yang bisa digunakan untuk membayar transaksi di dalam aplikasi GRAB.⁶⁶

Permintaan konsumen atas layanan jasa yang disediakan GRAB membuat

⁶⁴*Ibid*

⁶⁵<https://tekno.kompas.com/read/2015/09/11/16000017/Ini.Lho.Fitur.yang.Memudahkan.Para.Pengguna.Smartphone>. Diakses Pada 9 November 2019 Pukul 19.15 WIB.

⁶⁶<https://jabar.tribunnews.com/2019/09/20/GRAB-ajak-pengguna-tunai-ke-non-tunai-via-OVO-ini-lho-caranya-isi-dompet-digitalmu> Diakses pada 9 November 2019 Pukul 20.00 WIB

berlimpahnya pengendara GRAB dan hal tersebut juga membuat meningkatnya persaingan antar pengendara. Ketatnya persaingan dapat mengubah perilaku ke arah persaingan tidak sehat karena para produsen-pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berebutan diantara mereka. Persaingan yang tidak sehat ini pada gilirannya dapat merugikan konsumen.⁶⁷ Persaingan tidak sehat yang dilakukan oleh para pengendara GRAB mungkin saja terjadi karena tidak dimungkinkan adanya pengawasan di lapangan oleh PT. GRAB Indonesia. Laporan perjalanan atau pesanan hanya tersedia dalam data (*invoice*) pesanan dan hal tersebut bisa saja berbeda dengan apa yang terjadi di lapangan.

Dengan layanan pembayaran menggunakan OVO, saldo OVO akan otomatis terpotong ketika konsumen melakukan transaksi pada aplikasi GRAB sebelum suatu prestasi dilakukan oleh pengendara GRAB. Dalam praktiknya hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, ketika ada pengendara GRAB yang melakukan tindakan wanprestasi dimana pengendara tersebut hanya menerima dan mengambil pesanan dalam aplikasi namun sebenarnya prestasinya tersebut tidak dilakukan (tidak menjemput konsumen, membeli pesanan konsumen, atau mengantarkan barang konsumen). Upaya pengendara untuk mendapatkan penghasilan lebih dari pengendara yang lain menggunakan cara seperti ini sangat merugikan konsumen, baik kerugian materiil maupun imateriil.

3.1.1 Bentuk Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pemotongan Saldo OVO Sepihak Oleh *Driver*.

Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.⁶⁸ Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif tercantum dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran dan memberikan batasan-batasan bagi subyek hukum dalam melakukan suatu kewajiban. Perlindungan hukum preventif sangat berpengaruh di Negara yang didasarkan pada kebebasan seperti di Indonesia karena

⁶⁷Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, Hlm. 2

⁶⁸Philipus M.Hadjon, *Op. Cit.*, Hlm. 4

dengan adanya perlindungan hukum preventif dapat mendorong pemerintah dalam bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan.

Perlindungan 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.⁶⁹ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁷⁰

Dengan segala kemungkinan yang ada, diperlukannya perlindungan hukum bagi konsumen sehingga konsumen nantinya tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya yang seharusnya tidak dikeluarkan apabila kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Di Indonesia sendiri, perlindungan hukum atas konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun Undang-Undang ini disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti hanya mengatur kepentingan konsumen saja, melainkan memperhatikan juga kepentingan pelaku usaha, karena harus disadari bahwa keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha yang semakin kreatif dan inovatif.

Hukum perlindungan konsumen tidak semata-mata dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Sikap keberpihakan pada konsumen itu juga dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).⁷¹

Sehingga, dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.

⁶⁹Janus Sidabalok, *Op.Cit.*,Hlm. 7

⁷⁰Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), Hlm. 22

⁷¹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Hlm 2.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :⁷²

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan Terhadap diberlakukanya sayarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen

Mengenai sanksi kepada pengendara yang melakukan tindakan kecurangan, PT. GRAB Indonesia memberlakukan pemberhentian (*suspend*) akun GRAB pengendara. Dengan adanya pemberhentian (*suspend*) ini, pengendara tidak dapat mengakses aplikasi GRAB sehingga secara otomatis pengendara tidak dapat beroperasi. Lama waktu pemberhentian (*suspend*) tersebut disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pengendara. Macam-macam pelanggaran dan sanksi yang diberikan oleh PT. GRAB kepada *driver* yang tidak beritikad baik adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1. Kode Etik Mitra GRAB

No.	Jenis Pelanggaran	Sanksi
1.	Menyebarkan data/informasi pribadi milik penumpang/pelanggan/mitra GRAB lainnya/restoran yang terdaftar dalam platform GRABFood melalui media apapun (contoh: media online, media cetak, aplikasi pengirim pesan, dan lainnya).	Pemutusan hubungan kemitraan
2.	Mencurangi atau memanipulasi sistem GRAB milik sendiri atau orang lain untuk alasan apapun, termasuk untuk mendapatkan order/uang tambahan/bonus /insentif	Pemutusan hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib
3.	Meminjamkan maupun melakukan jual beli akun Mitra GRAB	Pemutusan hubungan kemitraan
4.	Terlibat kasus yang membutuhkan investigasi baik secara langsung maupun	Pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti

⁷²Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), Hlm. 152

	tidak langsung saat menjalankan sebuah layanan, termasuk sulit diajak bekerjasama / tidak kooperatif / secara sengaja memperlambat proses investigasi	bersalah dan/atau pemutusan hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah
5.	Mengambil/menahan/merusak secara sengaja/tidak sengaja apapun yang menjadi hak milik penumpang, baik yang tertinggal/dititipkan ke mitra GRAB	Pemutusan hubungan kemitraan
6.	Segala kecurangan yang menggunakan dan atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan atau Non-Tunai, yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial*	Pembekuan akun hingga 5 hari

Sumber : Grab Cooperation

Meskipun dapat dikatakan mustahil bagi PT. GRAB Indonesia untuk mengawasi *driver* secara langsung di lapangan, PT. GRAB Indonesia memiliki sistemnya sendiri untuk mengawasi kinerja para *driver*, selain itu kinerja pengemudi juga dapat dilihat dari laporan penilaian (*feedback*) yang diberikan oleh konsumen melalui aplikasi.

Menurut Direktorat Jendral Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga dalam mengawasi pelaku usaha agar tidak melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagai upaya pencegahan dapat dilakukan dengan cara memberikan pembinaan terhadap pelaku usaha mengenai makna dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Khususnya yang mencakup enam parameter UUPK yaitu, Standar, Label, Klausula Baku, Pelayanan Purna Jual, Cara Menjual dan Pengiklanan. Selain itu, tindakan pencegahan tersebut tidak hanya ditargetkan untuk pelaku usaha, melainkan juga untuk konsumen di mana Ditjen PKTN memberikan edukasi kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang kritis, cerdas, mandiri, dan cinta produk dalam negeri, sehingga mampu membentengi dirinya dan menghindarkannya dari pemahaman/ pemanfaatan barang jasa yang tidak sesuai ketentuan.

Berkaitan dengan perlindungan preventif terhadap pengguna layanan ojek *online* GRAB, jika dilihat dari tujuannya yaitu mencegah dan mengurangi, bisa dikatakan bahwa preventif merupakan suatu tindakan yang tidak perlu mengeluarkan biaya mahal. Sesuai dengan Pasal 7 huruf F UUPK menyatakan bahwa “pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Sementara pada Pasal 60 menyatakan bahwa :

- 1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26”.
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- 3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu menurut Pasal 235 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkuta Jalan menyatakan⁷³

- 1) Jika korban jiwa korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sebagai mana dimaksud Pasal 229 Ayat 1 Huruf C, Pengemudi, Pemilik, dan/atau Perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada ahli waris korban berupa biaya pengobatan dan/atau biaya pemakaman dengan menggugurkan tuntutan perkara pidana”.
- 2) Jika terjadi cedera terhadap badan atau kesehatan korban akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud pada pasal 229 Ayat 1 Huruf b dan Huruf c, Pengemudi, Pemilik, dan/atau perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada korban berupa biaya pengobatan dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana.

3.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum Represif Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pemotongan Saldo OVO Sepihak Oleh *Driver*.

Bentuk perlindungan hukum lain yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila *driver* ojek *online* tidak beritikad dan sengaja melakukan pemotongan saldo OVO sepihak konsumen adalah perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan akhir setelah terjadinya suatu peristiwa hukum seperti pemberian sanksi, denda, penjara, atau hukuman tambahan lainnya yang diberikan apabila telah terjadi sengketa atau telah

⁷³Khilluwa Nadhifah, (*Perlindungan Konsumen pada Transportasi Online (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia)*) Fakultas Hukum Diponegoro Semarang. Hlm. 45

dilakukan pelanggaran.⁷⁴ Berikut merupakan bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT. GRAB Indonesia jika terjadi tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh *driver* GRAB dalam sistem OVO yaitu:

1. Pengembalian Saldo OVO

Pengembalian saldo OVO dilakukan oleh PT. GRAB Indonesia karena hanya PT. GRAB Indonesia yang dapat mengembalikan saldo OVO konsumen ke keadaan semula akibat saldo OVO yang hilang karena pemotongan saldo sepihak oleh *driver* ojek online GRAB. Sebagai pelaku usaha, PT. GRAB Indonesia berkewajiban memberi ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan jasanya tersebut. Sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) UUPK menyatakan

“Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Lebih lanjut dalam pada ayat (2) dijelaskan bahwa

“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Dasar hukum mengenai ganti rugi juga terdapat pada Pasal 1243 dan Pasal 1244 KUHPerdata sebagai berikut,

Bunyi Pasal 1243:

“Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Ialai, tetap Ialai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.

Sementara Pasal 1244

“Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. Bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungungkan kepadanya. walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya”.

⁷⁴ M Hadjon Philipus, *Loc. Cit.*, Hlm. 4

Terhadap kerugian saldo yang disebabkan oleh tindakan wanprestasi berupa pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver* GRAB, PT. GRAB Indonesia memberikan ganti rugi berupa pengembalian saldo OVO yang “hilang”. Pengembalian saldo OVO sebagai bentuk ganti rugi dapat dilakukan oleh PT. GRAB Indonesia dengan adanya pengaduan dengan menyertakan pemotongan terlebih dahulu yang diajukan kepada *customer service* melalui media sosial (*Twitter*), menghubungi ke nomor pengaduan atau dapat melalui *e-mail*.⁷⁵ Setelah menyampaikan keluhan disertai bukti hilangnya saldo OVO konsumen menuntut untuk mendapatkan haknya yakni pengembalian saldo OVO.

Sesungguhnya keadaan tersebut bertentangan dengan pasal 19 UUPK yang didalamnya mewajibkan adanya ganti rugi kepada konsumen, sehingga konsumen tidak perlu melakukan keluhan dan menuntut pengembalian ganti rugi karena pada dasarnya perbuatan tersebut merupakan kewajiban dari pelaku usaha yang mencerminkan itikad baik. Pada hakikatnya UUPK sangat menjamin terhadap hak-hak konsumen yang tertulis pada Pasal 4 UUPK Angka 7 yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Selanjutnya pada Angka 8 disebutkan juga bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dengan demikian, ganti rugi harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memerhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak yang bersangkutan.⁷⁶

2. Sanksi Perusahaan terhadap *Driver*

Meskipun tindakan preventif (pencegahan) sudah dilakukan, tidak dapat dipungkiri bahwa masih dapat terjadi adanya tindakan tidak bertanggungjawab yang dilakukan oleh *driver*. Maka dari itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban PT. GRAB Indonesia juga memberikan sanksi kepada *driver*. Macam sanksi tersebut yaitu:

- a. *Auto Suspend*: Rekan *driver* akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan deteksi kecurangan dari sistem GRAB,
- b. *Manual Suspend*: Rekan *driver* akan mendapatkan sanksi dari

⁷⁵<https://www.grab.com/id/blog/driver/grabbike-pusat-layanan-grab/> Diakses Pada 20 November 2019 Pukul 20.20 WIB.

⁷⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op., Cit.*, Hlm. 138.

pelanggaran yang dilakukan berdasarkan laporan dari pelanggan ataupun pihak lain terhadap layanan yang diberikan.

Bagi *driver* yang sengaja melakukan pelanggaran yang sama berkali-kali, maka sanksi yang diberikan akan berlaku kelipatan. Sebagai contoh apabila *driver* terlambat menjemput pelanggan sekali, maka sanksi yang didapat adalah peringatan verbal. Kemudian jika pengemudi kembali mengulangi perbuatannya (melakukan pelanggaran yang sama) maka sanksi yang diberikan akan menjadi peringatan verbal dan peringatan pertama, begitu seterusnya.

PT. GRAB Indonesia juga memfasilitasi proses atas pelanggaran tersebut (baik dengan atau tanpa laporan pelanggan) apabila diperlukan dengan instansi yang terkait sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (termasuk tapi tidak terbatas berdasarkan ketentuan hukum perdata dan/atau hukum pidana). *Driver* dapat melakukan proses banding apabila merasa tidak melakukan sanksi terkait. Banding dapat dilakukan paling lambat 2 (dua) bulan setelah terkena *suspend*.⁷⁷ Akun akan diaktifkan kembali apabila pengemudi terbukti tidak bersalah. Namun apabila terbukti bersalah, dikenakan putus mitra dan saldo dianggap hangus. Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh *driver* termasuk kedalam kategori “menyelesaikan *order* dengan waktu atau kecepatan yang tidak wajar” sehingga sanksi yang dapat dikenakan kepada pengemudi tersebut ialah *suspend* (menon-aktifkan) akun *driver* dan apabila terbukti diasosiasikan dengan *order* fiktif, maka sanksinya berupa putus mitra dan saldo dianggap hangus. Pihak yang merasa dirugikan akibat adanya wanprestasi bisa menuntut pemenuhan perjanjian, pembatalan perjanjian, atau meminta ganti kerugian pada debitur atau pelaku usaha. Kerugian yang dimintakan penggantian tidak hanya yang berupa biaya yang telah dikeluarkan (*kosten*), atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa harta benda si berpiutang (*schaden*), tetapi juga yang berupa kehilangan keuntungan (*interessen*).⁷⁸

Pihak yang dirugikan ialah konsumen pengguna layanan aplikasi GRAB yang saldo OVO terpotong tanpa menerima pelaksanaan kewajiban yang seharusnya dilakukan oleh *driver*, sehingga saldo OVO tersebut dapat dikatakan

⁷⁷<https://www.grab.com/id/kodeetik/> Diakses Pada 20 November 2019 Pukul 20.40 WIB.

⁷⁸<https://www.coursehero.com/file/p77akgce/> Berdasarkan - pasal -1246 - KUHPdata tersebut-dalam-wanprestasi-penghitungan-ganti/ Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 16.00 WIB.

terpotong sia-sia. Tindakan wanprestasi tersebut masuk ke dalam kategori “menyelesaikan *order* dengan waktu atau kecepatan yang tidak wajar” dalam jenis pelanggaran yang ditetapkan PT. GRAB Indonesia. Hal tersebut terjadi karena ketika pengemudi menerima pesanan atau order, pesanan atau order tersebut langsung diselesaikan saat itu juga sehingga *driver* GRAB tersebut dapat langsung menerima pembayaran yang berupa saldo OVO dari pelanggan tanpa harus menyelesaikan kewajibannya untuk melakukan penjemputan atau pembelian barang tertentu sesuai dengan pesanan atau *order*.⁷⁹ Pada praktiknya, pesanan atau *order* tidak mungkin dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat karena membutuhkan waktu beberapa menit untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain dan menyelesaikan pesanan atau *order*. Kecuali apabila konsumen sendirilah yang meminta untuk menyelesaikan pesanan atau *order* tersebut karena sudah terlanjur memesan dan ingin membatalkannya.

Adanya sanksi diharapkan *driver* yang berbuat curang akan merasa jera sehingga kedepannya tidak akan ada kerugian yang dialami oleh konsumen karena tindakan yang tidak bertanggungjawab yang dilakukan oleh *driver*. Meskipun penyedia aplikasi transportasi memiliki tanggung jawab hukum yang terbatas terhadap jasa transportasi yang dijalankan, untuk tetap menjaga citra perusahaan dan agar tetap dapat bersaing dengan penyedia aplikasi transportasi serupa maka upaya bentuk pertanggungjawaban tersebut harus diupayakan semaksimal mungkin, mengingat jika terjadi hal yang merugikan konsumen, maka perusahaan penyedia aplikasi transportasi tersebutlah yang akan mendapatkan reputasi buruk.⁸⁰

⁷⁹<https://www.grab.com/id/pay/> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 18.30 WIB.

⁸⁰<https://akurat.co/iptek/id-506169-read-menyibak-kecurangan-yang-sering-dilakukan-driver-ojol> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 19.30 WIB.

3.2 Bentuk Kerjasama PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO)

Pelaksanaan perekonomian yang lebih kokoh perlu dilaksanakannya suatu kerjasama antara dua atau lebih perusahaan yang berbeda tetapi memiliki misi dan tujuan yang sama yaitu untuk menarik minat masyarakat luas untuk menggunakan layanan produk maupun jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada masyarakat luas. Tujuan suatu kerjasama bagi pelaku usaha yaitu untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar dengan cara meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakannya.

Menurut Soekanto kerjasama merupakan suatu usaha antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama. terjadinya kerjasama dilandasi oleh adanya kepentingan yang asama dimana landasan tersebut menjadi pijakan untuk memecahkan berbagai permasalahan secara bersama-sama melalui suatu mekanisme kerjasama. Dalam melakukan suatu kerjasama harus ada iklim yang menyenangkan dalam pembagian tugas serta balas jasa yang akan dibawa. Kerja sama akan lebih kuat apabila ada bahaya dari luar yang menyinggung kesetiaan yang secara tradisional atau institusional telah tertanam di dalam kelompok, dalam diri seseorang atau segolongan orang.⁸¹

Selanjutnya bentuk kerjasama antara PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO) adalah kemitraan. Mengacu kepada regulasi yang berlaku di Indonesia, istilah kemitraan diatur dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang mendefinisikan kemitraan sebagai berikut :⁸²

“Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar”.

Kemudian dalam pasal 36 Ayat (1) Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dijelaskan bahwa para pihak yang melaksanakan hubungan kemitraan mempunyai kedudukan hukum yang setara

⁸¹<https://brainly.co.id/tugas/21974804> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 19.30 WIB.

⁸²Pasal 1 Angka 13

dan terhadap mereka berlaku hukum Indonesia. Para pihak yaitu antara PT. GRAB Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO) memiliki kedudukan hukum yang setara dan pemberlakuan hukum Indonesia yang sama. Akibat dari kedudukan hukum yang setara para pihak tersebut memiliki tanggungjawab yang setara pula atas sebab-akibat yang timbul dari penggunaan aplikasi OVO dalam pembayaran GRAB. Hal ini didasari atas pembagian keuntungan yang dapat dinikmati bersama berdasarkan presentase bagi hasil yang sebelumnya telah diperjanjikan antara kedua belah pihak.

Transportasi merupakan bagian yang sangat penting bagi kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, sehingga Lippo Group sangat antusias menyambut GRAB untuk masuk ke dalam *platform* OVO. Lippo Group bersemangat untuk dapat melihat bagaimana OVO dapat membuat pembayaran dan layanan keuangan yang terpadu serta mudah bagi konsumen. Lippo Group sangat menantikan untuk terus mengembangkan ekosistem yang terbuka melalui kerjasama kemitraan.⁸³

GRAB sempat punya layanan uang elektronik bernama GRABPAY yang meluncur pada Januari 2016. Para pengguna GRAB dapat mengisi uang elektronik GRABPAY dengan menggunakan kartu kredit, transfer bank ataupun juga melalui beberapa minimarket yang telah bekerjasama secara resmi. Pada akhir 2016 sempat menyatakan menguasai metode pembayaran non-tunai merupakan hal yang krusial bagi pencapaian misi GRAB sebagai *driving Southeast Asia Forward*, yang membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mempercepat transisi menuju masyarakat non-tunai. Akhir April 2017, GRABPAY tumbuh pesat dalam industri pembayaran elektronik dalam kurun waktu dua tahun ke depan. Sikap optimistis GRAB tak sesuai harapan. Sebab, pada Oktober 2017, fitur dompet elektronik milik GRAB yaitu GRABPAY dibekukan operasionalnya oleh Bank Indonesia (BI). Fitur GRABPAY belum memperoleh lisensi atau izin dari Bank Indonesia sebagai penerbit uang elektronik. Dengan begitu, pengguna GRAB hanya bisa menggunakan pembayaran menggunakan saldo yang masih tersisa tanpa bisa melakukan isi ulang atau sistem pembayaran lain. Pada Desember 2017, fitur pembayaran

⁸³<https://www.beritasatu.com/ekonomi/487683/ovo-jalin-kerja-sama-dengan-grabpay>
Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 20.15 WIB.

elektronik GRABPAY sempat muncul lagi pasca pembekuan. Ini menyusul pengumuman kerja sama dengan PT. Visionet Internasional yang telah mendapatkan lisensi Bank Indonesia untuk menerbitkan uang elektronik bernama OVO. Untuk bisa mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia memang tak mudah bagi *platform* pembayaran uang elektronik. Salah satu aspek yang krusial adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/06/2018, yang mensyaratkan dokumen tambahan, misalnya seperti surat pernyataan dan jaminan (*representation and warranties*), dan dokumen kepemilikan saham 51 persen adalah warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia. Ketentuan ini berimbas pada beberapa perusahaan penyedia layanan uang elektronik.⁸⁴

Pada akhir januari 2018 GRAB mengaktifkan kembali dan menyempurnakan fitur pembayaran dompet uang elektronik (*electronic money/e-money*) GRABPAY di Indonesia. Kali ini, GRAB menyebutnya sebagai OVO *Cash*. Pengguna pun kembali bisa mengisi ulang (*top up*) saldo dengan berbagai cara, yakni lewat ATM dan internet banking, minimarket, dan kartu debit. GRAB telah mengirimkan notifikasi tersebut ke semua penggunanya di Indonesia agar mengaktifkan layanan OVO di dalam aplikasi GRAB dengan cara memperbaruinya. Setelah kembali aktif, saldo GRABPAY pengguna yang masih tersisa akan dikonversikan ke dalam saldo OVO. Kemudian, saldo akan bisa dipakai dalam pembayaran sehari-hari saat menggunakan layanan GRAB, atau dalam aplikasi OVO. Dompet *e-money* OVO *Cash* tersedia di dalam aplikasi GRAB dengan menawarkan berbagai kelebihan, baik bagi pengguna OVO maupun GRAB. Hal ini merepresentasikan langkah selanjutnya dalam kerja sama antara OVO dan GRAB. Pengguna OVO pun dapat memesan kendaraan dengan OVO *Cash* di dalam aplikasi GRAB dan pengguna GRAB dapat merasakan seluruh keuntungan OVO, termasuk akses terhadap titik *top-up* dan pembayaran yang lebih banyak, hal ini didasari atas pengguna kedua aplikasi tersebut memiliki saldo yang sama dan terpadu.⁸⁵

Terbentuknya kerja sama dengan OVO, GRAB membentuk *platform* terbesar dengan pertumbuhan tercepat yang mengombinasikan basis pengguna lebih dari 50 juta orang di Indonesia. Dompet *e-money* OVO *Cash* sekarang juga

⁸⁴<https://dailysocial.id/post/grabpay-kembali-aktif> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 20.15 WIB.

⁸⁵<https://tirto.id/ada-gurita-lippo-di-balik-strategi-grab-gandeng-ovo-cPdN> Diakses Pada 9 November 2019 Pukul 21.15 WIB.

mencakup *use-case* penting bagi konsumen dan merchant di Indonesia. OVO saat ini menjadi satu-satunya *platform* yang diterima secara luas oleh gerai ritel *offline*, di mana gerai ritel *offline* berkontribusi terhadap ekonomi Indonesia sebanyak 96%. OVO juga sudah diterima di 70% pusat perbelanjaan di seluruh Indonesia, termasuk di antaranya hypermarket, department store, media kopi, bioskop, penyedia parkir, dan jaringan rumah sakit di Indonesia. Bersama, GRAB dan OVO akan memberikan manfaat pembayaran nontunai kepada puluhan juta orang dan usaha kecil di Indonesia.⁸⁶ Pada 11 April 2018, PT. Visionet Internasional (PTVI), sebuah perusahaan *platform* pembayaran dan keuangan lokal di Indonesia yang memiliki merek OVO, telah mengumumkan kemitraan dengan GRABPay Indonesia, *platform* transportasi *on-demand* dan teknologi finansial (*fintech*) terdepan di Asia Tenggara. Kemitraan tersebut dinyatakan akan bergerak menggunakan entitas PTVI dan merek OVO yang merupakan bagian dari usaha Lippo Group.⁸⁷

Sebagai bagian dari kemitraan, PTVI akan memastikan *on-sharing* dan keamanan data, kepatuhan pada regulasi, serta menjaga sistem *risk and compliance*. Selain itu, kemitraan ini akan memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan teknologi global yang dimiliki oleh GRAB. GRAB juga sangat senang dapat bermitra dengan OVO untuk menciptakan *platform* pembayaran digital yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat Indonesia dengan memungkinkan penggunaan *e-money* kapan dan di mana saja, baik di pusat perbelanjaan, warung, atau pun secara *online*.⁸⁸

GRAB telah mengirimkan notifikasi tersebut ke semua penggunanya di Indonesia, agar mengaktifkan layanan OVO di dalam aplikasi GRAB dengan cara memperbaruinya. Setelah kembali aktif, saldo GRABPAY pengguna yang masih tersisa akan dikonversikan ke dalam saldo OVO. Kemudian, saldo bisa dipakai dalam pembayaran sehari-hari saat menggunakan layanan GRAB, atau dalam aplikasi OVO. Bersama-sama, OVO dan GRAB pun bisa menjawab permasalahan utama yang dihadapi konsumen dan *merchant* di Indonesia. Sebab, OVO merupakan satu-satunya *platform* yang diterima secara luas oleh gerai ritel *offline*.

⁸⁶ <https://investor.id/telecommunication/GRAB-ubah-GRABpay-jadi-OVO-Cash> Diakses Pada 9 November 2019 Pukul 22.05 WIB.

⁸⁷ <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/17/080000526/gandeng-ovo-grabpay-kantongi-izin-bank-indonesia> Diakses Pada 22 November 2019 Pukul 19.05 WIB.

⁸⁸ <https://investor.id/archive/kolaborasi-dan-kemitraan> Diakses Pada 9 November 2019 Pukul 21.30 WIB.

Gerai ritel *offline* saat ini mendukung sekitar 96% ekonomi Indonesia. Sementara itu, layanan transportasi *on-demand* GRAB juga sudah tersedia di seluruh Indonesia, dari Banda Aceh hingga Jayapura. GRAB juga memiliki jaringan agen terbesar melalui kerja sama dengan Kudo dan PayTren, di lebih dari 500 kota di Indonesia. Sebagai kelanjutan dari akuisisi atas Uber dan Uber Eats pada akhir Maret 2018, GRAB pun menempatkan dan menasbihkan diri sebagai pemain utama dalam layanan pengantaran makanan di Indonesia dikenal dengan istilah GRABFOOD.⁸⁹

Kerja sama antara GRAB dan OVO ini membuktikan bahwa kedua perusahaan ini sangat menghargai usaha pemerintah Indonesia dalam mendorong perkembangan ekonomi digital dan masyarakat nontunai. GRAB sudah siap untuk berkontribusi dalam mewujudkannya. Berkembangnya sistem sistem pembayaran nontunai ini menimbulkan berbagai macam keuntungan, yaitu:⁹⁰

1. Lebih efisien karena pembayarannya dengan sistem non tunai dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun;
2. Keamanan lebih terjamin;
3. Meminimalisir tindakan kejahatan;
4. Banyak *merchant* yang menerima transaksi non-tunai;
5. Banyak diskon diberbagai *merchant*.

Terjadinya kerjasama strategis ini antara GRAB dan OVO dalam platform uang elektronik, semakin mengaskan bahwa penguasaan sistem ekonomi hulu dan hilir, dalam arti ekosistem (GRAB) dan sistem pembayaran digital (OVO) kini perlahan telah dilakukan oleh Lippo yang jauh-jauh hari sudah anjang-ancang masuk bisnis era digital hal ini sejalan dengan Grab yang sedang melakukan ekspansi ke berbagai daerah di Indonesia. Akibat dari eksistensi kerjasama antara kedua perusahaan, aplikasi GRAB sudah di unduh lebih dari seratus juta kali oleh pengguna aktif sedangkan OVO sudah diunduh lebih dari 10 juta pengguna aktif.⁹¹ Hal ini membuktikan besar minat masyarakat terhadap kedua produk jasa aplikasi tersebut.

⁸⁹<https://investor.id/archive/terus-melayani-pelanggan-melalui-inovasi> Diakses pada 9 November 2019 Pukul 21. 50 WIB

⁹⁰<http://www.google.com/amp/s/m.tabloidbintang.com/amp/gaya-hidup/read/121804/7-manfaat-sistem-pembayaran-non-tunai> Diakses pada 9 November 2019 Pukul 22.10 WIB.

⁹¹<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180705164934-185-311816/gandeng-grab-ovo-kini-punya-10-juta-pengguna-aktif> Diakses Pada 22 November 2019 Pukul 20.00 WIB.

3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Pemotongan Saldo OVO Secara Sepihak

Pada hekekatnya apabila konsumen mengalami kerugian, maka dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dan konsumen. Akan tetapi, jika upaya perdamaian tersebut gagal, maka konsumen juga berhak untuk melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Hal ini tercantum pada Pasal 45 Ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Selanjutnya dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Berikut merupakan pilihan penyelesaian sengketa konsumen :

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dapat disebut juga dengan litigasi yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dapat dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk dapat mengatur dan juga memutuskan yang di laksanakan oleh hakim dan merupakan proses penyelesaian sengketa di dalam pengadilan dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan.⁹² litigasi tersebut dapat apabila:

- a. Para pihak belum memilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Terdapat beberapa karakteristik dalam penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, diantaranya :⁹³

1. Prosesnya sangat formal;
2. Keputusan dibuat oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh Negara;
3. Para pihak tidak terlibat dalam pembuatan keputusan;

⁹² <https://eprints.uny.ac.id/22029/4/4.BAB%20II.pdf> Diakses pada 9 November 2019 Pukul 22.05 WIB.

⁹³ Edi Hudiata, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah : Pasca Putusan MK Nomor 93/PUUX/2012 : Litigasi dan Non Litigasi*, Yogyakarta : UII Press, 2015, Hlm. 91

4. Sifat keputusan memaksa dan mengikat (*coercive and binding*);
5. Orientasi kepada fakta hukum (mencari pihak yang bersalah);
6. Persidangan bersifat terbuka.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, yaitu :⁹⁴

1. Ruang lingkup pemeriksaannya yang lebih luas (karena sistem peradilan di Indonesia terbagi menjadi beberapa bagian yaitu Peradilan Umum, Peradilan Agama, Peradilan Militer, dan Peradilan Tata Usaha Negara sehingga hampir semua jenis sengketa dapat diperiksa melalui jalur Litigasi);
2. Biaya yang relatif murah (salah satu Azas Peradilan Indonesia adalah sederhana, cepat, dan murah).

Namun ternyata secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui litigasi, yaitu karena :⁹⁵

- a. Penyelesaian sengketa melalui litigasi sangat lambat

Proses persidangan yang berlarut-larut atau terlalu lama dan kesulitan mendapatkan suatu putusan yang benar-benar final dan mengikat (karena hak para pihak untuk mengajukan banding, kasasi, peninjauan kembali, bantahan, dan lainnya) yang dimana waktu tidak bisa di kontrol atau di pastikan oleh para pihak.

- b. Biaya perkara yang mahal

Biaya perkara pengadilan di beberapa negara di anggap mahal (khususnya bagi masyarakat pedalaman, hal ini akan di tambah dengan biaya transportasi). Di tambah lagi dengan sistem peradilan yang mempunyai prosedur yang bertingkat-tingkat. Mahalnya biaya tersebut di tambah pula dengan biaya pengacara, belum lagi biaya-biaya informal dalam sistem peradilan.

- c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

Peradilan sering di anggap kurang tanggap dan kurang responsif dalam menyelesaikan perkara. Hal itu disebabkan karena pengadilan di anggap kurang tanggap membela dan melindungi kepentingan serta kebutuhan para pihak yang berpekar dan khalayak umum (masyarakat) serta penadilan sering di anggap tidak berlaku secara adil.

⁹⁴*Ibid*, Hlm. 92

⁹⁵Ahmad Miru, *Prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di indonesia*, (Jakarta: raja Grafindo, 2013) Hlm. 155

d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah

Putusan pengadilan tidak dapat menyelesaikan masalah dan tidak memuaskan para pihak. Hal itu disebabkan karena dalam suatu putusan ada pihak yang merasa menang dan kalah, dimana dengan adanya perasaan menang dan kalah tersebut tidak akan memberikan kedamaian pada salah satu pihak, melainkan akan menumbuhkan bibit dendam, permusushan dan kebencian

e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Sejalan dengan era global dan perkembangan teknologi, di harapkan seorang hakim adalah seorang yang mempunyai sumber daya dan kemampuan pengetahuan yang lebih dari lainnya. Mereka di tuntut banyak belajar. Namun kenyataannya, hakim hanya mengetahui suatu hal secara terbatas dan tidak di dukung oleh keahlian yang profesional. Oleh karena itu, sulit untuk mengharapakan suatu penyelesaian sengketa yang kompleks, secara baik, dan objek dari para Hakim sebab kualitas Hakim tidak simbang dengan perkembangan teknologi yang menyebabkan putusan hakim sering menyimpang dari permasalahan pokoknya.

Walaupun ada ketersediaan pilihan hukum yang dapat dipilih oleh pihak yang bersengketa, namun bukan semata-mata pemerintah tidak berupaya untuk mencegah terjadinya kerugian yang diderita konsumen.

Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, terdapat badan pemerintahan yang berperan untuk mencegah terjadinya tindakan pelaku usaha yang merugikan hak-hak konsumen. Lembaga pemerintahan tersebut ialah Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga. Upaya pencegahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, diantaranya :⁹⁶

- a. Melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha mengenai Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya yang menyangkut 6 (enam) parameter UUPK yaitu Standar, Label, Klausula Baku, Pelayanan Purna Jual, Cara Menjual, dan Pengiklanan.
- b. Melakukan edukasi kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang kritis, cerdas, mandiri, dan cinta produk dalam negeri, sehingga mampu

⁹⁶<https://www.kemendag.go.id/id/about-us/task-and-function/directorate-general-of-consumer-protection-and-trade-order> Diakses Pada 10 November 2019 Pukul 09.00 WIB.

membentengi dirinya dan menghindarkannya dari pemahaman/pemanfaatan barang jasa yang tidak sesuai ketentuan.

- c. Penguatan lembaga perlindungan konsumen, antara lain Badan Penyelesaian Kelembagaan Sengketa Konsumen (BPSK) dan mengaktifkan peran serta para motivator konsumen, antara lain: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Organisasi Keagamaan, Organisasi Kemasyarakatan, Organisasi Kepemudaan, dan Lembaga Pendidikan sebagai perpanjangan tangan Pemerintah dalam menyebarluaskan upaya perwujudan perlindungan konsumen.
- d. Peningkatan pengawasan barang beredar dan jasa serta penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar UUPK.

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mana bersifat kekeluargaan yang dijamin semua kerahasiaan sengketa bagi para pihak. Pihak yang dapat menyelesaikan sengketa yang melalui jalur non litigasi dapat dipastikan mendapatkan suatu keputusan yang saling menguntungkan. Penyelesaian masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, alternatif penyelesaian sengketa (APS) menyatakan penyelesaian sengketa beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak terdiri dari penyelesaian di luar pengadilan dengan menggunakan metode konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Jenis-jenis APS sebagaimana diatur dalam pasal di atas dapat dipilih baik oleh para pelaku usaha maupun masyarakat pada umumnya untuk menyelesaikan persengketaan perdata yang dialami.⁹⁷

Adapun metode penyelesaian sengketa Non-Litigasi yaitu :⁹⁸

1. Negosiasi

Menurut Ficher dan Ury, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda. Hal ini selaras dengan

⁹⁷ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafiika, 2013), Hlm. 15

⁹⁸ Ahmad Miru, *Op. Cit.*, Hlm. 157

apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho bahwa, negosiasi ialah proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.

2. Mediasi

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin, *mediare* yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjukkan pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. Mediator harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak yang bersengketa.⁹⁹

Prof. Takdir Rahmadi juga mengemukakan pengertian tentang mediasi yaitu suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutus. Pihak mediator tersebut disebut mediator dengan tugas memberikan bantuan prosedural dan substansial.¹⁰⁰

Menurut Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu mediator. Pengaturan mengenai mediasi dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 6 Ayat 3, Ayat 4 dan Ayat 5 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999. Ketentuan mengenai mediasi yang diatur dalam Pasal 6 merupakan suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang dilakukan oleh para pihak. Mediasi (*mediation*) melalui sistem kompromi (*compromise*) diantara para pihak, sedang pihak ketiga yang bertindak sebagai mediator hanya sebagai penolong (*helper*) dan fasilitator. Sebagai pihak yang netral, independen, tidak memihak dan ditunjuk oleh para pihak secara langsung maupun melalui lembaga mediasi, mediator berkewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan pada kehendak dan kemauan para pihak.

⁹⁹Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, (Jakarta : Kencana, 2011), hlm. 2.

¹⁰⁰Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Jakarta : RajaGrafindo, 2010), hlm. 12

Pasal 1 ayat (2) PERMA Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyatakan bahwa:

“Mediator adalah Hakim atau pihak lain yang memiliki Sertifikat Mediator sebagai pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian”.

Tugas-tugas mediator antara lain :¹⁰¹

- a. Mediator wajib mempersiapkan usulan jadwal pertemuan mediasi kepada para pihak untuk dibahas dan disepakati oleh kedua belah pihak yang melakukan sengketa perjanjian;
- b. Mediator wajib mendorong para pihak untuk secara langsung berperan dalam proses mediasi;
- c. Mediator dapat melakukan kaukus atau pertemuan terpisah selama proses mediasi berlangsung;
- d. Mediator wajib mendorong para pihak untuk menelusuri dan menggali kepentingan dan mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik dan adil bagi kedua belah pihak.

Unsur-unsur di dalam mediasi, antara lain :¹⁰²

1. Adanya sengketa yang harus diselesaikan;
2. Penyelesaian dilaksanakan melalui perundingan;
3. Perundingan ditujukan untuk mencapai kesepakatan;
4. Adanya peranan mediator untuk membantu penyelesaian.

Beberapa alasan mengapa mediasi dapat digunakan sebagai alternatif penyelesaian sengketa di antara para pihak, yaitu :¹⁰³

1. Faktor ekonomis, mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih ekonomis, baik dari hal biaya maupun waktu;
2. Faktor ruang lingkup yang dibahas, mediasi memiliki kemampuan untuk membahas agenda permasalahan secara lebih luas, komprehensif dan fleksibel;
3. Faktor pembinaan hubungan baik, dimana mediasi mengendalikan cara-cara penyelesaian yang kooperatif sangat cocok bagi mereka yang menekankan pentingnya hubungan baik antar manusia yang telah berlangsung maupun yang akan datang.

Jangka waktu penyelesaian sengketa dengan menggunakan mediasi ialah paling lama 30 (tiga puluh) hari dan para pihak di harapkan telah mendapatkan keputusan dan kesepakatan dalam bentuk tertulis yang juga telah ditandatangani

¹⁰¹ Sudargo Gautama, *Aneka Hukum Arbitrase Kearah Hukum Arbitrase Indonesia yang Baru*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1996), Hlm. 61

¹⁰² Mariam Darus Badruzaman, *Komplikasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), Hlm. 145

¹⁰³ Sudargo Gautama, *Op.Cit*, Hlm. 56.

oleh para pihak. Kesepakatan tersebut adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Kesepakatan tertulis tersebut wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak penandatanganan, dan wajib dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

3. Konsialisasi

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkan kepada para pihak untuk menyelesaikan permasalahannya dan jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat oleh konsiliator maka hal ini akan menjadi resolution. Dalam hal demikian sebagaimana yang diatur dalam pasal 1851 sampai dengan pasal 1864 Bab delapan belas Buku III Undang-Undang Hukum Perdata, berarti segala sesuatu yang dimaksud untuk diselesaikan melalui konsiliasi tunduk pada ketentuan KUH Perdata, dan secara khusus Pasal 1851 sampai dengan pasal 1864. Hal ini merupakan hasil kesepakatan memalui alternatif penyelesaian sengketa konsiliasi, hal ini harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa. Sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (7) jo Pasal 6 ayat (8) UU No.3 Tahun 1999. Kesepakatan tertulis hasil konsiliasi tersebut harus didaftarkan di pengadilan negeri dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal pendaftaran di Pengadilan Negeri. Kesepakatan hasil konsiliasi bersifat final dan mengikat para pihak.¹⁰⁴

4. Arbitrase

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 30 Tahun 1999 menjelaskan bahwa, “Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi/konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Secara garis

¹⁰⁴Munir Fuadi, *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), Hlm.42.

besar jenis-jenis arbitrase dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :¹⁰⁵

- a) Arbitrase Institusional : merupakan arbitrase di mana lembaga khusus ditunjuk dan mengambil peran mengelola proses arbitrase/manajemen kasus. Setiap lembaga memiliki seperangkat aturan sendiri yang berkaitan dengan kerangka kerja, seperti jadwal pengajuan dokumen atau prosedur untuk membuat aplikasi dll untuk membantu proses arbitrase. Keuntungan dari arbitrase institusional adalah bantuan administratif yang diberikan oleh institusi. Ketersediaan aturan yang ditetapkan juga membantu arbitrase agar bisa selesai tepat waktu. Lembaga biasanya akan menagih persentase dari jumlah yang disengketakan sebagai biaya mereka, yang kadang-kadang bisa sangat besar dalam perselisihan besar.
- b) Arbitrase *Ad hoc* : merupakan Arbitrase *ad hoc* adalah arbitrase yang tidak dikelola oleh suatu institusi. Para pihak akan menentukan peran mereka sendiri dalam aspek arbitrase, seperti penunjukan arbiter, aturan yang berlaku, dan jadwal waktu untuk mengajukan berbagai dokumen. Tanpa lembaga pengelola, para pihak dalam arbitrase *ad hoc* bebas untuk menggunakan prosedur pilihan mereka. Dalam kasus-kasus di mana tidak ada aturan prosedural yang disepakati, majelis arbitrase akan mengelola arbitrase dengan cara yang dianggapnya sesuai. Arbitrase *ad hoc* juga dapat diubah menjadi arbitrase institusional. Jika pihak merasa mereka memerlukan bantuan dari lembaga khusus untuk menangani kasus ini di beberapa hal.

Upaya lain yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat tindakan yang dilakukan oleh *driver* yaitu melakukan pengaduan melalui *call center* GRAB. Pengaduan yang dilakukan meninformasikan kepada admin bahwa *driver* yang mengantarkannya melakukan pelanggaran kode etik GRAB. Apabila pelanggaran terbukti, maka *driver* tersebut dapat dikenai sanksi berupa suspend akun selama masa yang telah ditentukan dalam kode etik dan bahkan dapat dilakukan pemutusan kemitraan *driver* GRAB. Dengan adanya berbagai macam pilihan penyelesaian sengketa konsumen diharapkan dalam mencari suatu kepastian hukum dapat tercapai seadil adilnya dimana pihak yang terbukti bersalah bersedia melakukan kewajiban sesuai dengan kesalahan yang telah dilakukan sebliknya terhadap pihak yang dirugikan dapat menerima ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang telah diderita.

¹⁰⁵<https://www.kajianpustaka.com/2019/04/pengertian-jenis-dan-sumber-hukum-arbitrase.html>, Diakses pada 10 Novemver 2019 Pukul 15.30 WIB.

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat dua bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO sepihak oleh *driver* yakni perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa. Semetara itu perlindungan hukum represif bentuk perlindungan akhir setelah terjadinya suatu peristiwa hukum seperti pemberian sanksi, denda, penjara, atau hukuman tambahan lainnya yang diberikan apabila telah terjadi sengketa atau telah dilakukan pelanggaran misalnya pengembalian saldo OVO maupun pemberian sanksi dari perusahaan terhadap mitra;
2. Bentuk kerjasama antara PT. Grab Indonesia dengan PT. Visionet Internasional (OVO) adalah jenis kerjasama kemitraan. Kemitraan merupakan kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar.
3. Upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian melalui litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan dimuka pengadilan dan penyelesaian diputuskan oleh hakim. Sementara penyelesaian non-litigasi merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui alternatif penyelesaian sengketa seperti, negosiasi, mediasi, konsiliasi, pendapat ahli maupun arbitrase.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan sebagai berikut :

1. Demi kenyamanan bersama untuk mencegah permasalahan hukum yang terjadi sebaiknya *driver* menaati kode etik yang berlaku dengan penuh

tanggung jawab sementara bagi konsumen meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian guna melindungi haknya.

2. Sebaiknya Perusahaan meningkatkan dan menyempurnakan fitur aplikasi guna mengantisipasi tindakan pelanggaran kode etik yang dapat dilakukan oleh mitra *driver*.
3. Sebaiknya konsumen memilih jalur penyelesaian sengketa melalui litigasi supaya mendapat ketetapan hukum yang lebih kuat. Hal ini bertujuan memberikan efek jera terhadap *driver* yang melanggar kode etik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Az. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- , 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Celina Tri Siswi Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2015. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Frans Hendra Winarta. 2013. *Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Frence M. Wantu Dkk. 2010. *Cara Cepat Belajar Hukum Acara Perdata*. Yogyakarta: Reviva Cendekia.
- H. Zainal Asikin. 2013. *Hukum Dagang*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- H.K. Martono, Eka Budi Tjahyono. 2011. *Transportasi di Perairan berdasarkan UndangUndang Nomor 17 Tahun 2008*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ishaq. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta; Akademia.
- Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuadi. 2000. *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

Syahrizal Abbas. 2011. *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*. Jakarta : Kencana.

Satjipto Raharjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sudargo Gautama. 1996. *Aneka Hukum Arbitrase Kearah Hukum Arbitrase Indonesia yang Baru*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Takdir Rahmadi. 2010. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta : Raja Grafindo.

Untung Rasyidin dan Dedi Supriyadi. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi*. Bandung: Pustaka Setia.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Jo. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96 dan Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5025)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 348 Tahun 2019 tentang Pedoman Perhitungan Jasa Penggunaan Sepedah Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi

Jurnal

E. Saefullah Wiradipradja. 1989. *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*. Yogyakarta: Liberty.

Edi Hudianti. 2015. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah : Pasca Putusan MK Nomor 93/PUUX/2012 : Litigasi dan Non Litigasi*. Yogyakarta: UII Press.

Khilluwa Nadhifah. *Perlindungan Konsumen pada Transportasi Online (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia)*. Fakultas Hukum Diponegoro Semarang.

Lalu Delsi Samsumar. 2016. *Konsep dan Tantangan Penggunaan Teknologi E-money Sebagai Alat Pembayaran Alternatif di Indonesia*. Jurnal Teknik Informatika & Sistem Informasi METHODIKA, Vol. 2 No. 1.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*.

Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Sinta Uli. 2006. *Pengangkutan: Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat, dan Angkutan Udara*, USU press, Medan.

Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung.

Internet

<https://jurnalapps.co.id/OVO-dompet-digital-yang-praktis-dan-banyak-untungnya-14835> (Diakses tanggal 1 Juli 2019 Pukul 20.30 WIB)

<https://kumparan.com/@kumparantech/pengguna-OVO-kini-bisa-isi-ulang-saldo-lewat-driver-GRAB-27431110790539435> (Diakses pada 18 Juli 2019 Pukul 21.25 WIB)

<https://www.jpnn.com/news/kiat-agar-industri-ritel-bertahan-di-tengah-persaingan-keketat> (Diakses tanggal 30 Juli 2019 Pukul 20.04 WIB)

[https://www.indotelko.com//read/1461208880/Indonesia - Aturan - Transportasi Online](https://www.indotelko.com//read/1461208880/Indonesia-%20-%20Aturan-%20-%20Transportasi%20Online) (Diakses tanggal 30 Juli 2019 Pukul 20.16 WIB)

<https://www.merdeka.com/pendidikan/ini-pendapat-andi-hamzah-dan-simanjuntak-soal-perlindungan-hukum.html> (Diakses pada 10 Juli 2019, Pukul 22.10 WIB.)

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> (Diakses tanggal 12 Juli 2019, Pukul 22.25 WIB)

<http://bbs.binus.ac.id/ibm/2017/06/strategi-bersaing-dengan-kompetitor/> (Diakses tanggal 30 Juli 2019 Pukul 20.00)

<http://solussinews.com/2018/02/09/OVO-aplikasi-e-money-yang-mengakomodasi-berbagai-kebutuhan-terkait-Cashless-dan-mobile-payment/> (Diakses Pada 17 Juli 2019 Pukul 22.10 WIB)

<https://medan.tribunnews.com/2018/12/15/and-online-nakal-diam-diam-curisaldo-OVO-anda-begini-cara-menghindarinya?page=3> (Diakses pada tanggal 1 Juli 2019 Pukul 20.45 WIB)

<https://www.OVO.id/about> (Diakses Pada 17 Juli 2019 Pukul 22.00 WIB)

<https://eprints.uny.ac.id/22029/4/4.BAB%20II.pdf> (Diakses pada 9 November 2019 Pukul 22.05 WIB)

<https://www.kajianpustaka.com/2019/04/pengertian-jenis-dan-sumber-hukum-arbitrase.html> (Diakses pada 10 Novemver 2019 Pukul 15.30 WIB)

[https://www.kemendag.go.id/id/about-us/task-and-function/directorate-general-of-consumer -protection-and-trade-order](https://www.kemendag.go.id/id/about-us/task-and-function/directorate-general-of-consumer-protection-and-trade-order) (Diakses Pada 10 November 2019 Pukul 09.00 WIB.)

- <https://investor.id/telecommunication/GRAB-ubah-GRABpay-jadi-OVO-Cash>
(Diakses Pada 9 November 2019 Pukul 21.15 WIB)
- <https://investor.id/archive/kolaborasi-dan-kemitraan> (Diakses Pada 9 November 2019 Pukul 21.30 WIB)
- <https://investor.id/archive/terus-melayani-pelanggan-melalui-inovasi> (Diakses pada 9 November 2019 Pukul 21. 50 WIB)
- <http://www.google.com/amp/s/m.tabloidbintang.com/amp/gayahidup/read/121804/7-manfaat-sistem-pembayaran-non-tunai> (Diakses pada 9 November 2019 Pukul 22.10 WIB.)
- <https://www.grab.com/id/blog/driver/grabbike-pusat-layanan-grab/> Diakses Pada 20 November 2019 Pukul 20.20 WIB.
- <https://www.grab.com/id/kodeetik/> Diakses Pada 20 November 2019 Pukul 20.40 WIB.
- <https://www.coursehero.com/file/p77akgce/Berdasarkan-pasal-1246-KUHPerdata-tersebut-dalam-wanprestasi-penghitungan-ganti/> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 16.00 WIB.
- <https://akurat.co/iptek/id-506169-read-menyibak-kecurangan-yang-sering-dilakukan-driver-ojol> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 19.30 WIB.
- <https://brainly.co.id/tugas/21974804> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 19.30 WIB.
- <https://www.beritasatu.com/ekonomi/487683/ovo-jalin-kerja-sama-dengan-grabpay> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 20.15 WIB.
- <https://dailysocial.id/post/grabpay-kembali-aktif> Diakses Pada 21 November 2019 Pukul 20.15 WIB.
- <https://tirto.id/ada-gurita-lippo-di-balik-strategi-grab-gandeng-ovo-cPdN> Diakses Pada 9 November 2019 Pukul 21.15 WIB.
- <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180705164934-185-311816/gandeng-grab-ovo-kini-punya-10-juta-pengguna-aktif> Diakses Pada 22 November 2019 Pukul 20.00 WIB.
- www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/pages/sp_165814.aspx (Diakses pada 18 Juli 2019 Pukul 21.10 WIB)