

BAB I

1. Latar Belakang Masalah

Di era revolusi industri 4.0 ini, digitalisasi telah menjamah seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk transportasi. Pada saat ini transportasi telah mengalami perkembangan dan menghadirkan suatu hal yang baru. Kehadiran transportasi yang baru ini diwujudkan dengan adanya transportasi berbasis *online*. Transportasi *online* adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi¹. Transportasi *online* ini membantu banyak hal dalam kehidupan karena di dalamnya tidak hanya dihadirkan suatu layanan transportasi tapi juga terdapat beberapa keunggulan lain yakni layanan pengantaran makanan, pengantaran barang, dan pembelian suatu barang. Jelas hal ini sangat membantu dan mempermudah para konsumen / pengguna jasa ini.

Penyelenggaraan transportasi *online* di Indonesia salah satunya diselenggarakan oleh PT.*Grab* Teknologi Indonesia.

¹ Ruangguruku, *Pengertian Transportasi Online*, <https://ruangguruku.com/pengertian-transportasi-online/><https://ruangguruku.com/pengertian-transportasi-online/>, diakses tanggal 19 Maret 2022

Perusahaan yang didirikan di Malaysia oleh Anthony Tan dan rekannya Tan Hooi itu, kini memiliki kantor di Singapura. PT *Grab* banyak membantu kebutuhan masyarakat, ditunjukkan dengan adanya beberapa fasilitas seperti: *GrabBike GrabCar*, *Grab Food*, *Grab Express*, dll² Hal ini menjadi bukti bahwa PT *Grab* memberikan banyak manfaat bagi para konsumen .

PT *Grab* Teknologi Indonesia dikategorikan sebagai pelaku usaha. Sesuai Pasal 1 angka 3 UUPK bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam hal ini PT *Grab* Indonesia mengadakan kegiatan usahanya di Indonesia, hal ini dijelaskan dalam penjelasan dalam definisi yang tertuang dalam perjanjian PT *Grab* bahwa wilayah dalam pelaksanaannya yakni Republik Indonesia dan wilayah perairannya. Berdasarkan hal ini PT.*Grab* Teknologi Indonesia harus tunduk terhadap UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

² Farhanah, *Grab Punya 5 FiturBaru*, <https://money.kompas.com/read/2020/02/06/151730026/Grab-punya-5-fitur-baru-bisa-dipakai-untuk-apa-saja?page=all>., diakses tanggal 19 Maret 2022

Pada dasarnya pengguna layanan *Grab* ini dikategorikan sebagai konsumen. Berdasarkan pasal 1 angka 2, 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. Menurut UUPK dalam pasal 3 dijelaskan bahwa Perlindungan konsumen memiliki suatu tujuan yang penting, yakni :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Tujuan dari perlindungan konsumen tersebut pada dasarnya dapat dijadikan suatu acuan bagi perusahaan dan memperhatikan kenyamanan dan keamanan penyelenggaraan transportasinya. Keberadaan transportasi *online* dipercaya membantu segala macam kebutuhan masyarakat seperti *GrabBike* guna pengantaran penumpang menggunakan kendaraan roda dua, *GrabCar* pengantaran menggunakan kendaraan roda empat, *GrabExpress* yakni pengantaran barang serta *GrabFood* yakni suatu jasa dalam hal membantu mengantarkan makanan yang dipesan melalui aplikasi yang tersedia.

Dibalik dampak positif penggunaan aplikasi *Grab* juga dapat menimbulkan dampak negatif. Penggunaan fitur *GrabBikes* dan *GrabCar* tidak terhindar dari adanya kemungkinan yang merugikan seperti kecelakaan lalu lintas. Akan hal tersebut menjadi sesuatu yang perlu diperhatikan perlindungan hukum bagi pengguna layanan jasa tersebut. Perlindungan hukum ini dikenal juga dengan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 1 dijelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pasal tersebut memberikan makna bahwa konsumen perlu dilindungi dari segala bentuk dampak negatif yang ditimbulkan dari penggunaan layanan PT *Grab* ini.

Dalam penggunaan jasa transportasi *online* ini antara penumpang dan penyedia jasa transportasi *online* terikat dalam suatu perjanjian. Perjanjian yang terjadi antara penumpang dan penyedia jasa transportasi *online* merupakan perjanjian baku. Hal ini dikarenakan perjanjian ini sepenuhnya dibuat oleh penyedia layanan yakni dari pihak PT *Grab* Teknologi dan bagi pihak konsumen atau pengguna jasa hanya bisa menerima atau

menolak perjanjian baku tersebut. Apabila pengguna atau konsumen menolak berarti konsumen kehilangan segala bentuk hak yang hendak ia dapatkan.

Dalam perjanjian baku terdapat suatu klausula tambahan yang disebut klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum³

Klausula tersebut dapat merugikan konsumen, karena konsumen di posisi lemah. Mengenai klausula tersebut jelas dapat merugikan karena dalam syarat dan ketentuan yang dibuat oleh *PT.Grab* menyatakan bahwa “*Grab* tidak bertanggung jawab atas tindakan dan/atau kelalaian dari mitra manapun, dan setiap kewajiban sehubungan dengan layanan tersebut akan ditanggung oleh mitra”⁴. Klausula yang dijelaskan dalam syarat dan ketentuan tersebut dirasa hanya menitik beratkan kepada kepentingan *PT.Grab* karena perjanjian ini dibuat secara sepihak.

³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, , (Jakarta: Kencana Prenada Media Group ,2013) hlm. 67.

⁴ Admin, *Ketentuan Layanan :Transportasi, Pengiriman, dan Logistik*, <https://www.Grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>, diakses tanggal 19 Maret 2022

Akan hal perjanjian baku yang dibuat oleh PT *Grab* ini dirasa belum memenuhi hak konsumen yakni seperti dijelaskan dalam pasal 4 UU Perlindungan Konsumen yakni Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hal yang mendasari penulis melakukan penulisan ini yakni agar pemenuhan hak konsumen tersebut dapat dipenuhi dan dapat diwujudkan dengan baik oleh penyedia jasa layanan. Hak konsumen tersebut yang dijadikan fokus dalam penelitian ini yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Penelitian ini perlu dilakukan harapannya agar konsumen dapat dengan jelas mendapat perlindungan hukumnya pada saat menggunakan jasa transportasi *online* oleh PT. *Grab* ini baik dalam aspek perlindungan dan proses ganti kerugiannya apabila mengalami suatu kecelakaan. Hal ini sebagai bentuk perwujudan perlindungan konsumen dalam hal penggunaan jasa transportasi *online*. Akan hal ini perlu adanya kejelasan dalam hal perlindungan hukum apa yang didapatkan bagi konsumen seperti apa yang diamanatkan oleh Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen agar nantinya pemenuhan hak-hak konsumen dapat dipenuhi dengan baik.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi seperti dijelaskan di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan yang dituangkan dalam rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan konsumen yang didapatkan oleh para penumpang layanan *Grab*?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum terhadap konsumen apabila terjadi kecelakaan pada saat menggunakan layanan *Grab bike* oleh PT. *Grab* Teknologi Indonesia?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dituliskan di atas, penulis memiliki tujuan dalam penelitian ini yakni

1. Untuk menganalisis perlindungan konsumen apa yang diberikan PT *Grab* Teknologi Indonesia dalam penyelenggaraannya agar hak-hak penumpang dapat dipenuhi dengan baik.
2. Untuk menganalisis bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh PT. *Grab* Teknologi Indonesia kepada penumpang apabila terjadi kecelakaan dalam pelaksanaan layanan jasa transportasinya.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan hukum terutama hukum perlindungan konsumen, seperti yang terdapat dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. *Grab* Teknologi Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung tindakan hukum yang dilakukan oleh PT. *Grab* Teknologi Indonesia pada saat terdapat pelanggaran perlindungan konsumen yang dilakukan dan dapat menanganinya dengan didasari oleh Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bagi Konsumen

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat membuat konsumen memahami dan mengerti dalam pelaksanaan perlindungan hukum oleh PT. *Grab* Teknologi Indonesia terhadap pertanggungjawabannya apabila mengalami kecelakaan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen yang didasari oleh Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga konsumen merasa terpenuhi hak-hak yang perlu didapatkan.

c. Bagi Akademisi

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan dan acuan pengetahuan bagi akademisi yang sedang membutuhkan informasi tentang perlindungan hukum terhadap konsumen apabila mengalami pelanggaran hukum dalam menggunakan jasa transportasi *online* oleh PT. *Grab* Teknologi Indonesia sesuai dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen.

5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan bukti di bawah ini penulis menyatakan bahwa penulisan skripsi berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi *Online* PT *Grab* Teknologi Indonesia” merupakan penulisan hasil karya sendiri dan tidak ada unsur plagiasi hasil karya skripsi penulis lain :

1. Hendra Hatami, Nomor Induk Mahasiswa 150106068 dari Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, penulisan ini dibuat di tahun 2020 dengan judul “Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi *Online* di Kota Banda Aceh”. Rumusan Masalah yang dibuat yakni⁵:

- 1) Bagaimana perlindungan konsumen jasa transportasi *online* di dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- 2) Bagaimana pengaturan jasa transportasi *online* yang dilakukan Pemerintah Kota Banda Aceh?
- 3) Bagaimana perlindungan konsumen jasa transportasi *online* di Kota Banda Aceh?

⁵ Hendra Hatami , Skripsi : *Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, 2020), Hal. 8

Kemudian tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah tersebut yakni :

- 1) Untuk mengetahui perlindungan konsumen jasa transportasi *online* di dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Untuk mengetahui pengaturan jasa transportasi *online* yang dilakukan Pemerintah Kota Banda Aceh.
- 3) Untuk mengetahui perlindungan konsumen jasa transportasi *online* di Kota Banda Aceh

Hasil dari Penelitian tersebut yakni Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum

terhadap perlindungan hukum konsumen. Konsumen apabila mengalami kerugian dapat melakukan penyelesaian di pengadilan maupun luar pengadilan. Perlindungan konsumen yang dimaksudkan dalam penelitian ini yakni *Gojek* yang berada di Kota Banda Aceh, Perlindungan hukumnya dilakukan oleh Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh dan Pihak Kantor *Gojek*.

Perbedaan dalam penelitian tersebut dan penelitian ini

terletak pada objek penelitiannya, yang mana penulis tersebut meneliti perlindungan konsumen *Gojek* dan yang berada di Kota Banda Aceh dan juga mencari tahu aturan khusus di Kota Banda Aceh apakah sudah ada atau tidak. Sedangkan dalam penelitian ini yang hendak dibahas yakni perlindungan konsumen ojek *online* PT *Grab* Teknologi Indonesia dan lokasi penelitiannya di Provinsi DIY.

2. Erwin Setiawan, Nomor Induk Mahasiswa 1711111011 dari Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya, penulisan ini dibuat ditahun 2021 dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap *Driver* Ojek *Online* Dalam Mendapatkan Orderan Fiktif Aplikasi *Gojek* Atas Pesanan *Go-Food* di Kota Surabaya”. Rumusan Masalah yang dibuat yakni⁶ :

- 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengemudi *Gojek* yang mendapat orderan fiktif?
- 2) Bagaimana pertanggungjawaban *Gojek* terhadap kerugian yang dialami oleh mitra yaitu pengemudi terhadap orderan fiktif *Go- Food* yang dilakukan oleh konsumen pengguna aplikasi *Gojek* di Kota Surabaya?

⁶ Erwin Setiawan , Skripsi : *Perlindungan Konsumen Terhadap Driver Ojek Online Dalam Mendapatkan Orderan Fiktif Aplikasi Gojek Atas Pesanan Go-Food di Kota Surabaya*, (Surabaya:Universitas Bhayangkara Surabaya, 2021), Hal. 10

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah tersebut yakni:

- 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengemudi *Gojek* yang mendapat orderan fiktif.
- 2) Untuk Mengetahui pertanggungjawaban *Gojek* terhadap kerugian yang dialami oleh mitra yaitu pengemudi terhadap orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen.

Hasil dari penulisan skripsi tersebut yakni dalam hal perlindungan konsumen, kasus orderan fiktif ini pihak PT *Gojek* Indonesia wajib mempertanggungjawabkan kelalaian tersebut serta barang-barang yang ada di dalam pengawasannya. Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan berupa materi uang sesuai kerugian oleh pengemudi *Gojek* dan PT *Gojek* diharuskan memperbaiki sistem pengamanan dalam Aplikasi *Gojek* agar kejadian seperti ini tidak terulang kembali.

Perbedaan penulisan skripsi tersebut dan penulisan hukum ini terletak pada objek penelitiannya, yang mana dalam penulisan ini hal yang hendak diteliti adalah perlindungan hukum apa yang didapatkan oleh konsumen pengguna layanan jasa transportasi PT *Grab* Teknologi Indonesia dan juga dasar hukum apa yang hendak dijadikan dasar oleh PT *Grab* dalam melakukan operasionalnya. Sedangkan dalam penulisan skripsi

tersebut objek terletak pada *driver* ojek *online* apabila mengalami kerugian karena adanya orderan fiktif.

3. Robit Azni, Nomor Induk Mahasiswa 150710101636 dari Fakultas Hukum Universitas Jember, penulisan ini dibuat ditahun 2019 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Konsumen Akibat Mitra *Gojek* yang Identitasnya Tidak Sesuai di Aplikasi *Gojek*”. Rumusan Masalah yang dibuat yakni ⁷:

- 1) Apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang telah dirugikan oleh mitra *Gojek* dengan identitas yang tidak sesuai diaplikasi *Gojek*?
- 2) Apakah upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila keselamatan dan keamanan tidak terjamin akibat mitra *Gojek* dengan identitas tidak sesuai di aplikasi *Gojek*?

Tujuan Penelitian berdasarkan rumusan masalah tersebut yakni :

- 1) Untuk sarana menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam kehidupan dimasyarakat.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk

⁷ Robit Azni , Skripsi : *Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Konsumen Akibat Mitra Gojek yang Identitasnya Tidak Sesuai di Aplikasi Gojek* , (Jember:Universitas Jember, 2019), Hal. 4

perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh mitra *Gojek* yang identitasnya tidak sesuai di aplikasi.

- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila keselamatan dan keamanan konsumen tidak terjamin oleh mitra *Gojek* yang identitasnya tidak sesuai di aplikasi *Gojek*.

Hasil dari penulisan hukum tersebut yakni dalam hal perlindungan konsumen dari kerugian oleh mitra *Gojek* dengan identitas yang tidak sesuai ini yaitu berupa perlindungan hukum represif/perlindungan hukum akhir setelah terjadinya suatu sanksi berupa denda, penjara, dan hukum tambahan. Tujuannya yakni guna menyelesaikan penanganan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia. Kemudian mengenai halnya upaya yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian yakni dapat mengajukan ke layanan keluhan pelanggan melalui *call center Gojek* atau ke kantor *Gojek* terdekat.

Perbedaan penulisan ini dari penulisan tersebut di atas yakni dari segi objek sudah berbeda. Penulis tersebut menitikberatkan suatu kerugian yang dialami akibat identitas *driver* yang tidak sesuai, sedangkan dalam penulisan ini

kerugian yang dapat dialami bisa diakibatkan dari segala bentuk pelanggaran, yang mana salah satunya juga dapat berupa identitas *driver* yang tidak sesuai.

6. Batasan Konsep

1. Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen adalah tiap 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. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengguna layanan *grab bike* yang diselenggarakan oleh PT Grab Teknologi Indonesia.

2. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut⁸. Dalam penelitian ini perlindungan hukum yang dimaksud adalah perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *grab bike* oleh PT Grab Teknologi Indonesia dalam hal hak atas kenyamanan, keamanan, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang

⁸ Satjipto Rahardjo, Sisi-sisi lain Dari Hukum di Indonesia (Jakarta : Kompas, 2003) hlm 121.

dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

3. Transportasi

Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain, dan *portare* berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain⁹. Dalam penelitian ini transportasi yang dimaksud adalah transportasi *online*. Pengertian transportasi *online* adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri¹⁰. Transportasi *online* yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu layanan *grab bike* yang diselenggarakan oleh PT Grab Teknologi Indonesia.

⁹ Abbas Salim, Manajemen Transportasi, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm. 6.

¹⁰ Pratamadkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. 5.3, Diponegoro LawJournal, 2016.

7. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian Hukum

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian atas aturan-aturan perundangan baik ditinjau dari sudut hierarki peraturan perundang-undangan (vertikal), maupun hubungan harmoni perundang-undangan(horizontal)¹¹.

2. Sumber Data

Penelitian hukum normatif menggunakan data sekunder dalam mendukung penelitiannya. Data Sekunder merupakan data yang antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, bahkan hasil-hasil penelitian yang bersifat laporan.¹²

Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu :

- 1) Bahan Hukum Primer
 - a) Kitab Undang - Undang Hukum Perdata;
 - b) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen
 - c) Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas danAngkutan Jalan;

¹¹ Kornelius Benuf, 2020, *Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer*, Vol.7 Edisi I, Jurnal Gema Keadilan, hlm. 24

¹² Soejono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta : UI Press, 2007) hlm 12

- d) Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- e) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- f) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Berkendaraan Umum Tidak Dalam Trayek
- g) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Berkendaraan Umum Tidak Dalam Trayek
- h) Kontrak elektronik PT Grab Teknologi Indonesia.

2) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum, terdiri atas :

- a) Pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, laporan hasil penelitian, surat kabar.
- b) Risalah, naskah otentik, data statistik dari instansi/lembaga resmi.
- c) Pendapat nara sumber yang relevan

3) Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder.

4) Analisis Data

Analisis data merupakan aktivitas memberikan interpretasi, penilaian, pendapat terhadap data yang diperoleh dari penelitian dengan mendasarkan pada aturan hukum, pendapat hukum atau teori, dalam rangka menjawab permasalahan penelitian. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan analisis data adalah adanya kecenderungan, disharmoni, ataupun inkonsistensi. Analisis data dilakukan terhadap :

- 1) Bahan hukum sekunder yang berupa pendapat hukum dianalisis (dicari perbedaan dan persamaan pendapat hukumnya).
- 2) Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder diperbandingkan, dan dicari ada tidaknya kesenjangan. Bahan hukum sekunder dipergunakan untuk mengkaji bahan hukum primer.
- 3) Penarikan simpulan dalam penelitian hukum normatif menggunakan metode berfikir deduktif. Proses penarikan simpulan sangat tergantung pada permasalahan hukum yang diteliti.