

## Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pemotongan Saldo OVO pada Transaksi GRAB-Food yang Tidak Selesai

Hasbuddin Khalid

Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

 [sucibintaaa@gmail.com](mailto:sucibintaaa@gmail.com)

### Abstract

This study aims to determine and analyze the legal protection of consumers using GRAB-Food services who make payments using OVO balances for incomplete transactions and how to regulate legal remedies that can be taken by users for default actions. This study used a normative method, namely data obtained from primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials and then processed qualitatively in order to provide answers or solutions to problems to draw a conclusion. Based on the results of the study, firstly, there are two forms of legal protection for consumers who are harmed by deducting OVO balances for transactions that are not completed by GRAB drivers, the first is preventive legal protection, and the second is legal protection for consumers who are harmed by deducting OVO balances for transactions. What are not resolved by GRAB drivers, both preventive legal protection and repressive legal protection are considered not optimal in providing protection to victims who are harmed due to OVO balance deductions, because so far there is no law that specifically regulates legal protection for e-money users (electronic money) or in a more detailed manner, regulates consumer protection, especially in cutting balances in electronic transactions. Second, legal remedies that can be taken by consumers who are harmed as a result of deducting OVO balances for incomplete transactions can be carried out in two ways, the first by means of litigation (through the courts). The second is by non-litigation. The recommendation of this research is that in order to achieve legal protection for consumers using e-commerce, especially for users of the GRAB-Food application, more specific regulations are needed to regulate the protection of e-commerce users. And the government must regulate more specifically regarding dispute resolution or e-commerce cases.

**Keywords:** Legal Protection, Legal Protection for Consumers, Protection of Consumers

Published by Fakultas Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Furqan Makassar

Website <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat di Indonesia merupakan penopang untuk pertumbuhan ekonomi bagi negara Indonesia. Pengaruh yang sangat kuat yang dimunculkan oleh kemajuan teknologi pada semua aspek kehidupan telah semakin meluas pada beragam tantangan potensial yang dihadapi oleh individu-individu, bisnis dan masyarakat pada umumnya. (Assafa Endeshaw, 2007) Kemajuan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, membuat transaksi perdagangan tidak hanya dilakukan dalam dunia nyata saja tetapi juga dilakukan dengan transaksi perdagangan melalui media internet yang biasa dikenal dengan istilah Electronic Commerce (e-commerce). (Lia Alfina Dewi dkk, 2015)

E-commerce merupakan transaksi perdagangan yang melibatkan individu atau organisasi. E-commerce juga merupakan penemuan baru dalam bentuk perdagangan yang dinilai lebih dari pada bentuk perdagangan pada umumnya. (Abdul Hakim Barkatullah, 2006)

Perdagangan yang didukung dengan adanya kemajuan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi para pihak dalam melakukan perdagangan. Dalam transaksi elektronik disebut dengan e-commerce sedangkan untuk pembayarannya menggunakan Electronic Wallet atau e-wallet yang karakteristiknya berbeda dengan pembayaran elektronik seperti penggunaan debit ATM ataupun pengguna kartu kredit. E-wallet atau dompet elektronik adalah alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa server based. E-wallet berkembang seiring dengan munculnya e-commerce dan marketplace di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak. Alat pembayaran produk atau jasa yang ingin dibeli konsumen dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun menggunakan ponsel pintar serta dapat dilakukan dengan lebih mudah dan murah baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Namun sayangnya, disisi lain E-commerce juga menimbulkan banyak permasalahan hukum yang dapat terjadi melalui media elektronik atau internet tersebut sehingga menyebabkan kerugian bagi para pihak yang telah melakukan transaksi melalui media tersebut, salah satunya wanprestasi dalam transaksi e-commerce. Olehnya itu kegiatan-kegiatan yang dilakukan melalui media elektronik perlu didukung perangkat hukum dalam rangka melindungi masyarakat khususnya pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna e-commerce. Penegakan dan penerapan hukum di Indonesia seringkali menghadapi permasalahan kendala berkenaan dengan perkembangan teknologi yang lebih cepat daripada aturan perundang-undangan, sehingga peraturan harus mengalami penyesuaian atau perubahan-perubahan dalam mengikuti perkembangan teknologi tersebut.

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*). (Susanti Adi Nugroho, 2008) Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa 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. Pelaku usaha adalah setiap orang 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

PT. Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) merupakan salah satu perusahaan jasa yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menjalankan aktivitas jasanya melalui aplikasi GRAB yang sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat dan telah berpayung hukum berupa Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016. Aplikasi GRAB tersebut tersedia dengan berbagai macam jasa yang langsung dapat diakses dari smartphone penggunanya. Dalam aplikasi GRAB memberikan kemudahan untuk para konsumen dengan sistem pembayarannya, yaitu melalui sistem OVO yang merupakan aplikasi pembayaran uang elektronik dan sebagai media transaksi dalam melakukan pembayaran dengan metode pembayaran elektronik atau secara digital yang didalamnya terdapat saldo OVO cash. (OVO, 2021) Driver GRAB kerap sekali terjadi persaingan tidak sehat diantaranya, tidak dimungkinkan adanya pengawasan langsung oleh pihak perusahaan dilapangan. Riwayat perjalanan atau pesanan hanya tersedia dalam data pesanan semata dan hal tersebut bisa saja berbeda dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Saldo OVO konsumen akan dengan otomatis terpotong ketika melakukan transaksi sedangkan transaksi tersebut belum selesai pada aplikasi GRAB. Kerugian

terhadap konsumen dapat ditimbulkan dari praktik-praktik tersebut, ketika ada driver GRAB yang melakukan tindakan wanprestasi dimana driver tersebut hanya menerima dan mengambil pesanan namun prestasinya tersebut tidak dilakukan.

Setelah melakukan Pra Penelitian masih kerap terjadi kasus di Makassar pada Agustus 2017 yang dialami oleh seorang konsumen yang berinisial RA. Kejadian tersebut disinyalir merugikan, lantaran diduga mitra atau driver GRAB tersebut melakukan pencurian saldo OVO sesaat setelah RA memesan makanan melalui layanan GRAB-Food. Driver GRAB tersebut mengambil order-an yang di order oleh RA, namun dia tidak melakukan kewajibannya untuk membelikan makanan dan mengantarkannya sesuai tujuan. Dalam sisi lain, driver GRAB tersebut meng-klik pada aplikasi GRAB bahwa prestasinya telah terlaksana. Hal ini menyebabkan saldo OVO konsumen dipotong secara otomatis tanpa menerima jasa dari driver GRAB. Perlindungan hukum sangat diperlukan bagi konsumen OVO karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kerugian materiil ataupun imateriil. Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh driver inilah yang memunculkan masalah akademis yang perlu untuk diteliti, oleh karena itu penulis tertarik untuk membahasnya dan mencantumkan dalam suatu karya ilmiah berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemotongan Saldo OVO Pada Transaksi GRAB-Food Yang Tidak Selesai" dengan permasalahan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pemotongan saldo OVO pada transaksi GRAB-Food yang tidak selesai.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif. Penelitian hukum normatif adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada, serta penelitian hukum normatif yaitu suatu proses untuk menemukan suatu doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, Adapun jenis dan sumber bahasan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yakni; Pertama bahan hukum primer, kedua bahan hukum sekunder, dan ketiga bahan hukum tersier. kemudian akan diolah dan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan, kemudian disajikan secara deskriptif, guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah dari hasil penelitian nantinya sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perlindungan hukum merupakan upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan hukum untuk memberikan rasa aman kepada korban, perlindungan hukum terhadap korban dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.(Soerjono Soekanto,1984) Perlindungan hukum juga 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.(Philipus M. Hadjon,1987)

Berbicara mengenai perlindungan hukum pada hakekatnya bahwa setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum. Secara Konseptual bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat atau korban merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber prinsip negara hukum. Segala yang berhubungan dengan hukum maka harus pula mendapatkan perlindungan hukum, olehnya itu terdapat banyak bentuk perlindungan hukum, dan salah satunya adalah perlindungan hukum terhadap konsumen

yang dalam hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Esensi dari diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah untuk mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen dapat terlindungi secara hukum.(Dimas Bagus Wicaksono,2017) Hal ini berarti bahwa dalam upaya melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan dapat menciptakan perlindungan hukum terhadap konsumen. Kemajuan perkembangan teknologi yang semakin pesat, terkhususnya teknologi internet yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari, mulai dari kemudahan pemenuhan kebutuhan penyediaan barang yang beragam hingga jasa, kini dapat memudahkan para konsumen untuk melakukan transaksi dengan mudah, yakni melalui aplikasi pada smartphone (Ponsel Pintar) hingga pada alat pembayarannya pun tidak perlu lagi dengan tunai, melainkan dapat pula dilakukan dengan berbagai macam alat pembayaran non-tunai seperti debit, kartu kredit, dan sistem pembayaran non-tunai lainnya.

Salah satu layanan penyedia jasa dengan menggunakan kemajuan teknologi yakni PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB), dengan aplikasinya yang tidak asing lagi dikalangan masyarakat yang berbagai macam jasa yang ditawarkan melalui aplikasi GRAB yang diakses melalui smartphone. Selain memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) juga memberikan kemudahan dalam proses pembayarannya, yaitu melalui sistem pembayaran lewat OVO yang merupakan salah satu sistem dompet virtual untuk menyimpan GRAB Credit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran di dalam aplikasi GRAB. OVO merupakan salah satu alat pembayaran secara elektronik yang dikenal juga dengan istilah E-Money, Digital Money atau Digital cash. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dijelaskan bahwa;(Peraturan BI,2018)

“Uang Elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut: Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit; Nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagai mana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan”

Berdasarkan pada ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor.18/40/PBI /2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, penyelenggara teknologi finansial termasuk kategori sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran harus memperoleh izin dari Bank Indonesia.(Ivan Rifqi Anindita dkk,2020) PT Visionet Internasional dengan brand aplikasi OVO telah resmi mendapatkan izin dari Bank Indonesia sebagai salah satu penyelenggara uang elektronik (e-money), sebagai alat pembayaran secara elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi serta jaringan internet sehingga sangat memudahkan para penggunanya.

Namun sayangnya, dengan kemudahan layanan dalam pembayaran melalui OVO ini, saldo OVO akan otomatis terpotong ketika konsumen melakukan transaksi pada aplikasi GRAB sebelum sutau prestasi atau layanan yang dipesan oleh konsumen baik dalam pembelian pesanan, penjemputan atau pengantaran barang diselesaikan oleh driver, hal ini kerap memicu timbulnya driver melakukan wanprestasi yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Sebagaimana data yang dilansir dari Kompas.Com dua orang wartawan Tribunsumsel.com melaporkan driver GRAB ke Perusahaan PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) atas pemotongan saldo OVO secara sepihak yang dilakukan oleh driver.(Kompas,2021)

Lebih lanjut dari Pra Penelitian yang dilakukan bahwa, masih kerap terjadi kasus pemotongan saldo OVO di Makassar, sebagaimana yang telah dialami oleh salah satu

konsumen yakni RA yang dimana saldo OVO RA telah terpotong tanpa menerima jasa dari driver GRAB. Dari data tersebut berarti bahwa disamping kemudahan dalam memudahkan pemenuhan kebutuhan masyarakat, terdapat pula celah yang dapat membuat konsumen mengalami kerugian yang nyata baik kerugian materiil maupun imateriil. Olehnya itu kemudian adanya pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugian akibat pemotongan saldo OVO tanpa penyelesaian prestasi oleh driver, baik perlindungan hukum secara preventif maupun perlindungan hukum secara represif. Adapun bentuk perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif terhadap konsumen yang dirugikan oleh driver GRAB akibat dari pemotongan saldo OVO tanpa penyelesaian prestasi dari driver sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum preventif terhadap konsumen pengguna jasa GRAB-Food yang melakukan pembayaran menggunakan saldo OVO atas transaksi yang tidak selesai. Perlindungan hukum preventif merupakan pencegahan sebelum terjadinya suatu 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. Olehnya itu diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen, terkhususnya bagi konsumen pengguna jasa GRAB-Food yang mengalami kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan oleh driver GRAB. PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) pada dasarnya telah memiliki Kode Etik Mitra GRAB sebagai upaya pencegahan terhadap driver untuk melakukan perilaku curang. Dalam Kode Etik Mitra GRAB mengatur beberapa ketentuan disertai dengan sanksi apabila dilanggar, diantaranya ialah;(Dwi Andhika,2020)
  - a. Menyebarkan data atau informasi pribadi milik penumpang, pelanggan, mitra GRAB lainnya dan restoran yang terdaftar dalam platform GRAB-Food melalui media apapun dapat dikenai sanksi pemutusan hubungan kemitraan.
  - b. Mengurangi atau memanipulasi sistem GRAB milik sendiri atau orang lain untuk alasan apapun, termasuk untuk mendapatkan orderan atau uang tambahan, bonus atau insentif dapat dikenai sanksi hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak yang berwajib.
  - c. Meminjamkan maupun melakukan jual beli akun Mitra GRAB. Dapat dikenai sanksi pemutusan hubungan kemitraan.
  - d. Terlibat kasus yang membutuhkan investigasi baik secara langsung maupun tidak langsung saat menjalankan sebuah layanan, termasuk sulit diajak bekerjasama atau tidak kooperatif atau secara sengaja memperlambat proses investigasi, dapat dikenai sanksi pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti bersalah dan atau pemutusan hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah.
  - e. Mengambil atau menahan secara sengaja atau tidak sengaja apapun yang menjadi milik penumpang, baik yang tertinggal ataupun yang dititipkan ke mitra GRAB, dapat dikenai sanksi pemutusan hubungan kemitraan.
  - f. Segala kecurangan yang menggunakan dan atau melibatkan metode pembayaran tunai dan atau non tunai yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immateriil. Dapat dikenai sanksi pembekuan akun hingga lima hari.

Bank Indonesia juga telah mengatur mengenai perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran, sebagaimana hal ini tertuang dalam Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran bahwa: (Peraturan BI,2014)

“Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang ditimbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.”

Lebih lanjut menurut Direktorat Jendral Perlindungan Hukum 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 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni, 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 yang kritis, cerdas, mandiri dan cinta produk dalam negeri, sehingga mampu membentengi dirinya dan menghindarkannya dari pemahaman atau pemfaatan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan.

2. Perlindungan hukum represif terhadap konsumen pengguna jasa GRAB-Food yang melakukan pembayaran menggunakan saldo OVO atas transaksi yang tidak selesai. Pemberian perlindungan hukum selanjutnya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila driver GRAB melakukan pelanggaran yakni pemotongan saldo OVO tanpa menyelesaikan orderannya ialah perlindungan hukum represif, perlindungan hukum represif ini merupakan upaya terakhir yang dilakukan oleh konsumen bilamana driver tidak juga memiliki itikad baik atau melakukan pelanggaran.

Bentuk Perlindungan hukum yang diberikan adalah pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) jika terjadi tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh driver GRAB, adapun bentuk pertanggungjawabannya yakni;

- a. Pengembalian Saldo OVO; Pengembalian ini dilakukan oleh PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB), karena hanya PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) yang dapat mengembalikan saldo OVO konsumen ke keadaan semula akibat dari pemotongan saldo OVO. Hal ini sudah menjadi kewajiban bagi PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul akibat pengguna jasanya tersebut, yang dimana hal ini sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa  
"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 pada Ayat (2) dijelaskan bahwa

"Ganti rugi sebagaimana yang 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"

Lebih lanjut dasar hukum mengenai ganti rugi dipertegas kembali dalam Pasal 1243 dan Pasal 1244 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yakni sebagai berikut;

Bunyi Pasal 1243

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

Bunyi 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".

Dari apa yang telah diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan yang dipertegas kembali dalam Pasal 1243 dan Pasal 1244 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan amanah yang berupa kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi sebagai perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah mengalami kerugian dari akibat perbuatan yang dilakukannya.

b. Sanksi Perusahaan terhadap Driver

Meskipun tindakan pencegahan (preventif) telah dilakukan, tidak dapat dipungkiri bahwa masih dapat terjadi adanya tindakan tidak bertanggungjawab yang dilakukan oleh driver, oleh sebab itu sebagai bentuk pertanggungjawaban dari PT Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) juga memberikan sanksi kepada driver, yakni; pertama, Auto Suspend yang dimana rekan driver akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan deteksi kecurangan dari sistem GRAB. Kedua, Manual Suspend, yang dimana rekan driver akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan laporan dari pelanggan ataupun pihak lain terhadap layanan yang diberikan.

Namun pada faktanya dari perlindungan hukum preventif terhadap konsumen pengguna jasa GRAB-Food yang melakukan pembayaran menggunakan saldo OVO atas transaksi yang tidak selesai dinilai kurang memadai dalam mencegah terjadinya tindakan-tindakan yang melanggar atau yang merugikan pengguna. Sebab regulasi atau aturan yang ada tidak memadai untuk memberikan pencegahan terhadap pelanggaran-pelanggaran yang ada. Serta pada perlindungan hukum represif terhadap konsumen pengguna jasa GRAB-Food yang melakukan pembayaran menggunakan saldo OVO atas transaksi yang tidak selesai pun juga dinilai tidak maksimal, yang dibuktikan dengan masih banyaknya korban yang mengalami pemotongan saldo OVO atas transaksi yang tidak selesai, yang juga kurang mendapatkan ganti kerugian sebagaimana data yang telah disajikan diawal. Sebab sejauh ini belum ada Undang-Undang yang mengatur secara spesifik mengenai perlindungan hukum pengguna e-money (electronic money) atau yang lebih terperinci mengatur perihal perlindungan konsumen terkhususnya pada pemotongan saldo pada transaksi elektronik.

Sehingga kemudian perlu adanya aturan yang secara khusus dan tegas mengatur atau melindungi konsumen dalam bidang transaksi elektronik terkhususnya pada aplikasi OVO . Sehingga dari adanya upaya hukum yang secara tegas baik secara preventif (pencegahan) terkhususnya secara represif yang berupa sanksi terhadap driver yang berbuat curang atau melakukan wanprestasi atas pemotongan saldo OVO tanpa menyelesaikan orderannya diharapkan akan merasa jera sehingga kedepannya tidak akan ada lagi konsumen yang diperlakukan buruk atau mengalami kerugian akibat dari perilaku curang driver.

## **KESIMPULAN**

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO atas transaksi yang tidak diselesaikan oleh driver GRAB, baik perlindungan hukum preventif maupun perlindungan hukum represif dinilai belum optimal dalam memberikan perlindungan terhadap korban yang dirugikan akibat pemotongan saldo OVO, sebab sejauh ini belum ada Undang-Undang yang mengatur secara spesifik mengenai perlindungan hukum pengguna e-money (electronic money) atau yang lebih terperinci mengatur perihal perlindungan konsumen terkhususnya pada pemotongan saldo pada transaksi elektronik.

## **REFERENSI**

Abdul Hakim Barkatullah dan Teguh Prasetyo. 2006. *Bisnis E-Commerce*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

- Assafa Endeshaw. 2007. Hukum E-Commerce dan Internet. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Dimas Bagus Wicaksono. 2017, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KHUPerdata. *Justitia Jurnal Hukum*, Vol 1. No. 2.
- Dwi Andhika. 2020. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pemotongan Saldo OVO Sepihak Oleh Driver Ojek Online (Grab). Skripsi. Fakultas Hukum. Universitas Jember.
- Edi Hudiata. 2015. Penyelesaian Sengketa Perbangkan Syariah: Pasca Putusan MK Nomor 93/PUUX/201: Litigasi dan Non Litigasi. Yogyakarta: UII Pres.
- Ivan Rifqi Anindita, dkk, 2020, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia, *Jurnal Notarius*, Vol 13, No. 2.
- Kompas.Com Pengemudi Sedot Saldo OVo dan Rugikan Konsumen, [https:// money. Kompos. Com/read/ 2019/07/31/124151126/ pengemudi-sedor-ovo-dan-rugikan-konsumen-grab persilahkan -lapor?page=all](https://money.kompas.com/read/2019/07/31/124151126/pengemudi-sedor-ovo-dan-rugikan-konsumen-grab-persilahkan-lapor?page=all).
- Lia Alfina Dewi, dkk. 2015. Perlindungan Hukum Terhadap Kreditur Atas Wanprestasi Debitur Dalam Transaksi E-Commerce. Skripsi Fakultas Hukum UNS.
- Philipus M. Hadjon. 1987. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia. Bina Ilmu : Surabaya.
- Setia Saputra, (2014), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No.2
- Soerjono Soekanto. 1984. Pengantar Penelitian Hukum. Ui Press : Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho. 2008. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. Kencana Prenada Media : Jakarta.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Burgerlijk Wetboek Voor Indonesia (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23)*
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008. Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)
- Peraturan Bank Indonesia Nomor. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

---

**Copyright Holder :**

© Hasbuddin Khalid (2023).

**First Publication Right :**

© Jurnal Tana Mana

**This article is under:**

