

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Online Berhadiah Secara Elektronik Antara Pihak Grab Dengan Pemegang melalui Arbitrase (Studi Kasus No. 23/PUU/2022)", Oleh Sari Melisa Saragi Npm 20600305 telah diujikan dalam sidang Meja Hijau Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas IKBP Nommensen Medan pada tanggal 05 September 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Hukum.

PANITIA UJIAN MEJA HIJAU

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. Ketua | : Desty Habesman, S.H., M.H.
NIDN. 0107046201 | () |
| 2. Sekretaris | : August P. Siluan, S.H., M.H.
NIDN. 0101086201 | () |
| 3. Pembimbing I | : Roida Nababan, S.H., M.H.
NIDN. 0111926501 | () |
| 4. Pembimbing II | : Ria Juliana Siregar, S.H.,
M.Kn.
NIDN. 0113079202 | () |
| 5. Penguji I | : Dr. Debora, S.H., M.H.
NIDN. 0109088302 | () |
| 6. Penguji II | : Sovia Simamora, S.H.,
M.Kn.
NIDN. 0011002 | () |
| 7. Penguji III | : Roida Nababan, S.H., M.H.
NIDN. 0111926501 | () |

Medan, Oktober 2024

Mengesahkan

Dekan



Dr. Jaspate Simamora, S.H., M.H.

NIDN : 0114018101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digitalisasi yang semakin berkembang, teknologi telah memungkinkan berbagai bentuk interaksi dan transaksi yang lebih efisien dan efektif¹. Salah satu contoh adalah penggunaan sistem undian elektronik untuk menentukan pemenang dalam berbagai kontes dan kompetisi. Beberapa tahun terakhir, sistem undian elektronik telah menjadi sangat populer dan digunakan dalam berbagai kegiatan, termasuk kompetisi online, kontes kreativitas.

Undian berhadiah secara elektronik merupakan metode yang semakin populer dalam dunia pemasaran dan promosi. Beberapa faktor yang mendukung penggunaan undian berhadiah secara elektronik mencakup diantaranya: seiring dengan perkembangan teknologi dan internet, undian berhadiah secara elektronik memberikan kemudahan akses bagi peserta untuk berpartisipasi tanpa harus hadir secara fisik di lokasi tertentu yang mana peserta dapat mengikuti undian tersebut dari mana saja selama terhubung ke internet.²

Mengadakan undian berhadiah secara elektronik memungkinkan penyelenggara untuk mencapai audiens yang lebih luas dan efisien. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mengatur undian dengan skala yang lebih besar tanpa harus investasi besar dalam infrastruktur. Undian berhadiah secara elektronik ini juga dapat menjadi sarana untuk meningkatkan interaksi dengan

¹ Asri Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm.1

² Ibid

konsumen dan memperkuat *brand awareness*. Dengan memberikan hadiah menarik, perusahaan dapat memperoleh perhatian dan loyalitas dari konsumen³.

Namun demikian undiah berhadiah secara elektronik ini seringkali menyebabkan terjadinya sengketa seperti wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Wanprestasi dapat terjadi karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja melakukan wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu memenuhi prestasi tersebut juga karena terpaksa untuk melakukan prestasi tersebut, yang mana wanprestasi telah diatur didalam 1238 KUHPerdara⁴. Maka dari itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadinya wanprestasi. Arbitrase dianggap bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang utama, karena dari sifat yudisialnya, syarat-syarat dan proses yang dapat digunakan, karakter yang mengikat dan kemudahan pelaksanaan hasilnya, serta bantuan secara hukum yang diwajibkan kepada pengadilan dalam prosedur pelaksanaan putusan arbitrase⁵

Namun, penting untuk memastikan bahwa proses arbitrase dilakukan secara transparan, adil, dan sesuai hukum yang berlaku. Pihak-pihak yang terlibat dalam arbitrase perlu memahami hak dan kewajiban masing-masing serta memastikan bahwa keputusan arbiter bersifat final dan mengikat untuk memastikan bahwa proses arbitrase dapat dilaksanakan dengan lancar dan hasilnya dapat diterima oleh semua pihak.

³ Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi*, hlm.146

⁴ Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, (selanjutnya disingkat Ahmadi Miru II) hlm 7

⁵ Ibid, hlm 27

Dalam beberapa tahun terakhir, arbitrase telah menjadi lebih populer dikarenakan dapat membantu mengatasi hambatan-hambatan dikarenakan perbedaan negara, tempat, dan waktu. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menjadi rujukan penting untuk mengatur dokumen, informasi, dan tanda tangan elektronik yang digunakan dalam arbitrase online. Pasal 5-12 UU ITE menetapkan bahwa informasi dan dokumen elektronik serta hasil cetaknya dapat dianggap sah sebagai alat bukti hukum yang sah.

Perjanjian arbitrase di Indonesia dinyatakan sah apabila telah memenuhi syarat yang tertuang di dalam pasal 1320 KUHPerdata, yakni:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal.

Sengketa undian berhadiah secara elektronik antara pihak penjual dan pembeli telah menjadi isu yang relevan dalam era digitalisasi saat ini. Sengketa ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yakni seperti kesalahan teknis, kecurangan, atau ketidakpastian dalam proses undian. Dalam beberapa kasus, sengketa ini, dapat menimbulkan konflik yang serius dan diperlukan penyelesaian yang efektif. Dalam penyelesaian sengketa yang cepat, biaya murah, dan melalui prosedur informal⁶ dapat dilakukan melalui proses arbitrase, arbitrase dapat menjadi solusinya.

Salah satu dari sekian banyaknya *marketplace* yang ada di Indonesia adalah Grab yang merupakan penyedia jasa layanan transportasi yang hadir di Indonesia

⁶ Purwanto, ” *Efektifitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis, Asuransi Indonesia*”, Risalah Hukum, Edisi No 1, Samarinda: FH Universitas Mulawarman, 2005, hlm 14

pada tahun 2012. Grab, sebuah perusahaan teknologi yang berfokus pada layanan transportasi dan logistik, juga telah menggunakan sistem undian elektronik dalam berbagai kegiatan. Berdasarkan putusan N0 23/PUU-XX/2022, berisikan bahwa si Pemohon yang telah mengikuti *challenge* (tantangan) yang diselenggarakan oleh Grab Indonesia yaitu naik grab bike sebanyak 74 kali untuk mendapatkan reward sebesar Rp 1.000.000. Dalam Term dan Condition dituliskan bahwa “ *Upon completion of the challenge, you will automatically receive your reward*”.

Karena mobilitas yang tinggi pemohon menyelesaikan tantangan tersebut tanggal 8 Agustus 2019, namun hadiah sebesar Rp. 1.000.000 tidak didapatkan pemohon dan setelah dihubungi beberapa kali , pihak Grab Indonesia secara tiba-tiba mengubah klausula ketentuan untuk mengklaim hadiah menjadi “ *Reward will be sent after verification is completed. Verification will take up to 7 working days after challenge is completed*”. Namun hingga 21 agustus 2019, yang mana telah melewati jangka waktu dan reward tetap tidak diberikan. Pemohon diminta menunggu hingga 31 agustus sampai batas waktu tersebut , hadiah tidak kunjung diberikan.

Oleh karena itu, pemohon pada selasa, 3 september 2019, melalui kuasa hukumnya, mengajukan berkas gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Gugatan tersebut diliput media, bahkan media berusaha mengkonfirmasi kepada Grab Indonesia , namun tidak ada jawaban dan pertanyaan konfirmasi kepada pihak Grab hanya “dired”. Perkara tersebut oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat akhirnya diputus NO karena ada ketentuan klausula baku dalam penggunaan aplikasi Grab, bahwa sengketa antara Grab dan konsumen harus diselesaikan di Badan Arbitrase Nasional Indonesia, bukan Pengadilan Negeri.

Sengketa tersebut terjadi dikarenakan perbuatan wanprestasi oleh pihak Grab sehingga si pemenang undian merasa dirugikan yang diharapkan agar melalui arbitrase ini pihak-pihak yang bersengketa dapat tercapainya win-win solution⁷. Proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase sebagai solusi dalam penanganan sengketa arbitrase yang membutuhkan penyelesaian secara cepat, namun *confidentialnya* tetap terjaga.

Segi positif dari forum arbitrase adalah bahwa pihak yang bersengketa dapat memilih Hakim (arbiter atau arbitrator) yang sifatnya netral dan kerahasiannya terjaga karena tidak diharuskan untuk mempublikasikan putusan arbitrase sebagaimana pengadilan biasa serta tidak ada biaya perjalanan bagi arbiter maupun pihak yang bersengketa⁸. Dalam pasal 72 PP 80 tahun 2019 dijelaskan arbitrase merupakan salah satu mekanisme penyelesaian sengketa dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Penggunaan metode arbitrase dapat dimungkinkan selama tercantum klausula mengenai arbitrase pada perjanjian *e-commerce* yang dibuat oleh para pihak sehingga penyelesaian masalahnya dapat dilakukan di Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

BANI bertujuan untuk memberikan penyelesaian yang adil dan cepat dalam sengketa perdata tentang perdagangan, industri dan keuangan, nasional maupun internasional. Dalam melaksanakan tugasnya, BANI sebagai lembaga perwasitan, dapat berdiri di atas segala pihak yang bersengketa, bersikap adil, jujur, atas dasar keyakinan sendiri yang murni dan bersih. Ketentuan mengenai kewenangan lembaga arbitrase dalam anggaran dasar BANI sesuai dengan pengertian yang

⁷ Sitompul, Merine Gerarita. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia" Jurnal Renaissance. Volume 1 No.02. Agustus 2016. hlm. 77

⁸ Ibid, hlm 25

berkembang di luar negeri yang tercakup dalam pengertian “*Commercial Arbitration*”⁹.

Contoh pertama, Bank B.J.B. Jawa Barat sudah sering menyelenggarakan undian berhadiah dalam rangka untuk mengapresiasi para nasabah yang sering menabung. Kesempatan untuk ikut menjadi peserta undian di dasarkan pada besarnya saldo sipenabung. Untuk pajak hadiah pemenang pada undian berhadiah yang diselenggarakan Devisi Konsumer Bank B.J.B ini dibebankan pada pemenang hadiah.

Menurut keterangan dari saudara Kobe bahwa Devisi mikro Bank B.J.B Jawa Barat baru satu kali menyelenggarakan undian berhadiah, adapun tujuan devisi tersebut menyelenggarakan undian berhadiah adalah untuk mengapresiasi nasabah yang lancar dalam pembayaran kreditnya. Penarikan undian diadakan di Tasikmalaya, dengan hadiah untuk para pemenang sekitar Rp.800.000.000.- dalam bentuk mobil pik- up dan 8 buah motor. Pajak hadiah untuk para pemenang pada undian berhadiah yang dilaksanakan Devisi mikro tersebut sepenuhnya ditanggung oleh Bank B.J.B. sebagai penyelenggara. Jadi masalah wajib pajak ada kalanya ditanggung sendiri oleh pihak perusahaan penyelenggara undian. Tergantung pertimbangan bisnis dari perusahaan penyelenggara undian.

Bagi pemerintah, undian promosi ini merupakan sumber pemasukan yang cukup menjanjikan. Dalam rangka menggalang dana untuk tujuan sosial, Kementerian Sosial melalui perizinan melakukan pungutan sebesar 10% dari penyelenggaraan undian tersebut, juga Kementerian Keuangan pun untuk masukan bagi kas pemerintah melalui Dirjen Pajak mengenakan pungutan pajak terhadap

⁹ Ibid, hlm 46

hadiah yang dimenangkan peserta undian sebesar 25% dari harga hadiah yang diterimanya.

Seperti dikatakan Saudra Holis, mantan Pejabat Biro Hukum Kementerian Sosial, bahwa pungutan 10% dari penyelenggaraan undian berhadiah yang dilakukan Kementerian Sosial sampai saat ini belum ada landasan hukum yang kuat, tapi walaupun demikian dengan tujuannya penggalan dana untuk kepentingan sosial, maka secara normatif itu tidak salah. Karenanya Kementerian Sosial perlu upaya kearah legitimasi penarikan pungutan dari penggelaran undian tersebut. Lain halnya dengan pemungutan pajak 25% dari harga hadiah yang diterima pemenang oleh Ditjen Pajak itu sudah ada Peraturan Pemerintah yang menjadi landasan hukumnya, yakni Peraturan Pemerintah R.I Nomor 132 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan (PPH) atas hadiah undian.

Kedua , sebuah toko menyebarkan sebuah karcis, tiap-tiap yang berbelanja seharga Rp 100.000 memperoleh sebuah karcis, dan pada waktu tertentu karcis tersebut akan diundi, orang yang nomor karcisnya keluar akan memperoleh hadiah yang telah dijanjikan yaitu sepeda motor. Undian seperti ini dilakukan untuk menarik perhatian pembeli agar mau belanja di toko tersebut.¹⁰Namun ketika pemenang dari undian tersebut meminta hak sesuai dengan pernyataan toko, sepeda motor tersebut tidak diberikan oleh pihak toko. Dalam hal ini tanggung jawab pihak pelaku usaha atas kerugian yang telah ditimbulkan oleh pemilik toko menjanjikan suatu hadiah berupa sepeda motor kepada si pemenang undian sesuai dengan pasal 7 huruf (g) dan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Apabila pemilik toko tidak menanggapi segala

¹⁰ Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), hlm 317

keluhan pemenang undian tersebut, maka pemenang undian dapat menyelesaikannya melalui litigasi dan non-litigasi .

Ketiga, Indomaret Soekarno Hatta 16C menerapkan undian berhadiah dengan ketentuan harus berbelanja terlebih dahulu minimal Rp 50.000. Sistem undian berhadiah ini merupakan sistem yang menguntungkan pihak Indomaret karena semakin banyak yang akan berbelanja. Sistem undian ini dengan cara diundi secara acak dan pemenangnya akan dihubungi melalui struk pembeli dan pemenang akan dihubungi melalui nomor telepon yang pembeli isi di belakang struk pembelian dengan iming-iming hadiah yang menarik dan mengikuti syarat-syara serta ketentuan berbelanja senilai Rp50.000 untuk dapat mengikuti undian yang telah ditentukan. Ibu Safrina Soraya selaku kepala toko menjelaskan bahwa hadiah yang disediakan oleh pihak indomaret adalah berasal dari klaim perusahaan, padahal Ibu Safrina tidak mengetahui tentang aturan undian dalam islam maupun hukum dari undian berhadiah tersebut, yang dia ketahui kalau yang haram itu adalah perjudian dan taruhan ¹¹.

Ibu Ully dan Ibu Feny selaku konsumen menyatakan alasan mengikuti undian berhadiah selain berbelanja mereka juga berharap memenangkan undian serta mendapatkan hadiah dari undian tersebut. Berbeda dengan Ibu Atun yang hanya iseng ikut undian berhadiah tersebut. Berbelanja merupakan kegiatan yang paling disukai oleh kaum ibu-ibu apalagi jika disuguhkan dengan promo. Menurut Ibu Ully bila ada promo dan undian maka membuat indomaret tersebut semakin digemari.¹²Indomaret mudah ditemukan di daerah perumahan, gedung perkantoran dan terdapat lebih dari 3.500 jenis produk makanan serta non

¹¹ ibid

¹² Ibid

makanan, memenuhi hampir semua kebutuhan sehari-hari¹³. Namun pihak pengelola Indomaret tidak tahu aturan hukum tentang undian berhadiah tersebut dengan baik. Banyaknya masalah yang terjadi dimasyarakat seperti contoh kasus yang telah dijabarkan, peneliti dapat mengkaji bagaimana arbitrase dapat memberikan perlindungan yang adil bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa tersebut, peneliti juga dapat menganalisis kasus tersebut sehingga memberikan pemahaman yang lebih dalam sekaligus memberikan kontribusi dalam pengembangan bidang hukum yang relevan dengan undian berhadiah khususnya penyelesaian melalui arbitrase.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang penulisan masalah di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi penyelesaian sengketa undian berhadiah secara elektronik melalui arbitrase dapat membantu menyelesaikan perselisihan antara Grab dengan pemenang undian?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh pihak pemenang undian bilamana putusan penyelesaian secara arbitrase tidak dilaksanakan oleh pihak Grab?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk implementasi penyelesaian sengketa undian berhadiah secara elektronik melalui arbitrase dapat membantu menyelesaikan perselisihan antara Grab dengan pemenang undian

¹³ Data-Data Dokumen Indomaret Soekarno Hatta 16C, *visi misidan struktur organisasi*, tanggal 03 Februari 2017

2. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pemenang undian bilamana putusan penyelesaian secara arbitrase tidak dilaksanakan oleh pihak Grab

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat diharapkan memberikan kontribusi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konsep, teori dan pemikiran terhadap perkembangan ilmu hukum khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa melalui arbitrase

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis, sumbangan pemikiran, para penegak hukum seperti Hakim, Jaksa, Polisi, Pengacara, dan penegak hukum lainnya dalam menyelesaikan kasus-kasus tentang undian berhadiah.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti diharapkan dapat memperdalam wawasan penulis tentang ilmu hukum perdata terutama dalam hal penyelesaian sengketa undian berhadiah secara elektronik melalui arbitrase sehingga peneliti dapat meraih gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum bagian Hukum Perdata di Universitas HKBP Nommensen Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Undian Berhadiah

1. Pengertian Undian Berhadiah Secara Elektronik

Undian berhadiah secara elektronik merupakan suatu metode undian yang dilakukan secara online atau melalui platform digital. Meskipun masyarakat pada umumnya sudah tidak asing lagi dengan namanya undian, namun mereka belum dapat mengartikan secara benar apa itu undian. Agar tidak terjadi kekeliruan mengenai pengertian dari undian itu sendiri maka, di dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1954 berbunyi ¹⁴ “Tiap-tiap kesempatan yang diadakan oleh suatu badan untuk mereka yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu dapat ikut serta memperoleh hadiah berupa uang atau benda, yang akan diberikan kepada peserta-peserta yang ditunjuk sebagai pemenang dengan jalan undi atau dengan cara lain menentukan untung yang tidak terbanyak dapat dipengaruhi oleh peserta sendiri”

Undian berhadiah secara elektronik dapat menjadi cara yang efisien dan praktis untuk menggelar undian karena memanfaatkan teknologi yang mana penyelenggaraannya bisa dibuat oleh perorangan, badan atau lembaga, baik resmi ataupun swasta menurut peraturan Pemerintah. ¹⁵ Menurut Ibrahi Hosen berpendapat bahwa undian, lotre dan sejenisnya bukanlah kategori judi. Menurutnya, judi merupakan suatu permainan yang didalamnya terkandung unsur taruhan yang dilakukan secara tatap muka atau langsung antara dua orang atau

¹⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 tentang Undian, Loc.Cit, Pasal 1 (Ayat 2)

¹⁵ M. Ali Hasan, *Masail Fiqhiyah, Zakat, Pajak, Asuransi dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), hlm 99

lebih.¹⁶ Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, undian didefinisikan sebagai suatu yang akan diundi (*lotre*). Sedangkan Ensiklopedia Indonesia menyebutkan bahwa lotre itu berasal dari Bahasa Belanda “Loterij” yang berarti undian¹⁷

Mengacu pada penjelasan diatas, kata undian itu sinonim dengan pengertian lotre, yang mana dalam lotre terdapat unsur spekulatif (untungan-untungan mengadu nasib). Tetapi di masyarakat kata undian dan lotre pengertiannya dibedakan, sehingga hukumnya pun berbeda yang mana dalam undian tidak ada pihak yang rugi. Oleh sebab itu undian hukumnya boleh, seperti halnya yang dilakukan oleh pihak Grab, sedangkan dalam lotre ada pihak yang rugi. Oleh karena itu hukumnya haram¹⁸.

2. Syarat-Syarat Undian Berhadiah Secara Elektronik

Undian berhadiah adalah suatu bentuk promosi yang biasa dilakukan oleh perusahaan atau lembaga untuk meningkatkan penjualan atau kehadiran di acara tertentu. Syarat-syarat undian berhadiah dapat bervariasi tergantung pada kebijakan perusahaan atau lembaga yang mengadakan undian tersebut. Seperti halnya dengan Grab memuat syarat-syarat ikut undian berhadiah yang mana pengguna layanan transportasi online harus mengikuti *challenge* (tantangan) bernama *Juggernaut* yang diselenggarakan oleh Grab Indonesia, yakni naik Grab Bike sebanyak 74 kali untuk mendapatkan reward sebesar Rp 1.000.000,00 dalam Term dan Condition dituliskan bahwa “*Upon completion of the challenge, you wil automatically receive your reward*”.

¹⁶ Ibid, hlm 30

¹⁷ Safiudin Shidik, *Hukum Islam Tentang Berbagai Persoalan Kontemporer*, Jakarta: PT Intimedia Cipta Nusantara, Cet. Ke-1, 2004, hlm, 379

¹⁸ Saifudin Shidik, op.cit, hlm. 379-380

3. Pihak-Pihak Yang Terkait Undian Berhadiah

Pihak-pihak yang terkait dalam undian berhadiah dapat mencakup beberapa entitas yang terlibat dalam penyelenggaraan, pelaksanaan, dan pengawasan undian tersebut. Berikut ini ada beberapa pihak yang umumnya terlibat dalam undian berhadiah secara elektronik:

1. Penyelenggara Undian, merupakan entitas atau perusahaan yang bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan keseluruhan undian berhadiah. Mereka biasanya membuat aturan undian, menentukan hadiah, dan mengelola seluruh proses undian. Dalam hal undian berhadiah secara elektronik yang dibahas diselenggarakan oleh pihak Grab Indonesia
2. Peserta Undian, merupakan individu atau kelompok yang memenuhi syarat dan mengikuti undian berhadiah secara elektronik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara. Adapun peserta yang dimaksud adalah mereka pengguna layanan transportasi online aplikasi Grab
3. Pemenang Undian, merupakan peserta undian yang terpilih sebagai pemenang dan berhak atas hadiah yang ditawarkan dalam undian berhadiah. Pemenang dalam undian berhadiah secara elektronik yang diselenggarakan oleh pihak Grab dimenangkan oleh Zico Leonard Djagardo Simajuntak setelah menyelesaikan syarat-syarat sebagai pemenang oleh pihak Grab.¹⁹

¹⁹ Ibid

4. Manfaat dan Tujuan Undian Berhadiah Secara Elektronik

Undian berhadiah yang diselenggarakan oleh pihak Grab memiliki manfaat dan tujuan tertentu yang sejalan dengan strategi pemasaran dan kebutuhan perusahaan.

Manfaat dan tujuan undian berhadiah oleh Grab yakni:

1. Meningkatkan penggunaan layanan Grab, Undian berhadiah dapat menjadi insentif bagi pengguna untuk menggunakan layanan Grab lebih sering. Dengan hadiah menarik sebagai imbalan, pengguna mungkin lebih cenderung memilih Grab daripada layanan sejenis.
2. Meningkatkan kesadaran merek, melalui undian berhadiah, Grab dapat meningkatkan kesadaran merek mereka di kalangan pengguna dan calon pengguna. Hadiah-hadiah yang menarik dapat membantu memperkuat citra merek Grab.
3. Mendorong keterlibatan pengguna, dengan mengadakan undian berhadiah, Grab dapat mendorong keterlibatan pengguna dalam aplikasi mereka. Hal ini dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pengguna.
4. Memperluas pangsa pasar, melalui undian berhadiah Grab dapat menarik perhatian calon pengguna baru dan memperluas pangsa pasar mereka. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam pertumbuhan bisnis mereka²⁰

²⁰ Ibid

B. Tinjauan Umum Tentang Grab

1. Sejarah Grab

Grab merupakan perusahaan teknologi asal Singapura yang menyediakan berbagai layanan transportasi dan keuangan melalui aplikasi seluler. Grab menjadi pioner layanan objek berbasis aplikasi mobile. Perusahaan ini melebarkan bisnis online transportasi dengan sukses ke negara di Asia Tenggara salah satunya Indonesia.²¹Transportasi online mulai muncul pada pertengahan tahun 2015 diantaranya, Grab, Gojek dan juga Uber. Transportasi sendiri adalah bagian yang lumayan penting dalam kehidupan masyarakat. Transportasi berasal dari kata Latin yaitu *transportare*, yang mana *trans* bermakna seberang atau sebelah lain dan *portare* bermakna mengangkut atau membawa.²²

Jika kita mendengar tentang Grab pasti tidak asing lagi dengan namanya *Grab Bike*. Grab Bike (ojek) merupakan layanan antar jemput menggunakan sarana sepeda motor. Grabcar dan Grabbike di Indonesia tumbuh lebih dari 250 kali sejak pertengahan 2015. Sekarang layanan penyewaaan mobil pribadi dan ojek online menjadi bagain besar dari bisnis Grab secara keseluruhan, yang juga meliputi pemesanan taksi dan layanan kurir teknologi *machine learning* dan kemampuan analitik data Grab yang mumpuni.

Awalnya Grab hanya fokus pada jasa taksi online, namun mengingat tuntutan pelanggan dan persaingan, Grab kemudian memulai ojek online²³.

²¹ Ibid.hlm 215

²² Rustian Kamaludin, *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm 13

²³ Anil Hukmah, Harfinah, “*Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Grab di Makassar*” Program Studi Ilmu: Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial

Ojek online adalah ojek antar jemput penumpang yang cara pesannya menggunakan aplikasi *smartphone*, dengan sistem pembayaran cash atau digital payment, yang mana dalam aplikasi tersebut sudah tertera harga, identitas driver, jarak dan perusahaan yang mengelolanya.²⁴ Grab Bike adalah layanan transportasi yang disediakan oleh Grab dengan kendaraan roda dua. Transportasi ini banyak digunakan oleh berbagai kalangan, baik atas, bawah, maupun menengah yang digunakan untuk antar jemput, kurir, pesan antar makanan.

2. Syarat-Syarat Pengguna Aplikasi Grab

Untuk menjadi pengguna aplikasi Grab, terdapat beberapa syarat yang perlu dipenuhi. Berikut ini beberapa syarat umum yang biasanya berlaku untuk pengguna aplikasi Grab:

1. Memiliki *smartphone*: pengguna harus memiliki *smartphone* yang kompatibel dengan aplikasi Grab. Aplikasi dapat diunduh dan diinstal melalui App Store atau Google Play Store
2. Mendaftar akun, Pengguna harus mendaftar akun dengan menyertakan informasi pribadi seperti nama lengkap, nomor telepon, alamat email, dan metode pembayaran yang valid.
3. Menyetujui ketentuan dan kebijakan, pengguna diharuskan untuk menyetujui ketentuan penggunaan dan kebijakan privasi yang berlaku dalam penggunaan aplikasi Grab.

Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Makassar. Journal Of Communication Sciences(Jcos) Vol 1 No1, hlm 33

²⁴ Rahardjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010) hlm 40

4. Memiliki akun media sosial, beberapa fitur dalam aplikasi Grab mungkin memerlukan akun media sosial untuk otentifikasi pengguna.²⁵

3. Mekanisme Penggunaan Aplikasi Grab

Mekanisme penggunaan aplikasi Grab melibatkan beberapa langkah yang perlu di ikuti oleh pengguna untuk menggunakan layanan yang disediakan. Berikut mekanisme umum menggunakan aplikasi Grab:

1. Unduh dan instal aplikasi, langkah pertama adalah menunduh dan menginstal aplikasi Grab melalui App Store atau Google Play Store. Setelah berhasil diunduh, buka aplikasi Grab.
2. Registrasi akun, jika pengguna belum memiliki akun, langkah selanjutnya adalah mendaftar akun dengan menyertakan informasi pribadi seperti nama lengkap, nomor telepon, alamat email, dan metode pembayaran yang valid.
3. Pilih layanan, setelah masuk ke aplikasi, pengguna dapat memilih layanan yang ingin digunakan seperti Grab Bike, Grab Food, GrabCar
4. Pilih lokasi penjemputan dan tujuan, pengguna perlu memasukkan lokasi penjemputan dan tujuan yang diinginkan. Aplikasi Grab akan menampilkan estimasi biaya perjalanan dan waktu kedatangan pengemudi.
5. Konfirmasi pesanan, setelah memilih lokasi penjemputan dan tujuan, pengguna perlu mengkonfirmasi pesanan dan menunggu pengemudi yang akan menjemput.

²⁵ Ibid

6. Pembayaran, setelah sampai di tujuan, pengguna dapat melakukan pembayaran melalui metode yang telah dipilih sebelumnya, baik melalui dompet digital GrabPay maupun kartu pembayaran yang terdaftar.²⁶

C. Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

1. Pengertian Arbitrase

Arbitrase merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa²⁷. Pemahaman tentang arbitrase menjadi suatu yang penting untuk menyelesaikan sengketa para pihak yang terlibat pada perjanjian tersebut. Untuk menyelesaikan sengketa dapat diselesaikan dengan beberapa alternatif penyelesaian sengketa yang diantaranya yaitu, mediasi, negosiasi, arbitrase, dan pengadilan. Apabila terjadi suatu masalah mengenai suatu transaksi e-commerce yang mana para pihak yang berada di Indonesia dan transaksi itu berlangsung di Indonesia, meskipun diantara mereka tidak membuat kontrak mengenai pilihan hukum, maka hal itu mudah bagi Hakim untuk menentukan atau para pihak melakukan kesepakatan di hari yang mendatang, setelah terjadi masalah diantara mereka, agar masalah itu diselesaikan dengan hukum Indonesia.²⁸

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 pasal 1 angka 1, arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan

²⁶ Ibid

²⁷ Subekti, Aneka Perjanjian, Cet-10, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm 18

²⁸ Sutan Remy Sjahdeini, "E-Commerce Tinjauan dari Perspektif Hukum" Jurnal Hukum Bisnis, diterbitkan oleh Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Vol.12, 2001, hlm 24

umum yang di dasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa.

²⁹ Frank Elkourt dan Etna Elkoury berpendapat , arbitrase merupakan suatu penyelesaian sengketa yang mana prosesnya mudah dan simple yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar sengketa mereka diputus dengan adil. Menurut Priyatna Abdulrasyid mengatakan ³⁰«

Arbitrase merupakan salah satu mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang merupakan bentuk tindakan hukum yang diakui oleh undang-undnag dimana satu pihak atau lebih menyerahkan sengketanya, ketidaksepahamannya, ketidaksepakatannya dengan salah satu pihak lain atau lebih kepada satu orang (arbiter) atau lebih (arbiter-arbiter majlis) ahli yang profesional, yang akan bertindak sebagai hakim atau peradilan swasta yang akan menerapkan tata cara hukum perdamaian yang telah disetujui bersama para pihak, pihak tersebut untuk sampai pada putusan yang final dan mengikat. Subekti menyatakan bahwa arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang Hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan setuju dan tunduk serta taat pada keputusan yang akan diberikan oleh hakim yang mereka pilih. Menurut KBBI, arbitrase merupakan bentuk peradilan yang dilaksanakan atas dasar kesepakatan antara pihak-pihak yang berselisih dan dimediasi oleh hakim yang telah mereka pilih sendiri. Kata arbitrase berasal dari bahasa Latin, *arbitrare* , *arbitrage* (Belanda), *schiedspuch* (Jerman), *arbitration* (Inggris) yang berarti kekuasaan untuk

²⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999, *Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*

³⁰ Priyatna Abdulrasyid, *arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa* , 2003

menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau damai oleh arbiter atau wasit.³¹

Dari beberapa pengertian arbitrase diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa terdapat kesamaan yaitu, adanya kesepakatan untuk menyerahkan sengketa kepada seorang Hakim untuk memutuskan perkara tersebut dengan patuh serta tunduk melaksanakan putusan hakim.

2. Bentuk-Bentuk Arbitrase

Dalam banyak perjanjian perdata, klausula arbitrase banyak digunakan untuk menyelesaikan suatu sengketa dikarenakan arbitrase bersifat mengikat (*binding*) Ada berbagai macam atau bentuk arbitrase yang diakui eksistensi dan kewenangannya untuk memeriksa dan memutus perselisihan antara pihak yang mengadakan perjanjian yakni.³²

a. Arbitrase Ad-Hoc

Arbitrase Ad-Hoc atau sering disebut juga dengan arbitrase volunter. Ketentuan dalam *Reglement Rechtvodering* mengenal adanya lembaga arbitrase Ad-Hoc, merupakan arbitrase yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan atau memutus perselisihan tertentu yang bersifat insdentil. Kedudukan dan keberadaanya hanya untuk melayani dan memutus suatu sengketa tertentu.³³ Setelah sengketa di putus, keberadaan dan fungsi arbitrase ad-hoc lenyap dan berakhir dengan sendirinya. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, arbitrase

³¹ R. Subekti, *Kumpulan karangan hukum perakitan, arbitrase, dan peradilan, Alumni*, (Bandung: 1980) hlm 1

³² Gatot Soemartono. *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006) hlm 86

³³ M. Yahya Harahap, *Arbitrase Edisi Kedua*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006) hlm 105

Ad-Hoc diadakan dalam hal terdapat kesepakatan para pihak dengan mengajukan permohonan kepada ketua pengadilan negeri untuk menunjuk seorang arbiter atau lebih untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara para pihak yang terikat³⁴. Para arbiternya ditentukan dan dipilih sendiri berdasarkan kesepakatan para pihak dan karenanya jenis arbitrase ad-hoc ini tidak terikat dengan salah satu badan arbitrase. Oleh sebab itu, arbitrase ad-hoc ini dapat dikatakan merupakan jenis arbitrase yang tidak mempunyai aturan tata cara tersendiri baik mengenai tata cara pemeriksaan sengketa. Dalam hal ini arbitrase ad-hoc tunduk sepenuhnya mengikuti aturan tata cara yang ditentukan dalam perundang-undangan³⁵.

b. Arbitrase Institusional

Arbitrase Institusional (*Institutional arbitration*) adalah suatu lembaga atau badan arbitase yang memiliki sifat permanen sehingga disebut “Permanent Arbitral Body” dimana arbitrase ini sengaja didirikan untuk menangani sengketa yang mungkin timbul bagi mereka yang menginginkan penyelesaian di luar pengadilan. Nama itulah yang diberikan pasal 1 ayat 2 Konvensi New York 1958 terhadap arbitrase institusional. Badan arbitrase ini, merupakan wadah yang sengaja dibentuk untuk menampung sengketa yang terjadi di dalam perjanjian.³⁶ Akibat kesulitan yang dialami oleh para pihak dalam hal negosiasi dan menetapkan aturan-aturan prosedural dari arbitrase serta dalam

³⁴ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan penyelesaian sengketa .

³⁵ Ibid

³⁶ ibid

merencanakan metode-metode pemilihan arbiter yang dapat diterima kedua belah pihak, para pihak seringkali memilih jalan penyelesaian melalui arbitrase institusional.

c. Arbitrase Nasional

Arbitrase Nasional adalah arbitrase yang dilakukan di dalam suatu negara, dengan aturan hukum yang berlaku di negara tersebut. Lembaga apapun dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya selalu dilengkapi dengan kewajiban, hak, peraturan prosedur, kewajiban begitu juga dengan BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) dimana dalam hak ini BANI juga mempunyai prosedur peraturan yang telah ditetapkan oleh lembaga itu sendiri sebagai hukum acaranya,³⁷ BANI merupakan badan independen yang memerikan jasa yang bervariasi yang berkaitan dengan arbitrase, mediasi, dan bentuk-bentuk lain dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BANI didirikan pada 3 desember 1977 dan hingga saat ini BANI adalah arbitrase dalam bentuk lembaga (Institusional) yang tertua di Indonesia³⁸.

e. Arbitrase Internasional,

Arbitrase Internasional adalah arbitrase yang melibatkan pihak dari berbagai negara, dengan aturan hukum internasional yang berlaku. Tempat dimana putusan arbitrase dijatuhkan sangat penting dalam rangka pelaksanaan putusan arbitrase yang dijatuhkan tersebut. Setiap putusan arbitrase yang dijatuhkan di luar suatu negara, dimana putusan

³⁷ M. Yahya Harahap, Op-Cit, hlm 5

³⁸ Dr. Sefriani, S.H.,M.Hum, *Arbitrase Komersial Dalam Hukum Nasional*, (Yogyakarta: UIIPress) hlm.209

arbitrase tersebut dimaksudkan untuk dilaksanakan, atau sering disebut dengan arbitrase asing/internasional.

Sebelum berlakunya, UUAAPS diberlakukan, Indonesia telah mengesahkan Konvensi tentang Pengakuan dan Pelaksanaan Putusan Arbitrase Asing (Konvensi Pengakuan dan Pelaksanaan Putusan Arbitrase Asing New York 1958) melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1981. Meskipun telah disahkan pada tahun 1981, implementasi konvensi tersebut baru efektif pada tahun 1990 setelah diterbitkannya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 1990 tentang Tata Cara Pelaksanaan Putusan Arbitrase Asing pada tanggal 1 Maret 1990.³⁹

Pengaturan arbitrase internasional tertuang di pasal 65 sampai 69 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1999, dikatakan kalau putusan arbitrase internasional tersebut hanya diakui serta dapat diterapkan di wilayah hukum Republik Indonesia jika putusan tersebut dijatuhkan oleh majelis arbitrase Indonesia terkait dengan perjanjian bilateral dan perjanjian multilateral tentang pengakuan dan pelaksanaan putusan arbitrase internasional. Dalam hal putusan arbitrase internasional menyangkut negara Republik Indonesia, maka pengadilan yang berhak untuk menerbitkan *exequatur* adalah Mahkamah Agung⁴⁰.

Putusan arbitrase internasional dapat diterapkan di Indonesia setelah memperoleh *exequatur* dari ketua Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dan terhadap putusan ini tidak dapat diajukan banding atau

³⁹ Ibid, hlm 156

⁴⁰ Pasal 66 huruf (e) UU No.30 Tahun 1999

kasasi. Namun jika putusan ketua Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menolak untuk mengakui dan melaksanakan suatu putusan arbitrase internasional, maka dapat diajukan kasasi.

3. Tujuan Penyelesaian Sengketa Dengan Arbitrase

Sengketa merupakan keadaan yang mana pihak-pihak yang melakukan suatu perjanjian yang di dalamnya terdapat masalah. Sengketa yang kerap kali terjadi terkait cara melaksanakan klausul-klausul perjanjian, isi perjanjian. Salah satu alternatif sengketa yang sering digunakan yaitu Arbitrase. Berbicara, mengenai arbitrase, arbitrase pada dasarnya sudah ada dan diterapkan berabad-abad yang lalu. Indonesia juga sudah dipakai sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar peradilan dan paling banyak digunakan karena dinilai sebagai cara yang paling tepat dan sesuai dengan kebutuhan dalam dunia bisnis. Arbitrase tercipta dari klausula yang mereka tuangkan dalam perjanjian yang telah mereka sepakati.

Pada dasarnya arbitrase ialah suatu bentuk khusus pengadilan. Poin penting yang membedakan pengadilan dengan arbitrase yakni jika pengadilan menggunakan satu peradilan permanen atau standing court, maka arbitrase menggunakan forum tribunal yang dibentuk khusus untuk kegiatan tersebut. Dalam arbitrase, arbitrator sebagai hakim dalam mahkamah arbitrase, sebagaimana hakim pemanen, walaupun hanya untuk kasus yang ditangani.

Tujuan penyelesaian sengketa dengan arbitrase adalah untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa dengan melalui proses yang lebih cepat, efisien, dan privat daripada melalui

pengadilan konvensional.⁴¹ Berikut ini adalah beberapa tujuan utama dari penyelesaian sengketa dengan arbitrase diantaranya:

1. Kecepatan, proses arbitrase cenderung lebih cepat daripada proses pengadilan konvensional karena aturan yang lebih sederhana dan fleksibel serta jadwal yang dapat disesuaikan.
2. Efisiensi, arbitrase dapat menjadi lebih efisien karena pihak-pihak dapat memilih arbiter yang memiliki keahlian khusus dalam masalah yang bersangkutan.
3. Kerahasiaan, proses arbitrase biasanya bersifat rahasia, sehingga informasi yang terkait dengan perselisihan dapat dijaga kerahasiaannya, berbeda dengan pengadilan yang umumnya bersifat publik.
4. Kepentingan pihak, arbitrase memungkinkan pihak-pihak yang bersengketa untuk lebih terlibat dalam proses penyelesaian sengketa dan memiliki kendali lebih besar terhadap proses tersebut.
5. Penyelesaian yang final, putusan arbitrase umumnya bersifat final dan mengikat, dengan sedikit kemungkinan banding, sehingga memberikan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terlibat.
6. Kepastian hukum, arbitrase dapat memberikan kepastian hukum yang lebih cepat daripada melalui pengadilan konvensional, sehingga meminimalkan ketidakpastian dalam penyelesaian sengketa.

⁴¹ Ibid

Dengan demikian, arbitrase menjadi pilihan yang populer dalam penyelesaian sengketa bisnis dan komersial karena keunggulannya dalam hal kecepatan, efisiensi, kerahasiaan, dan kepastian hukum.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah metode untuk membatasi permasalahan dalam ilmu yang akan dikaji dalam kajian ilmiah. Ruang lingkup penelitian menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan, dan membatasi area penelitian. Dengan demikian ruang lingkup dalam penulisan skripsi ini bagaimana implementasi penyelesaian sengketa undian berhadiah secara elektronik melalui arbitrase dapat membantu menyelesaikan perselisihan antara Grab dengan pemenang undian serta upaya apa yang dapat dilakukan oleh pihak pemenang undian bilamana putusan penyelesaian secara arbitrase tidak dilaksanakan oleh pihak Grab.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi yuridis normatif yang memusatkan perhatian pada kajian tentang norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, doktrin, serta norma-norma hukum yang hidup di dalam masyarakat. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dihadapi⁴². Penelitian hukum normatif lebih fokus pada lingkup konsepsi hukum, asas hukum, dan kaidah hukum. Dapat disimpulkan berdasarkan doktrin yang ada, bahwa penelitian hukum normatif adalah jenis metodologi penelitian hukum yang menggunakan bahan-bahan kepustakaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian.

C. Sumber Bahan Hukum

⁴² Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Group, 2007, hlm 35.

Pada umumnya, penelitian yuridis normatif merupakan studi dokumentasi dengan menggunakan data sekunder⁴³. Data sekunder tersebut dapat dikualifikasikan sebagai berikut:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang mengikat, seperti norma (dasar) atau kaidah dasar, peraturan dasar, dan peraturan perundang-undangan yaitu KUH Perdata, undang-undang lain yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa yaitu Undang-undang No. 30 Tahun 1999 arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang ITE

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku mengenai *elektronik commerce* , penyelesaian sengketa terhadap suatu perjanjian, contoh-contoh kasus.⁴⁴

3. Bahan hukum tersier

Bahan-bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan berupa petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti ensiklopedi, internet dan kamus.⁴⁵

⁴³ Sudikno Mertokusumo, *Penelitian Hukum Suatu Pengantar* cet. Ke-2, (Yogyakarta: Liberty, 2001) hlm. 29

⁴⁴ Jhohny Ibrahim. *Teori dan Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006, hlm 295

D. Metode Pendekatan Masalah

Metode pendekatan masalah adalah langkah awal yang penting untuk merumuskan tujuan penelitian dan mencari solusi atas masalah yang ingin dipecahkan, sehingga peneliti menyesuaikan dengan tipe penelitian yang diambil oleh penulis. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

1. Pendekatan peraturan perundang-undangan (Statue approach)

Pendekatan peraturan perundang-undangan merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk menganalisis, memahami, dan menginterpretasikan berbagai peraturan hukum yang berlaku dalam suatu negara. Pendekatan ini melibatkan pendalaman terhadap teks hukum, serta penerapan dalam interpretasi hukum dalam situasi praktis. Pendekatan ini dilakukan dengan memahami Undang-undang No. 30 Tahun 1999 arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang ITE.

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual merujuk pada cara atau metode maupun doktrin-doktrin yang digunakan untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan ide-ide yang mendasari suatu bidang studi, teori atau disiplin ilmu tertentu⁴⁶

E. Metode Pengumpulan Data

⁴⁵ Muslam Abdurrahman, *Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum*, (Malang: UMM Press, 2009).hlm 121

⁴⁶ Peter Mahmud Marzuki, *cit.*, hlm 135

Metode pengumpulan data merujuk pada teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian⁴⁷. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode kepustakaan (*Library Research*) , yakni pendekatan yang menggunakan sumber informasi tertulis atau publikasi yang sudah ada sebagai basis untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Metode kepustakaan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai literature adalah pendekatan yang melibatkan pencarian, seleksi, dan analisi informasi dari sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan dokumen resmi lainnya untuk mendukung penelitian atau studi yang sedang dilakukan.

F. Metode Analisi Data

Metode analisi data merujuk pada teknik atau pendekatan yang digunakan untuk mengorganisir, menginterpretasikan, dan menyajikan data yang diperoleh dalam penelitian atau stud⁴⁸i. Analisa data merupakan tahap penting dalam proses penelitian karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan temuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penulisan ini, peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif, merupakan pendekatan yang digunakan untuk menginterpretasikan data kualitatif yang diperoleh dari data-data yang disusun secara sistematis dengan memahami makna, pola dan tema yang muncul dari data kualitatif

⁴⁷ Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. Ke-4, 2005, hlm 174

⁴⁸ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek* , Jakarta: PT Rineka Cipta, Cet. Ke-2, hlm 104-105