

**TINJAUAN YURIDIS MENGENAI PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK
PENYELENGGARA APLIKASI OVO TERHADAP KEGAGALAN *TOP-
UP* DANA PENGGUNA BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-
UNDANGAN DI INDONESIA**

Laura Agnasia Hadiwinoto

1387049

Abstrak

Pada jaman sekarang alat pembayaran berkembang dengan pesat, salah satu contoh bentuk alat pembayaran adalah *mobile payment*. *Mobile payment* adalah pembayaran bagi barang dan/atau jasa menggunakan perangkat bergerak seperti telepon genggam atau *smartphone*. Namun alat pembayaran OVO ini memiliki beberapa kekurangan, salah satunya adalah kegagalan *top-up* dana bagi pengguna aplikasi OVO. Kegagalan *top-up* dana pengguna aplikasi OVO ini sangat merugikan pengguna aplikasi OVO selaku sebagai konsumen. Maka dari itu perlu adanya perlindungan hukum dan pertanggungjawaban dari pihak penyelenggara aplikasi OVO agar pengguna aplikasi OVO mendapatkan apa yang menjadi haknya.

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis permasalahan tanggung jawab pihak penyelenggara aplikasi OVO terhadap kegagalan *top-up* dana pengguna adalah penelitian yuridis normatif. Metode yuridis normatif yakni metode yang dilakukan dengan mengolah bahan hukum sekunder yang berupa sumber pustaka untuk mendapatkan teori yang dapat dijadikan landasan dalam penelitian. Selain itu juga dilakukan pendekatan terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen terhadap kegagalan *top-up* dana pengguna yang dialami oleh konsumen. Maka dari itu diperlukannya perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kegagalan *top-up* dana pada aplikasi OVO, agar mendapatkan ganti rugi berupa penggantian uang. Sehingga apa yang menjadi hak konsumen dapat terpenuhi dengan baik sesuai dengan peraturan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Saran penulis bagi pemerintah sebagai regulator dalam membuat peraturan undang-undang diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas terjadinya kegagalan *top-up* dana pengguna pada aplikasi OVO.

Kata kunci : pihak penyelenggara aplikasi OVO, kegagalan *top-up* dana pengguna, pertanggungjawaban pihak penyelenggara aplikasi OVO



A JURIDICAL REVIEW ABOUT OVO PARTY LIABILITY AGAINST THE FAILURE TO MONEY *TOP-UP* BASED ON LEGAL REGULATION IN INDONESIA

Laura Agnasia Hadiwinoto

1387049

Abstract

Presently, payment instrument is growing so fast. An example for payment instrument is mobile payment. Mobile payment is a way to pay things that we buy or/and services that we use by using smartphone or mobile phone. But, OVO is not perfect. Some problem that usually happened is failing in topping-up some money for those who use OVO application. This failure of money top-up in OVO application is so harming to the OVO consumers. Because of that, it is necessary for consumer legal protection and the good will from OVO party to take responsibility of the money top-up problems, so that the OVO consumer get what they supposed to get and no feels be aggrieved.

The research method used to analyze problems in the responsibility of OVO application providers about user failure top-up is a normative juridical. Juridical normative method that is the method done by processing secondary legal materials in the form of library resources to obtain theoretical ata that can be used as a foundation in research. In addition, there are also approaches to various laws and regulations, namely the Consumer Protection Law and Law on Electronic Information Transaction. A case approach to the problems that happen is also needed to conduct this research.

The result from this study is proven that many mobile payment parties is not taking responsibility from the failure of money top- up so that the consumer feels be aggrieved. Therefore, it is necessary to protect the consumers legally for money top-up failure. Hopefully, they will get their money back. Therefore the consumer rights can be well fulfill as written in the Consumer Protection Law No. 8 Year 1999. As for suggestion from writer to the government as regulator in writing the laws, for their may give the legal protection for consumer whom aggrieved by the failure of money top-up in any mobile payment methods or virtual currency.

Keyword : OVO application party, Failure money top-up consumer, OVO party liability

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA SIDANG.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN REVISI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Kegunaan Teoritis.....	9
2. Kegunaan Praktis.....	9
E. Kerangka Pemikiran.....	9
1. Kerangka Teori.....	9
2. Kerangka Konseptual.....	11
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	19

**BAB II PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK PENYELENGGARA
APLIKASI OVO TERHADAP KEGAGALAN *TOP-UP* DANA
PENGGUNA.....22**

A. *Mobile Payment*.....22

B. Aplikasi OVO.....22

1. Sejarah OVO.....22

2. OVO.....23

3. Klasifikasi Jenis Layanan OVO.....25

a. Fitur OVO.....25

b. Fitur Umum.....26

c. Layanan Pembayaran OVO.....27

C. Kegagalan *Top-up* Dana.....28

D. Teori-teori Tanggung Jawab.....28

1. Pengertian Tanggung Jawab.....28

2. Teori Tanggung Jawab Menurut Para Ahli.....29

3. Tanggung Jawab Pihak Penyelenggara.....34

**BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI OVO
TERHADAP KEGAGALAN *TOP-UP* DANA MILIK PENGGUNA.....36**

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....36

1. Pengertian Pelaku Usaha.....36

2. Pengertian Konsumen.....	36
3. Pengertian Perlindungan Hukum.....	36
4. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	37
5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	38
6. Hak dan Kewajiban konsumen dan Pelaku Usaha.....	40
a. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	40
b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	42
B. Transaksi Elektronik.....	45
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	45
2. Tujuan Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik.....	45
C. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik.....	46
BAB IV TINJAUAN YURIDIS MENGENAI PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK PENYELENGGARA APLIKASI OVO TERHADAP KEGAGALAN TOP-UP DANA PENGGUNA BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA.....	48
A. Tanggung Jawab Pihak Penyelenggara Aplikasi OVO atas Kegagalan <i>Top-up</i> Dana Pengguna.....	48
B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Penyelenggara Aplikasi OVO berdasarkan Peraturan Perundang-undangan di Indonesia.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65

A. Kesimpulan.....65

B. Saran.....68

DAFTAR PUSTAKA.....70

CURRICULUM VITAE.....74

