

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan alat pembayaran berkembang dengan pesat mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi serta kebutuhan manusia. Pada masa awal mula peradaban manusia, dikenal alat pembayaran dengan sistem barter atau tukar-menukar dengan barang yang nilainya dianggap sama. Selanjutnya, umat manusia mulai mengenal uang logam berupa emas, perak, atau perunggu sebagai alat pembayaran. Kemudian disusul dengan era hadirnya uang kertas sebagai alat pembayaran yang sah.¹ Pembayaran menjadi komponen penting dalam setiap kegiatan transaksi perdagangan barang dan/atau jasa. Dalam suatu perekonomian tidak akan terdapat perdagangan apabila tidak terdapat pembayaran.

Pada awalnya, jasa sistem pembayaran di Indonesia banyak dilakukan melalui sistem yang diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas Pos Indonesia. Namun sejalan dengan semakin memasyarakatnya sistem perbankan di Indonesia, jasa sistem pembayaran mulai dilakukan melalui

¹ Serfianto Dilbyo, Citra Yustisia & Iswi Hariyani, *Untung Dengan Kartu Kredit, KARTu ATM-Debit & Uang Elektronik*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2012, hlm. 6.

sistem perbankan. Bahkan sampai dengan saat ini sistem perbankan sangat mendominasi perannya dalam sistem pembayaran.² Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia pasal 1 angka 6 menyatakan bahwa: “Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.”

Sistem pembayaran tidak dapat dipisahkan dari perkembangan uang yang diawali dari pembayaran secara tunai sampai kepada pembayaran elektronik yang bersifat non-tunai. Perkembangan sistem pembayaran didorong oleh semakin besarnya volume dan nilai transaksi, peningkatan risiko, kompleksnya transaksi, dan perkembangan teknologi. Sistem pembayaran tunai berkembang dari *commodity money* sampai *fiat money*, sementara sistem pembayaran non-tunai berkembang dari yang berbasis warkat (cek, bilyet giro, dan sebagainya) sampai kepada yang berbasis elektronik (kartu dan *electronic money*). Dengan perkembangan tersebut, peran sistem pembayaran menjadi semakin penting dalam perekonomian.³

²<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/980/150523075.pdf?sequence=1>, Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, Pukul 16:50 WIB.

³ <https://media.neliti.com/media/publications/27651-ID-perkembangan-sistem-pembayaran-di-indonesia.pdf>, Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, Pukul 18:05 WIB.

Salah satu sistem pembayaran non-tunai tersebut adalah pembayaran elektronik. Sistem pembayaran elektronik atau yang biasa disebut dengan *mobile payment* berkembang dengan pesat di Indonesia. Perkembangan *mobile payment* di Indonesia terjadi karena perkembangan teknologi dan elektronik yang terjadi di Indonesia berkembang dengan pesat. *Mobile payment* adalah cara pembayaran yang menggunakan *mobile phone* atau ponsel sebagai sarannya.⁴ *Mobile payment* sendiri bukanlah suatu ide yang muncul sendiri, namun merupakan pemanfaatan teknologi telekomunikasi selular yang semakin canggih dengan penerapan teknologi digital yang menggantikan teknologi analog. “Penggunaan sistem digital memungkinkan data yang dikirim menjadi beragam”.⁵

Teknologi *mobile payment* yang pada saat ini banyak digunakan oleh masyarakat adalah OVO. Aplikasi OVO banyak digunakan oleh masyarakat karena membantu memudahkan dalam hal bertransaksi. Selain memudahkan dalam bertransaksi, OVO juga memberiksan promo-promo menarik bagi penggunanya. Sehingga banyak orang yang tertarik dan ingin mencoba bertransaksi menggunakan aplikasi OVO.

Pembayaran elektronik atau *mobile payment* banyak digunakan oleh masyarakat karena sistem pembayaran tersebut dianggap cukup

⁴ <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-mobile-payment/14354/2>, Diakses pada tanggal 6 Oktober 2018, Pukul 18:35 WIB.

⁵ <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2016-12/S58564-Ando%20Daniel%20Habiskan%20Hutabarat>, Diakses pada tanggal 6 Oktober 2018, Pukul 18:36 WIB.

praktis, aman, efisien, dan dapat diandalkan. Selain itu Bank Indonesia sejak tahun 2006 memiliki tema program kerja untuk meningkatkan sistem pembayaran non-tunai. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi uang kas yang beredar di masyarakat, serta mengurangi biaya percetakan uang.⁶ Selain itu pembayaran elektronik juga dapat merangsang kegiatan ekonomi bahkan dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di suatu daerah atau negara.

Menurut Untoro menyatakan bahwa pergerakan yang terjadi dalam volume transaksinya dapat digunakan sebagai sinyal awal guna melihat perkembangan perekonomian. Pembayaran non-tunai berdasarkan penelitian terdahulu berpengaruh positif yang artinya ketika pembayaran non-tunai meningkat maka akan dapat mengurangi biaya transaksi, kegiatan pertukaran uang akan lebih cepat sehingga akan mempengaruhi produktivitas dan akhirnya berpengaruh terhadap *output* dan pertumbuhan ekonomi.

Aplikasi OVO masih memiliki kekurangan, seperti kegagalan *top-up* (isi ulang) dana yang banyak dialami oleh pengguna. Padahal pengguna telah mengikuti instruksi *top-up* dana sesuai dengan yang telah dijelaskan oleh pihak OVO. Sehingga pengguna merasa kecewa dan merasa tertipu oleh OVO.

⁶<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/980/150523075.pdf?sequence=1>,
Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, Pukul 17:32 WIB.

Aplikasi *mobile payment* yang akan saya bahas pada penulisan ini adalah aplikasi OVO. Salah satu contoh dari beberapa kasus kegagalan *top-up* dana pada aplikasi OVO yang dialami oleh masyarakat, yaitu:

“Pada tanggal 14 Oktober 2017, saya melakukan transaksi di Hot Star Chicken Lippo Supermall Karawaci sebesar Rp 150.000 dan bermaksud membayar menggunakan aplikasi smart OVO. Namun mesin EDC tidak dapat memprosesnya dan pihak merchant sudah mencoba untuk re-print namun keterangannya “batch empty”. Padahal saldo OVO telah terpotong.

Saya langsung menghubungi call center OVO di nomor 1500696. Petugas menyarankan untuk membayar transaksi dengan metode lainnya dan mengirimkan foto bukti screen shot history transaksi di aplikasi OVO serta mengirimkan bukti struk transaksi.

Call center menjanjikan akan mengkreditkan kembali saldo saya yang telah terpotong dalam waktu 1x24 jam atau selambat-lambatnya dalam waktu 3x24 jam.”

Seluruh persyaratan yang diminta telah saya kirimkan melalui email, namun hingga saat ini refund yang dijanjikan belum saya terima.”⁷

Melihat contoh dari artikel tersebut, terlihat jelas bahwa aplikasi OVO masih memiliki banyak kekurangan, sehingga hukum harus bertindak tegas untuk melindungi pengguna/konsumen aplikasi tersebut.

Perlindungan pengguna barang dan/atau jasa termasuk pengguna/konsumen aplikasi OVO diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan disebut UUPK. Di dalam Pasal 4 UUPK menyatakan, bahwa pengguna/konsumen wajib dilindungi atas hak-haknya.

⁷ <https://news.detik.com/suara-pembaca/3692539/transaksi-gagal-saldo-ovo-sudah-terpotong>, Diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 Pukul 14:29 WIB.

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;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

UUPK ada juga aturan lain yang mewajibkan pihak penyelenggara aplikasi OVO untuk memberikan perlindungan kepada pengguna aplikasi tersebut sebagaimana yang diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut UU ITE, dalam Pasal 15 ayat 1 yang menyatakan, bahwa: “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.” Seperti yang telah dituliskan di dalam UU ITE, seharusnya pihak penyelenggara bertanggung jawab atas kegagalan *top-up* (isi ulang) dana yang dialami oleh pengguna aplikasi OVO. Akan tetapi pihak penyelenggara aplikasi OVO belum menyelenggarakannya secara aman dan andal, sehingga pengguna merasa dirugikan oleh aplikasi ini.

Perlindungan hukum pengguna aplikasi OVO dianggap belum memadai untuk melindungi hak-hak pengguna selaku konsumen aplikasi OVO yang merupakan kewajiban pihak penyelenggara sebagaimana yang diatur dalam UUPK dan UU ITE. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk membahas permasalahan ini ke dalam karya ilmiah dengan judul **”TINJAUAN YURIDIS MENGENAI PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK PENYELENGGARA APLIKASI OVO TERHADAP KEGAGALAN *TOP-UP* DANA**

PENGGUNA BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang akan penulis bahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pihak penyelenggara aplikasi OVO atas kegagalan *top-up* dana pengguna?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pihak pengguna aplikasi OVO berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Untuk mengkaji, memahami, dan menganalisis tentang pertanggungjawaban pihak penyelenggara aplikasi OVO atas kegagalan *top-up* dana pengguna.
2. Untuk mengkaji, memahami, dan menganalisis bentuk Perlindungan Hukum di Indonesia terhadap pihak pengguna aplikasi OVO.

D. Kegunaan Penelitian

Penulisan ini diharapkan memberikan kontribusi, baik untuk kepentingan teori dalam ilmu hukum maupun untuk kepentingan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembang ilmu hukum perlindungan konsumen serta hukum teknologi dan informasi, yang terkait dengan permasalahan pertanggungjawaban pihak penyelenggara aplikasi *mobile payment* terhadap pengguna.

2. Kegunaan Praktis

Yaitu memberikan masukan, wawasan, gambaran, dan untuk memenuhi syarat akademik dan menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Kristen Maranatha, serta dapat dijadikan masukan bagi aparat penegak hukum dan masyarakat umum dan dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan mengenai perlindungan konsumen/pengguna aplikasi *mobile payment* di Indonesia.

E. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teori

Dalam mengkaji permasalahan hukum pada skripsi ini, penulis menggunakan beberapa landasan pemikiran terutama bagi tujuan

hukum. Teori Hukum yang penulis gunakan adalah teori pertanggungjawaban hukum. Tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan hak dan kewajiban. Hak adalah sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. Sehingga hak dan kewajiban adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Kewajiban sendiri memiliki arti sesuatu yang dilakukan dengan tanggung jawab. Seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.⁸

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu.

Menurut Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 D ayat (1) berbunyi bahwa :

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”⁹

⁸<https://yuokysurinda.wordpress.com/2018/02/24/beberapa-teori-hukum-tentang-tanggung-jawab/>, Diakses pada tanggal 21 Januari 2019, Pukul 13:20 WIB.

⁹ Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara hukum adalah negara yang menegakkan supremasi hukum untuk menegakkan kebenaran dan keadilan serta tidak ada kekuasaan yang tidak dipertanggungjawabkan.¹⁰ Pengertian hukum menurut Subekti adalah untuk melayani tujuan negara tersebut dengan menyelenggarakan “keadilan” dan “ketertiban”, serta syarat-syarat yang pokok untuk mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan. Ditegaskan selanjutnya, bahwa keadilan itu kiranya dapat digambarkan sebagai suatu keadaan keseimbangan yang membawa ketentraman di dalam hati orang, dan jika diusik atau dilanggar akan menimbulkan kegelisahan dan kegoncangan.¹¹ Oleh karena itu, di Indonesia hampir semua aspek kehidupan di atur oleh hukum, tak terkecuali mengenai masalah pajak yang merupakan pokok bahasan penulis.

2. Kerangka Konseptual

a. Pertanggungjawaban

¹⁰ Sekretaris Jendral MPR RI, “*Panduan Pemasyarakatan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (Sesuai dengan Urutan Bab, Pasal dan ayat)*”, Jakarta: MPR RI, 2010, hlm 46.

¹¹ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum di Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 41.

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. *Tanggung jawab* juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Menurut Sugeng Istanto pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.

b. *Mobile Payment*

Mobile payment adalah cara pembayaran yang menggunakan *mobile phone* atau *smartphone* sebagai sarannya. *Mobile payment* juga diartikan sebagai sebuah pembayaran (pemindahan dana sebagai imbalan atas barang dan/atau jasa) dimana perangkat bergerak digunakan sebagai media awal pembayaran hingga konfirmasi pembayaran.¹² *Mobile payment* termasuk ke dalam transaksi elektronik, karena transaksi yang dilakukan melalui media elektronik. UU ITE mengartikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media

¹²https://www.researchgate.net/publication/322102819_Identifikasi_Pembayaran_Bergerak_Mobile_Payment_yang_Mengganggu_Disruptive_di_Indonesia, Diakses pada tanggal 7 Oktober 2018, Pukul 20:13 WIB.

elektronik lainnya. Definisi yang sama juga ditemukan dalam Peraturan Pemerintah PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. UU ITE adalah Undang-undang yang mengatur tentang informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum. Undang-undang ini memiliki yurisdiksi yang berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam UU ITE, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia.¹³

c. *OVO*

OVO adalah sebuah aplikasi yang memberikan layanan pembayaran dan bertransaksi secara online.

d. *Pengguna Aplikasi OVO*

Pengguna Aplikasi OVO adalah orang yang menggunakan aplikasi OVO untuk melakukan pembayaran atau bertransaksi secara online.

e. *Pelaku Usaha*

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha adalah setiap orang

¹³ https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang_Informasi_dan_Transaksi_Elektronik, Diakses pada tanggal 7 Oktober 2018, Pukul 20.33 WIB.

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.

f. *Top-up*

Top-up adalah isi ulang. Dalam penulisan ini *top-up* adalah mengisi ulang sejumlah dana ke dalam suatu aplikasi *mobile payment* milik pengguna.

g. *Perlindungan Konsumen*

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁴ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan ke dalam dua aspek, yaitu: perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa

¹⁴ Aulia Muthiah, *Hukum perlindungan konsumen dimensi hukum positif dan ekonomi syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hlm. 38.

yang telah disepakati; dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumennya.¹⁵

F. Metode Penelitian

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka.¹⁶ Penulis menggunakan metode yuridis normatif karena sasaran penelitian ini adalah hukum atau kaidah. Pengertian kaidah meliputi, asas hukum, kaidah dalam arti sempit dan peraturan hukum konkret. Metode penelitian yuridis normatif ini bertujuan untuk menemukan kebenaran koheren melalui cara berpikir deduktif. Cara berpikir deduktif berarti penelitian akan berangkat dari suatu ide yang umum menuju ide yang khusus. Kriteria kebenaran koheren berarti sesuatu yang dianggap benar apabila sesuatu itu koheren atau konsisten dengan sesuatu yang telah ada sebelumnya dan dianggap benar. Sehingga penelitian hukum ini akan mengacu pada peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan pendapat atau doktrin dari para ahli hukum.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

¹⁵ *Ibid*, hlm. 39.

¹⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cet 2, 2007, hlm 13.

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam karya ilmiah ini adalah deskriptif analitis, yaitu penelitian yang menggambarkan peristiwa yang sedang diteliti dan kemudian menganalisis berdasarkan fakta-fakta berupa data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan tersebut beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum.¹⁷ Dalam hal ini pendekatan konseptual digunakan berkenaan aplikasi *mobile payment*, serta bagaimana pengaturan mengenai pertanggungjawaban pihak penyelenggara aplikasi *mobile payment* dan perlindungan hukum bagi konsumen/pengguna aplikasi. Metode pendekatan undang-undang (*statute approach*) adalah pendekatan dengan menelaah semua undang-undang yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang diteliti.¹⁸ Dalam pendekatan ini, peneliti perlu memahami hierarki dan asas-asas dalam perundang-undangan. Pendekatan ini digunakan berkenaan dengan peraturan hukum yang mengatur mengenai perlindungan hukum.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Surabaya, Prenada Media Group, 2005, hlm 138.

¹⁸ *Ibid*, hlm 97.

3. Jenis Data dan Sumber Bahan Hukum

Data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung guna mendukung penelitian. Data sekunder dapat berupa tulisan-tulisan tentang hukum baik dalam bentuk buku ataupun jurnal-jurnal. Tulisan-tulisan hukum tersebut berisi tentang perkembangan isu-isu mengenai penelitian ini. Bahan-bahan yang digunakan dalam metode penelitian ini mencakup:

- a. Bahan hukum primer, adalah bahan hukum yang mengikat, contohnya adalah perundang-undangan dan yurisprudensi. Dalam penelitian ini, bahan hukum yang digunakan adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan hukum sekunder, adalah bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya doktrin para ahli, tulisan ilmiah, jurnal-jurnal.
- c. Bahan hukum tersier, sebagai bahan pelengkap yang bisa memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya adalah kamus umum, kamus istilah hukum, ataupun ensiklopedia, dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dari peraturan perundang-undangan, teori-teori, pendapat-pendapat yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dari data tersebut kemudian dianalisis dan dirumuskan sebagai data penunjang dalam penelitian ini.

5. Langkah Penelitian

Penulis melakukan persiapan studi kepustakaan terhadap jenis data dan sumber hukum yang tercantum dalam angka dua diatas. Setelah data terkumpul, maka penulis akan melakukan analisis terhadap data-data tersebut dan menyusunnya ke dalam suatu kesimpulan.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian hukum ini menggunakan cara analisis kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang membahas mengenai cara-cara menganalisis terhadap data yang dikumpulkan dilakukan dengan cara-cara atau analisis atau penafsiran (interpretasi) hukum yang dikenal, sebagai penafsiran otentik, penafsiran menuru tata bahasa (gramatikal), penafsiran berdasarkan sejarah perundang-undangan, penafsiran sistematis,

penafsiran sosiologi, penafsiran teknologi, ataupun penafsiran fungsional.¹⁹

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, maka skripsi ini menggunakan metode pendekatan konseptual dan perundang-undangan yang mendasarkan penelitian pada data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah teknik studi kepustakaan. Dan teknik analisis data, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memperjelas serta mempermudah dan penulisan skripsi ini maka dibuat suatu sistematika penulisan, yaitu sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II :PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK

PENYELENGGARA APLIKASI OVO

TERHADAP KEGAGALAN *TOP-UP* DANA

PENGGUNA

¹⁹ Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum Di Indonesia Pada Akhir Abad Ke 20*, Bandung: Alumni, 1994, hlm 140.

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang pertanggungjawaban pihak penyelenggara aplikasi OVO terhadap kegagalan *top-up* dana pengguna.

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

PENGGUNA

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan pengaturan dan perlindungan hukum bagi pengguna/konsumen aplikasi OVO terhadap kegagalan *top-up* dana pengguna.

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

Dalam bab ini penulis akan menganalisis jawaban dari Identifikasi Masalah yang telah diuraikan dalam BAB I.

BAB V :SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang dikemukakan di dalam simpulan merupakan pernyataan-pernyataan simpulan analisis atas pembahasan yang dilakukan di dalam bab-bab. Simpulan merupakan jawaban permasalahan yang dikemukakan dalam pendahuluan. Pada bagian ini dikemukakan juga saran yang dirasa perlu disampaikan yang bersifat konkret, dapat terukur, dan dapat diterapkan.

