

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN
GO-PAY TERHADAP KASUS PEMBOBOLAN SALDO**

SKRIPSI



OLEH:

ELLA YOLANDA SAKEREBAU

NPM. 16200024

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN
GO-PAY TERHADAP KASUS PEMBOBOLAN SALDO**

SKRIPSI



OLEH:

ELLA YOLANDA SAKEREBAU
NPM. 16200024

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020



HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN *GO-PAY*
TERHADAP KASUS PEMBOBOLAN SALDO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Meraih Gelar Sarjana Hukum**

OLEH:

ELLA YOLANDA SAKEREBAU

NPM. 16200024

Dosen Pembimbing:

Victor Imanuel W. Nalle, S.H., M.H.

NIP. 0110256

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA GO-PAY TERHADAP KASUS PEMBOBOLAN SALDO

Diajukan oleh:

ELLA YOLANDA SAKERBAU
NPM. 16200024

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus pada Ujian
Skripsi Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika
Pada tanggal: 10 Juni 2020

TIM PENGUJI:

Ketua :


Dian Ety Mayasari, S.H. M.Hum
NIP. 0110248

Anggota I :


Martika Dini Syaputri, S.H. M.H
NIP. 0020273

Anggota II :


Victor Imanuel W. Nalle, S.H. M.H
NIP. 0110256

Mengesahkan:
Fakultas Hukum
Universitas Katolik Darma Cendika
Dekan,


Dian Ety Mayasari, S.H. M.Hum
NIP.0110248



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Go-Pay Terhadap Kasus Pembobolan Saldo”** ini dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum, serta untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan pada penulisan skripsi ini, maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dian Ety Mayasari S.H, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Penguji yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Victor Imanuel W. Nalle, S.H, M.H, Selaku Dosen Pembimbing utama skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Martika Dini Syaputri, S.H, M.H, Selaku Anggota Tim Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Sengenap dosen Fakultas Hukum UKDC, terimakasih banyak atas ilmu dan jasanya selama perkuliahan ini sehingga penulis dapat memperoleh ilmu pengetahuan hukum dan kepada seluruh para staff

UKDC serta karyawan Fakultas Hukum terimakasih banyak karena sudah memberikan bantuan dan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan.

5. Orang Tua tercinta, Bapak Ponatim Sakerebau dan Ibu Linda Rosmin yang telah memberikan dukungan doa, semangat, kesabaran dalam mendidik serta membimbing penulis sehingga keberadaan beliau yang menjadi kekuatan, semangat serta motivasi terbesar dalam menyelesaikan studi.
6. Saudara saya, Gesih Afrimiwati Sakerebau, Issaura Okcharissa, dan Patri yang telah memberikan semangat, doa, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman seangkatan Fakultas Hukum yang sama-sama berjuang untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Seluruh teman-teman *Super Senior* yaitu Mona, Meisy, Ani, Tiarma, Zub, Mamiek, Mira, Lalam dan Erina yang saat ini sama-sama berjuang untuk menyelesaikan penulisan skripsi.

Akhir kata, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan dan menerima segala masukan yang bersifat kritis sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penulis selanjutnya.

Surabaya, 25 Juni 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAKSI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1 Teori Kepastian Hukum	7
1.5.2 Keabsahan dalam Perjanjian	9
1.5.3 Kontrak Elektronik dalam Perjanjian.....	11
1.5.4 Uang Elektronik	12



1.5.5 Perlindungan Hukum bagi Konsumen ditinjau pada Peraturan Perundang-Undangan	16
1.5.6 Penelitian Terdahulu	22
1.6 Metode Penelitian.....	25
1.6.1 Jenis Penelitian.....	25
1.6.2 Pendekatan Penelitian	25
1.6.2.1 Pendekatan Perundang-Undangan	25
1.6.2.2 Pendekatan Konseptual.....	26
1.6.3 Jenis Data dan Bahan Hukum	27
1.6.3.1 Bahan Hukum Primer	27
1.6.3.2 Bahan Hukum Sekunder	27
1.6.4 Proses Pengumpulan dan Analisis Data	28
1.6.5 Pertanggungjawaban Sistematis	28

BAB II Proteksi Jaminan yang diberikan *Provider* pada Pengguna *Go-Pay*

2.1 Jaminan Keamanan Data Diri bagi Pengguna <i>Go-Pay</i>	30
2.2 Hak-Hak Konsumen Sebagai Pengguna <i>Go-Pay</i>	33
2.3 Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Indonesia	36

BAB III Perlindungan Hukum Bagi Pengguna *Go-Pay* atas Pembobolan

Saldo Berdasarkan pada Peraturan Perundang-Undangan

3.1 Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik	45
--	----



3.2 Tinjauan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa	47
3.3 Bentuk Perlindungan Hukum Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan..	52
3.3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan	
Konsumen.....	52
3.3.2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan	
Transaksi Elektronik	58
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	61
4.2 Saran.....	62
DAFTAR BACAAN	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum atas pembobolan saldo *Go-Pay* milik konsumen. Metode dalam penelitian skripsi ini adalah yuridis normatif dengan menggunakan sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik studi pustaka sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian ini, tujuan dan kegunaan dalam teknik studi pustaka pada dasarnya untuk menunjukkan jalan pemecahan permasalahan yang diteliti dalam menyusun dan merumuskan permasalahan secara tepat. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka semakin maju dan canggih pula moda transportasi dan komunikasi yang ada di masyarakat. Salah satu layanan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi ini adalah *Go-Pay*, *Go-Pay* merupakan fitur yang terdapat dalam aplikasi *Go-Jek* dengan sistem pembayaran yang dilakukan secara non tunai atau *cashless*, kemudahannya dalam melakukan transaksi secara non tunai dianggap praktis karena transaksi yang dilakukan tidak memerlukan uang tunai atau *cash*. Karena kemudahan dan praktisnya dalam melakukan transaksi secara *Go-Pay*, namun tidak selalu berjalan dengan baik, timbulnya kerugian yang dialami konsumen atas tindakan pembobolan saldo *Go-Pay* menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pelaku usaha tidak menjamin adanya keamanan pada pengguna aplikasi yang disediakan, sehingga kasus yang terjadi di masyarakat yaitu konsumen banyak mengalami kerugian atas tindakan tersebut, namun di satu sisi perkembangan ini tidak diikuti dengan ketentuan yang melindungi konsumen dalam melakukan transaksi secara elektronik khususnya transaksi yang menggunakan *Go-Pay*, konsumen yang menggunakan transaksi secara *Go-Pay* memiliki posisi yang lemah dari pelaku usaha, hal ini disebabkan bahwa lemahnya peraturan hukum mengenai perlindungan atas hak-hak konsumen. Kerugian yang dialami konsumen atas pembobolan saldo *Go-Pay* yang tidak mendapatkan ganti rugi atas kasus pembobolan saldo tersebut. Sebagai penyedia layanan seharusnya pihak *Go-Jek* lebih memperhatikan keamanan dalam penggunaan aplikasi yang disediakan. Oleh sebab itu permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami tindakan pembobolan saldo *Go-Pay* berdasarkan pada peraturan Perundang Undangan- Undangan yang berlaku. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai penyedia layanan yaitu *Go-Jek*, tidak memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna sistem *Go-Pay* sebagaimana pada Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak-hak konsumen sehingga pelaku usaha harusnya memperhatikan hak-hak yang dimiliki konsumen dengan tidak terpenuhinya hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, sebagai pelaku usaha terdapat kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan bahwa pelaku usaha yaitu wajib untuk memberikan informasi yang benar mengenai kondisi dan jaminan barang yang disediakan namun dalam kasus ini pihak *Go-Jek* tidak memberikan informasi yang benar mengenai ganti rugi pada konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, *Go-Pay*.