

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
APLIKASI DOMPET DIGITAL DALAM SARANA BERTRANSAKSI**



Penulisan Hukum
(Skripsi)

**Disusun dan Diajukan untuk
Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat Sarjana S1 dalam Ilmu
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh
Patrica Ingarasi
NIM E0017374**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

comr2021 user

Penulisan Hukum (Skripsi)

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI
DOMPET DIGITAL DALAM SARANA BERTRANSAKSI**

Oleh :

Patrica Ingarasi

E0017374

**Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Surakarta, 4 Juni 2021

Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Albertus Sentot Sudarwanto, S.H., M.Hum.

NIP. 195911271986011004

commit to user

PENGESAHAN PENGUJI

Penulisan Hukum (Skripsi)

Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dalam
Sarana Bertransaksi

Oleh

Patrica Ingarasi

NIM.E0017374

Telah diterima dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum(Skripsi) Fakultas
Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juni 2021

DEWAN PENGUJI

1. **Ambar Budhisulistiyawati, S.H.,M.Hum.**

NIP. 195711121983032001

Ketua

2. **Hernawan Hadi, S.H.,M.Hum** NIP.

196005201986011001 Sekretaris

3. **Dr. Albertus Sentot Sudarwanto, S.H., M.Hum**

NIP. 195911271986011004

Anggota



Mengetahui Dekan,

Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M

NIP.197210082005012001





SURAT PERNYATAAN
(KEASLIAN PENULISAN HUKUM SKRIPSI)

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Patrica Ingarasi
NIM : E0017374
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Hukum
Tempat/Tgl Lahir : Surakarta, 08 November 1998
Alamat Rumah : Jalan Mayang No. 1 Kestalan, Banjarsari,
Surakarta, Jawa Tengah
No.Telp / HP : 089677873424

Judul Penulisan Hukum : **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN
HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL
DALAM SARANA BERTRANSAKSI**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Penulisan Hukum yang saya susun merupakan hasil karya murni saya sendiri
2. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti penulisan Hukum yang saya susun tersebut merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima saksi/hukuman berupa :
 - a. Sebelum dinyatakan lulus : Menyusun ulang Penulisan Hukum dan diuji kembali.
 - b. Setelah dinyatakan lulus : Pencabutan gelar dan penarikan ijazah kesarjanaaan yang telah diperoleh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dengan kesadaran sendiri dan tanpa tekanan atau paksaan orang lain.

commit to user



ABSTRAK

PATRICA INGARASI. 2021. E0017374. IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL DALAM SARANA BERTRANSAKSI. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang ditimbulkan saat pengguna melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital YAP! serta mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia selaku penyelenggara dompet digital YAP! dengan ketentuan Hukum Perdata, dan peraturan perundang-undangan yang terkait.

Penulisan hukum dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang berawal dari meneliti data primer dilapangan dan data sekunder. Alat pengumpul data dengan dilakukannya wawancara kepada para pengguna aplikasi dompet digital YAP! serta pihak penyelenggara aplikasi dompet digital YAP! yaitu PT. Bank Negara Indonesia yang berada di kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta dan melakukan studi kepustakaan. Disesuaikan dengan pokok pembahasan, maka penulisan hukum ini menggunakan teknik analisis data model analisis interaktif.

Hasil penelitian ini dapat diketahui permasalahan saat proses transaksi bagi pengguna dapat menimbulkan kerugian materiil dan imateriil. Permasalahan yang terjadi dapat dilihat dari faktor teknis yaitu sistem layanan aplikasi yang tidak berjalan sebagaimana fungsinya sebagai sarana jasa layanan untuk bertransaksi dan faktor yuridis yaitu ketidaksesuaian kontrak elektronik yang telah disepakati sebelumnya dengan implementasinya di lapangan. Pihak penyelenggara tidak memberikan perlindungan hukum yang baik dikarenakan implementasinya tidak sesuai dengan Asas Perlindungan karena tidak menjamin standart pemeliharaan, perawatan dan kelayakan sistem pengoperasian pada sistem aplikasi dompet digital itu dengan baik, serta telah melakukan wanprestasi karena tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan pada kontrak elektronik dan menimbulkan kerugian materiil dan imateriil kepada pengguna aplikasi dompet digital tersebut.

Solusi atas perlindungan yang tidak baik tersebut adalah diharapkan pihak penyelenggara PT. Bank Negara Indonesia memasukkan klausul-klausul mengenai jaminan standart pemeliharaan, perawatan dan kelayakan sistem pengoperasian pada sistem aplikasi dompet digital untuk dicantumkan pada kontrak elektronik YAP! dan memperbaiki serta memperluas pelayanan saat pengguna melakukan pengaduan atas segala permasalahan yang ditimbulkan, sehingga dapat meminimalisir kerugian materiil bagi pengguna. Kemudian, solusi bagi para pengguna dompet digital YAP! yaitu solusi bagi pengguna untuk memerhatikan isi kalusul-kalusul dalam perjanjian kontrak elektronik secara detail agar meminimalisir sengketa di kemudian hari serta selalu melakukan *follow-up* atas pengaduan yang dilakukan sampai permasalahan terselesaikan oleh pihak penyelenggara agar meminimalisir kerugian materiil dan imateriil.

Kata Kunci: Aplikasi Dompet Digital; Kontrak Elektronik; Pengguna Dompet Digital; Perlindungan Hukum; Transaksi elektronik.

ABSTRACT

PATRICA INGARASI. 2021. E0017374. AN IMPLEMENTATION OF LEGAL PROTECTION ON THE USERS OF DIGITAL WALLET APPLICATION IN THE MEANS OF TRANSACTION. Faculty of Law Universitas Sebelas Maret.

This study aims to examine and analyze the problems when the users make a transaction using the YAP! digital wallet application. This study is also to find out the legal protection and the solution for the users carried out by PT Bank Negara Indonesia as the administrator of YAP! digital wallet with the provisions of Civil Law and related laws and regulations.

This study used an empirical legal research approach, which started by examining primary data in the field and secondary data. The sampling instrument was by interviews with the users of the YAP! digital wallet application and the provider of YAP! digital wallet application, PT Bank Negara Indonesia, located in Pasar Kliwon, Surakarta, and conducted literature study. According to the subject, this legal writing used an interactive analysis model for the data analysis technique. The results of the study can be known the problems during the transaction process for the users can cause material and immaterial losses. The problems that occur can be seen from technical factors, namely the application service system that does not work as a service facility for transactions and juridical factors, namely the incompatibility of the electronic contract that has been previously agreed upon with its implementation in the field. The organizer does not provide good legal protection because the implementation is not in accordance with the Principle of Protection because it does not guarantee the standard of maintenance and appropriateness of the operating system on the digital wallet application system properly, and has committed default because does not carry out its obligations in accordance with what has been agreed on in the electronic contract and causes material and immaterial losses to users of the digital wallet application.

Solutions for bad protection are that the administrator, PT Bank Negara Indonesia, is expected to include clauses regarding the guarantee for the standard of maintenance, care, and feasibility of the operating system in the digital wallet application system to be included in YAP! electronic contract. The administrator is also expected to improve and expand their services when the users make a complaint about all problems so that it can minimize the material loss for the users. Furthermore, the solution for YAP! users to pay attention to the contents of calluses in electronic contract agreements in detail in order to minimize future disputes and always follow up on complaints made until the problems are resolved by the organizers in order to minimize material and immaterial losses.

Keywords: Digital Wallet Application; Digital Wallet Users; Electronic Contract; Electronic Transactions; Legal Protection;

MOTTO

"Bila kau cemas dan gelisah akan sesuatu, masuklah ke dalamnya sebab ketakutan menghadapinya lebih mengganggu daripada sesuatu yang kau takuti sendiri".

(Ali Bin Abi Thalib)

"Bukanlah ilmu yang semestinya mendatangimu, tetapi kamulah yang seharusnya mendatangi ilmu itu."

(Imam Malik)

"Untuk mencapai sesuatu, harus diperjuangkan dulu. Seperti mengambil buah kelapa, dan tidak menunggu saja seperti jatuh durian yang telah masak."

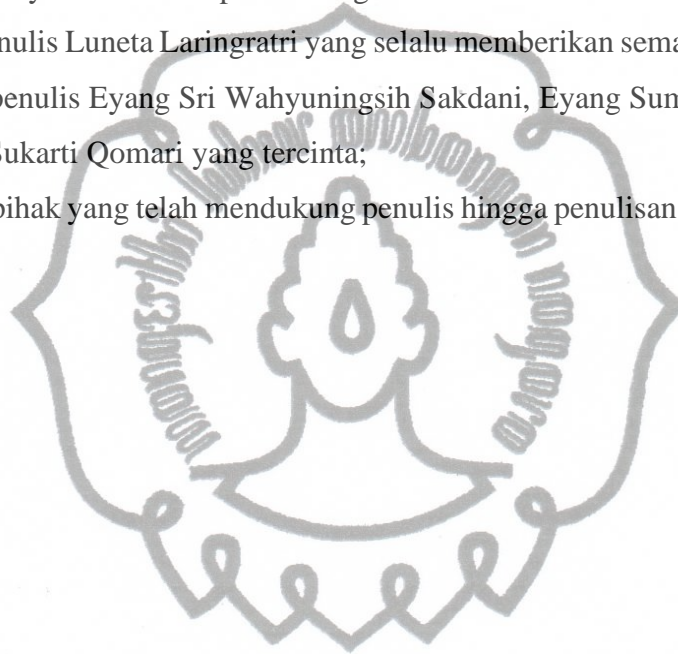
(Mohammad Natsir)

commit to user

PERSEMBAHAN

Penulisan hukum ini penulisan persembahkan kepada :

1. Kedua orangtua penulis, Bapak Tegar Pembangun dan Ibu Indah Antari Murti yang telah memberi banyak dukungan serta kasih sayang kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Adik penulis Luneta Laringratri yang selalu memberikan semangat dan hiburan;
3. Nenek penulis Eyang Sri Wahyuningsih Saktani, Eyang Sumarni Suwarto dan Eyang Sukarti Qomari yang tercinta;
4. Semua pihak yang telah mendukung penulis hingga penulisan hukum ini selesai.



commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum skripsi ini. Penulisan hukum ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat sarjana dengan judul **“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL DALAM SARANA BERTRANSAKSI”**

Berkaitan dengan judul skripsi diatas, penulis ingin mengkaji dan menganalisis mengenai permasalahan-permasalahan yang muncul saat pengguna dompet digital tersebut melakukan kegiatan transaksi dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak penyelenggara aplikasi dompet digital bagi para pengguna ketika mengalami kerugian. Penyelenggara dompet digital merupakan subjek hukum dalam hukum keperdataan yang memiliki peran penting dalam melakukan perlindungan terutama bagi para pengguna yang telah mengalami kerugian saat bertransaksi menggunakan *e-wallet*.

Pada kesempatan ini dengan rendah hati penulis bermaksud menyampaikan ucapan terimakasih kepada segenap pihak yang telah memberi bantuan, dukungan serta pertolongan selama penyusunan penulisan hukum ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Jamal Wiwoho, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta yang senantiasa memberikan motivasi serta pengarahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.
2. Ibu Prof. Dr. I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, S.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret yang senantiasa memberikan pengarahan dan dukungan kepada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Dr. Muhammad Rustamaji, S.H., M.H selaku Kepala Program Studi S1 Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret yang senantiasa membantu penulis dalam terlaksananya perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.

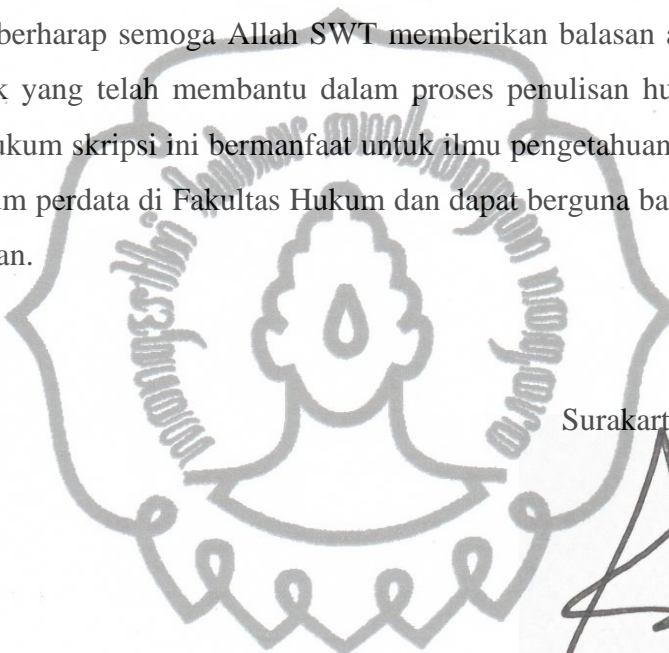
commit to user

4. Bapak Pranoto, S.H., M.H. selaku Ketua bagian Hukum Perdata yang telah membantu khususnya dalam penunjukan dosen pembimbing.
5. Bapak Dr. Albertus Sentot Sudarwanto, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membimbing penulis dan memberikan pengarahan dalam penyusunan penulisan hukum ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh Pimpinan dan Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret yang senantiasa memberikan ilmu dan pengarahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.
7. Kepada Bapak Paino selaku Penyelia Pemasaran di Kantor Bank Negara Indonesia kecamatan Pasar Kliwon dan Para Pengguna yang telah bersedia memberikan informasi terkait data-data yang dibutuhkan terkait dengan penulisan hukum ini.
8. Kepada orang tua penulis, Bapak Tegar Pembangun Dayu Putro dan Ibu Indah Antari Murti yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan dengan baik
9. Kepada Adikku, Luneta Laringratri yang menjadi penyemangat dan penghibur penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Kepada Nenek penulis, Eyang Sri Wahyuningsih Sakdani, Eyang Sumarni Suwanto, dan Eyang Sukarti Qomari yang selalu mendukung memberi kasih sayang dan perhatian kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
11. Kepada Budhe dan Pakdhe penulis, Pakdhe Sting dan Budhe Ning yang selalu memberikan semangat dan dukungan saat penulis sedang mengerjakan penulisan hukum skripsi ini.
12. Kepada teman-teman dan sahabat penulis yang senantiasa menjadi teman dan saling memberi masukan serta dukungan saat penulis mengerjakan penulisan hukum skripsi ini.
13. Seluruh teman angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret khususnya di bagian hukum keperdataan, yang menjadi teman seperjuangan, semoga segera lulus dan sukses selalu.

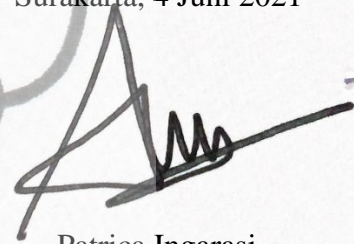
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang senantiasa memberikan dukungan maupun bantuan materiil kepada penulis sampai dengan penulisan hukum skripsi ini terselesaikan.

15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis berharap semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan hukum ini. Semoga penulisan hukum skripsi ini bermanfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata di Fakultas Hukum dan dapat berguna bagi orang lain yang membutuhkan.



Surakarta, 4 Juni 2021



Patrica Ingarasi

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	I
PENGESAHAN PENGUJI	II
SURAT PERNYATAN... ..	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT.....	VII
MOTTO	VIII
PERSEMBAHAN.....	IX
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan Hukum	17
BAB II	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Kerangka Teori atau Konseptual.....	21
1. Tinjauan Kontrak / Perjanjian	21
2. Tinjauan Kontrak Elektronik.....	30
3. Tinjauan Transaksi Dompot Digital (<i>E-wallet</i>).....	32
4. Tinjauan Perlindungan Konsumen	35
B. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III.....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran umum aplikasi dompet digital YAP!	40
2.Keabsahan Kontrak Elektronik pada dompet digital YAP! ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.....	46

3. Permasalahan yang timbul dari proses transaksi melalui aplikasi dompet digital bagi para pengguna	51
4. Perlindungan hukum penyelenggara aplikasi dompet digital terhadap pengguna aplikasi ketika mengalami kerugian	54
B. Pembahasan.....	57
1. Permasalahan yang timbul dari proses transaksi melalui aplikasi dompet digital bagi para pengguna	57
2. Perlindungan hukum penyelenggara aplikasi dompet digital terhadap pengguna aplikasi ketika mengalami kerugian	59
BAB IV	66
PENUTUP	66
A. Simpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

