

PENYELESAIAN SENGKETA PENGISIAN SALDO (*Top Up*) PADA APLIKASI OVO

SKRIPSI



OLEH:

VINCA ELZA VERONICA
NPM: 17300106

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

FAKULTAS HUKUM

2020

PENYELESAIAN SENGKETA PENGISIAN SALDO (*Top Up*) PADA APLIKASI OVO

SKRIPSI

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**



OLEH:

**VINCA ELZA VERONICA
NPM: 17300106**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
2020**

PENYELESAIAN SENGKETA PENGISIAN SALDO

(Top Up) PADA APLIKASI OVO

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA



OLEH:

VINCA ELZA VERONICA
NPM: 17300106

SURABAYA, 20 JANUARI 2020

MENGESAHKAN,

DEKAN

PEMBIMBING

Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum

Dr. EDI KRISHARYANTO S.H, M.H

PENYELESAIAN SENGKETA PENGISIAN SALDO

(Top Up) PADA APLIKASI OVO

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN:

OLEH:

VINCA ELZA VERONICA
NPM: 17300106

**TELAH DIPERTAHANKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 20 JANUARI 2021
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI,

1. **Dr. Fani Martiawan Kumara Putra, S.H., M.H.** (KETUA)
2. **Desy Nurkristia Tejawati, S.H., M.Kn.** (ANGGOTA)
3. **Dr. Edi Krisharyanto, S.H., M.H.** (ANGGOTA)

1. 
2. 
3. 

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulilah, saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmatnya akhirnya skripsi yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Pengisian Saldo (Top Up) Pada Aplikasi OVO“ dapat saya selesaikan dengan baik .

Berkenaan dengan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih untuk segala dorongan, bantuan, motivasi dan semangat, serta inspirasi kepada:

1. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Ibu Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr.Edi Krisharyanto, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dengan penuh kesabaran dan memberi pengarahan serta bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu hukum dan membimbing dengan baik selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Kepala Tata Usaha beserta jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas pelayanan selama mengikuti perkuliahan.
6. Kepada mama Umani dan papi Dr.AR. Shadiqin. M.kes., AIFO yang telah memberi dukungan dan dorongan moral dan materiil serta doa yang tiada pernah berhenti.
7. Sahabat – sahabat saya Inna Keneka , Rizma , Stela , Jeje , April , Indro , Meme , Vivi , Dela , Sasmita , Bila , Inap , Qiqi , Talita , Shavira dan Litania yang selalu ada buat saya dan selalu memberikan semangat serta motivasi.
8. Kepada saudara sepupu saya Miranda, Lulu, Ersita, Dea, dan keluarga saya yang lain nya yang selalu memberikan motivasi dan semangat mengerjakan skripsi.
9. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga karya ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

Hormat kami

Vinca Elza Veronica

SURAT PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : VINCA ELZA VERONICA
NPM : 17300106
Alamat : Jl. Donowati 2 No.20
No. Telp (HP) : 081331050528

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul : **PENYELESAIAN SENGKETA PENGISIAN SALDO (*Top Up*) PADA APLIKASI OVO** adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan dimedia, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiatus) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya Skripsi tersebut ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagiarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhan oleh Fakultas.

Demikian Pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan perguruan tinggi.

Surabaya,03 Januari 2021

Yang Menyatakan,



VINCA ELZA VERONICA

NPM: 17300106

ABSTRACT

The study, entitled Dispute Resolution for Top Up on the Ovo Application, aims to find out and understand and analyze the problems that occur in filling up (Top Up) OVO balances. The formulation of the problem in writing this thesis is First, how is the legal relationship and the process of filling balances between users and PT payment providers through OVO. Second, what are the legal remedies for failures in filling user top ups through OVO.

The method used in this thesis is to use normative research methods with library research which is a study of the rules of legislation and literature or reading material related to the material discussed.

Based on research conducted, the results of the study have a conclusion. First; The legal relationship that occurs between OVO and the user when the user agrees to the terms and conditions in the OVO application, gives rise to rights and obligations between the parties. OVO, users and merchants, the process of replenishing balances can be done in several ways according to user interests. Second; Legal remedies that can be taken by the user when a dispute occurs when the user has filled the balance correctly but the balance is not debited, the user can take legal remedies or through other alternative dispute resolution institutions in accordance with the provisions of the Legislation. Alternative Dispute Resolution (APS) is increasingly being used by businesses to resolve disputes outside the court such as: Negotiation, Mediation, Conciliation and Arbitration.

Keywords: *dispute, top up, OVO*

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Penyelesaian Sengketa Pengisian Saldo (*Top Up*) Pada Aplikasi Ovo, bertujuan untuk mengetahui dan memahami serta menganalisis permasalahan yang terjadi pada pengisian (*Top Up*) saldo OVO. Rumusan masalah pada penulisan skripsi ini adalah Pertama, Bagaimana hubungan hukum dan proses pengisian saldo antara pengguna dengan PT penyedia pembayaran melalui OVO. Kedua, Bagaimana upaya hukum atas kegagalan dalam pengisian top up pengguna melalui OVO.

Metode yang digunakan dalam skripsi ini yakni menggunakan metode penelitian normatif dengan penelitian kepustakaan yang merupakan penelitian terhadap aturan Perundang-Undangan dan literatur atau bahan bacaan yang berkaitan dengan materi yang dibahas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil penelitian terdapat suatu kesimpulan. Pertama; Hubungan hukum yang terjadi antara pihak OVO dan pengguna ketika pengguna menyetujui syarat dan ketentuan pada aplikasi OVO sehingga menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak nya perjanjian yang terbentuk melalui perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh pihak OVO, pihak yang terlibat dalam proses pengisian saldo yaitu pihak OVO, pengguna dan merchant, proses pengisian saldo dapat dilakukan dengan beberapa cara sesuai dengan minat pengguna nya. Kedua; Upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna ketika terjadi sengketa ketika pengguna telah melakukan pengisian saldo dengan benar namun saldo tidak terdebet maka pengguna dapat melakukan upaya hukum somasi atau melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) semakin banyak digunakan pelaku bisnis untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan seperti : Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.

Kata Kunci: sengketa, pengisian saldo (*Top Up*), OVO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
SURAT PERYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Konseptual.....	6
F. Metode Penelitian	16

BAB II HUBUNGAN HUKUM DAN PROSES PENGISIAN SALDO ANTAR PENGGUNA DENGAN PT PENYEDIA PEMBAYARAN MELALUI OVO	20
A. Hubungan Hukum Antara Pengguna Dengan Pihak OVO	20
B. Para Pihak Dalam Proses Pengisian Saldo.....	27
C. Proses Pengisian Saldo Melalui OVO	39
BAB III UPAYA HUKUM ATAS KEGAGALAN DALAM PENGISIAN TOP UP PENGGUNA MELALUI OVO.....	44
A. Bentuk Kegagalan Top Up Ovo	44
B. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa OVO	53
BAB IV PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR BACAAN	