

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI
ALODOKTER PADA KASUS *AUTODEBET* TANPA
PERSETUJUAN PENGGUNA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Di Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur**



**Oleh:
FAHREZA FAUZI PURNAMA
NPM. 1671210103**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM
SURABAYA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI
ALODOKTER PADA KASUS *AUTODEBET* TANPA
PERSETUJUAN PENGGUNA**

Disusun Oleh :

FAHREZA FAUZI PURNAMA

NPM. 1671210103

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi
pada tanggal 10 November 2022

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. H. SUTRISNO, S.H., M.Hum.

NIP. 19601212 198803 1001

Mengetahui,

DEKAN


Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si.

NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI
ALODOKTER PADA KASUS *AUTODEBET* TANPA
PERSETUJUAN PENGGUNA**


Disusun Oleh :

FAHREZA FAUZI PURNAMA

NPM. 1671210103

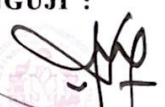
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 18 Januari 2023

PEMBIMBING :



Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

TIM PENGUJI :


1.


Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001


2.


Dr. HERVINA PUSPITOSARI, SH., MH.
NIP. 19851001 201903 2014

3.


P. HANDOKO, SH., S.Sos., MM.
NIP. 19660926 199203 1001

Mengetahui,
DEKAN


Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI
ALODOKTER PADA KASUS *AUTODEBET* TANPA
PERSETUJUAN PENGGUNA**

Disusun Oleh :

FAHREZA FAUZI PURNAMA

NPM. 1671210103

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 25 Januari 2023


PEMBIMBING :


Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

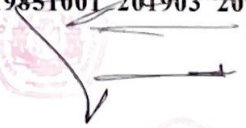
TIM PENGUJI :

1. 
Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001


2.


Dr. HERVINA PUSPITOSARI, SH., MH.
NIP. 19851001 201903 2014

3.


P. HANDOKO, SH., S.Sos., MM.
NIP. 19660926 199203 1001

Mengetahui,
DEKAN


Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

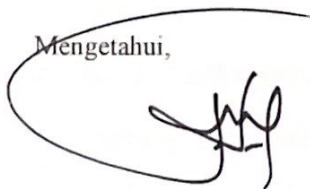
Nama : FAHREZA FAUZI PURNAMA
Tempat/ Tanggal lahir : Surabaya, 18 September 1993
NPM : 1671210103
Konsentrasi : Perdata
Alamat : Jl. Mulyosari Utara IX/36

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI ALODOKTER PADA KASUS AUTODEBET TANPA PERSETUJUAN PENGGUNA”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum ada fakultas hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya ini merupakan hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Mengetahui,



Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum
NIP. 196012121988031001

10 November 2022



FAHREZA FAUZI PURNAMA
NPM. 1671210103

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puja dan Puji Syukur atas Kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga Penulis mampu menulis dan menyelesaikan Skripsi ini. Pada kesempatan ini, Penulis mengambil Judul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Alodokter Pada Kasus *Autodebet* Tanpa Persetujuan Pengguna”**.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan berdasarkan kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang dimaksudkan sebagai sarana untuk menambah serta membandingkan ilmu pengetahuan dan wawasan baik secara teori maupun dalam praktiknya di lapangan, serta diharapkan juga dapat memberikan bekal mengenai hal - hal yang berkaitan dengan disiplin ilmu sebelum mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi. Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka di kesempatan ini Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.

6. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing penelitian skripsi Penulis di Fakultas Hukum.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
8. Bapak dan Ibu Tim Penguji Skripsi yang telah memberikan evaluasi, kritik dan saran yang penting untuk Penulis kedepannya.
9. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
10. Kedua orang tua Penulis, Mayjen Mar (Purn.) H. Budi Purnama, S.Pi., M.Agr. dan Hj. Dwi Anggarawati S.H., M.Hum., yang selalu mendoakan dan memberi dukungan atas segala proses meraih masa depan yang terbaik untuk Penulis.
11. Adik penulis, Aziza Zhafirah, yang terus memberi dorongan agar skripsi ini cepat selesai.
12. Teman-teman penulis: Lintang, Rizki, Gempita, Nanda, Aay, Nabilah, Adam, Iqbal dan Indah yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyusun skripsi ini.
13. Kepada Azizi, Terima Kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun Penulis terima dengan lapang dada. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi

semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan.

Surabaya, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI PENELITIAN FAKULTAS HUKUM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Penelitian Terdahulu	12
1.6 Landasan Konseptual.....	16
1.6.1 Tinjauan Transaksi Elektronik Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2008 Tentang ITE.....	16
1.6.2 Teori Perlindungan Hukum	23
1.6.3 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum.....	25
1.6.4 Tinjauan Umum Perlindungan Pengguna Indonesia	27

1.6.5 Hak-Hak Perlindungan Pengguna Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	31
1.6.6 Asas dan tujuan Perlindungan Pengguna.....	33
1.6.7 Pengertian Tentang Hak dan Kewajiban Pengguna.....	34
1.6.8 <i>Autodebet</i>	36
1.7 Metode Penelitian	39
1.7.1 Jenis dan Tipe Penelitian	39
1.7.2 Sumber data dan Bahan Hukum	40
1.7.3 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	42
1.7.4 Metode Analisis Data	43
1.7.5 Lokasi Penelitian	43
1.7.6 Waktu Penelitian.....	43
1.7.7 Sistematika Penulisan	44
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI ALODOKTER PADA KASUS AUTODEBET TANPA PERSETUJUAN PENGGUNA BERDASARKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	46
BAB III UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN PENGGUNA YANG AKUNNYA TERKENA AUTODEBET TANPA PERSETUJUAN PENGGUNA.....	67
3.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non-Litigasi	67
3.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi di Pengadilan	74

BAB IV PENUTUP	77
4.1 Kesimpulan	77
4.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Form Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Revisi Penguji I
- Lampiran 5 : Lembar Revisi Penguji II
- Lampiran 6 : Lembar Revisi Penguji III
- Lampiran 7 : Lembar Transkrip
- Lampiran 8 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM**

Nama Mahasiswa : FAHREZA FAUZI PURNAMA
NPM : 1671210103
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 18 September 1993
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI ALODOKTER
PADA KASUS AUTODEBET TANPA PERSETUJUAN PENGGUNA”**

ABSTRAKSI

Perlindungan pengguna adalah bagian dari hukum yang memuat asas- asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan pengguna, termasuk pada kasus Autodebet di salah satu aplikasi layanan jasa kesehatan Alodokter. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna bagi pengguna aplikasi Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menjawab permasalahan bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna yang akunnnya terkena autodebet tanpa persetujuan pengguna. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum normatif. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi alodokter pada kasus *autodebet* tanpa persetujuan pengguna berdasarkan Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut: Pasal 19, Pasal 62 ayat (1), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, Pasal 1365 KUHP, serta Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 45 ayat (2) UU ITE. Akan tetapi, karena pada aplikasi Alodokter diketahui memiliki klausul baku yaitu Pasal 6 dan Huruf A syarat dan ketentuan aplikasi alodokter yang menyatakan pihak Alodokter tidak bertanggung jawab atas cedera, kematian, kerusakan, atau kerugian apa pun yang dialami oleh pengguna akibat praktik Penyedia Layanan atau pihak ketiga lain, sehingga membuat pengguna tidak punya kedudukan dan perlindungan hukum yang jelas.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pengguna, Autodebet, Aplikasi Alodokter.