

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN APLIKASI OVO
SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK**



**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

**SYUURA SE
02011181621056**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2020

FAKULTAS HUKUM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SYUURA SE

NIM : 02011181621056

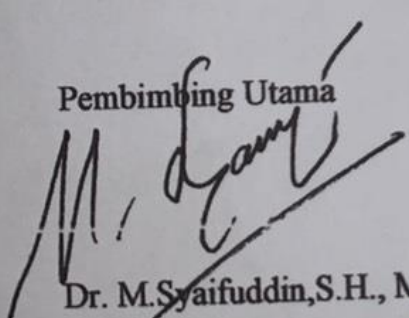
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN APLIKASI OVO
SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK**

Secara substansi telah disetujui
dan dinyatakan siap untuk diuji/dipertahankan

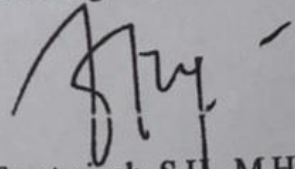
Palembang, 2019

Disetujui oleh :

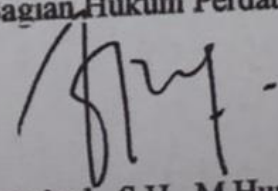
Pembimbing Utama


Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

Pembimbing Pembantu


Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum
NIP. 196511011992032001

Ketua Bagian Hukum Perdata


Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum
NIP. 196511011992032001

FAKULTAS HUKUM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SYUURA SE

NIM : 02011181621056

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN APLIKASI OVO
SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK**

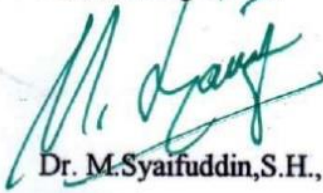
Secara substansi telah disetujui

dan dinyatakan siap untuk diuji/dipertahankan

Palembang, 2020

Disetujui oleh :

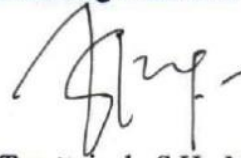
Pembimbing Utama



Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum

NIP. 197307281998021001

Pembimbing Pembantu




Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum

NIP. 196511011992032001



Mengetahui,

Dekan



Dr. Febrian, S.H., M.S.

NIP. 196201311989031001

PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Syuura Se
Nomor Induk Mahasiswa : 02011181621056
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 7 Desember 1998
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S-1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh Gelar di Program Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang,

2020



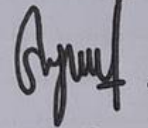
Syuura Se

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya lah penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Layanan Aplikasi OVO Sebagai Alat Pembayaran Elektronik”** yang merupakan persyaratan dari ujian komprehensif Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kesulitan-kesulitan dan masalah-masalah yang dihadapi. Namun, dengan adanya hal tersebut penulis tetap berusaha agar skripsi ini tetap selesai dan dengan dibantu oleh para pembimbing skripsi. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi para pembacanya.

Palembang, 20



Syuura Se

0201118162105

DAFTAR ISI

<i>HALAMAN JUDUL</i>	<i>i</i>
<i>LEMBAR PENGESAHAN</i>	<i>ii</i>
<i>PERNYATAAN</i>	<i>iii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>iv</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>viii</i>
<i>BAB I</i>	<i>1</i>
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup.....	11
F. Kerangka Teori.....	11
1. Teori Kepastian Hukum	11
2. Teori Perlindungan Hukum	13
3. Teori Kontrak Elektronik.....	15
4. Teori Perlindungan Konsumen	16
G. Defenisi Konsep.....	18
1. Kosumen.....	18
2. Pembayaran Elektronik.....	18
3. Layanan Aplikas OVO.....	19
H. Metode Penelitian	19
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Pendekatan Penelitian	20
3. Sumber dan Badan Hukum	21
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	22
5. Teknik Analisis Bahan Hukum	23
6. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	25
I. Sistematika Penulisan.....	26
<i>BAB II</i>	<i>28</i>

A.	Sistem Pembayaran	28
1.	Pengertian Sistem Pembayaran.....	28
2.	Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia	31
3.	Sistem Pembayaran Elektronik	33
B.	Kontrak Elektronik	36
1.	Pengertian Kontrak Elektronik.....	36
2.	Karakteristik Kontrak Elektronik (<i>Electronic Commerce</i>).....	38
3.	Syarat Sah Kontrak Elektronik (<i>e-contract</i>).....	38
C.	Perlindungan Konsumen.....	39
1.	Pengertian Perlindungan Hukum.....	39
2.	Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	42
3.	Prinsip Umum Perlindungan Konsumen.....	44
4.	Konsumen dan Pelaku Usaha	45
5.	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	50
BAB III.....		55
A.	Legalitas Pembayaran OVO Club pada Layanan Aplikasi OVO	55
1.	Landasan Yuridis Sistem Pembayaran Elektronik di Indonesia	55
2.	Landasan Yuridis Macam Macam E-Money dalam Sistem Pembayaran Elektronik.....	59
3.	Landasan Yuridis Pembayaran Layanan Aplikasi OVO	63
4.	Landasan Yuridis Layanan Aplikasi OVO Club dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	69
B.	Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian yang Dialami Pengguna Layanan OVO Sebagai Konsumen Terhadap Kesalahan Sistem pada Layanan Aplikasi OVO	78
1.	Perlindungan Hukum Preventif dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.....	78
2.	Perlindungan Hukum Preventif dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.	83
3.	Perlindungan Hukum Represif dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.....	87
4.	Perlindungan Hukum Represif dalam Peraturan Bank Indonesia.	88
BAB IV.....		91
A.	Kesimpulan	91
B.	Saran	93
LAMPIRAN.....		<i>Error! Bookmark not defined.</i>

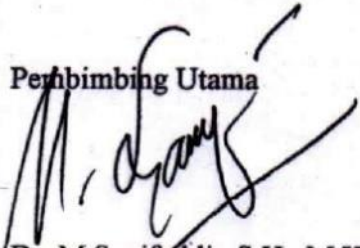
ABSTRAK

Sistem keuangan pada dasarnya adalah tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran terutama dalam menyediakan fasilitas jasa-jasa di bidang keuangan oleh lembaga-lembaga keuangan dan lembaga-lembaga lainnya. Teknologi telah memberikan banyak manfaat dan kemudahan untuk kegiatan sehari-hari, seperti halnya dalam proses pembayaran. Dengan semakin berkembangnya teknologi, kini pembayaran dapat dilakukan dengan *smartphone* menggunakan aplikasi Android atau IOS, yang tadinya pembayaran dalam transaksi barang atau jasa menggunakan website atau kartu kredit. Salah satu aplikasi Android atau IOS yang dapat digunakan sebagai alat transaksi pembayaran yaitu layanan Aplikasi OVO yang dapat di unduh melalui *Play store* Android atau IOS apple. Adapun permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini tentang legalitas layanan aplikasi OVO dan perlindungan perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan OVO sebagai konsumen terhadap kesalahan sistem pada layanan aplikasi OVO. Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menggunakan data primer, sekunder, dan tersier. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi OVO merupakan aplikasi yang legal dalam sistem pembayaran menurut Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan aplikasi OVO.

Kata Kunci : Sistem Pembayaran Elektronik, Layanan Aplikasi OVO, Perlindungan Konsumen.

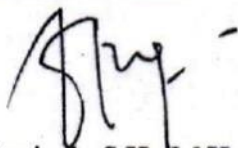
Mengetahui :

Pembimbing Utama


Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum

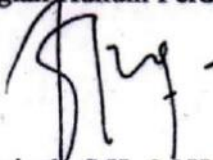
NIP. 197307281998021001

Pembimbing Pembantu


Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum

NIP. 196511011992032001

Ketua Bagian Hukum Perdata


Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum

NIP. 196511011992032001

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kebutuhan oleh masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kebutuhan kecepatan, ketepatan dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik. Sejarah membuktikan perkembangan alat pembayaran kita telah mengalami evolusi berupa data yang dapat ditempatkan pada suatu wadah atau disebut dengan alat pembayaran elektronik.¹

Secara sederhana, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaannya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan keperluan bertransaksi.² Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (top-up). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi

¹ Magdalena Karismariyanti, "Perancangan Sistem Akuntansi Penjualan dengan Pembayaran Elektronik"., *Telkom Jurnal Teknologi Informasi* Vol.1.No,Mei 2014, hal.20.

² Bank Indonesia, "Uang Elektronik". Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx> pada tanggal 21-08-2019

yang bersifat massal, cepat dan mikro, sehingga perkembangannya dapat membantu kelancaran transaksi di jalan tol, di bidang transaksi di jalan tol, di bidang transportasi seperti kereta api maupun angkutan umum lainnya atau transaksi di minimarket, *food court*, atau parkir.

Saat ini terdapat dua bentuk *e-money* yang beredar di Indonesia yaitu uang elektronik yang menggunakan media chip dan juga uang elektronik yang menggunakan server. Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 dijelaskan bahwa ada dua jenis uang elektronik yaitu uang elektronik registered dan uang elektronik unregistered.

Uang elektronik jenis server yang termasuk dalam jenis uang elektronik yang teregistrasi pada saat penerbitan uang elektronik, data identitas dari pemegang uang elektronik itu akan disimpan/didata oleh penerbit uang elektronik tersebut. Nominal uang yang dapat disimpan melalui uang jenis elektronik jenis server ini bisa mencapai nominal Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah). Tetapi pada saat penggunaan harus melalui identifikasi nomor terdaftar akun daring dan harus memasukan kode PIN terlebih dahulu sehingga tidak semua orang bisa menggunakannya dalam jumlah nominal dalam saldo di antara dua kartu pun dan juga pemotongan seriap transaksi juga berbeda.

Sistem keuangan pada dasarnya adalah tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran terutama dalam menyediakan fasilitas jasa-jasa di bidang keuangan oleh lembaga-lembaga keuangan dan lembaga-lembaga lainnya. Sistem keuangan Indonesia pada prinsipnya dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sistem

perbankan dan sistem lembaga keuangan bukan bank.³ Penjelasan yang lain memberikan penekanan pada perbedaan lembaga keuangan menjadi dua, yaitu pertama, lembaga keuangan bank (*bank financial intermediary*) dan kedua, lembaga keuangan bukan bank (*non bank financial intermediary*). Lembaga-lembaga keuangan bank merupakan bagian dari sistem moneter, sedangkan lembaga-lembaga keuangan lainnya berada di luar sistem moneter.⁴

Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga serta aturan mainnya. Terdapat dua jenis sistem pembayaran, yaitu pembayaran tunai dan non-tunai, Instrumen pembayaran yang digunakan pada sistem pembayaran tunai adalah uang kartal yaitu uang kertas dan uang.⁵ Sedangkan pembayaran non-tunai dapat menggunakan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK), Cek, Bilyet, Nota Debet, maupun uang elektronik.⁶

Evolusi alat pembayaran dalam bentuk *pepperless* diadopsi oleh Bank Indonesia dengan penerapan Sistem Kriling Nasional (SKN) yang secara signifikan telah

³ Djoni S. Gazali dan RAchmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010 hlm 39.

⁴ *Ibid.*, hlm.40.

⁵ Bank Indonesia, "Sistem Pembayaran", diakses dari <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/contents/default.aspx> pada tanggal 21-8-2019 pukul 23.43WIB

⁶ Magdalena Karismariyanti, "Perancangan Sistem Akutansi Penjualan dengan Pembayaran Elektronik"., *Telkom Jurnal Teknologi Informasi* Vol.1 No.7, Mei 2014, hal 239.

mengubah penggunaan warkat transfer (nota kredit) menjadi alat pembayaran elektronik (*Paperless*).⁷

Dalam sistem pembayaran non-tunai erat kaitanya dengan transaksi elektronik. Transaksi elektronik diatur dalam Pasal 12 Undang-Undang tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UUITE), yang berbunyi :

- 1) Penyelenggaraan transaksi elektronik dapat di lakukan dalam lingkup publik atau pun privat;
- 2) Para pihak yang dimaksud apada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung;
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Pemerintah.

Sedangkan transaksi elektronik itu sendiri adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib Beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.⁸

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor

⁷ Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Direktorat Pengedaran Uang, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang*, Bank Indonesia, 2008, hlm 2.

⁸ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik: studi kasus prita mulyasari*, Rineka Cipta, Jakarta 2009, hlm 57.

11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) pada Pasal 1 angka 6 mengatur bahwa "penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat."

Pembayaran dengan uang elektronik merupakan alternatif dapat digunakan saat ini. Penggunaan dengan uang elektronik sebagai alternatif alat pembayaran non-tunai di berbagai negara menunjukkan adanya potensi yang cukup besar untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai, khususnya pembayaran yang bersifat makro sampai dengan ritel.⁹ Sesuai dengan hal tersebut penggunaan sistem pembayaran elektronik memberikan manfaat bagi penggunanya karena dinilai cepat dan efisien. Untuk dapat digunakan, uang elektronik harus memiliki sifat yaitu dapat disimpan dan diambil di lain waktu, dan berguna ketika digunakan nilai uang didalam uang elektronik akan berkurang apabila konsumen menggunakannya untuk pembayaran atas nilai ekonomi yang telah dinikmati.¹⁰

Namun penyelenggaraan uang elektronik sebagai salah satu instrument pembayaran non-tunai di wilayah negara kesatuan Republik Indonesia harus tetap dilakukan dalam mata uang rupiah, memberikan manfaat bagi perekonomian Indonesia, dan dilakukan dengan mengedepankan penerapan prinsip kehati-hatian, manajemen resiko, serta persaingan usaha yang sehat.¹¹

⁹ Sri Hidayanti dkk, *Kajian Operasional E-Money*, Bank Indonesia, Oktober 2006, hlm.1

¹⁰ *Ibid*, hlm 9

¹¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang uang elektronik bagian mengingat.

Teknologi telah memberikan banyak manfaat dan kemudahan untuk kegiatan sehari-hari, seperti halnya dalam proses pembayaran. Dengan semakin berkembangnya teknologi, kini pembayaran dapat dilakukan dengan *smartphone* menggunakan aplikasi Android atau IOS, yang tadinya pembayaran dalam transaksi barang atau jasa menggunakan website atau kartu kredit. Salah satu aplikasi Android atau IOS yang dapat digunakan sebagai alat transaksi pembayaran yaitu layanan Aplikasi OVO yang dapat di unduh melalui *Play store* Android atau IOS apple.

Penggunaan layanan aplikasi OVO dinilai dapat mempermudah transaksi pembayaran dalam waktu yang singkat dan tidak perlu menunggu antrian terlalu lama. Dengan menggunakan layanan aplikasi OVO tidak perlu repot membawa uang cash atau uang tunai di saat melakukan transaksi cukup dengan *Smartphone* yang telah memiliki layanan aplikasi OVO, tidak perlu menerima uang kembalian karena saldo yang terpotong pada Layanan Aplikasi OVO telah terpotong sesuai dengan Jumlah yang akan di bayarkan dalam transaksi. Hanya saja kekurangan dari Layanan Aplikasi OVO adalah harus terhubung ke internet atau dalam keadaan *on-line* ketika menggunakannya. Apabila terjadi gangguan jaringan internet maka akan terganggu pada saat melakukan transaksi.

OVO adalah aplikasi pembayaran elektronik yang baru diluncurkan pada maret 2017.¹² Layanan Aplikasi OVO adalah salah satu Pladorm yang digunakan sebagai

¹² Randi Eka, "OVO dan Evolusi Layanan Pembayaran Mobile", diakses dari <https://dailysocial.id/post/ovo-dan-evolusi-layanan-pembayaran-mobile> pada tanggal 24-08-2019 pukul 12.22 WIB

media transaksi dalam melakukan pembayaran dengan metode pembayaran elektronik atau setara digital yang didalamnya terdapat saldo OVO cash, dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya aplikasi tersebut melalui *Smartphone*. OVO cash sendiri adalah sejumlah uang atau dana berupa uang elektronik (*e-money*) yang dapat diakses melalui Layanan Aplikasi OVO yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran di berbagai *merchant* rekanan, isi ulang (*top up*) dan pengecekan saldo.¹³

Untuk dapat menggunakan layanan aplikasi Ovo, harus mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengikuti petunjuk yang telah tersedia pada aplikasi, selanjutnya pengguna harus melakukan pengisian saldo OVO cash melalui transfer ATM bersama/prima dan juga di berbagai *merchant* rekanan OVO. Cara untuk melakukan *Top up* (pengisian ulang saldo OVO cash) dapat melalui ATM bersama/prima dan di berbagai tempat seperti Departemen Matahari Store, Hypermart, Maxx Coffee, Books&beyond, Bolt Zone, dan OVO Booth. Dengan syarat dan ketentuan dalam pengisian ulang saldo OVO cash; 1. Memastikan nomor telepon; 2. Top up yang berhasil tidak bisa di batalkan atau di kembalikan dalam bentuk apapun; 3. Top up tidak di kenakan biaya apapun; 4. Batasan minimum topup bervariasi mulai dari Rp50.000,00.¹⁴

¹³ PT. Visionet Internasional, "FAQ", diakses pada <https://www.ovo.id/faq> pada tanggal 24-08-2019 pukul 12.31 WIB

¹⁴PT.Visionet Internasional, "How to Top Up", diakses pada <https://www.ovo.id/howtotopup> diakses pada tanggal 24-08-2019 pukul 12.44 WIB

Aplikasi OVO ini memiliki dua layanan, golongan dan sistem uang elektronik yang berbeda dalam satu aplikasi OVO. Perbedaan dari setiap layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut yang mana pada setiap golongan pengguna pada aplikasi ini memiliki perbedaan yang sangat signifikan, sehingga tidak sedikit pengguna pada aplikasi OVO ini yang merasa dirugikan karena layanan yang disediakan oleh aplikasi terutama pada golongan OVO club terlebih pada pengguna yang baru yang menggunakan aplikasi. Tidak sedikit konsumen yang menja pengguna baru pada aplikasi ini merasa dirugikan dengan layanan aplikasi dikarenakan mereka yang melakukan pendaftaran aplikasi merasa ditipu karena kurangnya informasi mengenai aplikasi OVO tentang layanan dan penggunaa aplikasi, karena ketika melakukan pendaftaran tidak disebutkan bahwa mereka (pengguna baru) merupakan pengguna uang elektronik dengan layanan *unregister* dengan kata lain mereka adalah pengguna OVO club.

Disisi lain pembayaran elektonik ini haruslah dibarengi dengan peraturan yang mengatur hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa sehingga jika timbul permasalahan akan ada aturan hukum yang mengatur. Di antaranya hak konsumen untuk di berlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri.¹⁵

Namun layanan aplikasi pembayaran elektronik ini bukan tidak memiliki masalah. Karena layanan aplikasi pembayaran elektronik menggunakan jaringan

¹⁵ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm 2

internet maka pada saat menggunakannya haruslah terhubung dengan internet, apabila server yang terhubung dengan internet mengalami *error* (kesalahan server) pada Layanan Aplikasi OVO yang sering kali terjadi. Dimana pengguna melakukan pengisian saldo pada akun OVO nya, namun saldo yang diisikan tersebut tidak masuk ke akun pengguna.

Dalam hal ini pengguna haruslah dilindungi oleh hukum agar tidak merasa dirugikan, tercantum dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya usaha sehingga mampu menghasilkan barang dan/atau Jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak sekaligus mendapatkan kepastian barang dan jasa yang diperoleh tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM LAYANAN APLIKASI OVO SEBAGAI APLIKASI PEMBAYARAN ELEKTRONIK**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas. Maka permasalahan yang akan dikaji dalam permasalahan ini adalah :

1. Bagaimana legalitas pembayaran OVO club pada layanan aplikasi OVO?

2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan OVO sebagai konsumen terhadap kesalahan sistem pada layanan aplikasi OVO?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk memahami legalitas pembayaran OVO club pada layanan aplikasi OVO
2. Untuk memahami perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan aplikasi OVO sebagai konsumen terhadap kesalahan sistem pada layanan aplikasi OVO.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan hukum terutama hukum perdata, serta menjadi masukan dalam mengembangkan bahan-bahan tambahan acuan dalam mekanisme pelaksanaan sistem pembayaran di Indonesia. Khususnya terutama untuk perlindungan konsumen perngguna layanan aplikasi OVO.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan pengetahuan dalam layanan Aplikasi OVO yaitu:

- a. Bagi pengguna layanan OVO sebagai konsumen agar tidak merasa dirugikan terhadap permasalahan yang dikaji.
- b. Bagi penyelenggara layanan Aplikasi OVO agar dapat menegakan hukum yang mengikat.
- c. Bagi *merchant* rekanan Agar tidak merasa dirugikan akibat permasalahan yang akan dikaji.

E. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian antara lain, yaitu :

1. Legalitas pembayaran OVO club pada layanan aplikasi OVO.
2. Perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan aplikasi OVO sebagai konsumen terhadap kesalahan sistem pada layanan aplikasi OVO.

F. Kerangka Teori

1. Teori Kepastian Hukum

Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan, Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberative*. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam masyarakat. Aturan-

aturan itu menjadi batasan masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.¹⁶

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apasaja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.¹⁷

Asas kepastian hukum yaitu asas dalam negara hukum yang meutamakan landasan Peraturan Perundang-Undangan, kepatuhan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Kepastian hukum merupakan perlindungan yang diberikan oleh hukum Terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.¹⁸

Asas kepastian hukum ini berhubungan dengan latar belakang masalah karena pada bahasan memerlukan kepastian hukum untuk konsumen pengguna OVO agar mendapat perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap tindakan sewenang-

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm 158.

¹⁷ Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999

¹⁸ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal HUKUM (Pengantar Hukum)*, Liberty, Yogyakarta, 1998 hlm.58

wenang. yang berarti seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.

2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut fitzgerald menjelaskan Teori Perlindungan Hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegritaskan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dipihak lain. Hukum melindungi Kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya secara terukur untuk bertindak dalam rangka kepentingannya disebut sebagai hak. Keperluan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia. Sehingga hukum memiliki otoritas tetinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu dilindungi dan diatur.¹⁹ Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan dari orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁰

Teori perlindungan merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada pelindungan hukum yang diberikan masyarakat.

¹⁹ Muhammad Sayfuddin, Sri Turatmiyah dan Analisa Yahanan, *Hukum Perceraian*, Sinar Grafika, Cetakan Kedua, Jakarta: 2014, hlm.46.

²⁰ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung;2000,hlm.53.

Masyarakat yang didasarkan pada teori ini yaitu, masyarakat yang pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah secara yuridis.²¹

Perumusan prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia berlandaskan dari Pancasila yang berupa prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia.²²

Perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo adalah pemberian pengayoman terhadap HAM dari kerugian yang ditimbulkan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-haknya.²³ Selanjutnya, menurut Setiono, perlindungan hukum diartikan sebagai upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan yang sewenang-wenang yang melanggar dari aturan hukum yang bertujuan untuk ketertiban dan ketentraman manusia.²⁴ Adapun menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah kegiatan melindungi dengan menyasikan hubungan-hubungan nilai atau kaedah-kaedah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.²⁵

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :²⁶

²¹ Salim HS dan Erlies Septiani Nurbaiti, *Penetapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2014, hlm.259

²² Phiplips M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 1987, hlm 38.

²³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung; PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm 53.

²⁴ Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004, hlm 3

²⁵ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarja Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm 14

²⁶ *Ibid*, hlm 20

- a. Perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan hukum yang ditujukan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Seperti halnya terdapat batasan-batasan dalam suatu peraturan perundang-undangan yang dimaksudkan untuk mencegah suatu pelanggaran.
- b. Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang mengarah ke sanksi karena perlindungan hukum ini diberikan setelah terjadinya suatu pelanggaran.

Teori perlindungan hukum ini digunakan dalam penelitian ini karena berkaitan dengan tanggung jawab PT. Visionet Internasional dalam kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan aplikasi OVO. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan agar tercapai kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum. Teori ini sangat berkaitan dengan bahasan karena bertujuan untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan dari orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

3. Teori Kontrak Elektronik

Menurut Edmon kontrak elektronik adalah hubungan hukum secara elektronik, yang memadukan *networking* dari *computer based information system* dengan *telecommunication*, dengan media komputer global internet.

Kontrak dalam masyarakat umum adalah perjanjian yang dikenal secara lisan atau tulisan yang berhubungan dengan bidang sosial baik bidang bisnis atau perdagangan. Dalam pengertian demikian kontrak merupakan perjanjian. Namun demikian kontrak

merupakan perjanjian yang tertulis. Istilah kontrak sebagai terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *contract* adalah yang paling modern, paling luas dan paling lazim digunakan termasuk pemakaian dalam dunia bisnis.²⁷

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Penjelasan Pasal ini mengatakan Cukup jelas ketentuan ini mengandung makna bahwa suatu transaksi elektronik baru mengikat para pihak yang membuatnya bilamana dituangkan dalam kontak elektronik belum mempunyai kekuatan mengikat.

Teori ini erat kaitannya dengan bahasan pada penulisan ini karena memperjelas perjanjian antara konsumen pengguna layanan aplikasi OVO dengan pihak yang bertanggung jawab atas layanan aplikasi OVO. Bahwa perjanjian merupakan suatu peristiwa yang mana seorang berjanji kepada seorang lain untuk melakukan suatu hal. Maka dari peristiwa tersebut timbulah hubungan hukum.

4. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut Teori perlindungan konsumen selanjutnya adalah *due care theory*. Dalam doktrin ini dinyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produknya. Baik berupa barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Secara *a-contrario*, maka untuk dapat mempersalahkan pelaku usaha, maka konsumen harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha melanggar prinsip-prinsip kehati-hatian. Dalam hal ini yang aktif

²⁷ Munir Fuady, Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), Bandung; Citra Aditya, 2001, hlm 9.

dalam membuktikan kesalahan pelaku usaha adalah konsumen sedangkan pelaku usaha bersifat pasif. *due care theory* dikaitkan dengan hukum pembuktian di Indonesia dapat ditemukan pada Pasal 1865 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa "Setiap orang yang mengaku mempunyai suatu hak, atau menunjuk suatu peristiwa untuk meneguhkan haknya itu atau untuk membantah suatu hak orang lain, wajib membuktikan adanya hak atau kejadian yang di temukan itu" Pasal 1865 KUH Perdata ini berlaku dalam lapangan hukum perdata, baik terhadap konsumen yang menggugat secara wanprestasi ataupun atas dasar perbuatan melawan hukum. Dalam realita agak sulit bagi konsumen untuk menghadirkan bukti-bukti guna memperkuat gugatannya, sebaliknya, bagi pelaku usaha dengan berbagai keunggulannya (secara ekonomis, sosial, psikologis), relatif lebih mudah berkelit menghindar dari gugatan konsumen.²⁸

Undang- undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku efektif pada 20 April 2000 hingga dikeluarkannya sejumlah peraturan perundang-undangan pelaksanaan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), belum banyak terdapat perubahan sikap perlakuan pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini jelas terlihat sebagian besar komoditas yang terdapat pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen.²⁹

Teori perlindungan konsumen ini digunakan dalam penelitian ini karena berkaitan dengan perlindungan konsumen pada aplikasi layanan OVO agar tiiak mendapat kerugian yang disebabkan oleh aplikasi layanan OVO. Teori perlindungan

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2000, hlm.52.

²⁹ *Ibid*, hlm.63

konsumen sangat dibutuhkan agar tercapai kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum.

G. Defenisi Konsep

1. Kosumen

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen menurut phillip kotler (2000) semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.³⁰ Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, atau *consumen/konsumet*. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah, setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.³¹

2. Pembayaran Elektronik

Menurut Anita (2013) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pembayaran elektronik adalah pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan

³⁰Philip Kotler, *Principles of Marketing*, Jakarta: Erlangga, 2000, hlm. 166

³¹Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group, 2018, hlm 2

komunikasi seperti *Integrated Circuit (IC)*, *cryptography* dan jaringan komunikasi. Pembayaran elektronis yang kita kenal dan sudah ada di Indonesia saat ini antara lain phone banking, internet banking, kartu kredit dan kartu debit atau ATM. Meskipun teknologi yang digunakan berbeda-beda, seluruh pembayaran elektronis tersebut selalu terkait langsung dengan rekening nasabah bank yang menggunakannya. Dalam hal ini setiap instruksi pembayaran yang dilakukan nasabah, baik melalui phone banking, internet banking, kartu kredit maupun kartu debit atau ATM, selalu melalui proses otorisasi dan akan dibebankan langsung ke dalam rekening nasabah tersebut.³²

3. Layanan Aplikasi OVO

Layanan Aplikasi OVO adalah aplikasi *smart* yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi (OVO Cash) dan juga kesempatan yang lebih besar untuk mengumpulkan poin di banyak tempat (OVO Points).³³ Kemudahan bertransaksi dan pembayaran untuk segala kebutuhan. OVO sendiri merupakan aplikasi digital finance terpadu yang dikembangkan LippoX dibawah PT.Visionet Internasional, yang sudah terintegrasi dengan beberapa perusahaan Lippo. Di bawah naungan, sebuah smart financial apps diluncurkan. Bernama OVO, aplikasi ini mencoba mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan cashless dan mobile payment.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

³² Muhammad Sofyan Abidin, "Dampak Kebijakan E-Money di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru", Universitas Negeri Surabaya, hlm.10.

³³ PT. Visionet Internasional, "FAQ", <https://www.ovo.id/faq> diakses pada tanggal 22-09-2019 pukul 09.24 WIB

Adapun metode pendekatan yang digunakan penulis untuk membahas permasalahan yang ada dalam penelitian ini, dilakukan dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

Penelitian yuridis normatif atau juga disebut dengan penelitian hukum kepustakaan adalah suatu metode atau cara yang digunakan dalam penelitian hukum dengan meneliti bahan pustaka yang ada.³⁴ Penelitian hukum normatif mengkaji dari berbagai aspek seperti teori-teori hukum dan menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia yang berkaitan dalam menjawab permasalahan dalam penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statue Apporach*)

Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Pendekatan perundang-undangan atau *statue approach* adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.³⁵

b. Pendekatan Konseptual

Pendekatan ini dilakukan dengan cara melakukan pemahaman terhadap doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum yang

³⁴ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tindakan Singkat*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hlm.13-14.

³⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2009, hlm.93.

dijadikan sebagai dasar untuk membangun argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan dalam penelitian. Doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum maupun asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan dalam penea hukum.³⁶

3. Sumber dan Badan Hukum

Bahan penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

a. Bahan Hukum Primer, diantaranya adalah :

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), staatsblad tahun 1847 Nomor 23;
- 3) Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaga Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembar Negara RI Nomor 3821;
- 4) Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 66;
- 5) Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang, Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5223;

³⁶ *Ibid*, hlm.95.

- 6) Undang-Undang RI Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Lembaran Negara RI Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembar Negara Nomor 251, Tambahan Lembar Negara RI Nomor 5952;
- 7) Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembar Negara RI Nomor 5253; dan
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu segala kajian yang bersumber dari kepustakaan dan memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa buku, Jurnal, hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang akan teliti:
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yakni berupa kamus hukum, atikel, media masa, dan internet.³⁷

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini adalah teknik kepustakaan (*Library research*). Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan melakukan penelusuran bahan-bahan hukum primer, sekunder, tersier. Penelitian kepustakaan ini akan menjelaskan dengan metode kualitatif yaitu dengan melakukan uraian secara deskriptif dari buku-buku literatur dan media elektronik atau

³⁷ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm.13-14

bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang telah dikumpulkan dengan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.³⁸

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan dan diolah, dilakukan dengan cara analisis dan penafsiran (*interpretasi*) hukum, antara lain:³⁹

a. Penafsiran Gramatikal

Maksudnya menafsirkan Undang-undang menurut arti perkataan (istilah) atau bahasa untuk mengetahui makna ketentuan Undang-undangana ketentuan Undang-undang itu ditafsirkan atau dijelaskan dengan mengguraikannya menurut bahasa umum sehari-hari.⁴⁰

Kaitanya dalam penelitian ini, penafsiran gramatikal berguna untuk memberikan pemahaman atas suatu makna teks Pasal yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan aplikasi OVO.

b. Penafsiran Sistematis atau Logis

Penafsiran ini merupakan metode penafsiran terhadap peraturan perundang-undangan dengan menghubungkannya dengan peraturan hukum atau undang-undang

³⁸ Bahrer Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Penerbit Maju, 2008, hlm 35.

³⁹ Muhammad Syaifuddin dan Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Tesis*, Malang: Tunggul Mandiri, 2014, hlm.198

⁴⁰ Anjuzt Anggara, “Makalah Penafsiran Hukum” di Akses dari <http://www.anjuztprint.blogspot.com/2017/12/makalah-penafsiran-hukum-diajukan-untuk.html?m=1> pada tanggal 1-10-2019 pukul 10.45 WIB.

lain atau dengan keseluruhan sistem hukum. Menafsirkannya tidak boleh menyimpang atau keluar dari sistem perundang-undangan atau sistem hukum.⁴¹

Dengan menggunakan penafsiran ini maka peneliti dapat mengaitkan hukum yang ada di dalam penelitian ini dengan undang-undang terkait lainnya seperti KUHA Perdata, Undang-Undang perlindungan konsumen, dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau ilmu hukum lainnya yang secara langsung ataupun tidak langsung berkaitan dengan permasalahan hukum yang diteliti yaitu perlindungan terhadap pengguna aplikasi layanan OVO.

c. Penafsiran Otentik atau Penafsiran Secara Resmi

Adakalanya pembuat Undang-undang itu sendiri memberikan tafsiran tentang arti atau istilah yang digunakannya di dalam peraturan perundang-undangan yang dibuatnya. T'afsiran ini dinamakan tafsiran otentik atau tafsiran resmi. Disini hakim tidak diperkenankan melakukan penafsiran dengan cara lain selain dari apa yang telah ditentukan pengertiannya di dalam Undang-undang itu sendiri.⁴²

Penggunaan penafsiran otentik berguna bagi peneliti untuk mendapatkan penafsiran terhadap istilah tekstual otentik yang secara resmi dibuat oleh pembentuk undang-undang perlindungan konsumen, Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan KUH Perdata sehingga didapatkan batasan-batasan yang baku untuk

⁴¹ Nurzakiyah Aidatul Chusna, "Penafsiran Hukum" diakses dari <https://www.academia.eu> pada tanggal 1-10-2019 pukul 10.56 WIB.

⁴² Ensikloblogia, "Pengertian Penafsiran Hukum" diakses dari <https://www.ensikloblogia.com/2016/08/pengertian-penafsiran-hukum-dan-macam.html> pada tanggal 1-10-2019 pukul 11.00 WIB

dilakukan terhadap isu hukum yang diteliti yaitu perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan aplikasi OVO.

d. Penafsiran Teologis

Pada penafsiran ini, undang-undang ditafsirkan sesuai dengan tujuan pembentukan undang-undang, dan bukan hanya dari bunyi kata-katanya saja. Metode interpretasi teleologis berkaitan dengan suatu penguraian atau penafsiran formulasi kaidah-kaidah hukum menurut tujuan dan jangkauannya. Pada penggunaan metode ini, tekanan diletakkan pada fakta bahwa kaidah-kaidah hukum terhadap tujuan atau asas yang melandasi dan bahwa tujuan asas ini menentukan (berpengaruh) untuk interpretasi, atau bahwa kaidah hukum menyanggah fungsi tertentu, atau bermaksud kepentingan tertentu sehingga pada penerapan kaidah itu juga harus dipenuhi.⁴³

Kaitannya dalam penelitian ini, penafsiran teleologis ini menguraikan atau penafsiran formulasi kaidah-kaidah hukum menurut tujuan dan jangkauannya yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan aplikasi OVO.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari sebuah penelitian yang disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Kesimpulan yang baik adalah jawaban atas perumusan atau pertanyaan penelitian. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini adalah deduktif. Penarikan kesimpulan ini deduktif adalah menarik kesimpulan suatu kesimpulan

⁴³ Drs. C.S.T. Kansil, S.H, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1986, hlm.68

dimulai dari pernyataan umum menuju pernyataan-pernyataan khusus dengan menggunakan penalaran atau rasio (berfikir rasional).⁴⁴

I. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bab dimana masing-masing bab diuraikan permasalahannya secara tersendiri namun dalam konteks yang saling berkaitan dengan yang lainnya. Secara sistematis penulis menempatkan materi pembahasan, keseluruhan ke dalam 4 bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dari penulisan skripsi ini yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan tinjauan pustaka dari penulisan skripsi yang akan menguraikan teori-teori hukum diantaranya menguraikan sistem pembayaran dengan menggunakan aplikasi layanan OVO dan perlindungan konsumen bagi pengguna jika terjadi masalah hukum.

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas mengenai jawaban terhadap pertanyaan permasalahan hukum yang sudah dirumuskan mengenai bagaimana legalitas

⁴⁴ *Op.Cit*, Bahrer Johan Nasution, hlm.37

pembayaran menggunakan OVO Club dan bagaimana perlindungan hukum terhadap kerugian pengguna OVO pada saat terjadi kesalahan sistem pada layanan aplikasi OVO.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran mengenai permasalahan yang telah di bahas.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

TENTANG SISTEM PEMBAYARAN, KONTRAK ELEKTRONIK,

DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Sistem Pembayaran

1. Pengertian Sistem Pembayaran

Menurut Pasal 1 angka (6) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, selanjutnya disebut UU No.23 tahun 1999, "sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi".

Lebih lanjut sistem pembayaran adalah sistem yang berkaitan dengan kegiatan pemindahan dari satu pihak lain yang melibatkan berbagai komponen system pembayaran, antara lain alat pembayaran, kliring, dan setelmen. Dalam prakteknya, kegiatan sistem pembayaran melibatkan berbagai lembaga yang berperan sebagai penyelenggara pendukung jasa sistem pembayaran seperti bank, lembaga keuangan selain bank dan bahkan perorangan.⁴⁵

Seluruh perkembangan sistem pembayaran baik perkembangan dari sisi alat pembayaran, transaksi, maupun penyelenggara sistem pembayaran itu sendiri

⁴⁵ Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Direktorat Pengedaran Uang, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang*, Bank Indonesia, 2008, hlm.2.

memberikan konsekuensi terhadap tingkat risiko yang harus dikelola oleh para pelaku sistem pembayaran. Berdasarkan hal tersebut seluruh bank sentral semakin *concern* dengan perkembangan sistem pembayaran, termasuk Bank Indonesia dengan Pertimbangan, pertama, Bank Indonesia sangat berkepentingan atas terjaganya abilitas penyelenggara sistem pembayaran yang dikategorikan *Systemically Important Payment* (SIPS), yaitu sistem yang memproses transaksi-transaksi pembayaran yang bernilai besar *Concern* Bank Indonesia berkaitan dengan potensi resiko sistemik dan sistem pembayaran tersebut. Masih dalam kerangka terjaganya stabilitas penyelenggaraan sistem pembayaran, Bank Indonesia juga berkepentingan atas terjaganya stabilitas penyelenggaraan sistem pembayaran yang dikategorikan *System Wide Important Payment System* (SWIPS), yaitu sistem yang secara luas digunakan oleh masyarakat umum. Kedua, Bank Indonesia sangat berkepentingan atas terciptanya efisiensi sistem pembayaran baik yang diselenggarakan Bank Indonesia maupun di luar Bank Indonesia.⁴⁶

Menurut Mahyus Ekananda dalam Modulnya yang berjudul *Sistem Pembayaran dan Neraca Pembayaran Internasional*, "sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikut aturan mainnya".

⁴⁶ *Ibid*, hlm 2

Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia.⁴⁷

Untuk mendukung lancarnya aktivitas pembayaran, inovasi-inovasi baru dalam sebagai dampak positif dari perkembangan teknologi informasi. Hal ini tentunya bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat pengguna. Namun demikian, diperlukan suatu kebijakan dari Bank Indonesia untuk selalu menjaga dan meningkatkan keamanan dan efisiensi dalam penyelenggaraan sistem pembayaran dengan tetap memperhatikan pemenuhan aspek perlindungan konsumen.⁴⁸

Selain itu, peningkatan keamanan dalam sistem pembayaran bertujuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat akan berbagai alternatif instrumen pembayaran yang dapat digunakan masyarakat dalam kegiatan ekonomi yang dilakukannya. Dari sisi perluasan akses dalam sistem pembayaran, Bank Indonesia senantiasa mendorong industri sistem pembayaran untuk memperluas cakupan layanan sistem pembayaran sehingga dapat lebih luas dan merata ke seluruh wilayah Indonesia, tidak hanya di kota-kota besar.

Dalam UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, disebutkan bahwa salah satu tugas Bank Indonesia sebagai bank sentral adalah menyelenggarakan, mengatur, dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Lebih lanjut diatur di dalam Pasal 15 UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia mengatur bahwa :

- (1) Dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, Bank Indonesia berwenang

⁴⁷ *Ibid*, hlm 2

⁴⁸ *Ibid*, hlm 11.

- a. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas penyelenggaraan jasa system pembayaran;
 - b. Mewajibkan penyelenggara jasa system pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya;
 - c. Menetapkan penggunaan alat pembayaran
- (2) Pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bank Indonesia.

Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan kegiatan pemindahan dari satu pihak lain yang melibatkan berbagai komponen sistem pembayaran, antara lain alat pembayaran, kliring, dan setelmen. Dalam prakteknya, kegiatan sistem pembayaran melibatkan berbagai lembaga yang berperan sebagai penyelenggara pendukung jasa sistem pembayaran seperti bank, lembaga keuangan selain bank dan bahkan perorangan dan juga untuk mendukung lancarnya aktivitas pembayaran, inovasi-inovasi baru dalam sistem pembayaran banyak tercipta sebagai dampak positif dari perkembangan teknologi informasi. Hal ini tentunya bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat.

2. Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia

Pemantauan terhadap perkembangan aktivitas sistem pembayaran merupakan salah satu komponen yang digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai kegiatan perekonomian. Hal ini dikarenakan aktivitas sistem pembayaran pada setiap harinya secara langsung merefleksikan berbagai kondisi yang terjadi secara makro pada sistem keuangan maupun aktivitas mikro perekonomian masyarakat. Refleksi yang sangat jelas terlihat adalah ketika terjadi *shock* dalam perekonomian. Seperti dalam kasus krisis ekonomi pada periode laporan ini dimana kondisi perekonomian yang melambat berkolerasi dengan turunnya perputaran transaksi dari pelaku ekonomi.

Kasus segmentasi likuiditas perbankan dampak dari kekhawatiran bank terhadap risiko gagal bayar apabila mereka meminjamkan kelebihan likuiditasnya kepada bank lain juga tercermin di aktivitas transaksi Pasar Uang Antara Bank (PUAB) yang cenderung menurun.⁴⁹

Modernisasi pembayaran erat kaitannya dengan elektronisasi mekanisme maupun instrumen pembayaran. Mekanisme dan instrumen pembayaran konvensional secara bertahap mulai beralih ke instrumen yang bersifat elektronik. Perbankan selaku pionir dalam penggunaan instrumen elektronik telah menerapkan segala bentuk transfer dana secara elektronik. Bank Indonesia sendiri telah melakukan elektronisasi sistem pembayaran sejak diimplementasikannya sistem settlement antarbank melalui sistem *Bank Indonesia- Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) pada tahun 2000. Sejak itu, penggunaan instrumen elektronik antarbank pun semakin beragam. Desain Sistem BI-RTGS ditujukan untuk memproses transaksi *large value interbank fund transfer*. Karena sifatnya yang *real time*, otomatisasi pada *large value* ini selain memudahkan perbankan dalam mengelola likuiditasnya juga telah meningkatkan kemampuan likuiditas bagi bank-bank tersebut. Selain itu, aktivitas PUAB menjadi semakin fleksibel dan lebih likuid sehingga dapat mengurangi ketergantungan bank terhadap bank sentral.⁵⁰

Dalam perjalanannya karena tuntutan dalam kecepatan bertransaksi, sistem BI-RTGS ini tidak selalu didominasi oleh transaksi *large value*. Masyarakat selaku

⁴⁹ *Ibid*, hlm.6

⁵⁰ *Ibid*, hlm.7.

nasabah bank juga telah memanfaatkan fasilitas sistem BI-RTGS untuk transaksi nilai kecil. Kemudahan dan kecepatan transaksi menjadi faktor pendorong bagi masyarakat untuk menggunakan sistem BI-RTGS dalam melakukan transfer dana meskipun dengan konsekuensi biaya lebih tinggi dibandingkan transfer melalui sistem kliring. Tidak hanya untuk transaksi *large value*, elektronisasi sistem pembayaran yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia juga dilakukan pada *retail payment*, dalam hal ini sistem kliring Bank Indonesia (SKNB) yang layanannya telah terintegrasi secara nasional khususnya untuk *retail payment*.⁵¹

Aktivitas sistem pembayaran pada setiap harinya secara langsung merefleksikan berbagai kondisi yang terjadi secara makro pada sistem keuangan maupun aktivitas mikro perekonomian masyarakat. Refleksi yang sangat jelas terlihat adalah ketika terjadi *shock* dalam perekonomian. Seperti dalam kasus krisis ekonomi pada periode laporan ini dimana kondisi perekonomian yang melambat berkorelasi dengan turunnya perputaran transaksi dari pelaku ekonomi.

3. Sistem Pembayaran Elektronik

Di zaman perkembangan arus teknologi informasi yang sangat pesat seperti saat ini, Indonesia sebagai negara berkembang harus selalu mengikuti tren pemantauan teknologi yang ada. Selain untuk mengejar ketertinggalan dalam bidang teknologi dengan negara-negara maju, juga untuk bertahan dalam persaingan bisnis dalam skala yang lebih luas atau global.

⁵¹ *Ibid*, hlm 7

Internet sebagai salah satu media teknologi informasi yang modern, telah menyebar dan berkembang pesat dalam segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia dan seluruh dunia. Tak terkecuali dalam bidang perekonomian. Dengan adanya internet, memudahkan penyampaian informasi secara cepat, luas dan akurat. *E-commerce* merupakan salah satu hasil penerapan internet dalam bidang ekonomi.⁵²

Menurut Laudon dan Traver, *e-commerce* adalah transaksi bisnis yang dilakukan dengan menggunakan internet dan web yang memenuhi dua syarat, yaitu seluruh transaksi dilakukan dengan teknologi media digital (terutama transaksi yang terjadi melalui internet dan web) serta terjadi perpindahan mata uang pada transaksi tersebut.⁵³

Seperti yang dijelaskan dalam definisi *e-commerce* tersebut, bahwa terjadi transaksi yang melibatkan mata uang menggunakan teknologi media digital. Transaksi tersebut adalah terkait sistem pembayaran.

Dijelaskan oleh Laudon dan Traver beberapa macam sistem pembayaran dalam *e-commerce* adalah sebagai berikut:

a. Kartu Kredit Online

Merupakan bentuk utama sistem pembayaran online. Ada 5 pihak yang terlibat dalam pembelian kredit online yaitu konsumen, penjual, *clearinghouse*, bank penjual (kadang disebut dengan *acquiring bank*) dan bank yang mengeluarkan kartu kredit

⁵² Hestin Muyasari dkk, *Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi, 2014. Hlm. 1

⁵³ *Ibid*, hlm. 3

milik konsumen. Bagaimanapun, sistem kartu kredit online memiliki sejumlah batasan yang melibatkan keamanan, resiko penjualan, biaya, dan keadilan sosial.

b. Dompot digital (*digital wallets*)

Berusaha menandingi fungsionalitas dari dompet tradisional yang mengandung informasi identifikasi pribadi dan nilai yang tersimpan dalam beberapa bentuk.

c. Tunai digital (*digital cash*)

Merupakan token numeric online terbesar deposit bank atau akun kartu kredit.

d. Sistem *Stored-value online*

Memperbolehkan konsumen untuk melakukan pembayaran instan, online untuk penjual dan individu lain, berdasar nilai yang tersimpan dalam akun online. Beberapa sistem penyimpanan nilai online butuh agar user mengunduh dompet digital, sementara yang lain butuh user untuk sekedar *sign up* dan transfer uang dari akun yang telah ada ke akun nilai yang tersimpan online.

e. Sistem *digital accumulating balance*

Memperbolehkan user untuk melakukan pembelian pada web, mengakumulasi keseimbangan (*balance*) debit yang nanti akan ditagihkan pada akhir siklus (missal akhir hari, atau akhir bulan); konsumen lalu menghitung bayaran semua balan dengan menggunakan cek atau akun kartu kredit. Sistem akumulasi keseimbangan (*balance*), ideal untuk pembelian konten digital seperti trek musik, bagian buku, artikel maupun koran.

f. Sistem pembayaran cek digital

Perpanjangan dari infrastruktur checking dan banking saat ini.

g. Sistem pembayaran *wireless*

Sistem pembayaran berbasis telepon seluler yang memungkinkan untuk melakukan pembayaran *mobile*.⁵⁴

Namun, tidak seluruh tipe sistem pembayaran tersebut dapat diterapkan di Indonesia. Mengingat banyak faktor terkait pandangan masyarakat yang mendukung dan menolaknya. Tapi ada beberapa yang di terima masyarakat indonesia karena kemudahan dan praktis yang dianggap dapat mempermudah kegiatan masyarakat indonesia

B. Kontrak Elektronik

1. Pengertian Kontrak Elektronik

Hukum kontrak merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *Contract Of Law*, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *Overeenscomstrecht*. Kontrak adalah keseluruhan dari kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.⁵⁵

Perkembangan teknologi pada era globalisasi memungkinkan kegiatan perdagangan dilakukan melalui media elektronik yang sering disebut dengan electronic

⁵⁴ Ibid, hlm.2-3

⁵⁵ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2005, hlm. 4

commerce atau e-commerce.⁵⁶ Layaknya perdagangan pada umumnya, e-commerce membutuhkan kontrak sebagai alas hak dan kewajiban para pihak dalam berdagang. Kontrak melalui media elektronik ini dikenal dengan istilah kontrak elektronik (e-contract).

Edmon Makarim dalam bukunya, "Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian", mendefinisikan kontrak elektronik atau online contract sebagai perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan (*networking*) dari sistem informasi berbasis computer (*computer cased information system*) dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi (*telecommunication based*) yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan komputer global internet (*network of network*)⁵⁷. Dari definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa kontrak elektronik atau *e-contract* adalah kontrak yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dengan menggunakan media elektronik seperti komputer, *gadget*, atau alat komunikasi lainnya melalui internet.

Electronic commerce atau sering disebut *e-commerce* memiliki beragam definisi, tapi pada umumnya, *e-commerce* merujuk pada semua bentuk transaksi komersial yang menyangkut organisasi dan individu yang didasarkan pada pemrosesan dan transmisi data yang digitalisasikan, termasuk teks, suara, dan gambar.⁵⁸

⁵⁶ Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Bandung: Mandar Maju, 2009, hlm 27-31

⁵⁷ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hlm.254-255

⁵⁸ Yahya Ahmad Zein, *Op.Cit*, hlm.26

kontrak elektronik atau *e-contract* adalah kontrak yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dengan menggunakan media elektronik seperti komputer, *gadget*, atau alat komunikasi lainnya melalui internet. Untuk mempermudah kegiatan kontrak dan dianggap lebih praktis dalam pelaksanaannya.

2. Karakteristik Kontrak Elektronik (*Electronic Commerce*)

E-Commerce dalam penerapannya memiliki beberapa karakteristik utama yang menjadikannya berbeda dengan perdagangan konvensional, Reypport dan Jaworski memberikan beberapa karakteristik utama dari e-commerce, yakni :⁵⁹

- a. *E-Commerce* berkaitan erat dengan pertukaran informasi digital antara para pihak;
- b. *E-Commerce* dimungkinkan oleh adanya teknologi (*technology enabled*);
- c. *E-Commerce* menggunakan teknologi sebagai media (*technology mediated*);
- d. *E-commerce* berkaitan dengan aktivitas-aktivitas intra dan inter organisasional yang menunjang proses pertukaran.

E-Commerce tidak hanya dapat dilakukan melalui internet, ada pula jenis-jenis transaksi elektronik lainnya yang dapat dilaksanakan menggunakan teknologi selain internet. Menurut Whiteley, e-commerce terbagi dalam tiga jenis, yaitu Pasar Elektronik (EM), EDI, dan Internet-Commerce.⁶⁰

3. Syarat Sah Kontrak Elektronik (*e-contract*)

Menurut M. Arsyad Sanusi ada lima syarat sah pembentukan kontrak elektronik, yaitu *offer* (penawaran), *acceptance* (penerimaan), persyaratan tertulis dan tanda

⁵⁹ Jeffrey F. Rayport dan Bernard J. Jaworski, *E-Commerce*, Singapura: McGrawhill, 2001, hlm.2-3

⁶⁰ M. Arsyad Sanusi, *Hukum Teknologi & Informasi*, Cet. 5, Jakarta: Tim Kemas Buku, 2005, hlm.151.

tangan, kecakapan dan kewenangan untuk melakukan transaksi, dan konsiderasi. Lima persyaratan ini akan dijelaskan sebagai berikut:⁶¹

- a. *Offer* (Penawaran)
- b. *Acceptance* (Penerimaan Penawaran)
- c. Persyaratan tertulis dan Tanda tangan
- d. Kecakapan atau Kewenangan untuk Melakukan Transaksi
- e. Konsiderasi

Dalam konteks transaksi bisnis yang menggunakan *e-commerce*, menurut penerimaannya (*acceptance*) kontrak elektronik memiliki 4 (empat) macam kontrak, yakni: *Electronic Mail* (E-Mail), *Shrinkwrap Contract*, *Clickwrap Contract*, dan *Browsewrap Contract*.⁶²

C. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Sayipto Raharjo perlindungan hukum diartikan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum merupakan berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁶³

⁶¹ *Ibid*, hlm 377-389

⁶² *Ibid*, hlm 371

⁶³ Satjipto Raharjo, *Op.Cit.* 100.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang PKDRT pada Pasal 1 ayat (4) sebagai berikut : “Perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, Kejaksaan, pengadilan, atau pihak Lainnya, baik yang bersifat sementara maupun berdasarkan penetapan dari pengadilan.”

Disisi lain hakikat dari perlindungan hukum ialah jaminan bahwa jika hak atau suatu kepentingan dirugikan atau dilanggar, akan ada kepastian tentang tersedianya pemulihan atas kerugian yang terjadi serta upaya-upaya hukum dalam rangka pemulihan tersebut apakah itu secara yudisial atau non-yudisial. Secara konseptual, istilah perlindungan hukum mendeskripskan suatu keadaan berupa kebebasan pada diri seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang di dalam menikmati kebebasan tersebut terkandung jaminan berupa ketiadaan gangguan. Jaminan tersebut penting artinya karena jika proses penikmatan atas kebebasan tersebut terganggu, yang bersangkutan berhak mengajukan suatu tuntutan supaya gangguan dihentikan dan kerugian dapat diganti.⁶⁴

Perlindungan hukum tercipta karena adanya kumpulan manusia yang disebut masyarakat dalam suatu komunitas tertentu. Setiap individu dalam masyarakat tersebut mempunyai kepentingannya. Hukum mempunyai peranan besar yaitu sebaga kaidah untuk mengatur tingkah laku manusia dalam memenuhi kepentingannya, dengan

⁶⁴ Titon Slamet Kurnia, *Perlindungan Hukum Terhadap Mereka Terkenal di Indonesia Pasca Perjanjian TRIPs*, PT. Alumni, Bandung, 2011, hlm. 103

adanya hukum diharapkan tidak akan terjadi bentrokan kepentingan antara individu yang satu dengan yang lain.⁶⁵

Konsep perlindungan hukum bagi warganegara sesungguhnya telah menjadi fokus pemikiran para ahli pikir tentang negara dan hukum sejak zaman Yunani kuno, seperti Aristoteles dan Plato. Dalam perkembangannya selanjutnya muncul beberapa aliran atau mazhab besar yang mempengaruhi perkembangan hukum, misalnya aliran hukum alam, mazhab sejarah, mazhab positivisme, aliran sosiological yurisprudensi, dan critical legal studies (gerakan hukum kritis). Aliran atau mazhab tersebut merupakan inti dari prinsip perlindungan hukum bagi setiap warganegara dan tidak terpisahkan dari tujuan dibentuknya negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dirumuskan dalam Alinea IV Undang-Undang dasar Tahun 1945, yang antara lain menyebutkan:

“kemudian dari pada itu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia Maka disusunlah kemerdekaan Indonesia dalam suatu Undang-Undang Dasar

Rumusan diatas mendasari prinsip, pengakuan, dan perlindungan terhadap hak serta prinsip negara hukum. Dalam konteks perlindungan hukum terhadap hak konsumen dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam runtutanmya perlindungan konsumen di sana terlihat bahwa komsumen dilindungi secara hukum tentang apa-apa yung terjadi setelah adanya

⁶⁵ Surojo Wignojodiputra, *Pengantar Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1974, hlm.1

hubungan hukum seperti hubungan jual beli produk, bagaimana hak-hak konsumen dipenuhi oleh pihak produsen dan bagaimana bila terjadi sengketa. Semua sudah datur di dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut.⁶⁶

Perlindungan hukum mendeskripsikan suatu keadaan berupa kebebasan pada diri seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang di dalam menikmati kebebasan tersebut terkandung jaminan berupa ketiadaan gangguan. Jaminan tersebut penting artinya karena jika proses penikmatan atas kebebasan tersebut terganggu, yang bersangkutan berhak mengajukan suatu tuntutan supaya gangguan dihentikan dan kerugian dapat diganti.

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah hukum perlindungan konsumen sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk kedalam materi keduanya. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat, sehingga hukum konsumen dan hukum perlindungan adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum yang lebih luas itu. Az Nasution misalnya, berpendapat hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dan hukum konsumen yang memuat azas-azas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan

⁶⁶ Johan Arifin, *Perlindungan Hukum Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah*, Walisongo Press, Semarang, 2010, hlm 110-111

masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁶⁷

Hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan konsumen kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Lebih lanjut hukum perlindungan mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.⁶⁸

Dalam UUPK Pasal 1 ayat 1 bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Perlindungan bagi konsumen banyak macamnya, seperti perlindungan kesehatan dan keselamatan konsumen, hak atas kenyamanan, hak dilayani dengan baik oleh pelaku usaha, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang layak dan lain sebagainya. Banyaknya hak dalam perlindungan konsumen disebabkan oleh faktor bahwa konsumen adalah pelaku ekonomi yang penting, karena tanpa adanya konsumen dalam produksi barang atau jasa, maka suatu perekonomian tidak berjalan.

Dalam UUPK Pasal 3 tujuan perlindungan konsumen adalah:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

⁶⁷ Rizka Syafrina, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”, De Lega Lata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Volume 1, Nomor 2, 2016, hlm.430.

⁶⁸ Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.45.

- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Prinsip Umum Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, terdapat 5 prinsip umum perlindungan konsumen.

- a. Prinsip manfaat, yaitu segala upaya perlindungan konsumen harus memberi manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha;
- b. Prinsip keadilan, yaitu segala upaya perlindungan konsumen harus mendapat haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil;
- c. Prinsip keseimbangan, yaitu perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah;
- d. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu produk barang/jasa;

- e. Prinsip kepastian hukum, yaitu pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Prinsip-prinsip perlindungan tersebut diatas, dipadankan dengan tujuan perlindungan konsumen. Pasal 3 UUPK menetapkan 6 tujuan perlindungan konsumen, yakni:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen supaya terhindar dari dampak negatif pemakaian barang dan jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam mengambil keputusan mengenai hak-hak konsumennya;
- d. Menciptakan sistem perlindungan yang berkepastian hukum, keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab supaya konsumennya dapat terlindungi
- f. Meningkatkan kualitas produksi dengan jaminan kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Konsumen

Konsumen berasal dari Bahasa Inggris yaitu *consumers* atau dalam Bahasa Belanda disebut *consument* atau konsumen. Di dalam UUPK Pasal I angka (2) konsumen adalah; “bahwa setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Menurut Kotler, konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga untuk tujuan penggunaan personal.⁶⁹

⁶⁹ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global Edisi Revisi*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm.99.

Az Nasution menegaskan beberapa Batasan tentang konsumen, yaitu:⁷⁰

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Menurut UUKPK Pasal 4 dan Pasal 5 ada beberapa hak dan kewajiban dari konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/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/jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlukan untuk 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.

⁷⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm.25.

Kewajiban konsumen antara lain, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Pelaku Usaha

Di dalam pasal I angka (3) UUPK menyatakan : “Bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”. Kalangan ekonomi (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia), menctapkan bahwa pelaku ekonomi bersama dengan pelaku usaha, terdiri dari tiga kelompok besar yaitu:⁷¹

- 1) Kelompok penyedia dana (*investor*)
- 2) Kelompok pembuat barang atau jasa (*produsen*)
- 3) Kelompok pengedar barang atau jasa (*distributor*)

Menurut UUKPK Pasal 6 dan Pasal 7 ada beberapa hak dan kewajiban dari konsumen yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

⁷¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm.7

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha antara lain yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c. Posisi Konsumen dan Pelaku Usaha

Posisi konsumen pada dasarnya lebih lemah dari pelaku usaha. Posisi konsumen yang lemah ini menyebabkan pelaku usaha memiliki kecenderungan untuk melecehkan hak-hak konsumen. Menurut David Oughton dan Jhon Lowry, di dalam buku Abdul

halim Barkatullah, posisi konsumen yang lemah ini didasarkan pada beberapa argumentasi yaitu:⁷²

- 1) Dalam masyarakat modern. pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut diproduksi secara massal.
- 2) Terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar konsumen, dimana konsumen sering tidak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produksi barang dan/atau jasa yang diterimanya. Konsumen hampir tidak dapat diharapkan memahami sepenuhnya penggunaan produk-produk canggih yang tersedia.
- 3) Metode pengiklanan modern melakukan disinformasi kepada konsumen dari pada memberikan informasi secara objektif.
- 4) Pada dasarnya konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang. karena kesusulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai

Gagasan paternalism melatarbelakangi lahirnya undang-undang perlindungan konsumen hukum bagi konsumen, dimana terdapat rasa tidak percaya terhadap kemampuan konsumen melindungi diri sendiri akibat resiko keuangan yang dapat diperkirakan atau resiko kerugian fisik.⁷³

⁷² *Ibid*, hlm.9.

⁷³ *Ibid*

5. **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada hakikatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dengan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, langsung maupun tidak langsung.⁷⁴

Untuk mengatasi liku-liku proses pengadilan yang lama dan formal UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen. Dengan diundangkannya UUPK, maka masyarakat/konsumen yang dirugikan merasa terlindungi, dan mempunyai pilihan untuk mengadukan permasalahannya dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri, dengan proses beracara yang lebih lama atau dapat mengadukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁷⁵

⁷⁴ Susanti Agung Nugroho, "Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya", Jakarta: Kencana, 2008, hlm.12

⁷⁵ *Ibid*, hlm.13

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen di satu pihak dan pelaku usaha atau produsen di pihak lain. Konsumen sebagai pengguna/pemakai barang dan/atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang atau jasa. barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang atau jasa yang umumnya digunakan konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, keluarga, rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.⁷⁶

BPSK sebagaimana disebutkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Ketentuan final dan mengikat ini sebagaimana tercantum pada Pasal 54 Ayat (3) UUPK yang menyatakan “Putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat”. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa ini telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat

⁷⁶ Abdul Halim Barakatullah, “*Hak-Hak Konsumen*”, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm.77

mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk pemerintah di tiap-tiap daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.⁷⁷ Badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar UUPK No. 8 Tahun 1999.⁷⁸

Pasal 52 UUPK jo Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang BPSK yaitu:

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

⁷⁷ Gunawan Widjaja, "Alternatif Penyelesaian Sengketa", Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001, hlm. 76

⁷⁸ Suharman Rahmat, SH. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Serang, Makalah Presentasi dalam Acara Sosialisasi Perlindungan Konsumen pada 4 Desember 2014

- g. Memanggil Pelaku Usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran Undang-Undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka terdapat 2 fungsi strategis dari BPSK, yaitu:

- a. BPSK berfungsi sebagai intrumen hukum penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula oleh pelaku usaha, termasuk klausula baku yang dikeluarkan oleh PT.PLN(Pesero) dibidang kelistrikan, PT.Telkom(Pesero) dibidang telekomunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan pembiayaan dan lain-lain. Salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan

BPSK dibentuk agar penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cara mudah, cepat dan murah. Cepat karena undang undang menentukan dalam tenggang

waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya.⁷⁹ Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau. Setiap konsumenn yang merasa dirugikan pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atauu bukan warga negara asing.

Penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan asas cepat, sederhana dan biaya murah yang cara penyelesaian sengketanya ditempuh menggunakan salah satu metode penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa.

⁷⁹ Yusuf Sofi dan Somi Awan, “*Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*”, Jakarta: Piramedia, 2004, hlm. 17.

BAB III PEMBAHASAN

A. Legalitas Pembayaran OVO Club pada Layanan Aplikasi OVO

1. Landasan Yuridis Sistem Pembayaran Elektronik di Indonesia

Sistem pembayaran merupakan komponen penting dalam perekonomian terutama untuk menjamin terlaksananya transaksi pembayaran yang dilakukan masyarakat dan dunia usaha.⁸⁰ Menurut Pasal 1 huruf 6 Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Perkembangan teknologi membawa perubahan pada kegiatan perdagangan, yakni adanya kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang aman, cepat dan efisien dalam bertransaksi. Alat pembayaran mengalami perubahan dimulai dari alat pembayaran dalam bentuk uang tunai berupa logam dan kertas konvensional, kini telah berkembang dalam bentuk alat pembayaran elektronik.⁸¹

Dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik, perlu diperhatikan bahwa teknologi yang digunakan merupakan hasil cipta manusia yang mempunyai

⁸⁰ Aprilda Rosita, “ Legalitas Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik Asingwechat Pay di Indonesia“, Jurnal Ilmu social dan Pendidikan, Vol. 3 No.3, 2018, hlm.210

⁸¹Anita Candrawati, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran*, Universitas Udayana, hlm.2

kelemahan-kelemahan yang dapat disalahgunakan dalam penggunaannya. Hal ini yang perlu mendapat kepastian dari jaminan hukum terhadap para penggunanya.

Dalam kaitannya dengan uang elektronik (*e-money*), pembentukan peraturan perundang-undangan harus berlaku juga bagi pelaku usaha atau penerbit, dan adanya konsistensi terhadap peraturan dan pelaksanaannya. Aturan-aturan tersebut harus diumumkan dan dirumuskan secara jelas dan dapat dimengerti oleh pemegang kartu sebagai objek dari pengaturan tersebut, hal ini karena sistem transaksi elektronik merupakan transaksi dengan alat buktinya bersifat elektronik.⁸²

Uang elektronik (*e-money*) mempunyai karakteristik yang berbeda dengan pembayaran elektronik yang telah ada sebelumnya, seperti *phone banking*, internet banking, kartu kredit dan kartu debit, karena setiap pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank (pada saat melakukan pembayaran tidak dibebankan ke rekening nasabah di bank), sebab *e-money* tersebut merupakan produk *stored value* dimana sejumlah nilai (*monetary value*) telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan (*prepaid*).⁸³

Uang elektronik pada hakikatnya merupakan uang tunai tanpa ada fisik (*cashless money*), yang nilai uangnya berasal dari nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada

⁸² Niniek Suparni, *CyberspacePeoblematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 110-111.

⁸³ Mintarsih, "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 29 No. 02, hlm.230

penerbitnya, kemudian disimpan secara elektronik dalam suatu media elektronik berupa server (*hard drive*) atau kartu *chip*, yang berfungsi sebagai alat pembayaran non tunai kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik yang bersangkutan. Nilai uang (*monetary value*) pada uang elektronik tersebut berbentuk elektronik (nilai elektronik) yang didapat dengan cara menukarkan sejumlah uang tunai atau pendebitan rekeningnya di bank untuk kemudian disimpan secara elektronik dalam media elektronik berupa kartu penyimpan dana (*stored value card*).⁸⁴

Untuk membantu mengimbangi berkembangnya perekonomian nasional sekarang ini dengan permasalahan yang semakin rumit dan pelik dengan sistem keuangan yang semakin maju dan berkembang, untuk itulah kebijakan baru dalam bidang ekonomi yang berkesesuaian dengan bidang keuangan.⁸⁵ Dengan adanya kondisi sedemikian rupa, maka Bank sentral Indonesia yakni Bank Indonesia (selanjutnya disebut BI) mengemban tugas dalam menetapkan kebijakan moneter untuk mengatur sistematis pembayaran, yang mana dimulai dari dikeluarkannya metode atau sistem pembayaran elektronik ini (*e-money*). Kebijakan inilah yang telah ditetapkan dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/2018.⁸⁶ Uang elektronik (*e-money*) merupakan sebuah inovasi untuk kebutuhan transaksi pembayaran yang bersifat mikro yaitu pembayaran dalam jumlah sedikit.

⁸⁴ *Ibid*, hlm. 242

⁸⁵ Muhammad Sofyan Abidin, "Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru", Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, hlm.3

⁸⁶ *Ibid*, hlm.3

Dalam Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/2018 tentang Uang Elektronik secara eksplisit menyatakan bahwa merupakan *e-money* sebagai alat pembayaran adalah apabila telah memenuhi instrumen sebagai berikut:

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip;
- c. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

Maka berdasarkan penjelasan dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut, terdapat unsur penting yang berkaitan dengan keberlakuan uang elektronik adalah “nilai uang dapat disimpan dalam suatu media yang berbentuk *server* atau *chip*”. Apabila melihat unsur huruf a dapat ditafsirkan bahwa dalam menerbitkan *e-money* haruslah berdasarkan nilai uang yang telah terlebih dahulu disetorkan, dan nilai uang yang dimaksud dalam hal ini merupakan nilai uang yang bersatuan Rupiah yang disimpan secara elektronik. Ketentuan inilah yang memperjelas bahwa *e-money* tidak melanggar ketentuan pada Pasal 123 ayat (2) UU Mata Uang.

Dasar hukum yang mengatur tentang uang elektronik sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada BAB V Transaksi Elektronik Pasal 17 sampai Pasal 22.
- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang diubah dengan

Undang-Undang Nomor 16/8/PBI/2014 dan diubah lagi dengan Undang-undang Nomor 18/17/PBI/2016 Tentang Uang Elektronik.

- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dalam Pasal 2.
- d. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik.
- e. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penyelenggara dan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran di Indonesia.

2. Landasan Yuridis Macam Macam E-Money dalam Sistem Pembayaran Elektronik.

Uang elektronik adalah alat pembayaran non tunai yang dibuat oleh Bank Indonesia sebagai alat pembayaran yang berbasis elektronik. Alat pembayaran ini sama fungsinya dengan alat pembayaran uang kertas hanya saja bedanya uang elektronik menggunakan sistem digital menggunakan sebuah kartu sedangkan uang kertas ada bentuk fisiknya dan dapat dilihat dan dibawa kemana-mana. Tetapi uang elektronik ini mempunyai kedudukan yang sama dengan uang kertas sebagai alat pembayaran, karena uang elektronik dibuat oleh Bank Indonesia dan sudah mempunyai dasar hukum yang mengaturnya sehingga mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan uang kertas sebagai alat pembayaran yang berlaku di Indonesia.⁸⁷

Dalam konsep keuangan, uang elektronik sudah mencukupi sebagai syarat suatu

⁸⁷ Asep Saiful Bahri, *Konsep Uang Elektronik dan Peluang Implementasinya pada Perbankan Syariah*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010, hlm.67

benda yang dapat difungsikan menjadi uang. Seperti mudah disimpan, mudah di bawa, tidak mudah rusak dan lain-lain. Uang elektronik pun bisa mengatur dari peredaran uang yang ada di suatu negara, karena jika uang yang beredar tidak mencukupi kebutuhan perekonomian negara maka itu akan menyebabkan perekonomian di negara tersebut macet dan tidak bisa dikendalikan.⁸⁸ Uang elektronik pun dapat mengatur jumlah uang tunai yang beredar di suatu negara. Jika di negara tersebut peredaran uang tunai terlalu banyak maka itu bisa mengakibatkan inflasi begitu pula sebaliknya, jika uang tunai yang beredar terlalu sedikit maka akan menyebabkan deflasi keuangan.

Selain karena kemudahan dan kepraktisannya, uang elektronik memiliki beberapa kelebihan dibandingkan uang kertas konvensional, yaitu salah satunya bisa meminimalisir peredaran uang palsu sehingga bisa menekan angka kriminalitas karena tidak perlu kemana-mana membawa uang tunai. Dengan memakai uang elektronik pun jauh lebih “sehat” dibandingkan penggunaan uang tunai terutama uang kertas. Seperti diketahui bahwa sebagai pengguna uang kertas masyarakat jarang menyadari kalau banyaknya bakteri yang tertinggal di uang tunai, sedangkan jika menggunakan uang elektronik jarang berpindah-pindah tangan.⁸⁹ Uang elektronik juga bisa menekan biaya pengelolaan uang rupiah dan cash handling.

Uang elektronik pada hakikatnya merupakan uang tunai tanpa ada fisik (*cashless money*), yang nilai uangnya berasal dari nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada

⁸⁸ Iswardono, *Uang dan Bank*, Yogyakarta: BPEF, 1999, hlm.5

⁸⁹ Mbak Avy “Saatnya Non Tunai Menjadi Gaya Hidup Sehari-hari, Kompasiana, diakses pada http://www.kompasiana.com/mbakavy/saatnya-non-tunai-menjadi-gaya-hidup-sehari-hari_556c4b6041afbd55048b4567 pada tanggal 25 Desember 2019 pukul 23.28 WIB.

penerbitnya, kemudian disimpan secara elektronik dalam suatu media elektronik berupa server atau kartu chip, yang berfungsi sebagai alat pembayaran non tunai kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik yang bersangkutan. Nilai uang (*monetary value*) pada uang elektronik tersebut berbentuk nilai elektronis yang didapat dengan cara menukarkan sejumlah uang tunai atau penempatan rekeningnya di bank untuk kemudian disimpan secara elektronik dalam media elektronik berupa kartu penyimpan dana (*stored value card*).⁹⁰

Uang elektronik dapat digunakan untuk berbagai macam keperluan pembayaran.

Dilihat dari medianya, ada dua tipe uang elektronik tersebut, yaitu:

- a. *prepaid card*, sering disebut juga *electronic purses*, dengan karakteristik sebagai berikut: “nilai elektronis” disimpan dalam suatu chip (*integrated circuit*) yang tertanam pada kartu; mekanisme pemindahan dana dilakukan dengan meng-insert kartu ke suatu alat tertentu (*card reader*).
- b. *prepaid software*, sering disebut juga *digital cash*, dengan karakteristik sebagai berikut: “nilai elektronis” disimpan dalam suatu hard disk yang terdapat dalam *personal computer* (PC); mekanisme pemindahan dana dilakukan melalui suatu jaringan komputasi elektronik seperti internet, pada saat melakukan pembayaran.⁹¹

Uang elektronik juga mempunyai dua macam, ada yang terdaftar dan ada juga

⁹⁰ Rachmadi Usman, “Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran,” *Yuridika*, Vol. 32 No. 1, hlm. 23

⁹¹ Marc Hollanders, *Innovations in Retail Payments and the Bank for International Settlements Statistics on Payment and Settlement Systems*, Bank for International Settlements, 2016, hlm.433

yang tidak terdaftar, Persamaan dan Perbedaan yang terdaftar dan tidak terdaftar adalah sebagai berikut:⁹²

Table 1
Persamaan dan Perbedaan Uang Elektrronik yang Terdaftar dan Tidak Terdaftar

Persamaan dan Perbedaan	Terdaftar (<i>Registered</i>)	Tidak Terdaftar (<i>Unregistered</i>)
Pencatatan identitas pemegang	Data identitas pemegang kartu uang elektronik tercatat dan terdaftar pada penerbit.	Data identitas pemegang kartu uang elektronik tidak tercatat pada penerbit / tidak harus menjadi nasabah penerbit.
Nilai uang elektronik yang tersimpan	Batas nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media <i>chip/server</i> paling banyak sebesar Rp. 5.000.000 (lima juta rupiah).	Batas nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media <i>chip/server</i> paling banyak sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah).
Batas nilai transaksi	Dalam 1 (satu) bulan untuk setiap uang elektronik secara keseluruhan ditetapkan paling banyak transaksi sebesar Rp. 20.000.000, (dua puluh juta rupiah).	Dalam 1 (satu) bulan untuk setiap uang elektronik secara keseluruhan ditetapkan paling banyak transaksi sebesar Rp. 20.000.000, (dua puluh juta rupiah).
Jenis transaksi yang dapat digunakan	Meliputi transaksi pembayaran, transfer dana, dan fasilitas transaksi lainnya yang disediakan oleh Penerbit.	Meliputi transaksi pembayaran, transfer dana, dan fasilitas transaksi lainnya yang disediakan oleh Penerbit.

Sumber : Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tentang Uang Elektronik (*e-money*)

⁹² Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tentang Uang Elektronik (*e-money*)

Untuk memberi kepastian hukum terhadap pengguna uang elektronik maka dasar hukum yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena didalam Peraturan Bank Indonesia atau Surat Edaran Bank Indonesia belum menjelaskan tentang bagaimana untuk melindungi pihak pengguna apabila ada pihak penerbit yang berlaku curang ataupun ada kesalahan teknis dari sistem informasi.

Jadi, uang elektronik mempunyai karakteristik sebagai kebendaan digital, di dalamnya terdapat data elektronik dalam wujudnya nilai uang elektronik. Nilai uang elektronik ini yang terekam dalam uang elektronik besarnya sama dengan nilai uang yang disetorkan. Penerbitan uang elektronik berdasarkan pada nilai uang tunai yang disetorkan, yang kemudian disimpan secara elektronik. Nilai uang elektronik tersebut merupakan harta kekayaan bagi pemegang uang elektronik, karenanya dapat digunakan sebagai alat pembayaran. Dengan memiliki uang elektronik pada hakikatnya pemegang uang elektronik sama dengan mempunyai uang tunai, namun nilai uang tersebut diubah dalam wujud data elektronik. Dengan kata lain uang elektronik merupakan dokumen elektronik yang di dalamnya disimpan nilai uang secara elektronik, yang merupakan informasi elektronik pada suatu media seperti server atau chip yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.

3. Landasan Yuridis Pembayaran Layanan Aplikasi OVO

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah memberi dampak munculnya inovasi-inovasi baru dalam pembayaran elektronik (*elektronic payment*).

Jika kita berkunjung di tempat pusat perbelanjaan seperti Mall dan sebagainya, banyak berbagai contoh pembayaran elektronik yang dapat kita temukan di berbagai tempat pusat perbelanjaan tersebut seperti, internet banking, pembayaran dengan menggunakan kartu kredit serta kartu debit atau kartu ATM, dan *phone banking*.⁹³

Meskipun teknologi yang digunakan berbeda-beda, semua cara pembayaran elektronik yang telah disebutkan diatas selalu terhubung langsung dengan rekening yang di gunakan oleh pengguna layanan atau nasabah perbankan yang menyediakan layanan tersebut, dalam hal ini semua intruksi pembayaran yang dilakukan oleh pengguna atau nasabah dengan salah satu metode pembayaran yang digunakan membutuhkan proses otorisasi dari penyedia yang nantinya akan dibebankan langsung kepada rekening pengguna layanan atau nasabah.⁹⁴

Metode pembayaran elektronik dengan menggunakan uang elektronik yang lebih dikenal dengan *electronic money (e-money)* karakteristiknya lebih berbeda dengan metode pembayaran elektronik yang disebutkan sebelumnya, karna penggunaan uang elektronik tidak selalu membutuhkan proses otorisasi untuk pembebanan ke rekening pengguna atau nasabah yang memakainya, hal itu dikarenakan pada *e-money* sudah terekam sejumlah nilai uang yang berupa saldo. Pada prinsipnya jika orang yang mempunyai *e-money* sama halnya dengan orang yang mempunyai uang tunai, hanya saja nilai uang yang dimiliki dikonversikan dalam bentuk elektronik (*e-money*).⁹⁵

⁹³ Deni Trihasta dan Julia Fajaryanti, "E-payment" Universitas Gunadarma Seminar Ilmiah Nasional Komputer dan Aiatem Intelijen Universitas Gunadarma, Agustus 2008, hlm. 240.

⁹⁴ *Ibid*, hlm.616.

⁹⁵ *Ibid*, hlm.618.

Salah satu penyedia layanan uang elektronik atau *e-money* yang dapat digunakan sebagai salah satu metode pembayaran elektronik adalah *e-money* yang terdapat pada aplikasi OVO, yang di dalamnya disebut dengan OVO cash. OVO adalah aplikasi pembayaran elektronik yang resmi diluncurkan pada Maret 2017.⁹⁶ Di bawah naungan PT Visionet Internasional, aplikasi OVO mencoba memberikan solusi keuangan mobile terpadu yang dapat digunakan oleh setiap kalangan baik kalangan menengah keatas maupun kalangan menengah kebawah, aplikasi OVO memfokuskan diri pada jaringan bisnis yang dimiliki oleh grup perusahaan Lippo, dalam artian bahwa aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk melakukan pembayaran di *merchan* rekanan OVO yang berada di dalam naungan Lippo.⁹⁷

Dengan demikian Lippo mengarahkan masyarakat dalam ruang bisnisnya dengan kemudahan dalam bertransaksi di berbagai *merchant* yang berada di dalam naungan Lippo. Sebagai garis besar, OVO ingin menjangkau layanannya sebagai sebuah *simple payment system* dan *smart financial services*. Dari berbagai *merchan* yang berada di dalam naungan Lippo.⁹⁸

Sebagai otoritas yang berwenang, Bank Indonesia berkepetingan untuk memastikan bahwa sistem pembayaran non tunai yang digunakan oleh masyarakat dapat berjalan secara aman, efisien, dan handal, selain itu Bank Indonesia juga

⁹⁶Randi Eka, "OVO dan Evolusi Layanan Pembayaran Mobile", diakses dari <https://dailysocial.id/post/ovo-dan-evolusi-layanan-pembayaran-mobile> pada tanggal 24-12-2019 pukul 12.22 WIB.

⁹⁷ *Ibid*,

⁹⁸ PT. Visionet Internasional, "FAQ", diakses pada <https://www.ovo.id/faq> pada tanggal 24-12-2019 pukul 12.31 WIB

mengatur penyelenggaraan Teknologi Finansial untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal. Dalam PBI APMK pihak-pihak yang dapat menerbitkan uang elektronik diatur sebagai berikut:⁹⁹

- a. Pihak yang dapat menerbitkan *e-money* adalah bank dan lembaga selain bank.
- b. Khusus untuk lembaga selain bank yang akan menerbitkan *e-money* harus memenuhi persyaratan diantaranya, harus berbadan hukum dalam bentuk PT dan memiliki pengalaman dan reputasi baik dalam penyelenggaraan kartu prabayar
- c. Pihak yang akan menjadi penerbit harus mendapat ijin prinsip dari Bank Indonesia. Ijin prinsip akan diberikan setelah calon penerbit memenuhi persyaratan teknis operasional dan administratif sesuai ketentuan Bank Indonesia. Persyaratan tersebut antara lain berupa dokumen terkait bukti kesiapan penerapan manajemen risiko yang meliputi risiko likuiditas, risiko kredit dan risiko operasional.

Penggunaan aplikasi OVO tidaklah lepas dari sistem *e-money* yang ada didalamnya, semua transaksi yang dilakukan menggunakan aplikasi OVO secara penuh

⁹⁹ Ahmat Hidayat dkk, *Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan E-Money*, "Working Paper", Bank Indonesia, Desember 2006, hlm.29

menggunakan uang elektronik, Bank Indonesia (BI) menyesuaikan peraturan tentang uang elektronik melalui Peraturan Bank Indonesia No.20/6/2018. Ada 15 pokok peraturan di dalam PBI tersebut yang disesuaikan.

Kepala Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI Onny Widjanarko menjelaskan, hadirnya penerbitan uang elektronik ini dilatarbelakangi oleh model bisnis uang elektronik yang semakin bervariasi, penyelenggaraan uang elektronik yang perlu didasarkan pada kondisi keuangan yang baik, keterkaitan penyelenggaraan uang elektronik melakukan transaksi di jaringan merchant yang telah bekerja sama dengan karena adanya disparitas kinerja penyelenggara berizin dan makin beragamnya pihak yang mengajukan uang elektronik.¹⁰⁰

Pengaturan mengenai uang elektronik sendiri di Indonesia diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, Pasal 1 ayat 3 menjelaskan dan mengartikan uang elektronik sebagai berikut:

“Uang Elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut: a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit; b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan c. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan”

¹⁰⁰ Bank Indonesia, “Sistem Pembayaran”, diakses dari <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/contents/default.aspx> pada tanggal 24-12-2019 pukul 23.43

Kemudian pada Pasal 1 ayat 4 menjelaskan tentang nilai tukar uang elektronik sebagai alat tukar yang sah dan kegunaannya, dalam ayat tersebut di jelaskan sebagai berikut:

“Nilai Uang Elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana”

Perkembangan uang elektronik sebagai alternatif alat pembayaran non tunai tidak hanya dalam bentuk kartu namun juga dalam bentuk lainnya tersimpan dalam *smartphone*. Penerbitnya berkembang, tidak hanya bank tetapi juga lembaga selain bank (LSB), seperti perusahaan keuangan, perusahaan telekomunikasi, atau perusahaan transportasi publik.¹⁰¹

Penyelenggaraan kegiatan uang elektronik yang dilakukan oleh bank maupun LSB berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik yang kemudian diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik.

Menurut ketentuan ini, uang elektronik pada hakikatnya sebagai pengganti uang tunai, penerbitannya atas dasar nilai uang yang disetor yang saldonya tersimpan pada suatu media server atau chip. Uang elektronik tersebut dapat digunakan sebagai alat

¹⁰¹ Muhammad Sofyan Abidin, “Dampak Kebijakan E-Money di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru”, Universitas Negeri Surabaya, hlm.45

pembayaran pada *merchant-merchant* retail tertentu yang mengadakan kerjasama dengan penerbit uang elektronik. Penggunaan uang elektronik cukup menempelkan kartu uang elektronik yang bersangkutan pada *reader* saat melakukan transaksi pembayaran. Dengan kata lain uang elektronik merupakan instrumen pembayaran tanpa uang fisik bagi transaksi keuangan yang bernilai kecil.¹⁰²

Bila dicermati konsep uang elektronik dalam Pasal 1 angka 3 PBI Nomor 11/12/PBI/2009 sebagaimana telah diubah terakhir dengan PBI No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, jelas bahwa produk uang elektronik yang disetorkan oleh pemegang uang elektronik kepada penerbit uang elektronik yang disetorkan oleh pemegang uang elektronik tidak tersimpan di rekening bank, nilai uang yang disetorkan tersebut terekam secara elektronik pada kartu yang diterbitkan.¹⁰³

Berdasarkan semua ulasan diatas, hadirnya OVO sebagai penyedia uang elektronik serta media untuk melakukan pembayaran elektronik telah memberikan manfaat besar bagi masyarakat seperti mempersingkat waktu dalam transaksi pembayaran dan sebagai dompet elektronik yang berisikan uang elektronik sehingga ketika lupa membawa dompet bisa memanfaatkan aplikasi OVO di *smart phone*.

4. Landasan Yuridis Layanan Aplikasi OVO Club dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹⁰² Rachmadi Usman, *Karakteristik Uang Elektronik dalam Sistem Pembayaran*, Yuridika Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Vol.32 No.1, Januari 2017, hlm. 137

¹⁰³ *Ibid*, hlm.140.

Perlu diketahui bahwa pada aplikasi OVO terdapat dua golongan pengguna, yaitu pengguna dengan klasifikasi OVO Club dan pengguna dengan klasifikasi OVO Premier. Penggunaan dengan klasifikasi OVO Club adalah golongan pengguna aplikasi OVO yang melakukan pendaftaran langsung melalui aplikasi, pengguna dengan klasifikasi OVO Club ini hanya bias menggunakan aplikasi hanya sebatas melakukan pembayaran secara elektronik dan tidak bias menggunakan aplikasi sebagai media dengan layanan kegunaan lainnya dalam aplikasi, dalam artian bahwa pengguna tidak bisa menggunakan aplikasi media untuk melakukan transfer dana pada sesama pengguna dan transfer pada rekening bank.

Pengguna dengan klasifikasi OVO Primer adalah golongan pengguna yang mana pengguna melakukan pendaftaran secara langsung di gerai OVO dengan menyertakan identitas sesuai dengan informasi identitas KTP pengguna atau pengguna juga bisa hanya dengan mengupload identitas diri pada aplikasi OVO sesuai dengan identitas KTP. Pengguna klasifikasi OVO Primer ini bukan hanya menggunakan aplikasi sebagai media pembayaran secara elektronik namun secara keseluruhan menikmati layanan aplikasi secara penuh, seperti melakukan transfer dana sesama pengguna, transfer dana pada rekening bank, dan layanan keuangan lainnya. Untuk pengguna dengan klasifikasi OVO Club agar dapat menikmati layanan keuangan seperti halnya pengguna dengan klasifikasi OVO Primer haruslah mengupgrade keanggotaanya menjadi pengguna dengan klasifikasi OVO Primer.¹⁰⁴

¹⁰⁴ PT. Visionet Internasional, "FAQ", <https://www.ovo.id/faq> diakses pada tanggal 24-12-2019 pukul 23.24 WIB

Kurangnya informasi mengenai layanan pada aplikasi membuat pengguna yang telah melakukan pendaftaran yang kemudian dikategorikan pengguna OVO Club merasa dirugikan dengan kurangnya informasi mengenai fasilitas terhadap layanan kategori OVO Club, pengguna yang menyadari hal itu, setelah melakukan pengisian saldo OVO cash pengguna tidak bisa melakukan transaksi transfer dana karna bahwasanya kategori pengguna OVO Club tidak dapat melakukan transaksi transfer dana melalui aplikasi.

Tidak hanya kurangnya informasi mengenai fasilitas terhadap layanan yang disediakan, pengguna yang kemudian ingin meng-*upgread* keanggotaannya menjadi pengguna OVO Primer mendapatkan kesulitan dalam melakukan *upgread*, dimana tidak semua daerah di indonesia pengguna dapat menemukan gerai OVO, dan ada pula pengguna yang telah melakukan *upgread* keanggotaan pada OVO Primer di gerai OVO namun tidak mendapatkan verifikasi ataupun setelah melakukan *upgread* keanggotaan tetap saja tidak berubah keanggotaannya .¹⁰⁵

Dari aplikasi Google Play Store dapat diketahui bagaimana respon pengguna serta penilaian terhadap aplikasi yang digunakan seperti halnya penilaian atau *feedback* pada aplikasi OVO, dari setiap pengguna yang menggunakan layana aplikasi OVO yang dapat ditemukan banyaknya penilaian dengan ketidak puasan pengguna pada aplikasi. Seperti yang terjadi pada salah satu pengguna pada aplikasi OVO yang

¹⁰⁵ Maria, "OVO Tidak Menanggapi Keluhan Upgrade yang Bermasalah" Diakses dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3831496/ovo-tidak-menanggapi-keluhan-upgrade-yang-bermasalah-pada-tanggal-24-12-2019-Pukul-23.45-WIB>.

diungkapkan oleh:

“*Jefris Okdean*; sudah dua kali melakukan *upgread* dengan mendatangi gerai OVO namun tetap saja tidak merubah status keanggotaan pengguna menjadi OVO Primer”

“*Dyah Eka Putri* mengungkapkan; tidak dapat melakukan transfer kesesama pengguna OVO karna belum melakukan *upgread* sedangkan setiap malakukan *upgread* selalu gagal.”

“*Surya Wibisana* ; setelah melakukan *upgread* di Hypermart dengan menyertakan identitas sesuai KTP serta mengisi dan menandatangani formulir pendaftra namun tetap saja status keanggotaan tidak berubah”¹⁰⁶

Secara umum menjelaskan bahwa beberapa pengguna merasa dirugikan dengan kurangnya informasi tentang layanan dan fasilitas mengenai penggunaan aplikasi, sehingga dari kurangnya informasi terbut membuat pengguna dikelabui oleh aplikasi dan tidak dapat menikmati layanan aplikasi dengan semestinya. Pengguna sebagai konsumen sudah seharusnya terpenuhi haknya untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan keadaan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha serta pelayanan yang baik dan benar, penyampain informasi dari pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa

¹⁰⁶ Aplikasi OVO komentar, <https://www.ovo.id/> diakses pada tanggal 24-12-2019 pukul 23.55 WIB

merupakan hal paling utama yang wajib diterima oleh konsumen sebelum barang dan/atau jasa diterima dan kemudian digunakan oleh konsumen, seperti yang telah dicantumkan dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut;
- c. Hak atas informasi yang benar;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak di diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai; dan
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, berdasarkan lingkup penyelenggaraannya, uang elektronik dibedakan menjadi:

- a. *“Closed loop, yaitu uang elektronik yang hanya dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa yang merupakan penerbit uang elektronik tersebut,dan”*
- b. *“Open loop, yaitu uang elektronik yang dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.”*

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen Pasal 5 angka 3 ditekankan bahwa mendapatkan informasi terhadap barang dan/atau jasa merupakan hak mutlak bagi konsumen. Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dapat dikenal dengan cacat intruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak informasi yang jelas yang benar dimaksudkan agar informasi yang sesuai dengan keadaan barang dan/atau jasa dari pelaku karena dengan informasi tersebut konsumen konsumen dapat memilih produk yang inginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen Pasal 7 huruf b, dan c, mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang menjelaskan bahwa, pelaku usaha haruslah

memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi yang sebenarnya serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, dan memperlakukan serta melayani konsumen secara benar dan jujur, menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Secara keseluruhan kewajiban pelaku usaha yang termuat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dari pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; dan
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

Dari peraturan tersebut sudah jelas bahwa pelaku usaha dalam hal ini pihak pengelola OVO memiliki kewajiban untuk memberikan informasi secara baik dan benar sehingga bisa dipahami secara penuh oleh pengguna serta memberikan pelayanan

yang baik dan menyediakan fasilitas secara menyeluruh di setiap daerah yang mudah ditemukan oleh pengguna sehingga pengguna benar-benar terfasilitasi dengan adanya aplikasi OVO tersebut, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dan aplikasi tersebut benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat yang menggunakan dengan tujuan yang jelas dan penggunaan yang benar sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sebaliknya bagi para konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam Undang-undang bahwa beritikad baik bagi pelaku usaha sangat ditekankan meliputi semua kegiatan usaha yang dilakukan, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha mengenai kegiatan usaha dalam beritikad baik sejak dimulainya perencanaan barang dan/atau jasa. Berbeda dengan konsumen yang kewajibannya hanya beritikad baik dalam melakukan kegiatan transaksi pembayaran terhadap barang dan/atau jasa sebagai objek transaksi.

Pelaku usaha dan konsumen sudah seharusnya patuh serta mengikuti peraturan yang telah ditetapkan terlebih bagi pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya, hal ini agar di kemudian hari tidak terjadinya kerugian bagi kedua belah pihak khususnya konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa, sesuai dengan tujuan terbentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini menjamin kepastian hukum bagi para konsumen, Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepatian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Adapun tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari aksesi negatif pemakaian barang/jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dan memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan perlindungan konsumen sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Pihak pengelola OVO memiliki kewajiban untuk memberikan informasi secara baik dan benar sehingga bisa dipahami secara penuh oleh pengguna serta memberikan

pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas secara menyeluruh disetiap daerah yang mudah ditemukan oleh pengguna sehingga pengguna benar-benar terfasilitasi dengan adanya aplikasi OVO sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dan aplikasi OVO benar-benar memberikan manfaa bagi masyarakat yang menggunakan dengan tujuan yang jelas dan penggunaan yang benar sesuai ketentuan dan peraturan Undang-undang yang berlaku.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian yang Dialami Pengguna Layanan OVO Sebagai Konsumen Terhadap Kesalahan Sistem pada Layanan Aplikasi OVO

1. Perlindungan Hukum Preventif dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Penerbit uang elektronik (*electronic money / e-money*) wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam menyelenggarakan kegiatannya dengan menyampaikan informasi secara tertulis kepada pemegang kartu. Kewajiban penyelenggara sistem pembayaran elektronik terhadap pemegang kartu uang elektronik (*e-money*) didasarkan bahwa penyelenggara dan pemegang kartu kedudukannya tidak sejajar dan bahwa kepentingan pemegang kartu e-money sangat rentan terhadap tujuan penyelenggara yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki oleh pemegang kartu.¹⁰⁷

Di pihak lain konsumen juga dibebani dengan kewajiban atau tanggung jawab terhadap pelaku usaha, kewajiban dari konsumen pada Pasal 5 UU Perlindungan

¹⁰⁷ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, Pelangi Cendikia, Jakarta, 2007, hlm 54.

Konsumen meliputi :

- a) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Upaya hukum preventif dapat diartikan sebagai segala upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya sesuatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan.¹⁰⁸ salah satunya adalah upaya pembinaan konsumen yang terdapat di dalam Pasal 29 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa :

“Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”

Pembinaan terhadap konsumen bertujuan agar konsumen mengetahui hak-haknya sebagai konsumen dan mendorong pelaku usaha agar berusaha secara sehat. Dalam era Informasi Teknologi seperti saat ini, pembinaan konsumen harus di tingkatkan mengingat bahwa edukasi adalah pertahanan terbaik untuk mengatasi *cybercrime*, karena ancaman pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak hanya berasal dari pelaku usaha saja tapi bisa juga dari pihak ketiga melalui kejahatan

¹⁰⁸ Cut Dian Purnama, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)”, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara , Medan, 2010, hlm.73.

internet.

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting ketika hak konsumen dilanggar dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Hukum perlindungan konsumen mempunyai tujuan untuk melindungi konsumen secara langsung dan pelaku usaha secara tidak langsung. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

Perlindungan konsumen bertujuan :

- a) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Salah satu acuan yang penting pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya peraturan mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran elektronik menggunakan uang elektronik (*e-money*) adalah dengan menggunakan sebuah perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur. Menurut penjelasan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adanya peraturan pencantuman klausula baku bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Pengaturan tentang klausula baku terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian dan dokumen apabila:¹⁰⁹

- a. Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara

¹⁰⁹ Ketut Artadi dan I Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, *Implementasi KetentuanKetentuan Hukum Perjanjian ke dalam Perancangan Kontrak*, Udayana University Press, Denpasar, 2010, hlm. 38-40.

langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

- 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - 8) Menyatakan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- b. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - c. Setiap klausula baku yang telah diterapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dinyatakan batal demi hukum
 - d. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang.

Kewajiban pemerintah untuk melakukan pengawasan dan perlindungan

tercantum dalam UU perlindungan konsumen Pasal 30 ayat 1 menyatakan bahwa:

“Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”

Dalam perlindungan konsumen dikenal dengan adanya prinsip-prinsip hukum diantaranya adalah prinsip tanggung jawab. Secara Umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a) Kesalahan (*liability based on fault*);
- b) Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
- c) Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*);
- d) Tangung jawab mutlak (*strict liability*);
- e) Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).¹¹⁰

Terkait dengan perlindungan pengguna layanan aplikasi OVO sebagai konsumen sistem pembayaran elektronik, hal ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara garis besar telah memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menikmati produk mereka secara jelas dan tidak menyesatkan.

2. Perlindungan Hukum Preventif dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹¹⁰ Celina Tri Siwi Kristayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.92

Pengawasan oleh pemerintah dan badan terkait juga diatur dalam UU Transaksi dan Informasi Elektronik dalam Pasal 40 ayat 2 disebutkan bahwa :

“Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Penggunaan sistem elektronik sebagai media untuk melakukan pembayaran uang elektronik maka kita harus melihat kegiatan tersebut sebagai transaksi elektronik. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 Angka 2 UU ITE sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam hal ini disebut dengan *e-commerce*, sedangkan definisi kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Dunia bisnis merupakan media lalu lintas perdagangan yang melahirkan sebuah hubungan hukum antar pelaku bisnis yang dituangkan dalam sebuah perjanjian. Kontrak atau perjanjian berkembang pesat saat ini sebagai konsekuensi logis dari berkembangnya kerjasama bisnis antarpelaku bisnis. Banyak kerjasama bisnis dilakukan oleh pelaku bisnis dalam bentuk kontrak atau perjanjian tertulis. Bahkan, dalam praktik bisnis telah berkembang pemahaman bahwa kerjasama bisnis harus diadakan dalam bentuk tertulis. Kontrak atau perjanjian tertulis adalah dasar bagi para pihak (pelaku bisnis) untuk melakukan penuntutan jika ada satu pihak tidak

melaksanakan apa yang dijanjikan dalam kontrak atau perjanjian.¹¹¹

Perkembangan bisnis di dunia mengutamakan percepatan teknologi dan informasi sehingga kegiatan bisnis antar pelaku bisnis menggunakan internet sebagai media tradisional, yaitu kontrak tertulis dilakukan melalui media elektronik dan dalam hal ini *E-contract*. Dengan demikian merubah paradigma penggunaan media kertas (*paperbased*) menjadi media elektronik (*paperless based*) juga membawa akibat pada paradigma lahirnya kontrak elektronik yaitu melalui transaksi elektronik.¹¹²

Beberapa pihak yang terlibat dalam kontrak elektronik yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik atau *e-commerce*, yaitu:

- 1) Penjual (*merchant*);
- 2) Pembeli (*buyer*);
- 3) *Certification Authority (CA)*
- 4) *Account issuer* (Penerbit rekening, contoh: kartu kredit)
- 5) Jaringan Pembayaran, contoh: visa dan master card dalam SET;
- 6) *Internet service provider (ISP)*;
- 7) *Internet backbones*.¹¹³

E-commerce yang dalam hal ini dipahami sebagai kontrak elektronik yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik, mempunyai unsur-unsur, sebagai

¹¹¹ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak (Memahami Kontrak dalam Prespektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (seri Pengayaan Hukum Perikatan))*, Mandar Maju: Bandung, 2016, hlm. 1.

¹¹² Rosa Agustina, "Kontrak Elektronik (e-contract) dalam Sistem Hukum Indonesia", *Gloria Juris* Volume 8, Januari-April, 2008, Jakarta hlm. 3

¹¹³ Muhammad Syaifuddin, *Op.Cit*, hlm. 240.

berikut:

- 1) Adanya kontrak yang sifatnya campuran (*contract sui generis*) yang berkaitan dengan jual beli atau penyediaan barang dan jasa atau peralihan hak;
- 2) Kontrak itu di buat dan di dilaksanakan melalui sistem elektronik atau media elektronik;
- 3) Pembuatan dan pelaksanaan kontraknya tidak memerlukan kehadiran secara fisik dari para pihak yang membuat dan melaksanakannya;
- 4) Terjadinya kontak secara elektronik dalam sistem atau jaringan publik;
- 5) Sistem atau jaringan publik yang menjadi tempat terjadinya kontrak secara elektronik dalam sistem atau jaringan publik;
- 6) Kontak itu terlepas dari batas wilayah atau yuridiksi nasional dan persyaratan lokal.¹¹⁴

Selanjutnya penting dipahami bahwa kontrak elektronik adalah kontrak tidak bernama (*Onbenoemde contract*), yang pada dasarnya sama dengan kontrak pada umumnya, namun perbuatannya yang melalui sistem elektronik atau menggunakan media elektronik. Oleh karena itu, pembuatan dan pelaksanaan kontrak elektronik selain tunduk pada Undang-Undang ITE, juga tunduk juga pada KUH Perdata Buku III tentang perikatan, khususnya Bab I sampai dengan Bab IV dan beberapa pasal yang relevan dalam KUH Perdata Dagang sebagai aturan hukum umum (*Lex Generalis*).¹¹⁵

Dalam Undang-undang ini tentang transaksi elektronik ini, dimana didalamnya

¹¹⁴ *Ibid*, hlm.243.

¹¹⁵ *Ibid*, hlm.245.

mengatur mengenai lingkup transaksi elektronik, kekuatan kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, pemilihan hukum dalam melakukan transaksi elektronik, kesepakatan penggunaan sistem elektronik yang sama dalam melakukan transaksi elektronik, waktu penerimaan dan persetujuan transaksi elektronik, akibat hukum dalam melakukan transaksi elektronik baik dilakukan sendiri, melalui kuasa atau melalui agen elektronik. Sehingga UU ITE juga berlaku sebagai dasar hukum penyelenggaraan uang elektronik dan Perlindungan terhadap konsumen pengguna layanan aplikasi pembayaran elektronik.

3. Perlindungan Hukum Represif dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum represif adalah upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.¹¹⁶

Menurut Pasal 4 huruf e UUPK :

“salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut”

Selain itu Pasal 7 huruf f UUPK berbunyi :

“salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemanfaatan, barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

¹¹⁶ Cut Dian Purnama, *Op.Cit*, hlm.89

4. Perlindungan Hukum Represif dalam Peraturan Bank Indonesia.

Sebagai bentuk perlindungan hukum di dalam mengatur dan mengawasi perkembangan alat pembayaran menggunakan Uang elektronik yang diterbitkan dalam bentuk kartu oleh bank penerbit maupun bentuk lain yang diterbitkan oleh lembaga selain bank, maka Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (*e-money*). Peraturan Bank Indonesia ini juga memuat sanksi yang diberikan terhadap penyelenggara kegiatan uang elektronik yaitu terhadap prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir yang terdapat pada Pasal 33 PBI Uang Elektronik, yaitu :¹¹⁷

1) Sanksi Administratif :

- a) Teguran;
- b) Denda;
- c) Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan Uang Elektronik.

2) Sanksi Pencabutan Izin Penyelenggara Uang Elektronik

Penghentian sementara, pencabutan izin, dan pembatalan penyelenggara kegiatan uang elektronik diatur di dalam pasal 47 PBI Uang Elektronik yaitu Bank Indonesia atas dasar sanksi yang diberikan dapat menghentikan sementara, mencabut izin yang telah diberikan kepada Bank atau Lembaga Selain Bank (LSB) sebagai

¹¹⁷ Haikal Ramadhan, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik", *Dipenegoro Law Review* Volume 5 No 2, 2016, hlm.13

prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir, dan pembatalan izin yang telah diberikan antara lain dalam hal:¹¹⁸

- 1) Terdapat putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap yang memerintahkan bank atau lembaga selain bank yang melakukan kegiatan sebagai prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir untuk menghentikan kegiatannya;
- 2) Terdapat rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang antara lain mengenai memburuknya keuangan dan/atau lemahnya manajemen risiko bank atau lembaga selain bank. Rekomendasi dari otoritas yang berwenang dapat berasal dari pengawas bank, pengawas sistem pembayaran, atau pengawas dari lembaga selain bank yang bersangkutan;
- 3) Terdapat permintaan tertulis atau rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang kepada Bank Indonesia untuk menghentikan sementara kegiatan prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir;
- 4) Otoritas pengawas yang berwenang telah mencabut izin usaha dan/atau menghentikan kegiatan usaha bank atau lembaga selain bank yang melakukan kegiatan sebagai prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir;

¹¹⁸ *Ibid*, hlm 14-15

- 5) Adanya permohonan pembatalan yang diajukan sendiri oleh bank atau lembaga selain bank yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.

Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penyelenggara sistem pembayaran Uang Elektronik yaitu oleh prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir. Di dalam rangka pengawasan, Bank Indonesia mengadakan pertemuan konsultasi (*consultative meeting*) dengan penyelenggara Uang Elektronik (*e-money*) tersebut. Pertemuan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terhadap penyelenggaraan Uang Elektronik oleh penyelenggara Uang Elektronik dan menyampaikan saran kepada penyelenggara Uang Elektronik dalam rangka penyelenggaraan sistem pembayaran dengan Uang Elektronik tersebut.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Legalitas pembayaran OVO club pada layanan aplikasi OVO didasarkan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/2018. Uang elektronik (*e-money*) merupakan sebuah inovasi untuk kebutuhan transaksi pembayaran yang bersifat mikro yaitu pembayaran dalam jumlah sedikit. Ketentuan inilah yang memperjelas bahwa *e-money* tidak melanggar ketentuan pada Pasal 123 ayat (2) UU Mata Uang. Selain itu penyelenggaraan kegiatan uang elektronik yang dilakukan oleh bank maupun LSB berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik yang kemudian diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik. Hadirnya OVO sebagai penyedia uang elektronik serta media untuk melakukan pembayaran elektronik telah memberikan manfaat besar bagi masyarakat seperti mempersingkat waktu dalam transaksi pembayaran dan sebagai dompet elektronik yang berisikan uang elektronik sehingga ketika lupa membawa dompet bisa memanfaatkan aplikasi OVO di *smart phone*.

2. Perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan OVO sebagai konsumen terhadap kesalahan sistem pada layanan aplikasi OVO meliputi perlindungan hukum preventif, diatur dalam Pasal 29 ayat 1 UUPK, tentang pembinaan konsumen haruslah ditingkatkan mengingat bahwa edukasi adalah pertahanan terbaik untuk mengatasi *cybercrime*. Pengawasan dan perlindungan oleh pemerintah maupun badan yang terkait juga di atur dalam UU ITE Pasal 40 ayat 2 dan UUPK Pasal 30 ayat 1. Dalam UU ITE perlindungan oleh pemerintah terlihat dalam ayat 3,4, dan 5 dimana apabila disimpulkan bahwa instansi yang memiliki data elektronik tersebut dengan tujuan untuk kepentingan perlindungan data dan apabila terjadi kesalahan, kehilangan, atau serangan terhadap data elektronik tersebut. Sedangkan upaya perlindungan hukum represif. Dalam UUPK Pasal 7 huruf f, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, pemanfaatan, barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Peraturan bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (*e-money*). Peraturan Bank Indonesia ini juga memuat sanksi yang diberikan terhadap penyelenggara kegiatan uang elektronik yaitu terhadap prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir yang terdapat pada Pasal 33 PBI Uang Elektronik.

B. Saran

1. Untuk penyelenggara OVO (PT. Visionet Internasional)

Karena sering terjadinya kesalahan sistem dan kurangnya informasi terhadap jenis-jenis akun OVO, maka perusahaan harus lebih spesifik untuk memberikan informasi kepada konsumen pengguna layanan OVO, dan juga pihak perusahaan haruslah meningkatkan kualitas dari aplikasi agar tidak terjadi kesalahan yang menimbulkan kerugian pada pengguna sebagai konsumen. Selain itu setiap keluhan dari konsumen haruslah diperhatikan dan ditindaklanjuti dengan tetap memperharikan hak-hak konsumen pengguna layanan aplikasi OVO.

2. Untuk merchant rekanan

Mitra usaha perusahaan untuk mendapatkan hak-hak sebagai mitra dari perusahaan agar dapat terpenuhi dan tidak merasa dirugikan karena bekerjasama dengan perusahaan tersebut. Selain itu mitra usaha haruslah cermat terhadap informasi yang didapat agar tidak merasa dirugikan.

3. Untuk pengguna/coustumer

Hendaknya segera melaporkan apabila terjadi kesalahan dan mengalami kerugian sehingga penyelenggara dapat membenahi kesalahan tersebut. Lalu pengguna harus lebih cermat membaca informasi- informasi yang diberikan agar kedepannya pengguna tidak merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media.
- Ade Maman Suherman, 2005, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global Edisi Revisi*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Ahmat Hidayat dkk, 2006, *Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan E-Money*, "Working Paper", Bank Indonesia.
- Anita Candrawati, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran*, Denpasar, Universitas Udayana.
- Asep Saiful Bahri, 2010, *Konsep Uang Elektronik dan Peluang Implementasinya pada Perbankan Syariah*, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah.
- Bahrer Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Penerbit Maju.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta Sinar Grafika.
- Deni Trihasta dan Julia Fajaryanti, 2008, "E-payment" Universitas Gunadarma Seminar Ilmiah Nasional Komputer dan Aiatem Intelijen Universitas Gunadarma.
- Djoni S.Gazali dan RAchmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Drs. C.S.T. Kansil, S.H, 1986, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Edmon Makarim, 2005, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Gunawan Widjaja, 2001, "Alternatif Penyelesaian Sengketa", Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

- Hestin Muyasari dkk, 2014, *Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*, Jakarta, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia.
- Iswardono, 1999, *Uang dan Bank*, Yogyakarta, BPEF, 1999.
- Janus Sidabolak, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Johan Arifin, 2010, *Perlindungan Hukum Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah*, Semarang, Walisongo Press.
- John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, 2007, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, Jakarta, Pelangi Cendikia.
- Ketut Artadi dan I Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, *Implementasi Ketentuan Ketentuan Hukum Perjanjian ke dalam Perancangan Kontrak*, Denpasar, Udayana University Press.
- M. Arsyad Sanusi, 2005, *Hukum Teknologi & Informasi*, Cet. 5, Jakarta, Tim Kemas Buku.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarja Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad Sofyan Abidin, “Dampak Kebijakan E-Money di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru”, Surabaya, Universitas Negeri Surabaya.
- Muhammad Syaifuddin dan Tim Penyusun, 2014, *Pedoman Penulisan Tesis*, Malang, Tunggal Mandiri.
- Muhammad Syaifuddin, 2016, *Hukum Kontrak (Memahami Kontrak dalam Prespektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (seri Pengayaan Hukum Perikatan))*, Bandung, Mandar Maju.

- Muhammad Syaifuddin, Sri Turatmiyah dan Analisa Yahanan, 2014, *Hukum Perceraian*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung, Citra Aditya.
- Ninie Suparni, 2009, *Cyberspace Peoblematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Philip Kotler, 2000, *Principles of Marketing*, Jakarta, Erlangga.
- Philips M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu.
- Riduan Syahrani, 1999, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok, Prenadamedia Group.
- Salim HS dan Erlies Septiani Nurbaiti, 2014 *Penetapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Salim HS, 2005, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, 2004, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Grasindo.

- Siswanto Sunarso, 2009, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik: studi kasus prita mulyasari*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tindakan Singkat*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudikno Mertokusumo, 1998, *Mengenal HUKUM (Pengantar Hukum)*, Yogyakarta, Liberty.
- Surojo Wignojodiputra, 1974, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung, Alumni.
- Susanti Agung Nugroho, 2008, “Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya”, Jakarta, Kencana.
- Titon Slamet Kurnia, 2011, *Perlindungan Hukum Terhadap Mereka Terkenal di Indonesia Pasca Perjanjian TRIPs*, Bandung, PT. Alumni.
- Yahya Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Bandung, Mandar Maju.
- Yusuf Sofi dan Somi Awan, 2004, “Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK”, Jakarta, Piramedia.

B. Bahan Jurnal

- Magdalena Karismariyanti, “Perancangan Sistem Akuntansi Penjualan dengan Pembayaran Elektronik”., *Telkom Jurnal Teknologi Informasi* Vol.1.No,Mei 2014, hal.20.
- Rizka Syafrina, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”, *De Lega Lata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Volume 1, Nomor 2, 2016, hlm.430.*
- Aprilda Rosita, “Legalitas Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik Asingwechat Pay di Indonesia“, *Jurnal Ilmu social dan Pendidikan*, Vol. 3 No.3, 2018, hlm.210
- Mintarsih, “Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 29 No. 02, hlm.230

Muhammad Sofyan Abidin, “Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru”, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, hlm.3

Rachmadi Usman, “Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran,” Yuridika, Vol. 32 No. 1, hlm. 23

Rachmadi Usman, *Karakteristik Uang Elektronik dalam Sistem Pembayaran*, Yuridika Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Vol.32 No.1, Januari 2017, hlm. 137

Rosa Agustina, “Kontrak Elektronik (e-contract) dalam Sistem Hukum Indonesia”, Gloria Juris Volume 8, Januari-April,2008,Jakarta hlm.3

Haikal Ramadhan, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik”, Dipenegoro Law Review Volume 5 No 2,2016, hlm.13

C. Sumber Internet

Bank Indonesia, “Uang Elektronik”. Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx> pada tanggal 21-08-2019

Bank Indonesia, “Sistem Pembayaran”, diakses dari <https://www.bi.go.id/sistem-pembayaran/contents/default.aspx> pada tanggal 21-8-2019 pukul 23.43WIB

Anjuzt Anggara, “Makalah Penafsiran Hukum” di Akses dari <http://www.anjuztprint.blogspot.com/2017/12/makalah-penafsiran-hukum-diajukan-untuk.html?m=1> pada tanggal 1-10-2019 pukul 10.45 WIB.

Randi Eka, “OVO dan Evolusi Layanan Pembayaran Mobile”, diakses dari <https://dailysocial.id/post/ovo-dan-evolusi-layanan-pembayaran-mobile> pada tanggal 24-08-2019 pukul 12.22 WIB

PT. Visionet Internasional, “FAQ”, diakses pada <https://www.ovo.id/faq> pada tanggal 24-08-2019 pukul 12.31 WIB

PT. Visionet Internasional, “FAQ”, <https://www.ovo.id/faq> diakses pada tanggal 22-09-2019 pukul 09.24 WIB

PT.Visionet Internasional, “How to Top Up”, diakses pada <https://www.ovo.id/howtotopup> diakses pada tanggal 24-08-2019 pukul 12.44 WIB
PT.Visionet Internasional, “How to Top Up”, diakses pada <https://www.ovo.id/howtotopup> diakses pada tanggal 24-08-2019 pukul 12.44 WIB

Nurzakiyah Aidatul Chusna, “Penafsiran Hukum” diakses dari <https://www.academia.eu> pada tanggal 1-10-2019 pukul 10.56 WIB.

Ensikloblogia, “Pengertian Penafsiran Hukum” diakses dari <https://www.ensikloblogia.com/2016/08/pengertian-penafsiran-hukum-dan-macam.html> pada tanggal 1-10-2019 pukul 11.00 WIB

Mbak Avy “Saatnya Non Tunai Menjadi Gaya Hidup Sehari-hari, Kompasiana, diakses pada http://www.kompasiana.com/mbakavy/saatnya-non-tunai-menjadi-gaya-hidup-sehari-hari_556c4b6041afbd55048b4567 pada tanggal 25 Desember 2019 pukul 23.28 WIB.

Randi Eka, “OVO dan Evolusi Layanan Pembayaran Mobile”, diakses dari <https://dailysocial.id/post/ovo-dan-evolusi-layanan-pembayaran-mobile> pada tanggal 24-12-2019 pukul 12.22 WIB.

Maria, “OVO Tidak Menanggapi Keluhan Upgrade yang Bermasalah” Diakses dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3831496/ovo-tidak-menanggapi-keluhan-upgrade-yang-bermasalah> pada tanggal 24-12-2019 Pukul 23.45 WI

