

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA SISTEM  
PEMBAYARAN DIGITAL (*DIGITAL PAYMENT*) BERBASIS  
APLIKASI OVO DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN  
PERATURAN BANK INDONESIA NO.18/40/2016  
TENTANG PENYELENGGARAAN  
PEMROSESAN TRANSAKSI  
PEMBAYARAN**

*Oleh : Ester Widi Hastuti*

**Pembimbing I : Dr. Evi Deliana HZ., S.H., LL.M.**

**Pembimbing II : Dasrol,S.H.,M.H.**

**Alamat : Jl. Gelugur Ujung No.71, Kelurahan Bukit Raya, Pekanbaru**

**Email : hiwidy23@gmail.com. Telepon : 089636778669**

***ABSTRACT***

In this information age, consumer behavior began to change a lot. In conducting a transaction, they now prioritize payment systems for ease, flexibility, efficiency and simplicity. Bank Indonesia as the organizer of transaction activities also actively encourages the emergence of various types of non-cash payments such as checks, billboards, demand deposits, ATM cards, debit cards, credit cards, and electronic money, one of which is electronic money based on OVO applications issued by PT. Visionet Indonesia and authorized by Bank Indonesia with letter number and permit date No. 19/661 / DK SISTEM PEMBAYARAN / Srt / B dated 7 August 2017. This study aims to find out:

This type of research is sociological legal research and this research is descriptive in nature. The data source used in this study is secondary data, namely data obtained from literature such as legal journals, books, and regulations relating to research. This data analysis is done qualitatively and deductively.

From the results of this study there are two problems that can be concluded by the author, firstly, a form of legal protection that if there is a violation in the case of OVO Application-based digital payment transactions and secondly the effort that can be taken by the user in the event of a violation or failure in the case of payment transactions. So according to the author, good faith is needed from the organizer regarding the feasibility of clear, correct and honest information regarding the products and payment transaction activities by prioritizing protection for users of payment services as consumers.

***Keywords: Legal Protection, Digital Payment Transactions, OVO Application***

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era informasi ini, perilaku konsumen mulai banyak berubah. Dalam melakukan suatu transaksi, mereka kini sangat mengedepankan asistem pembayaraneK kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan<sup>1</sup>. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/2018 tentang Uang Elektronik, yang dimaksud dengan uang elektronik adalah yang memenuhi unsur sebagai berikut (1) diterbitkan atas dasar nilai yang disetorkan terlebih dahulu kepada penerbit; (2) nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau *chip*; (3) nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagai mana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan. Dewasa ini uang elektronik banyak dijadikan sebagai alat pembayaran yang sah, salah satunya adalah uang elektronik berbasis aplikasi OVO yang di keluarkan oleh PT. Visionet Indonesia dan disahkan oleh Bank Indonesia dengan nomor surat dan tanggal izin No.19/661/DKSISTEMPEMBAYARAN/Srt /B tanggal 7 Agustus 2017. Tetapi kemudian para pengguna OVO yang merasa haknya sebagai konsumen dilanggar karena telah memanfaatkan jasa pembayaran digital memiliki kendala lain dalam hal menuntut ganti rugi terhadap sengketa yang terjadi. PT. Visionet Internasional dengan aplikasi yang dinamai OVO membuat sebuah perjanjian syarat dan ketentuan (*term and conditions*) yang ditampilkan saat pertama

kali calon pengguna layanan pembayaran digital berhasil men-download dan membuka aplikasi OVO untuk pertamakalinya. Dalam hal ini aplikasi OVO menyuguhkan sebuah perjanjian baku klausula eksonerasi dalam bentuk elektronik. Adapun klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, di mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>2</sup> Bentuk perjanjian elektronik yang dimuat dalam laman aplikasi OVO menggunakan bentuk perjanjian *click-wrap agreement* yang biasanya seringkali ditemukan ketika seseorang ingin melakukan instalasi perangkat lunak, membuat atau mendaftar suatu *account* tertentu (misalnya *email* atau *account* media sosial), melakukan pembelian secara elektronik dan sebagainya. Dikatakan bersifat baku, karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin negosiasikan atau ditawarkan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*).<sup>3</sup> Pembatasan tanggung jawab dari produsen yang tertuang dalam perjanjian baku, ternyata hanya akan menguntungkan produsen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) telah melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian dan dokumen. Ini menggambarkan betapa buruknya pelayanan purna-transaksi yang ada di negara ini. Padahal pelayanan seperti ini akan menentukan keberhasilan. Salah satunya bahwa PT. Visionet Internasional tidak

---

<sup>1</sup> Budi Agus Riswandi, *Asistem pembayaraneK Hukum Internet Banking*, Rajawali Pers, Jakarta:2005, hlm. 1.

---

<sup>2</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Almunir, Bandung: 1994, hlm. 47.

<sup>3</sup> Zulham, *Op.cit*, hlm. 73.

menerima klaim apapun atas permasalahan penggunaan aplikasi layanan pembayaran digital yang mana permasalahan tersebut berasal dari pengguna layanan maupun dari PT. Visionet Internasional sebagai penyedia layanan tersebut. Ini tentunya merugikan pengguna layanan pembayaran digital (*digital payment*) untuk dapat meng-klaim dana milik pengguna layanan yang telah tersimpan dalam akun aplikasi pembayaran digital (*digital payment*) miliknya.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Bab VI pasal 19 sampai dengan pasal 28 mengatur mengenai tanggung jawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Menurut pasal 19 diatas, tanggung jawab pelaku usaha adalah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan.<sup>4</sup> Hal yang sama diatur juga dalam Peraturan Bank Indonesia nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Transaksi Pembayaran pasal 21 yang berisikan tentang penyelenggaraan dompet elektronik mengenai proses pengembalian dana. Berkaitan dengan hal tersebut, maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan yang dialaminya terkait praktik bisnis tersebut.<sup>5</sup> Dengan melihat latar belakang diatas penulis sangat tertarik

---

<sup>4</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta: 2008, hlm. 164.

<sup>5</sup> Heidya Natalia Simanullang, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*”, *Melayunesia Law*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol.I, Nomor 1 Desember 2017, hlm. 112.

meneliti tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap para pengguna aplikasi pembayaran digital berbasis aplikasi OVO di kota Pekanbaru. Oleh karena itu penelitian ini diberi judul:**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL (*DIGITAL PAYMENT*) BERBASIS APLIKASI OVO DI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PERATURAN BANK INDONESIA NO.18/40/2016 TENTANG PENYELENGGARAAN PEMROSESAN TRANSAKSI PEMBAYARAN.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah perlindungan hukum yang diberikan bagi pengguna dalam system pembayaran digital (*digital payment*) berbasis aplikasi OVO?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pengguna terkait kerugian pada system pembayaran digital (*digital payment*)?

## **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

### 1). Tujuan Penelitian

a. Diketuinya perlindungan hukum bagi pengguna sistem pembayaran digital (*digital payment*) berbasis aplikasi OVO dalam Peraturan Bank Indonesia nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Sistem Transaksi.

b. Diketuinya upaya yang dilakukan oleh pengguna sistem pembayaran digital (*digital payment*) berbasis aplikasi OVO apabila pengguna mengalami kerugian terhadap transaksi yang terjadi dalam menggunakan aplikasi OVO.

### 2). Kegunaan Penelitian

1) Penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Riau.

2) Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai sistem pembayaran digital (*digital payment*).

3) Mampu menjadi pedoman bagi pengguna sistem pembayaran digital (*digital payment*) berbasis aplikasi dan *merchant* dalam menggunakan transaksi pembayaran menggunakan aplikasi OVO.

4) Dapat memberikan pandangan bagaimana cara penanganan-penanganan terhadap permasalahan-permasalahan yang akan muncul dalam menggunakan sistem pembayaran berbasis aplikasi OVO.

5) Dapat memberikan bahan pertimbangan kepada penyedia layanan pembayaran berbasis aplikasi OVO dengan beritikad baik dalam melayani pengguna aplikasi pembayaran.

#### **D. Kerangka Teori**

##### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subjek-subjek hukum dengan peraturan-peraturan atau khaidah yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif, perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-

rambu dan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

2. Perlindungan Hukum Represif, merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, ganti rugi, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>6</sup> Zen Umar Purba mengutarakan pendapat bahwa perlindungan hukum bagi konsumen sebagai suatu konsep yang terpadu merupakan hal yang baru, yang perkembangannya dimulai dari negara-negara maju.<sup>7</sup> Lebih jauh menurut Zen Umar Purba terdapat sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen, sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
2. Konsumen mempunyai hak
3. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
4. Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen menyumbang pada pembangunan nasional
5. Pengaturan tidak merupakan syarat
6. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam iklim hubungan bisnis yang sehat Keterbukaan dalam promosi produk
7. Pemerintah berperan aktif
8. Peran serta masyarakat
9. Implementasi asas kesadaran hukum

---

<sup>6</sup> Muchsin, "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*", Tesis, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta: 2003, hlm.14.

<sup>7</sup> A. Zen Umar Purba, "*Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Pokok Pengaturan*", *Hukum dan Pembangunan*, Tahun XXII, Nusamedia, Bandung, 1992, hlm. 393-408.

<sup>8</sup> *Ibid*

10. Perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum tradisional
11. Konsep perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum.

Sebagai sebuah sistem, penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen tidak dapat dilepaskan dari konteks pembangunan nasional. Bila dibandingkan dengan konsiderans Undang-Undang Perlindungan Konsumen, latar belakang perlindungan hukum bagi konsumen dilandasi motif-motif yang dapat di abstraksikan sebagai berikut:

1. Mewujudkan demokrasi ekonomi
2. Mendorong diversifikasi produk barang dan jasa atau sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat luas pada era globalisasi, serta menjamin ketersediaannya,
3. Globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat luas serta kepastian mutu, jumlah, keamanan barang dan atau jasa,
4. Peningkatan harkat dan martabat konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu perekonomian yang sehat.

Asas perlindungan hukum bagi konsumen pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

## 2. Asas Itikad Baik

Dalam proses pembuatan sebuah perjanjian termasuk perjanjian jual beli atau transaksi digital, haruslah didasari dengan itikad baik dari masing-masing pihak dalam perjanjian tersebut, baik dari pelaku usaha maupun dari pihak konsumen. Asas itikad baik (*good faith*) menurut Subekti merupakan salah satu sendi terpenting dalam hukum perjanjian.<sup>9</sup> Asas itikad baik tertuang dalam pasal 1338 KUHPerdara yang berbunyi “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang yang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.. Pengertian itikad baik mempunyai 2 (dua) arti, yaitu :

1. Arti objektif, bahwa perjanjian yang dibuat itu mesti dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.
2. Arti subjektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang.

Maksud dari dilaksanakannya perjanjian dengan itikad baik adalah bagi para pihak dalam perjanjian terdapat suatu keharusan untuk tidak melakukan segala sesuatu yang tidak masuk akal sehat yaitu tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan, sehingga akan dapat menimbulkan keadilan bagi kedua belah pihak dan tidak merugikan salah satu pihak. Selain itu prinsip asas itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang harus sangat diperlukan guna mencegah terjadinya wanprestasi dari para pihak dalam perjanjian apalagi dalam perjanjian transaksi digital.

## E. Kerangka Konseptual

---

<sup>9</sup> Subekti, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermedia, Bogor, 1996. hlm.41.

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau diteliti.<sup>10</sup> Kerangka konseptual ini diperlukan untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penafsiran mengenai konsep dalam penulisan proposal/skripsi agar dapat memperoleh persamaan pengertian atau definisi dari konsep-konsep yang menjadi pembahasan. Adapun konsep-konsep tersebut adalah:

1. Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.
2. Pengguna berarti orang yang menggunakan<sup>11</sup>
3. Sistem pembayaran adalah sistem yang berkaitan dengan kegiatan pemindahan dana dari satu pihak kepada pihak yang lain yang melibatkan berbagai berbagai komponen alat pembayaran, kliring dan setelmen. Dalam praktiknya kegiatan sistem pembayaran melibatkan berbagai lembaga yang berperan sebagai penyelenggara pendukung jasa sistem pembayaran seperti bank, Lembaga Keuangan Selain Bank, dan bahkan perorangan.<sup>12</sup>
4. *Digital Payment* atau disebut juga sebagai pembayaran digital adalah pembayaran yang didalamnya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi

seperti *integrated circuit cryptography* dan jaringan komunikasi<sup>13</sup>

5. OVO adalah aplikasi salah satu platform yang digunakan sebagai media transaksi pembayaran elektronik atau secara digital yang didalamnya terdapat saldo *OVO Cash*, dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya aplikasi tersebut melalui ponsel pintar.<sup>14</sup> OVO yang dikeluarkan oleh PT.Visionet Indonesia telah disahkan oleh Bank Indonesia dengan nomor surat dan tanggal izin No.19/661/DKSISTEM PEMBAYARAN/Srt/B tanggal 7 Agustus 2017
6. Kota Pekanbaru adalah sebuah tempat atau daerah penelitian yang dilakukan oleh penulis.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang menggambarkan apa yang terjadi dilapangan serta mengaitkan dan menganalisa semua gejala tersebut dengan permasalahan yang ada dalam penelitian dan kemudian disesuaikan dengan keadaan yang terjadi di lapangan.<sup>15</sup>

Penelitian ini dapat digolongkan dalam penelitian hukum sosiologis, dimana menggunakan pendekatan empiris, yaitu sebagai usaha mendekati masalah yang dengan sifat hukum yang nyata atau sesuai dengan kenyataan hidup masyarakat, karena dalam penelitian ini penulis langsung mengadakan penelitian pada lokasi atau

---

<sup>10</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, UI Press, Jakarta:1986, hlm. 132.

<sup>11</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

<sup>12</sup> Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang 2008*, Bank Indonesia, Jakarta: 2008, hlm. 2.

---

<sup>13</sup>*Paper kajian e-money*, Bank Indonesia hlm.2.

<sup>14</sup> <https://www.ovo.id/faq> diakses, tanggal 28 Maret 2019

<sup>15</sup> Winarno Surakhmad, *Dasar dan Teknik Research*, Penerbit Tarsito, Bandung, 1978, hlm.132.

tempat yang diteliti guna memberikan gambaran secara lengkap dan jelas tentang masalah yang diteliti.<sup>16</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Penulis memilih melakukan penelitian di Kota Pekanbaru karena penulis bertempat tinggal di kota tersebut dan sebagai ibu kota Provinsi Riau dengan segala kegiatan transaksi digital yang terjadi.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama. Populasi dapat berupa orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus, waktu atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama.<sup>17</sup>

### b. Sampel

Karena jumlah populasi yang cukup besar, maka penulis mengambil sampel dalam penelitian untuk menghemat waktu, biaya, tenaga maka sistem pembayaran ditentukan dengan Metode Purposive Sampling, yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan/penelitian subyektif dari penelitian, jadi dalam hal ini penelitian menentukan sendiri sistem pembayaran mana yang dapat mewakili populasi.<sup>18</sup>

## 4. Sumber Data

Dalam penelitian hukum sosiologis, sumber datanya adalah data primer yang dibedakan menjadi 3 (tiga) macam:

Dalam penelitian hukum sosiologis, sumber datanya adalah data primer yang dibedakan menjadi 3 (tiga) macam:

- a. **Data Primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti
- b. **Data Sekunder**, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder dapat dibagi menjadi:

5. **Bahan Hukum Primer**, adalah bahan penelitian yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang diperoleh antara lain:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Peraturan Bank Indonesia noimor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Transaksi Pembayaran
- 4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/2018 tentang Uang Elektronik

## 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. **Wawancara**, yaitu Teknik pengumpulan data dengan menyiapkan daftar pertanyaan yang hendak disampaikan kepada sistem pembayaran.

---

<sup>16</sup> Amirudin Dan Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.133.

<sup>17</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.18.

<sup>18</sup> Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.91.

**b. Kuisioner**, yaitu Teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya dalam daftar pertanyaan itu telah disediakan pilihan jawabannya. Dengan demikian resistem pembayaranoniden hanya diberi tugas untuk memilih jawab sesuai dengan seleranya.

**c. Kajian Kepustakaan**, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap baku-baku, perundang-undangan, literatur-literatur, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dihadapi.

**G. Analisis Data**

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu data yang berdasarkan uraian kalimat atau data tidak dianalisis dengan menggunakan statistic atau matematika atau sejenisnya, yaitu apa yang dinyatakan resistem pembayaranoniden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata dan yang diteliti dan di pelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>19</sup> Selanjutnya, penulis menarik suatu kesimpulan secara deduktif , yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus.<sup>20</sup>

Penelitian ini menerangkan bahwa manusia dalam interaksi sosial salah satunya dalam transaksi pembayaran digital baik penyedia layanan dan pengguna masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Jika salah satu hak atau kewajiban tersebut

dilanggar maka ada penegakan hukum bagi yang melanggar dan ada perlindungan bagi pihak yang dirugikan..

**IV .PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

**A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Sistem pembayaran Digital (digital payment) Berbasis Aplikasi OVO**

E-Money sebagai salah satu inovasi dalam bidang sistem pembayaran tentu saja memberikan segala kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, serta kesederhanaan yang dapat dirasakan oleh para penggunanya.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel pengguna aplikasi OVO sebanyak 50 orang.

Tabel 4.1  
Jawaban Resistem pembayaranoniden Terhadap Intensitas Pemakaian Aplikasi OVO

Jawaban Resistem pembayaranoniden	Jumlah	Presentase (%)
Kurang dari 5 kali / Minggu	21	42%
Lebih dari 5 kali / Minggu	29	58%

Sumber Data Tahun 2019

Berdasarkan intensitas tersebut pula, dapat diketahui melalui tabel yang tertera berikutnya perihal kenyamanan dan kemudahan yang disajikan oleh pihak OVO kepada para pengguna.

Tabel 4.2  
Jawaban Resistem pembayaranoniden Terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Dalam Hal Pemakaian Aplikasi OVO

Jawaban Resistem pembayaranoniden	Jumlah	Presentase (%)
-----------------------------------	--------	----------------

<sup>19</sup> Soerjono Soekanto, *Op.Cit*, hlm. 32.  
<sup>20</sup> Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Riau

Sangat Setuju	27	54%
Setuju	3	6%
Netral	18	36%
Tidak Setuju	2	4%
Sangat Tidak Setuju	0	-

Sumber Data Tahun 2019

Melampaui setengah dari jumlah sampel yang tentukan penulis menyatakan bahwa dalam hal menggunakan aplikasi OVO tersebut merasakan kenyamanan dan kenyamanan. Akan tetapi, sebanyak 4% dari jumlah resistem pembayaranonden menyatakan bahwa merasa tidak nyaman. Berdasarkan kuisisioner yang disebar juga mendapatkan bahwa sebanyak 34% yakni 17 orang dari jumlah resistem pembayaranonden pernah mengalami kendala dalam hal penggunaan aplikasi OVO tersebut. Penulis lebih jauh mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam hal penggunaan aplikasi tersebut kedalam rangkuman kendala dan malfungsi dari aplikasi OVO, sehingga diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.3

Jawaban Resistem pembayaranonden Terhadap Jenis Kasus Kendala/Kerugian Yang Dialami Dalam Hal Menggunakan Aplikasi OVO

Jawaban Resistem pembayaranonden	Jumlah	Presentase (%)
Gagal Top-up	6	35,29%
Tidak menerima Cash Back	2	11,76%
Gagal Transaksi	4	23,52%
Pemotongan Saldo OVO Secara Sepihak	5	29,41%

Sumber Data Tahun 2019

Berdasarkan jenis kendala yang dialami oleh pengguna tersebut pula penulis mendapati sebanyak 12 dari 17 orang melakukan pengaduan kepada pihak OVO dan dari 12 orang yang melakukan pengaduan tersebut sebanyak 8 orang mengaku bahwa kasusnya ditindaklanjuti dengan cepat dan baik. Akan tetapi sebanyak 4 orang mengaku bahwa pihak OVO seolah mengulur-ngulur proses penindaklanjutan pengaduan tersebut.

Rangkaian proses melakukan pengaduan kendala dapat dilakukan dengan membuat laporan kepada pihak OVO melalui dua cara berikut:

1. Menghubungi Call Center OVO yang tersedia 24 Jam di nomor 1500696 yang seterusnya akan di follow up kembali melalui email dan nomor handphone yang terdaftar pada akun OVO terkait.
2. Mendatangi kantor Pusat OVO yang berlokasi di Lippo Kuningan Lantai 20, Jalan HR. Rasuna Said Kav B-12 Setiabudi, Jakarta dan kemudian akan di arahkan pada Customer Service terkait.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selanjutnya adapun pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dan pertanggungjawaban pihak penyelenggara, seperti yang tertuang pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum dari semua peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pada penjelasan umum UUPK menyatakan : “Di samping itu, Undang-Undang tentang perlindungan konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya UUPK ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen.” UUPK mengakui adanya undang-undang lain yang akan

muncul kemudian sebagai bagian dari hukum perlindungan konsumen.<sup>21</sup>

Menurut Philipus M.Hadjonm dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami sebagai berikut:<sup>22</sup>

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif (Penegakan Hukum)

1) Regulasi

Upaya perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Bank Indonesia dapat dilihat dari keluarkannya beberapa aturan yakni Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI/2006 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Peraturan Bank Indonesia 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsimen Jasa Sistem Pembayaran dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik.

2) Pembinaan dan Sosialisasi

Bentuk perlindungan hukum konsumen selanjutnya adalah Bank Indonesia membentuk Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran guna memberikan edukasi, konsultasi, dan memfasilitasi jika terjadi sengketa antara

<sup>21</sup> David L.Tobing, *OJK Selaku Pelindunga Konsumen dan Pelaku Usaha, Paper Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1 tahun 2013*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta., hlm.1.

<sup>22</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Preneda Media Jakarta: 2005, hlm.214.

penyelenggaraan jasa dan konsumen dan pengawasan untuk pelaksanaan perlindungan yang mana jangkauannya sampai kepada konsumen terakhir.

### 3) Pelayanan Pengaduan

Melalui diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran, setiap pengguna memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dari bank sentral terkait dengan seluruh kegiatan yang tercakup dalam sistem pembayaran. Hal ini ditunjang dengan adanya saluran BICARA dengan menghubungi 500-131 dan saluran ini dapat langsung dihubungi tanpa adanya pungutan biaya. Selain itu Bank Indonesia juga menyediakan layanan jasa pengaduan yang dapat disampaikan melalui email dengan alamat bicara@bi.go.id atau dengan langsung mendatangi kantor perwakilan Bank Indonesia setempat.

### 4) Sanksi

Bank Indonesia memiliki kewenangan untuk menetapkan sanksi terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran. Adapun berdasarkan pasal 29 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/01/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran terdapat sanksi administrative berupa:

- a) Teguran tertulis;
- b) Denda;
- c) Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa Sistem Pembayaran; dan atau
- d) Pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan jasa sistem pembayaran

### b. Sarana Perlindungan Hukum Represif (Penyelesaian Penegakan Hukum)

Apabila antara konsumen dan pelaku jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Lembaga alternative atau melalui pengadilan.

#### 1) Penyelesaian sengketa litigasi (Melalui Peradilan Umum)

Litigasi adalah sistem penyelesaian sengketa melalui Lembaga peradilan. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputus oleh hakim.

#### 2) Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan Umum

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi terbagi menjadi beberapa metode yaitu:

##### a. Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa yang kurang lebih hamper sama dengan negosiasi. Bedanya adalah terdapat pihak ketiga yang netral dan berfungsi sebagai penengah atau atau memfasilitasi mediasi tersebut yang biasa disebut mediator. Pihak ketiga tersebut hanya boleh memberikan saran-saran yang bersifat sugestif, karena pada dasarnya yang memutuskan untuk mengakhiri segala sengketa adalah para pihak.

##### b. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa yang mirip dengan litigasi, hanay saja litigasi ini bias dikatakan “litigasi swasta” dimana yang memeriksa perkara tersebut bukanlah Hakim tetapi seorang arbiter.

##### c. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternative penyelesaian sengketa yang juga ditempuh diluar pengadilan. Konsiliasi juga dimungkinkan sebagai alternative penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

**B. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen Selaku Pengguna Terkait Kerugian pada Sistem Pembayaran Digital Berbasis Aplikasi OVO**

Berbagai layanan jasa sistem pembayaran telah membantu masyarakat dalam memperoleh akses finansial dengan lebih mudah. Berbagai produk finansial tersebut telah berkembang dengan pesat dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam keseharian kita. Untuk menjawab hal tersebut dibentuk divisi yang khusus menangani perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang mulai berdiri pada 1 Agustus 2013. Upaya hukum untuk melindungi pengguna terhadap jasa sistem pembayaran agar tidak merugikan para pengguna secara normative telah diatur mengenai larangan-larangan bagi para penyedia layanan jasa, yang mana sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut.

**a. Cakupan**

Layanan dan/atau produk jasa sistem pembayaran yang termasuk dalam perlindungan konsumen jasa system pembayran adalah:

- a. Penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana
- b. Kegiatan transfer dana
- c. Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (Kartu ATM/Debet & Kartu Kredit)
- d. Kegiatan uang elektronik
- e. Kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah
- f. Penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia

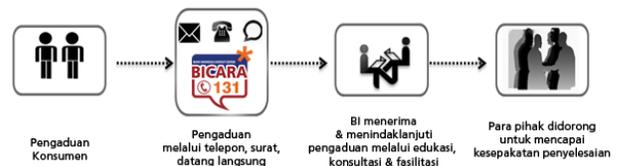
**b. Subyek dan Prinsip**

Subyek adalah konsumen akhir yaitu pemegang kartu ATM/Debet, kartu kredit, uang elektronik, pengirim dan penerima transfer dana dll.

Prinsip perlindungan konsumen adalah :

- a. Keadilan dan Keandalan
- b. Transistem pembayararanansi
- c. Perlindungan data dan/atau informasi konsumen
- d. Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif

**c. Mekanisme**



**d. Persyaratan Pengaduan ke Bank Indonesia**

Tidak semua pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia, pengaduan yang dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia memiliki syarat sebagai berikut:

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan telah ditindaklanjuti
  - b. Tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara
  - c. Merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum diputus oleh lembaga mediasi, arbitrase atau peradilan
  - d. Konsumen mengalami kerugian finansial
- e. **Penyampaian Pengaduan**
- a. Contact Center BICARA : (telepon, email, website form pengaduan BI, kunjungan ke visitor center BICARA di Jakarta).
  - b. Kantor Perwakilan BI untuk kunjungan langsung. Khusus untuk KPwBI DKI Jakarta, kunjungan langsung dilakukan di visitor center (daftar alamat KPwBI).
  - c. Melalui Surat :
    - a) Untuk wilayah Jabodebek, alamat ditujukan ke : **Kantor Perwakilan BI DKI, Gedung D lantai 6**, Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Jl. MH Thamrin No. 2, Jakarta Pusat, up : Kepala Grup Perijinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran.
    - b) Wilayah lainnya dikirimkan ke alamat KPw masing-masing sesuai dengan alamat domisili.

## V. Penutup

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan :

1. Perlindungan hukum bagi pengguna jasa sistem pembayaran digital berbasis aplikasi OVO dilakukan melalui upaya perlindungan hukum secara preventif yaitu melalui aturan-aturan yang ditetapkan pemerintah maupun dalam bentuk perjanjian antara pihak penyelenggara jasa pembayaran dan pengguna jasa guna mencegah terjadinya pelanggaran dan melalui upaya represif yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa. Bank Indonesia selaku Bank Sentral akan melakukan pengawasan dalam proses pelaksanaan jasa sistem pembayaran elektronik serta berbasis aplikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara jasa, agar kegiatan transaksi dapat berjalan sesuai dengan ketentuan berlandaskan prinsip perlindungan pengguna jasa.
2. Upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa sistem pembayaran adalah dengan melakukan pengaduan terkait kendala yang dihadapi selama kegiatan transaksi berlangsung melalui:
  - a) Contact Center BICARA : (telepon, email, website form pengaduan BI, kunjungan ke visitor center BICARA di Jakarta).
  - b) Kantor Perwakilan BI untuk kunjungan langsung. Khusus untuk KPwBI DKI Jakarta, kunjungan langsung dilakukan di visitor center.
  - c) Melalui Surat : Untuk wilayah Jabodebek, alamat ditujukan ke : **Kantor Perwakilan BI DKI, Gedung D lantai 6**, Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Jl. MH Thamrin No. 2, Jakarta Pusat, up :

Kepala Grup Perijinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran. Wilayah lainnya dikirimkan ke alamat KPw masing-masing sesuai dengan alamat domisili.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian diatas berikut adalah saran yang diajukan oleh penulis:

1. Sebagai inovasi terbaru yang pasti akan terus berkembang, pengguna harus lebih kritis dalam hal penggunaan jasa sistem pembayaran. Sebelum terjadinya perjanjian antara pengguna dan penyedia jasa layanan haruslah diketahui informasi secara jelas, benar dan jujur terkait dengan produk dan aktifitas transaksi pembayaran yang akan digunakannya.
2. Penyedia jasa layanan diharapkan memiliki itikad baik dalam hal menyelenggarakan jasa pembayaran dan mementingkan hak-hak konsumen dalam hal terjadinya kegiatan transaksi, bukan semata hanya meraup keuntungan yang besar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. BUKU**

- A Zen Umar Purba, 1992 “*Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Pokok Pengaturan*”, *Hukum dan Pembangunan*, Tahun XXII, Nusamedia, Bandung.
- Adi Nugroho, Susanti. 2008 *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.
- Agus Riswandi, Budi, 2005 *Asistem pembayaraneK Hukum Internet Banking*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Ali, Zainuddin, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, sinar Grafika, Jakarta.
- Ashshofa, Burhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Bank Indonesia, 2008 *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang 2008*, Bank Indonesia, Jakarta.
- Dan Zainal, Amirudin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Darus Badruzaman, Mariam, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Almuni, Bandung.
- Hermansyah, 2005 *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Preneda Media Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Riau
- Soekanto, Soerjono, 1986 *Pengantar Ilmu Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Subekti, 1996 *Pokok Pokok Hukum Perdata*, PT.Intermasa, Bogor.
- Sunggono, Bambang, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Surakhmad, Winarno, 1978, *Dasar dan Teknik Research*, Penerbit Tarsito, Bandung.

### **B. JURNAL/PAPER/TESIS**

- Natalia Simanullang,Heidya “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*”, Melayunesia Law, Fakultas Hukum

Universitas Riau, Vol.I, Nomor 1  
Desember 2017.

L.Tobing, David *OJK Selaku Pelindunga  
Konsumen dan Pelaku Usaha,  
Paper Seminar, Penegakan Hukum  
Perlindungan Konsumen Pasca  
Undang-Undang Otoritas Jasa  
Keuangan (OJK) Nomor 1 tahun  
2013*, Otoritas Jasa Keuangan,  
Jakarta.

Muchsin, 2003 “*Perlindungan dan  
Kepastian Hukum bagi Investor di  
Indonesia*”, Tesis, Magister Ilmu  
Hukum Program Pascasarjana  
Univesitas Sebelas Maret,  
Surakarta.

*Paper kajian e-money*, Bank Indonesia

### **C. WEBSITE**

*<https://www.ovo.id/faq> diakses, tanggal 28  
Maret 2019*