

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN
GOPAY PADA APLIKASI GOJEK



Oleh :
WIDYA ASTUTI NUR ASTAMAH
04020180352

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka penyelesaian studi

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2022

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN
GOPAY PADA APLIKASI GOJEK**

Skripsi

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Muslim Indonesia**

OLEH :

WIDYA ASTUTI NUR ASTAMAH

04020180352

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dengan ini diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Widya Astuti Nur Astamah

Stambuk : 04020180352

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Dasar Penetapan : Nomor : 0727/H.05/FH-UMI/XI/2021

Judul : **Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan
Gopay Pada Aplikasi Gojek**

Telah diperiksa dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian skripsi

Pembimbing I



Dr. Muhammad Rustan, S.H., M.H.

NIP. 195901191985031004

Pembimbing II



Muh. Zulkifli Muhdar, S.H., M.H.

NIPS. 104181506

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H

NIPS. 104101111

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : Widya Astuti Nur Astamah
NIM : 04020180352
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan GoPay Pada Aplikasi Gojek

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Dikeluarkan di : Makassar

Pada Tanggal : 10 Oktober 2022

Dekan Fakultas Hukum,




Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H.
NIPs. 10410110

PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN
GOPAY PADA APLIKASI GOJEK**

Disusun dan Diajukan Oleh :

WIDYA ASTUTI NUR ASTAMAH

04020180352

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia
Pada 06 Oktober 2022
Dan dinyatakan diterima

Makassar, 06 Oktober 2022

Panitia Ujian

Pembimbing I,



Dr. Muhammad Rustan, SH., MH.

NIPS.104870233

Pembimbing II,



Muh. Zulkifli Muhdar, SH., MH.

NIPS.104181506

An. Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., MH.

NIPS.10410110

PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Mahasiswa :

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan
Gopay Pada Aplikasi Gojek

Nama Mahasiswa : Widya Astuti Nur Astamah

NIM : 040 2018 0352

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Keperdataan

Dasar Penetapan

Pembimbing : 0727/H.05/FH-UMI /XI/ 2021

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Ujian Skripsi dan dinyatakan
LULUS oleh :

1. Dr. Muhammad Rustan, SH.,MH.
Pembimbing I

()

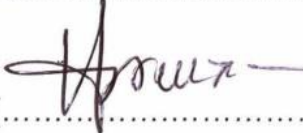
2. Muh. Zulkifli Muhdar,SH.,MH.
Pembimbing II

()

3. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH.,MH.
Penguji I

()

4. Hj. Fauziah Basyuni,SH.,MH.
Penguji II

()



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Widya Astuti Nur Astamah
NIM : 040 2018 0352
Bagian : Hukum Keperdataan
Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan
Gopay Pada Aplikasi Gojek

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 06 Oktober 2022

Yang menyatakan



Widya Astuti Nur Astamah

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik dan inayah-Nya sehingga penyusun Skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kota Makassar” dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tak lupa penulis kirimkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia.

Disadari bahwa Skripsi ini kurang sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang ada pada penulis. Oleh karena itu, kritik, saran dan koreksi untuk perbaikan dan penyempurnaannya sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih diiringi do'a kepada Allah SWT. Kepada Kedua orang tua Penulis Ayahanda Ahmad M Saleh dan Ibunda Hawasiah yang telah mendidik, membesarkan dan membimbing serta doa yang tulus. Selanjutnya diucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Basri Modding, SE.M.Si. Selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.
2. Prof. Dr. H. La Ode Husein SH.,MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia
3. Dr. Andi Risma, S.H., M.H Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia; yang telah

memberikan izin, kesempatan dan fasilitas kepada Penulis selama mengikuti Pendidikan Program Sarjana;

4. Dr. Muhammad Rustan.S.H,. M.H dan Muh. Zulkifli Muhdar. S.H,. M.H Selaku Pembimbing yang telah banyak sabar, menguatkan, membimbing memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi di saat penulis telah merasa Lelah dan ingin berhenti dalam penyusunan ini, namun pembimbing tidak berputus asa dalam membangkitkan semangat dalam penyusunan ini sampai mendapatkan gelar sarjana hukum
5. Dr. Muhammad Rinaldy Bima. S.H,. M.H dan Hj. Fauziah Basyuni. S.H,.M.H selaku Tim Penilai yang telah memberikan saran demi penyempurnaan skripsi.

Kepada seluruh sahabat-sahabat yang tak sempat Penulis sebut satu persatu dalam tulisan ini, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan kebersamaannya.

Akhirnya Penulis mengharap semoga dengan hadirnya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan merahmati segala aktivitas keseharian sebagai suatu ibadah disisi-Nya. Amin

Makassar, 23 September 2022

Penulis



Widya Astuti Nur Astamah

ABSTRAK

Widya Astuti Nur Astamah, Nim : 04020180352, Judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Gopay Pada Aplikasi Gojek”. Dibawah bimbingan Muhammad Rustan sebagai Ketua Pembimbing dan Muhammad Zulkifli Muhdar sebagai Anggota Pembimbing

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Hukum terhadap pengguna layanan Gopay pada aplikasi Gojek dan Untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen Dalam penggunaan aplikasi pengguna jasa pembayaran online.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif (*legal research*) yang artinya menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan/ketetapan pengadilan, teori hukum, dan pendapat para sarjana.

Hasil penelitian ini menunjukkan GO-JEK sebagai pelaku usaha tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan oleh pihak lain selain gojek, gojek hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan dari pihak gojek, baik PT. Dompot Anak Bangsa maupun perusahaan lain yang bekerjasama dengan gojek sejauh hal tersebut dapat dibuktikan terjadi semata – mata karena kelalaian atau kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak gojek.

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut perlu kiranya konsumen sebelum menyetujui sebuah perjanjian alangkah baiknya lebih teliti dalam membaca isi perjanjian tersebut apalagi perjanjian tersebut merupakan perjanjian baku apabila konsumen sudah menyetujui perjanjian tersebut maka perjanjian telah di katakan sah secara hukum

Kata Kunci: Gojek, Gopay, Perlindungan Hukum.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSYARATAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Perlindungan Konsumen	10
1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	12
2. Konsumen	14
3. Pelaku Usaha	21
4. Pengertian Barang dan Jasa	24
B. Uang Elektronik	26
1. Pengertian Uang Elektronik	26
2. Penerbit Uang Elektronik	28
3. Jenis-Jenis Uang Elektronik.....	30
4. Fitur-Fitur Uang Elektronik	32
5. Perizinan Uang Elektronik	33
6. Pengawasan Uang Elektronik.....	35

C. Gopay.....	37
D. Gojek	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Pendekatan Metode Penelitian	44
C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	45
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	48
E. Analisis Bahan Hukum	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Perlindungan hukum terhadap pengguna layanan gopay pada aplikasi gojek	50
B. Penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam penggunaan aplikasi pengguna jasa pembayaran online	58
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Syarat Dan Ketentuan Penggunaan Gojek	63
Gambar 2. Syarat Dan Ketentuan Gopay	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Uang telah berkembang sejak kemunculannya, dari berbagai jenis dan bentuk uang pun dikembangkan dalam memudahkan manusia dalam melakukan transaksi perdagangan. Hingga saat ini, jenis uang yang sering terpakai adalah uang kertas dan koin sebagainya. Uang sebagai alat pembayaran memasuki era baru, dengan memanfaatkan teknologi saat ini, pembayaran kemudian berevolusi dengan pesat dengan munculnya pembayaran melalui uang elektronik.

Uang elektronik merupakan instrumen pembayaran yang muncul didasarkan pada kebutuhan manusia sehari-hari. Sebagian besar manusia merasa penggunaan uang melalui kartu masih belum seefisien penggunaan uang elektronik yang ada saat ini. Penggunaan uang elektronik tidak memerlukan sebuah kartu untuk digesekkan pada suatu alat tetapi menggunakan kode tertentu yang tersedia dengan hanya melakukan *scanning* melalui *smartphone*. Bahkan terkadang pembayaran melalui uang elektronik ini tidak memerlukan *password*.

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.¹

Definisi penyimpanan uang elektronik berbeda dengan simpanan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Undang-Undang Perbankan). Simpanan yang dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.² Sementara uang elektronik merupakan uang yang tersimpan secara elektronik yang bertujuan sebagai media pembayaran dan penyimpanannya dipercayakan kepada penyelenggara uang elektronik oleh pengguna uang elektronik atau konsumen.

Uang elektronik diterbitkan dan diselenggarakan oleh Bank. selain bank ada pula lembaga berupa badan usaha. Lembaga Selain

¹ Pasal 1 Angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

² Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan

Bank adalah badan usaha bukan bank yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia.³

Selain bank yang juga menerbitkan uang elektronik. Penerbitan uang elektronik ini tetap memerlukan izin dari Bank Indonesia untuk menjalankannya. Bank Indonesia telah memberikan izin ke beberapa penerbit di luar badan usaha bukan bank dalam menyelenggarakan uang elektronik, yaitu PT Indosat, Tbk, PT XL Axiata, Tbk, PT Dompot Anak Bangsa hingga PT Sarana Pactindo.⁴

Salah satu penyelenggara uang elektronik yang sering dipakai oleh konsumen, ialah gopay yang izinnya dipegang oleh PT Dompot Anak Bangsa sehingga PT Dompot Anak Bangsa sebagai penyelenggara uang elektronik tunduk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Selain itu, PT Dompot Anak Bangsa juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Hal ini diatur dalam Pasal 43 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, bahwa penerbit uang elektronik dalam menjalankan kewajibannya sebagai penyelenggara uang elektronik harus menerapkan prinsip perlindungan konsumen.

PT Dompot Anak Bangsa merupakan pelaku usaha ditinjau dari UUPK yang menyediakan jasa kepada konsumen dalam penyimpanan

³ Pasal 1 Angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

⁴ Bank Sentral Republik Indonesia, 2020, *Sistem Pembayaran dan Penyelenggaraan Uang Rupiah*, Sumber Dari : <https://www.bi.go.id/PJSPQRIS/default.aspx>, Diakses Pada tanggal 31 desember 2021

dan penarikan dana secara elektronik di akun gopay. Kemudian, orang yang menggunakan jasa layanan gopay ini, disebut konsumen dalam UUPK. Keduanya diikat dalam suatu perjanjian berdasarkan asas konsensualisme yang artinya perjanjian lahir karena adanya kesepakatan oleh para pihak.⁵ Perjanjian ini terjadi apabila para pihak mencapai kesepakatan yang sama terhadap objek perjanjian. Dalam hal ini, kesepakatan terjadi ketika konsumen mendaftar sebagai pengguna aplikasi gojek dimana sebelum masuk atau mendaftar di aplikasi gojek terdapat informasi bahwa “Dengan masuk atau mendaftar, kamu menyetujui Ketentuan Layanan dan Kebijakan Privasi”.⁶

Perjanjian antara penyelenggara gopay dan pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay merupakan perjanjian baku, hal ini berarti suatu perjanjian dibuat oleh satu pihak saja sehingga pihak lainnya hanya dapat menerima isi perjanjian atau tidak melakukan perjanjian sama sekali. Hal ini terkait dengan asas kebebasan berkontrak, yaitu berarti setiap orang berhak untuk menentukan apakah ia akan membuat atau mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian, berhak dengan siapa ia akan melakukan perjanjian, berhak

⁵ Ahmadi Miru, 2018, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 3.

⁶ Ketentuan Layanan Dan Kebijakan Privasi Merupakan Perjanjian Baku Dalam Bentuk Elektronik Yang Dapat Dibaca Melalui Website Gojek Maupun Aplikasi Gojek. Ketentuan Layanan Dan Kebijakan Privasi Ini Dibagi Menjadi Beberapa Jenis, Yaitu Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek, Ketentuan Penggunaan Aplikasi Golife, Dan *Product Terms Of Service* (Ketentuan Layanan Produk). Sumber: Gojek, *Syarat Dan Ketentuan*. <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, Diakses Pada tanggal 31 desember 2021.

menentukan isi perjanjian, dan berhak menentukan bentuk perjanjian.⁷ Perjanjian baku sendiri tidak dilarang dalam suatu perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Sebagaimana yang diatur dalam Al-Qur'an antara lain surah Al-Maidah ayat 1:

بِالْعُقُودِ أَوْفُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

Terjemahannya : “Wahai orang- orang yang beriman! Penuhilah janji-janji”

Penyelenggara gopay dan pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay berdasarkan perjanjian yang mengikat mereka, keduanya harus melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing sebagai pelaku usaha dan konsumen. Hal ini dikenal dengan asas *pacta sunt servanda* yang tertuang dalam Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* (BW) atau sering disebut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menentukan bahwa semua perikatan yang dibuat oleh para pihak secara sah, maka perikatan tersebut mengikat para pihak layaknya undang- undang.⁸ Konsekuensi dari hal ini tertuang dalam Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdata bahwa perjanjian tersebut tidak dapat diubah maupun dibatalkan tanpa persetujuan kedua belah pihak atau ditentukan demikian oleh undang-undang berdasarkan peristiwa hukum atau perbuatan hukum maupun keadaan hukum tertentu.⁹

⁷ Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 4.

⁸ *Ibid*, hlm. 5.

⁹ Kartini Muljadi Dan Gunawan Widjaja, 2004, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 166.

Gopay sebelumnya disebut sebagai *Go wallet* yang merupakan dompet virtual untuk menyimpan Go-jek *credit* anda yang digunakan untuk membayar transaksi-transaksi yang berkaitan dengan layanan yang tersedia di aplikasi gojek,¹⁰ seperti gofood, gocar, goride, gosend dan sebagainya. Selain itu, gopay juga dapat dipakai di luar dari layanan yang tersedia dalam aplikasi, seperti pembayaran dalam membeli produk dari usaha-usaha yang merupakan mitra dari PT Dompot Anak Bangsa. Bahkan saat ini, gopay merupakan salah satu dari metode pembayaran dalam aplikasi *play store* sehingga mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi dalam aplikasi tersebut. Agar bisa menggunakan Go-pay, perlu anda harus memastikan bahwa saldo di dalam akun Go-pay anda mencukupi dalam melakukan transaksi.

PT Dompot Anak Bangsa sebagai salah satu dari penyelenggara uang elektronik, sering kali memberikan diskon-diskon terkait gopay dalam menarik perhatian konsumen, misalnya pemberian *voucher* atau menyediakan *voucher* diskon 90% dalam menggunakan goride khusus pengguna layanan gopay. Hal ini tentu saja akan menarik perhatian banyak pengguna dalam menggunakan gopay untuk seterusnya.

¹⁰ Agus Agung Susilo, 2018, "*Transaksi Go-Pay Pada Perusahaan Ojek Online Perbandingan Akad Qardh Dan Wadi'ah*", Skripsi, Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, hlm. 4, Sumber: <http://etheses.uin-malang.ac.id/12693/1/13220061.pdf>, Diakses Pada tanggal 31 desember 2021.

Gopay memiliki banyak fitur yang dapat digunakan oleh pengguna, seperti fitur minta, bayar, promo, isi saldo, *withdraw* (penarikan), tagihan, pulsa, dan *paylater*. Salah satu fitur menarik yang ada dalam Gopay adalah penarikan atau *withdraw* saldo akun gopay. Fitur *withdraw* merupakan fitur yang dapat melakukan penarikan terhadap saldo yang ada dalam akun gopay ke rekening bank tujuan pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay dengan biaya administrasi sekitar Rp.2.500,00- (Dua Ribu Lima Ratus). *Withdraw* ini hanya diperuntukkan bagi pengguna layanan gopay yang telah meng-*upgrade* akunnya menjadi *verified account*.

Gopay merupakan salah satu terobosan yang membuat kehidupan manusia lebih mudah dalam setiap kegiatan, khususnya dalam kegiatan perdagangan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa gopay pun tidak lepas dari keluhan konsumen mengenai kehilangan saldo. Hal ini bertentangan dengan pengaturan yang termuat dalam Pasal 6 butir m Ketentuan Penggunaan Gopay bahwa saldo gopay pengguna akan digunakan oleh PT Dompot Anak Bangsa hanya untuk memenuhi kewajibannya kepada pengguna. Pengaturan tersebut juga dituangkan dalam Pasal 49 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang Elektronik bahwa dana *float* hanya digunakan dalam memenuhi kewajiban penerbit kepada pengguna serta penyedia barang dan/ jasa dan tidak dapat digunakan untuk kepentingan lain.

Penulis melihat perlindungan hukum terhadap pengguna layanan gopay pada aplikasi gojek belum berjalan sebagaimana seharusnya padahal gopay merupakan salah satu uang elektronik yang banyak digunakan oleh konsumen sehingga pelaksanaan gopay perlu dikaji lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap pengguna layanan Gopay pada aplikasi Gojek?
2. Bagaimanakah Penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam penggunaan aplikasi pengguna jasa pembayaran online?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Hukum terhadap pengguna layanan Gopay pada aplikasi Gojek
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen Dalam penggunaan aplikasi pengguna jasa pembayaran online.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata khususnya hukum perlindungan konsumen.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis serta bagi konsumen maupun pelaku usaha

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen menjadi suatu perhatian oleh pemerintah, karena telah sering terjadi keluhan dari konsumen terkait masalah-masalah terkait produk maupun pelanggaran hukum oleh pelaku usaha. Oleh sebab itu, dibentuklah undang-undang yang memberikan keadilan dan kepastian hukum kepada konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK.

Sebelum terbentuknya UUPK, sebuah organisasi telah berjuang dalam memberikan bantuan kepada konsumen sejak tahun 1973, yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau sering disebut YLKI.¹¹ Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen sudah ada bahkan sebelum terbentuknya UUPK. Bahkan, perlindungan terhadap konsumen telah ada sejak zaman kolonial dengan adanya beberapa produk hukum yang menyisipkan kepentingan UUPK.¹² Namun, dalam produk-produk tersebut tidak menggunakan kata konsumen, melainkan kata-kata yang terkait dengan konsumen seperti pembeli, penyewa dan sebagainya.

¹¹ Andi Sri Rezky Wulandari Dan Nurdiyana Tadjuddin, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, hlm. 2.

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 2.

UUPK merupakan produk hukum di Indonesia yang memberikan kepastian hukum dan keadilan terhadap konsumen. Selain itu, UUPK memberikan kedudukan yang sama antara pelaku usaha dan konsumen. Ketika, salah satu pihak kedudukan pihak lebih lemah daripada pihak lainnya, maka ada kesenjangan yang terjadi. Oleh karena itu, itulah UUPK ada sebagai payung hukum dalam memberikan perlindungan bagi konsumen, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Nampak bahwa UUPK merupakan suatu produk hukum yang memprioritaskan perlindungan terhadap konsumen sebab dalam banyak kasus kedudukan konsumenlah yang paling sering berada di bawah kedudukan pelaku usaha. Namun, hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa pelaku usaha juga merupakan keberadaan yang penting, karena pelaku usaha juga salah satu faktor yang mendukung perekonomian Indonesia.¹³

UUPK merupakan suatu wadah bagi konsumen dalam memenuhi hak-haknya sebagai pihak yang kedudukannya sering lebih lemah daripada pihak pelaku usaha. UUPK memberikan perlindungan kepada konsumen untuk mencegah terjadinya kesewenang-wenangannya pelaku usaha terhadap konsumen, seperti terjadinya cacat

¹³ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi)*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 1.

yang disembunyikan oleh pelaku usaha atau bahkan adanya klausula baku yang dilarang, namun tidak ditampakkan oleh pihak pelaku usaha sampai pihak konsumen telah membeli produknya. Kedua hal ini merupakan hal yang sering merugikan konsumen, namun menguntungkan bagi pelaku usaha.

1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

UUPK diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:¹⁴

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas tersebut menjadi pilar dari diselenggarakannya UUPK sebab kelima asas tersebut tidak hanya mewakili konsumen sendiri

¹⁴ Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

saja. Akan tetapi, kelima asas tersebut juga menyebutkan kepentingan dari pihak pelaku usaha.

Kelima asas tersebut kemudian digolongkan menjadi 3 (tiga) jenis apabila lebih diperhatikan substansinya, yaitu:¹⁵

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
- c. Asas kepastian hukum.

Pasal 3 UUPK memuat tujuan diadakannya UUPK adalah sebagai berikut:

- 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.

Tujuan UUPK merupakan isi pembangunan nasional seperti yang disebutkan dalam Pasal 2 UUPK sehingga tujuan UUPK

¹⁵ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 26.

merupakan target yang harus dicapai untuk melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.¹⁶

Bagi pemerintah Indonesia, tujuan UUPK dibentuk adalah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:¹⁷

- a. Konsumen pada dasarnya adalah pemakai, pengguna atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang perlu diberikan perlindungan hukum;
- b. Konsumen merupakan pihak yang sangat menentukan kelangsungan dan pertumbuhan usaha, serta memiliki kedudukan setara dengan pelaku usaha;
- c. Konsumen perlu diberdayakan potensinya, mengingat selama ini pada umumnya kurang mengerti atau kurang waspada sehingga tergiur oleh upaya pemasaran yang menarik tanpa atau kurang memahami mutu hasil produk yang ditawarkan.

Prinsip-prinsip ini mencegah adanya eksploitasi serta diskriminasi terhadap konsumen yang kedudukannya sering kali lebih rendah dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab¹⁸ dimana pelaku usaha sering kali hanya memikirkan keuntungan besar tanpa mepedulikan keselamatan orang banyak atau konsumen.

2. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Kata konsumen sebelumnya belum pernah dipakai dalam melindungi rakyat indonesia, tetapi menggunakan istilah lain seperti

¹⁶ *Ibid*, hlm. 34.

¹⁷ Dedi Harianto, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 10-11.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 11.

yang diatur dalam KUHPerdara, pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya.

Istilah konsumen sendiri berasal Inggris atau Amerika, yaitu *consumer* atau *consument* serta *konsument* (Belanda)¹⁹ yang artinya posisi yang tergantung dimana ia berada. Secara harfiah kata *consumer* berarti setiap orang yang menggunakan barang, selain itu di Kamus bahasa Inggris-Indonesia kata *consumer* artinya konsumen atau pemakai.²⁰

Pasal 1 angka 2 UUPK memberikan definisi terkait konsumen yaitu konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di masyarakat, yang pemakaiannya digunakan baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian yang diberikan oleh UUPK sangatlah luas sehingga mencakup bukan hanya untuk kepentingan pribadi sendiri, tetapi juga dari kepentingan manusia lainnya serta makhluk lainnya.²¹ Pemakaian suatu produk tidak hanya oleh pembeli saja, melainkan merekapun yang mendapatkannya dari orang lain.²² Secara sederhananya, konsumen yang dilindungi dalam hal ini adalah konsumen akhir, baik itu untuk kepentingannya sendiri maupun kepentingan makhluk lainnya.

¹⁹ Andi Sri Rezky Wulandari Dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit*, hlm. 19.

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 22.

²¹ Ahmadi Miru, 2017, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 21.

²² *Ibid*.

Pengertian dalam UUPK memang sangatlah luas lingkupnya, namun sebenarnya ada kerancuan di dalamnya. Kata “pemakai” menimbulkan kesan bahwa suatu produk yang dikonsumsi tersebut bukan milik konsumen, meski sebelumnya telah dilakukan perjanjian jual-beli dan kata “pemakai” ini pun terkesan hanya untuk kepentingan diri sendiri bukan untuk kepentingan lainnya apabila kalimat “konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau/ jasa yang tersedia dalam masyarakat,” dan “bagi kepentingan-kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain” dihubungkan sehingga istilah yang lebih tepat menggantikan kata pemakai adalah “setiap orang yang memperoleh”.²³

Istilah konsumen yang memakai kata “pemakai” juga rancu dalam pengertian oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bahwa pemakai barang atau jasa yang ada di masyarakat digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan bukan untuk diperdagangkan kembali.²⁴ Kerancuan yang timbul dalam hal ini sama dengan kerancuan yang ada pada UUPK.

Pengertian konsumen oleh YLKI pun memiliki lingkup yang terbilang sama pada pengertian konsumen oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH UI) dan Departemen Perdagangan Republik Indonesia dalam naskah akademik yang dipersiapkan keduanya, yaitu

²³ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 4.

²⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 23.

konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.²⁵

Pengertian konsumen dalam naskah akademik ini sedikit lebih sempit dari pengertian konsumen yang terdapat dalam UUPK. Perbedaan antara keduanya dapat terlihat bahwa dalam UUPK memberikan pengertian perlindungan konsumen dalam cakupan luas, yaitu konsumennya terdiri atas manusia, dan bukan manusia. Sementara dalam pengertian oleh FH UI dan Departemen Perdagangan RI, memberikan cakupan konsumen hanya seputar manusia meliputi individu atau sekelompok orang. Namun, perlu diingat bahwa konsumen tidak hanya manusia saja, tetapi juga makhluk lainnya seperti hewan maupun tumbuhan.

Az. Nasution memberikan batasan-batasan terhadap konsumen, yaitu:²⁶

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap yang mendapatkan barang/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan kembali (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial)

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Az. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 28-29.

Menurut pendapat di atas bahwa konsumen secara garis besarnya terbagi menjadi 2 (dua), yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Namun, konsumen antara sebenarnya merupakan pelaku usaha jika ditinjau dari UUPK yang termuat dalam Pasal 1 angka 3 UUPK bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Konsumen antara dan pelaku usaha dalam UUPK memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk melakukan kegiatan usaha dan bukan untuk dikonsumsi.

Hans W. Micklitz kemudian menyatakan bahwa ada 2 (dua) jenis tipe konsumen, yaitu:²⁷

- a. Konsumen yang terinformasi (*well-informed*), yang berciri-cirikan sebagai berikut:
 - 1) Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
 - 2) Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar, dan
 - 3) Lancar berkomunikasi.
- b. Konsumen yang tidak terinformasi.
 - 1) Kurang berpendidikan;
 - 2) Termasuk kategori kelas menengah ke bawah, dan
 - 3) Tidak lancar berkomunikasi.

Kedua konsumen ini sama-sama dilindungi oleh UUPK. Namun, konsumen yang terinformasi lebih mampu untuk bertanggung jawab

²⁷ Prof. Hans W. Micklitz Dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 34-35.

dan dapat melindungi diri sendiri, berbeda dengan konsumen yang tidak terinformasi menjadi prioritas utama negara dalam memberikan perlindungan.²⁸ Harus diketahui pula bahwa setiap manusia adalah konsumen, di mana pelaku usaha juga merupakan konsumen. Ketika posisi pelaku usaha mengonsumsi barang dan/ atau jasa dan tidak untuk diperdagangkan. Namun, tidak semua konsumen merupakan pelaku usaha.²⁹

b. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi dalam UUPK, yang mana hak-hak tersebut seharusnya dipenuhi oleh pelaku usaha. Hak-hak ini menjadi jaminan bagi konsumen, apabila pelaku usaha tidak melaksanakannya sebab hak-hak konsumen merupakan kewajiban bagi pelaku usaha. Hak-hak tersebut tertuang dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:

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

²⁸ *Ibid*, hlm. 35.

²⁹ Firman Tumanara Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Jakarta, hlm. 5.

- g. Hak untuk diperlakukan atau 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.

Hak-hak di atas merupakan jaminan bagi konsumen agar kedudukannya setara dengan pelaku usaha. Akan tetapi, ada pengecualian terhadap hak-hak konsumen ini yaitu apabila kedepannya timbul suatu kerugian bagi konsumen yang mana anggapan konsumen bahwa haknya dilanggar, namun sebenarnya pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya terhadap konsumen, maka dalam hal ini sebenarnya konsumen yang salah karena telah mengabaikan hak-haknya sehingga pelaku usaha tidak wajib bertanggung jawab.

Konsumen memiliki kewajiban dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad 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.

Kewajiban konsumen merupakan keharusan yang harus dilaksanakan. Seperti yang dibahas sebelumnya apabila kewajiban konsumen tidak dilaksanakan, konkuensinya adalah konsumen yang menanggung sendiri kerugian yang timbul karena mengonsumsi suatu produk.

3. Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian Pelaku usaha tertuang dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Cakupan pelaku usaha oleh UUPK cukup luas. Cakupan pelaku usaha tersebut meliputi perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain sebagainya.³⁰ Namun, UUPK tidak memberikan urutan pembagian jenis atau bentuk dari pelaku usaha yang seharusnya dituntut oleh konsumen terlebih dahulu atau secara tepatnya pelaku usaha yang mana, apabila terjadi cacat pada suatu produk ketika diproduksi yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat mengonsumsinya. Alangkah baiknya, jika UUPK mengatur urutan jenis atau bentuk pelaku usaha, yang menurut Ahmadi Miru urutan yang baik adalah sebagai berikut:³¹

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena

³⁰ *Ibid.* hlm. 41.

³¹ Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 23.

perlindungan konsumen tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri; dan

- c. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Hak dan kewajiban dari pelaku usaha tidak kalah penting dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen. Hal ini guna memberikan kepastian hukum serta untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari para pihak yang saling berinteraksi.³²

b. Hak Dan Kewajiban pelaku usaha

Hak-hak dari pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK adalah sebagai berikut:

- 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;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila 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.

Hak pelaku usaha terkait menerima pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati antara dirinya dan konsumen berarti pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak pembayaran dari

³² Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, hlm. 34, Sumber: https://books.google.co.id/books?id=Oec_lu-Dtfucdanpg=Pa34&hl=nl&source=Gs_Toc_Rdancad=4#V=Onepagedanqdanf=Fals e, Diakses Pada tanggal 03 januari 2022.

kesepakatan yang telah disetujuinya bahkan jika kondisi barang atau jasa tersebut tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya terhadap barang atau jasa yang serupa.³³ Butir b, c dan d merupakan hak- hak pelaku usaha yang berhubungan dengan pemerintah atau Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) atau pengadilan yang diharapkan bahwa hak-hak tersebut tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha dan ketiga butir tersebut merupakan kewajiban bagi konsumen untuk melakukan upaya penyelesaian sengketa.³⁴

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. Beriktikad 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.

³³ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 50-51.

³⁴ *Ibid*, hlm. 51.

UUPK mewajibkan bagi pelaku usaha untuk beriktikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sementara, konsumen diharuskan untuk beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.³⁵ hal ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.³⁶

Iktikad baik pada pelaku usaha lebih ditekankan sebab iktikad baik dilaksanakan terhadap semua tahapan kegiatan usaha dari pelaku usaha. Tahapan kegiatan usaha meliputi yaitu sejak dirancangnya suatu barang atau jasa hingga ke tahapan penjualan, karena kemungkinan dirugikannya konsumen telah timbul sejak dirancangnya suatu barang atau jasa.³⁷ Hal ini merupakan suatu pencegahan bagi pelaku usaha dalam berbuat suatu kecurangan terhadap konsumen. Hal ini untuk mewujudkan kewajiban- kewajiban lain dari pelaku usaha, seperti memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, melayani konsumen tanpa diskriminasi dan lain sebagainya.³⁸

4. Pengertian Barang dan Jasa

a. Barang

Pasal 1 angka 4 UUPK memberikan definisi bahwa barang adalah setiap benda yang berwujud, tidak berwujud, bergerak, tidak

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 44.

³⁶ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 52

³⁷ *Ibid*, hlm. 54.

³⁸ Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Fh Unlam Press, Banjarmasin, hlm. 39.

bergerak, dapat dihabiskan, tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Hal ini berarti, bahwa objek dalam UUPK yang dalam hal ini adalah barang ruang lingkupnya sangat luas sehingga dapat meliputi segala jenis barang dalam dunia perdagangan.

Penggunaan istilah barang pada UUPK adalah keuntungan bagi konsumen sebab kata “barang” memiliki arti dan lingkupnya sangat luas, artinya bahkan produk pertanian pun dapat dimasukkan dalam hal ini. namun bagi pelaku usaha hal ini sangat merugikan sebab tidak semua produk berkaitan langsung dengan pelaku usaha. Contohnya, pelaku usaha dari hasil pertanian dan hasil perburuhan tidak melibatkan secara langsung pelaku usaha dalam menentukan kualitas barang.³⁹

b. Jasa

Pasal 1 angka 5 UUPK menyatakan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pemberian kata “bagi masyarakat” menimbulkan kerancuan dalam makna jasa di UUPK, yaitu kata “bagi masyarakat” ini terkesan bahwa jasa hanya diperuntukkan bagi sekelompok masyarakat bukan terhadap individu (orang perseorangan). Kata yang tepat dalam hal ini adalah “bagi anggota masyarakat”.⁴⁰

³⁹ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 13.

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 14.

B. Uang Elektronik

1. Pengertian Uang Elektronik

Uang merupakan alat pembayaran yang telah mengalami banyak perubahan. Saat ini, uang bentuk kertas atau koin telah digantikan dengan uang elektronik. Namun, bukan berarti uang dalam bentuk kertas atau koin telah ditinggalkan oleh masyarakat, hanya saja uang elektronik semakin marak dipakai oleh sebagian besar masyarakat karena keefisienan dan kepraktisannya.

Uang elektronik lebih efisien dan praktis dalam hal pembayaran. Uang elektronik hanya perlu melakukan *scanning* terhadap kode QR atau menggesekkan atau menempelkan kartu uang elektronik pada alat yang bernama mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Kedua cara ini berbeda ketika pembeli melakukan pembayaran secara *cash* atau tunai sebab pembayaran secara tunai sering kali pembeli memberikan nilai uang yang lebih besar dari nilai total pembelian sehingga memerlukan waktu lebih lama untuk menunggu kembalian, apalagi jika penjual tidak memiliki nilai uang yang lebih kecil. Uang elektronik memberikan solusi dalam melakukan transaksi secara non-tunai untuk mengefisienkan waktu, bahkan pembayaran dilakukan dengan nilai uang yang sama dengan nilai total pembelian.

Pengaturan uang elektronik pertama kalinya dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2009, yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

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 (*Electronic Money*) yang kemudian diubah kedua kalinya dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Namun, ketiga pengaturan ini telah dicabut dengan berlakunya Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.⁴¹

Pengertian uang elektronik (*Electronic Money* atau *E-money*) tertuang dalam Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik menyatakan 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.

Pengertian uang elektronik, kemudian dikemukakan oleh Firmansyah dan Ihsan, bahwa uang elektronik (atau uang digital) adalah uang yang digunakan dalam transaksi Internet dengan cara

⁴¹ Pasal 91 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

elektronik. Hal ini berarti, uang elektronik yang penyimpanan dan transaksi terkaitnya dilaksanakan secara online.⁴²

Berdasarkan 2 (dua) pengertian di atas, pengguna uang elektronik tidak perlu menjadi nasabah bank sehingga penggunaan uang elektronik menjadi lebih praktis. Uang elektronik sendiri merupakan bentuk dari uang tunai yang telah dikonversikan dalam bentuk data, artinya kepemilikan uang elektronik prinsipnya sama dengan kepemilikan uang tunai, bedanya hanya pada bentuknya saja.⁴³

2. Penerbit Uang Elektronik

Uang elektronik sendiri pada awalnya hanya dikeluarkan oleh bank saja. Namun, seiring berkembangnya teknologi yang mana hampir seluruh masyarakat menggunakan teknologi serta banyaknya terbit uang elektronik di luar bank, maka Bank Indonesia mengizinkan uang elektronik diterbitkan oleh bukan bank, seperti perseroan terbatas. Melalui website Bank Indonesia yang terakhir di-update tanggal 27 Mei 2020 ada sekitar 51 (Lima Puluh Satu) penyelenggara uang elektronik atau lebih tepatnya penerbit yang terdaftar di Bank Indonesia.⁴⁴

⁴² Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, 2018, *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*, Iqro, Lampung, hlm. 21, Sumber: [Http://lqrometro.co.id/Wp-Content/uploads/2018/09/Buku-Uang-Elektronik.Pdf](http://lqrometro.co.id/Wp-Content/uploads/2018/09/Buku-Uang-Elektronik.Pdf), Diakses Pada tanggal 03 januari 2022, Pukul 15.18 Wita

⁴³ R. Serfianto, Dkk, 2012, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, Dan Uang Elektronik*, Visimedia, Jakarta, hlm. 19.

⁴⁴ Bank Sentral Republik Indonesia, *Op.Cit.*

Penerbit uang elektronik seperti yang dibahas sebelumnya ada 2 (dua) jenis, yaitu bank dan bukan bank atau lembaga selain bank. Pengertian bank terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, yaitu :

“Bank adalah bank umum sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang yang mengatur tentang perbankan, termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri, dan bank umum syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang yang mengatur mengenai perbankan syariah.”

Pengertian lembaga selain bank sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik yaitu Lembaga Selain Bank adalah badan usaha yang bukan bank dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia. Meski, telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik mengenai bank dan lembaga selain bank yang merupakan penyelenggara uang elektronik, namun keduanya sebagai penerbit uang elektronik harus terdaftar terlebih dahulu atau memiliki izin untuk menyelenggarakan uang elektronik.⁴⁵ Tanpa adanya pendaftaran dari Bank Indonesia terlebih dahulu, maka konsekuensinya adalah izin penyelenggaraan uang elektronik milik penerbit akan dihentikan sampai uang elektronik tersebut terdaftar. Izin penyelenggaraan uang elektronik tersebut dapat dikecualikan bagi

⁴⁵ Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

penyelenggara uang elektronik jenis *close loop* yang jumlah dana *float*-nya⁴⁶ di bawah Rp.1.000.000.000,00 (Satu Milyar Rupiah).⁴⁷

3. Jenis-Jenis Uang Elektronik

Uang elektronik sendiri terbagi menjadi beberapa macam berdasarkan Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, yaitu :

a. Uang elektronik berdasarkan penyelenggaraannya, dibagi menjadi *close loop* dan *open loop*.

1) *Close loop* merupakan uang elektronik yang digunakan sebagai alat pembayaran terhadap penyedia barang dan/ atau jasa yang merupakan penerbit uang elektronik itu sendiri.

2) *Open loop* merupakan uang elektronik yang digunakan sebagai alat pembayaran terhadap penyedia barang dan/ atau jasa yang bukan merupakan penerbit uang elektronik.

b. Uang elektronik berdasarkan media penyimpanan, yaitu *server based* dan *chip based*.

1) *Server based* merupakan uang elektronik yang penyimpanannya dalam *server* penerbit, Hal ini berarti pencatatan transaksi dilakukan oleh penerbit secara online atau

⁴⁶ Pasal 1 Angka 17 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik Berbunyi Dana *Float* Adalah Seluruh Nilai Uang Elektronik Yang Ada Pada Penerbit Atas Hasil Penerbitan Uang Elektronik Dan/ Atau Pengisian Ulang (*Top Up*) Yang Masih Merupakan Kewajiban Penerbit Terhadap Pengguna Serta Penyedia Barang Dan/ Atau Jasa

⁴⁷ Pasal 4 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

secara jelasnya penggunaan uang elektronik dilakukan secara online oleh pengguna dan dicatat oleh penerbit secara *online*.⁴⁸

2) *Chip loop* merupakan uang elektronik yang penyimpanannya dalam bentuk *chip*. Uang elektronik yang dipegang oleh pengguna biasanya berupa *card based* (kartu) dalam bentuk *chip* (*chip* tersimpan dalam kartu) atau berupa *software based* yang tersimpan dalam *harddisk* pada *personal computer* pemegang atau pengguna, artinya transaksi *chip loop* ini dilaksanakan secara *offline*.⁴⁹

c. Uang elektronik berdasarkan penggunaannya, yaitu *unregistered* dan *registered*.

1) *Unregistered* adalah pengguna yang data identitasnya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit. *Unregistered* memiliki penyimpanan nilai uang elektronik maksimal Rp.2.000.000,00 (Dua Juta Rupiah).

2) *Registered* adalah pengguna yang data identitasnya terdaftar dan terdaftar pada penerbit. *Registered* memiliki penyimpanan nilai uang elektronik maksimal Rp.10.000.000,00 (Sepuluh Juta Rupiah).

⁴⁸ Himawan Dayi, 2018, "*Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Uang Elektronik Ditinjau Dari Pojk Nomor 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Tentang Klaim Ganti-Rugi Kartu Rusak)*", Skripsi, Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hlm. 72, Sumber: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8067/SKRIPSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Diakses Pada tanggal 03 januari 2022.

⁴⁹ *Ibid.*

4. Fitur-Fitur Uang Elektronik

Pasal 46 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, menyebutkan fitur-fitur terkait yang ada pada uang elektronik, yaitu:

- a. Fitur pada uang elektronik yang harus ada, yaitu pengisian ulang (*Top Up*), pembayaran transaksi pembelian, dan pembayaran tagihan.

- 1) Pengisian ulang (*Top Up*)

Pengisian ulang merupakan fitur pengisian nilai uang elektronik. Pengisian ulang ini dapat dilakukan dengan memasukkan uang kepada penerbit secara langsung atau melalui mitra penerbit.

- 2) Pembayaran transaksi pembelian

Pembayaran transaksi pembelian merupakan fitur uang elektronik sebagai alat pembayaran terhadap barang dan/ atau jasa yang dibeli pada penerbit yang melakukan perdagangan atau bukan penerbit.

- 3) Pembayaran tagihan

Pembayaran tagihan adalah fitur uang elektronik sebagai alat pembayaran terhadap pembayaran-pembayaran tagihan, seperti listrik, PDAM, BPJS kesehatan, PBB dan sebagainya.

b. Fitur uang elektronik yang dapat ditambahkan, yaitu transfer dana dan tarik tunai. Fitur tambahan ini hanya berlaku bagi uang elektronik berjenis *open loop* serta *registered*.

1) Transfer dana adalah fitur yang digunakan untuk memindahkan sejumlah nilai uang dari akun uang elektronik yang satu ke akun elektronik yang lainnya. Hal ini prinsipnya sama dengan transfer dana pada uang yang disimpan di bank. Serta transfer dana dibagi menjadi 2 (dua), yaitu transfer dana *person to person* dan *person to account*.

a) Transfer dana *person to person* adalah transfer uang elektronik dari satu pengguna ke pengguna lainnya.

b) Transfer dana *person to account* adalah transfer uang elektronik pengguna ke rekening.

2) Tarik tunai adalah fitur uang elektronik yang membantu konsumen dalam melakukan penarikan terhadap uang yang disimpan dalam bentuk elektronik. Kemudian, dalam penjelasan Pasal 46 ayat (2) huruf a Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dinyatakan bahwa tarik tunai adalah penarikan tunai dari nilai uang elektronik baik seluruh atau sebagian oleh pengguna yang dapat dilakukan setiap saat.

5. Perizinan Uang Elektronik

Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank

Indonesia yang selanjutnya disebut UU no. 3 tahun 2004, menyatakan bahwa Bank Indonesia adalah lembaga negara yang berdiri sendiri dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan Pemerintah dan/ atau pihak lainnya, kecuali untuk hal-hal yang diatur dalam undang-undang ini. Kemudian, dalam Pasal 7 ayat (1) UU no. 3 tahun 2004 menyatakan bahwa tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah sehingga diketahui bahwa Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam mencapai dan menstabilkan nilai rupiah. Oleh karena itu, Bank Indonesia berwenang dalam mengatur dan mengelola terhadap kelancaran Sistem Pembayaran Nasional (SPN)⁵⁰ dan wajarlah apabila dalam pelaksanaan uang elektronik diperlukan izin dari Bank Indonesia.

Penerbit yang menyelenggarakan uang elektronik diwajibkan untuk memperoleh izin dari Bank Indonesia, akan tetapi hal ini hanya berlaku bagi penyelenggara uang elektronik berjenis *close loop* yang dana *float*- nya kurang dari Rp.1.000.000.000,00 (Satu Milyar Rupiah). Penerbit yang memohon izin ke Bank Indonesia harus memenuhi persyaratan umum dan aspek kelayakan.⁵¹ Firmansyah dan Ihsan menyatakan bahwa:⁵²

⁵⁰ Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, *Op. Cit*, hlm. 62.

⁵¹ Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2021 Tentang Uang Elektronik.

⁵² Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, *Op. Cit*, hlm. 118.

Pihak yang mengajukan izin sebagai penyelenggara uang elektronik harus memenuhi persyaratan:

- a. Aspek umum, yaitu entitas berupa Bank atau Lembaga Selain Bank (LSB) yang berbentuk perseroan terbatas; dan
- b. Aspek kelayakan, yang meliputi aspek kelembagaan dan hukum, aspek kelayakan bisnis dan kesiapan operasional, aspek tata kelola, risiko, dan pengendalian.

Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik membagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) ketika melakukan permohonan perizinan ke Bank Indonesia. Pembagian PJSP ada 2 (dua), yaitu :

- a. Penyelenggara *front end* terdiri dari penerbit, *acquirer*, penyelenggara *payment gateway*, penyelenggara dompet elektronik, dan penyelenggara transfer dana.
- b. Penyelenggara *back end* yaitu prinsipal, penyelenggara *switching*, penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir.

Izin sebagai penyelenggara uang elektronik berlaku selama lima tahun dan dapat diperpanjang berdasarkan dari permohonan oleh penerbit. Permohonan perpanjangan diajukan 6 (enam) bulan sebelum berakhirnya masa 5 (lima) tahun berlakunya izin tersebut.⁵³

6. Pengawasan Uang Elektronik

Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap jalannya Sistem Pembayaran Nasional (SPN). Hal ini berdasarkan Peraturan Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 7/31/PDG/205 tanggal 30 Desember 2005 tentang Pengawasan Sistem Pembayaran yang menyatakan bahwa:

⁵³ *Ibid*, hlm. 119

“Pengawasan sistem pembayaran adalah pengawasan yang dilakukan oleh BI terhadap penyelenggaraan sistem pembayaran, keamanan, dan keandalan fungsi sistem pembayaran yang dilakukan secara independen, profesional, dan objektif.”

Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap SPN meliputi Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu atau APMK (kartu Anjungan Tunai Mandiri atau ATM, kartu debit, dan kartu kredit) dan uang elektronik.⁵⁴

Pengaturan pengawasan terhadap uang elektronik terdapat dalam Bab VI (enam) Bagian kedua tentang Pengawasan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, yang dirangkum oleh Firmansyah dan Ihsan bahwa:⁵⁵

“Bank Indonesia melakukan pengawasan, baik secara langsung maupun tidak langsung, kepada Penyelenggara Uang Elektronik. Bank Indonesia dapat melakukan pengawasan secara terintegrasi terhadap Penyelenggara dan perusahaan induk, perusahaan anak, pihak yang bekerja sama dengan Penyelenggara, dan/ atau pihak terafiliasi lainnya.”

Bank Indonesia dalam melakukan pengawasan secara langsung atau lebih tepatnya pemeriksaan dapat menugaskan pihak lain untuk mewakilkan Bank Indonesia. Pemeriksaan ini dilakukan secara berkala bahkan dapat dilakukan setiap waktu.⁵⁶ Sementara pengawasan secara tidak langsung dilakukan dengan cara memeriksa laporan yang

⁵⁴ Serfianto, R. Dkk, *Op. Cit*, hlm. 48.

⁵⁵ Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, *Op. Cit*, hlm. 122.

⁵⁶ Pasal 68 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

wajib diserahkan oleh penyelenggara baik secara berkala maupun insidental.⁵⁷

C. Gopay

Gopay merupakan produk uang elektronik yang diselenggarakan oleh PT Dompot Anak Bangsa yang memberikan akses pada konsumen terdaftar sebagai pengguna layanan gopay untuk melakukan transaksi.⁵⁸ Gopay atau sebelumnya disebut *go wallet* merupakan salah satu jenis produk dari berbagai jenis uang elektronik yang tersebar di Indonesia. Gopay diluncurkan pada April 2016, kurang lebih setahun setelah diluncurkannya aplikasi gojek.⁵⁹ Gopay telah memiliki izin dari Bank Indonesia sejak tahun 2014 dengan nomor surat No. 16/98/DKSP tanggal 17 Juni 2014.⁶⁰ Izin tersebut dimiliki oleh PT Dompot Anak Bangsa, sebelumnya izin tersebut dipegang oleh PT MV Commerce Indonesia.⁶¹

PT Dompot Anak Bangsa merupakan salah satu perusahaan yang bekerja sama dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang merupakan salah satu penyelenggara aplikasi penyedia jasa berbasis

⁵⁷ Pasal 67 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

⁵⁸ Pasal 1 Ketentuan Penggunaan Gopay. Sumber: Gopay, 2019, *Ketentuan Penggunaan Gopay*, <https://www.gopay.com/terms-and-condition/#gopay-tnc>, Diakses Pada tanggal 03 januari 2022.

⁵⁹ Gopay Fact Sheet, Sumber: <https://Mail.Google.Com/Mail/U/0/#Inbox/Lxphbrlrgxkrjmtpmdxhmrggzmhcbscxpmsbpcjkgb>, Diakses Pada Tanggal 03 januari 2022

⁶⁰ Bank Sentral Republik Indonesia, 2020, *Informasi Perizinan Penyelenggara Dan Pendukung Jasa Sistem Pembayaran*, Sumber: <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Contents/Default.aspx>, Diakses pada tanggal 03 januari 2022.

⁶¹ *Ibid.*

online, yakni aplikasi gojek. Secara sederhananya, PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah perusahaan yang membuat suatu aplikasi yang memudahkan konsumen dalam menggunakan berbagai jenis fitur jasa yang tersedia dalam aplikasi gojek. Gopay merupakan salah satu jenis fitur jasa yang tersedia dalam aplikasi gojek.

Gopay diluncurkan sebagai solusi pengguna layanan gopay untuk melakukan pembayaran non-tunai. Gopay sebagai media alat pembayaran gopay dapat dilakukan di dalam aplikasi gojek, pembayaran pada pusat pembelanjaan maupun pedagang kaki lima yang merupakan *merchant*, pembayaran di *e-commerce*, pembayaran layanan angkutan massal (hal ini hanya tersedia di Trans Semarang), pembayaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Izin Mengemudi (SIM) di beberapa kota dan dapat melakukan donasi pada masjid dan yayasan secara elektronik.⁶²

Gopay berdasarkan gopay *fact sheet* dipakai di 370 kota di Indonesia dan telah bermitra dengan 28 institusi keuangan.⁶³ 50% dari seluruh transaksi yang dilakukan di aplikasi gojek merupakan transaksi gopay.⁶⁴ Bahkan gopay telah dinobatkan sebagai perusahaan teknologi finansial paling proaktif yang mendukung gerakan nasional non-tunai pada tahun 2017 sehingga Gojek masuk ke daftar *Fortune Change the world* 2019 melalui gopay yang merubah percepatan inklusi finansial dan ekonomi digital Indonesia.⁶⁵

⁶² Gopay Fact Sheet, *Op.Cit.*

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ *Ibid.*

Gopay adalah jenis uang elektronik *open loop*. *Open loop* merupakan jenis uang elektronik yang dapat dipakai sebagai alat membayar terhadap barang dan/ atau jasa yang disediakan oleh bukan penerbit, seperti penggunaan gopay dalam *playstore*, penggunaan gopay untuk transaksi pembelian di toko-toko tertentu, penggunaan gopay untuk transaksi pembelian pulsa dan lain sebagainya.

Akun gopay sendiri terbuat otomatis ketika konsumen mendaftarkan akun di aplikasi gojek,⁶⁶ artinya gopay ini diakses melalui aplikasi gojek. Hal ini memudahkan konsumen dalam menggunakan aplikasi gojek dan fitur-fiturnya, khususnya gopay sehingga konsumen tidak perlu mendaftarkan 2 (dua) akun dalam satu aplikasi.

Gopay memiliki banyak fitur yang dapat digunakan oleh konsumen, yaitu:

- a. Fitur bayar adalah fitur yang memungkinkan pengguna membayar barang dan/ atau jasa yang tersedia di aplikasi gojek dan *merchant* (mitra gojek). Serta, fitur ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transfer dana ke pengguna lainnya.
- b. Fitur isi saldo (*top up*) adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk mengisi nilai uang elektronik atau saldo pada akunnya. Pada juli 2018 isi saldo gopay dapat dilakukan 18 bank melalui ATM, *internet banking* dan *mobile banking*.⁶⁷

⁶⁶ Gojek, 2021 *Syarat Dan Ketentuan Penggunaan Go-Pay*, Sumber: <https://www.gojek.com/gopay/kebijakan-privasi/>, Diakses Pada tanggal 03 januari 2022

⁶⁷ Gopay Fact Sheet, *Op.Cit.*

- c. Fitur *mint* adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk meminta saldo pada pengguna lainnya. Artinya dengan menggunakan fitur ini saldo pada akun gopay pengguna lain dapat ditransfer ke akun gopay yang meminta saldo.
- d. Fitur *withdraw* (penarikan) adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transfer saldo dari akun gopay ke rekening bank pengguna. Fitur *withdraw* hanya dapat digunakan oleh *verified account*. Fitur ini diluncurkan pada Maret 2017.⁶⁸
- e. Fitur tagihan (*gobills*) adalah fitur yang memungkinkan bagi pengguna untuk membayar berbagai jenis tagihan secara mudah dan praktis. Dalam fitur ini, pengguna dapat membayar tagihan listrik, PDAM, asuransi kesehatan, PBB dan sebagainya. Fitur ini diluncurkan pada Oktober 2017.⁶⁹
- f. Fitur pulsa (*gopulsa*) adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk membeli pulsa dan paket data tanpa harus meninggalkan tempat sehingga lebih mudah dan efisien. Fitur ini diluncurkan pada November 2016.⁷⁰
- g. Fitur transfer dana adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk dapat mengirim sejumlah nilai uang elektronik (saldo) kepada pengguna lainnya. Fitur ini diluncurkan pada Maret 2017.⁷¹ Untuk melakukan transfer dana, pengguna layanan gopay lainnya harus

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ *Ibid.*

menggunakan fitur bayar dan/ atau minta terlebih dahulu, kemudian pengguna yang ingin mengirim saldo memasukkan nomor telpon pengguna lainnya yang terdaftar pada gopay dan apabila menggunakan *barcode*, pengguna hanya perlu melakukan *scan barcode* pada layar smartphone pengguna yang melakukan minta saldo.

- h. Fitur *PayLater* adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk membayar barang dan/ atau jasa pada waktu tertentu dalam satu waktu. Artinya fitur ini mempermudah pengguna yang tidak memiliki uang cash atau saldo pada akun gopay untuk membayar transaksinya dikemudian hari.

Fitur-fitur yang disebutkan di atas merupakan fitur-fitur yang harus ada dan fitur tambahan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Fitur gopay yang tergolong dalam fitur yang harus ada pada uang elektronik adalah fitur *top up*, fitur *gobills* serta fitur bayar dan fitur gopulsa (fitur pembayaran transaksi pembelian). Kemudian, yang termasuk dalam fitur tambahan uang elektronik adalah transfer dana dan minta (kedua fitur tersebut merupakan satu kesatuan untuk fitur transfer dana) serta *withdraw*.

Akun pengguna layanan gopay ada 2 (dua) jenis, yaitu akun tidak terverifikasi (*unverified account*) dan akun terverifikasi (*verified account*). Akun tidak terverifikasi tidak dapat menggunakan fitur

penarikan dan fitur transfer dana, serta saldo hanya terbatas pada sejumlah Rp.2.000.000,00 (Dua Juta Rupiah). Akun terverifikasi dapat mengakses seluruh fitur yang tersedia dalam gopay dan batasan saldo adalah Rp.10.000.000,00 (Sepuluh Juta Rupiah).

D. GOJEK

Go-Jek merupakan perusahaan jasa piranti lunak yang bergerak pada bidang penyediaan layanan jasa transportasi, logistik, pembayaran, layanan, antar makanan, dan berbagai layanan on-demand lainnya. Go-Jek didirikan oleh Nadiem Makarim pada Tahun 2010 di Jakarta sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon. Semakin majunya alat komunikasi membuat Go-Jek berinovasi untuk membuat aplikasi Go-Jek. Go-Jek sendiri telah beroperasi di 50 Kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Masar, Medan, Palembang, Pekanbaru, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Siduarjo, Gresik, Jambi, Suka Bumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Progolinggo, Pekalongan, Perawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Manggelang, Tasik Malaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Cilacap, Purwakarta, serta pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang.

Untuk menggunakan pelayanan Go-Jek maka konsumen harus memiliki aplikasi khusus karena pada dasarnya, Go-Jek sendiri

berbasis online. Aplikasi Go-Jek dapat didapatkan melalui App Store untuk menggunakan sistem operasi I-OS dan Playstore untuk pengguna sistem operasi android. Konsumen dapat mencari aplikasi Go-Jek dan kemudian diunduh melalui ponsel konsumen. Setelah aplikasi Go-Jek terinstal di ponsel, maka konsumen harus mendaftar melalui aplikasi tersebut. Setelah mengisi hal-hal untuk keperluan pendaftaran pada Go-Jek maka konsumen sudah dapat menggunakan layanan yang tersedia di Go-Jek.

Layanan-layanan yang ditawarkan oleh Go-Jek akan ditampilkan didalam aplikasi. Adapun pelayanan dari Go-Jek adalah sebagai berikut: Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, Go-Tix, Go-Med, Go-Shop, Go-Message, Go-Clean, Go-Glam, Go-Auto

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah hukum normatif (legal research) yang artinya menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan/ketetapan pengadilan, teori hukum, dan pendapat para sarjana.

B. Pendekatan Metode Penelitian

Pendekatan metode Penelitian Pendekatan yang dapat digunakan peneliti terdapat lima macam yaitu pendekatan kasus, pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, pendekatan historis, serta pendekatan komparatif. Berdasarkan kelima pendekatan diatas, maka penulis menggunakan dua macam pendekatan yaitu berupa pendekatan perUndang-undangan serta pendekatan konseptual.

1. Pendekatan Perundang-undangan Pendekatan dengan undang-undang yaitu penelitian yang dilakukan dengan menilik dari undang-undang ataupun regulasi yang sesuai dengan fokus pada isu hukum yang diteliti. Penggunaan pendekatan ini untuk mengetahui kesesuaian antara undang-undang ataupun regulasi dengan peraturan lainnya yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas. Pendekatan ini digunakan penulis dalam membahas rumusan masalah yang pertama dan kedua

2. Pendekatan konseptual merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan. Pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Pandangan/doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.

C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Penelitian ilmu hukum normatif adalah pengkajian terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. peneliti mengumpulkan semua informasi yang ada kaitanya dengan permasalahan, kemudian dipilih informasi yang relevan dan essensial, baru ditentukan isu hukumnya ada kalanya untuk menentukan isu hukumnya diperlukan informasi yang bersifat umum, informasi ini dimaksudkan agar dapat membantu memberi orientasi

terhadap situasi yang demikian ini, jalan terbaik yang dilakukannya adalah diperlakukan penelaahan terhadap bahan hukum sekunder, melalui bantuan bahan hukum sekunder tersebut isu hukum dapat dirumuskan dengan tajam.

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas. Bahan hukum tersebut terdiri atas kitab undang-undang, yakni:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
3. Pasal 1 Angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik
4. Pasal 1 Angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik
5. Pasal 91 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik
6. Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.
7. Pasal 1 Angka 17 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik Berbunyi Dana *Float* Adalah Seluruh Nilai Uang Elektronik Yang Ada Pada Penerbit Atas Hasil Penerbitan Uang Elektronik Dan/ Atau Pengisian Ulang (*Top Up*) Yang Masih Merupakan Kewajiban Penerbit Terhadap Pengguna Serta Penyedia Barang Dan/ Atau Jasa
8. Pasal 4 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.
9. Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2021 Tentang Uang Elektronik.
10. Pasal 68 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

11. Pasal 67 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan hukum tidak resmi. Publikasi tersebut terdiri atas : (a) buku –buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertai hukum, (b) jurnal-jurnal hukum. Publikasi tersebut merupakan petunjuk atau penjelesan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedi, jurnal, surat kabar, dan sebagainya.

Kegunaan bahan hukum sekunder adalah memberikan petunjuk kepada peneliti untuk melangkah, baik membuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, bahkan menentukan metode pengumpulan dan analisis bahan hukum yang akan dibuat sebagai hasil penelitian. Bagi kalangan praktisi hukum, bahan hukum sekunder tersebut, dapat menjadi panduan berfikir dalam menyusun argumentasi yang akan diajukan dalam persidangan dan/atau memberikan pendapat hukum

c. Bahan hukum tersier

Selain bahan hukum primer dan sekunder, seorang peneliti hukum dapat juga menggunakan bahan nonhukum bila dipandang perlu. Bahan-bahan nonhukum dapat berupa buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian mengenai ilmu ekonomi, ilmu politik, dan

disiplin ilmu lainnya sepanjang mempunyai relevansi dengan objek permasalahan yang diteliti. Bahan-bahan nonhukum tersebut untuk memperluas wawasan peneliti dan/atau memperkaya sudut pandang peneliti. Relevan atau tidaknya bahan-bahan nonhukum tersebut amat ditentukan oleh objek yang menjadi permasalahan dalam penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, maka akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik Studi kepustakaan yang dilakukan untuk menghasilkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagaimana telah dijelaskan dalam pembahasan diatas. Yaitu melalui literatur dan dokumen terkait Hukum Perlindungan Konsumen dan melalui studi pustaka terhadap karya-karya, studi pustaka yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen pada layanan Gopay pada aplikasi Gojek.

E. Analisis Bahan Hukum

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah normatif sehingga peneliti menganalisa permasalahan yang dibahas, analisis yang digunakan adalah dengan mengumpulkan data-data dan bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan Undang-Undang perlindungan konsumen, memilih kaidah-kaidah hukum ataupun doktrin-doktrin yang sesuai dengan objek penelitian yang kemudian mensistematiskannya

dan menjelaskan korelasinya, dan yang terakhir dengan menarik kesimpulan secara deduktif yaitu mengkaji dari hal-hal yang umum terlebih dahulu menuju ke hal yang khusus yang akan bermuarah pada pemecahan permasalahan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum terhadap pengguna layanan Gopay pada aplikasi Gojek

1. Kerugian yang terjadi pada konsumen

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷² Tujuan adanya perlindungan konsumen dalam UUPK salah satunya yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.⁷³

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi yang lemah (konsumen).⁷⁴ Perlindungan hukum bagi konsumen dalam bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Berhubungan

⁷² Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷³ Pasal 3 huruf a,c,e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷⁴ Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, hlm, 90.

dengan itu, mengingat tujuan negara untuk menjaga dan memelihara tata tertib, diharapkan negara memberi perhatian. Perhatian negara terhadap hukum perlindungan konsumen ini, dinamakan politik hukum negara."⁷⁵

Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya.- Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap nasib masyarakat konsumen⁷⁶.

Menurut Hans W. Micklitz ada 2 (dua) jenis tipe konsumen, salah satunya yaitu Konsumen yang tidak terinformasi: (a). Kurang berpendidikan, (b). Termasuk kategori kelas menengah ke bawah, (c). Tidak lancar berkomunikasi. Kedua konsumen ini sama-sama dilindungi oleh UUPK. Namun, konsumen yang terinformasi lebih mampu untuk bertanggung jawab dan dapat melindungi diri sendiri, berbeda dengan konsumen yang tidak terinformasi menjadi prioritas utama negara dalam memberikan perlindungan.⁷⁷

Adanya Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah salah satu cara untuk melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian yang didapatkan atas perlakuan

⁷⁵ Soedirman Kartohadiprojo, 1993, *Tata Hukum di Indonesia*, cetakan ke-12, Jakarta:Ghalia Indonesia, hlm,37.

⁷⁶ DR. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum, 2010, *hak-hak konsumen*, bandung: Nusa Media, hlm, 23.

⁷⁷ Prof. Hans W. Micklitz Dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 34-35.

pelaku usaha. perkembangan e-commerce yang sejalan dengan berkembangnya Financial technology atau fintech yang merupakan inovasi dibidang finansial yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan finansial dan memudahkan perusahaan dalam memberikan pelayanan keuangannya. GO-PAY adalah salah satu fintech di Indonesia yang merupakan layanan mobile payment yang terdapat pada platform GO-JEK. GO-PAY disediakan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi proses transaksi nontunai yang dilakukan dalam gojek.⁷⁸

Didalam transaksi tunai maupun nontunai tentu memiliki suatu perjanjian. pengertian perjanjian telah di atur dalam pasal 1313 KUHPerdata Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih⁷⁹. Perjanjian pada system gopay terletak pada saat konsumen melakukan transaksi tunai maupun nontunai pada fitur yang di sediakan oleh gojek maupun penyedia jasa layanan yang bekerja sama dengan pihak gojek.

Dalam penggunaan system pembayaran Gopay, pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen. Konsumen pengguna system pembayaran gopay dalam kasus ini mengalami kehilangan saldo, Dini Pratiwi Pada 11 Desember 2020 jam 16.46, Dini melakukan

⁷⁴ Yasir Huwaydi, Satria Fadil Persada. (2018). *Analisis Deskriptif Pengguna GO-PAY* " Jurnal Teknik Its vol.5 No.1

⁷⁹ Yuridis.id. (2021). *Pasal 1313 KUHPerdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)*. Sumber: <https://yuridis.id/pasal-1313-kuhperdata-kitab-undang-undang-hukum-perdata/>. Diakses pada tanggal 8 september 2022

pengisian GoPay melalui ATM sebesar Rp200 ribu. Transaksi berhasil dan saldo GoPay sudah bertambah. Namun, di tanggal yang sama tepatnya jam 17.53 ada transaksi keluar sebesar Rp180.400. ketika Dini mengecek dari riwayat GoPay keterangannya Gopayment #california#gwnAID. Dini baru mengetahui kehilangan saldo pada 13 Desember 2020.

Saat ingin menggunakan aplikasi Gojek dengan pembayaran menggunakan GoPay dana tidak cukup.dini sangat kaget, karena pada 11 Desember ia baru mengisi GoPay, dan baru digunakan untuk 1 kali transaksi dengan Gojek sebesar Rp13.000 di tanggal yang sama. Saya langsung melapor melalui email, bahwa saldo GoPay saya hilang. Setelah menunggu, tepatnya pada 16 Desember 2020 ada balasan dari pihak Gojek, bahwa setelah dilakukan pengecekan, terdapat transaksi pembelian item/akses games melalui Google Play yang terhubung dengan aplikasi Gojek.

Mereka tidak bisa membatalkan transaksi karena pemotongan sudah berhasil. Dini sungguh tidak terima, karena ia tidak melakukan transaksi pembelian yang mereka maksud. Mengapa transaksi tersebut terjadi tanpa persetujuannya, terbukti sistem mereka tidak aman. Seharusnya ada notifikasi untuk proses tersebut bisa terjadi. Dini kembali melapor melalui email, dan balasan mereka sama saja. Pada 16 Desember 2020 mencoba kembali menghubungi call center dengan salah satu agen gojek, beliau menjanjikan dibantu follow up

dan dihubungi kembali. Dini sabar menunggu lama, namun masih belum ada follow up atau dihubungi pihak Gojek. Pada 24 Desember 2020, Dini menghubungi kembali call center, dan yang mengangkat agen gojek lainnya, dia menanganinya dengan tidak baik, emosian, dan menutup telepon saat saya masih kondisi berbicara. Lalu Dini hubungi hotline kembali, untuk komplain yang kesenian kali. Diangkat oleh agen lainnya, dan beliau juga menjanjikan untuk menindaklanjuti, 1x24 jam akan di proses pengembalian dana. Saya diminta melakukan pengecekan berkala. Namun, sampai dengan hari ini tanggal 30 Desember 2020 saldo saya belum juga kembali.⁸⁰

Hal tersebut merupakan salah satu contoh tidak terpenuhinya hak-hak konsumen diantaranya hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ jasa yang digunakan, pelaku usaha juga tidak memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi ketika konsumen mengalami pemotongan saldo akibat aplikasi pihak ketiga (google play) tanpa sepengetahuan konsumen. walaupun bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak gojek tetapi alangkah baiknya gojek memberikan separuh ganti rugi kepada konsumen sebab terpotongnya saldo dari konsumen di luar sepengetahuan konsumen dengan alasan tidak mendapatkan konfirmasi sebelum saldo tersebut

⁸⁰ Dini pratiwi. (2021, 2 Januari). Saldo gopay hilang, gojek tidak memberikan solusi. Kompas.com. sumber: <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/60628/Saldo-GoPay-Hilang-Gojek-Tidak-Memberikan-Solusi>. Diakses pada tanggal 7 september 2022

di potong.

Selain memiliki hak konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana di atur dalam pasal 5 uupk yaitu (a) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/jasa demi keamanan dan keselamatan, (b). beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa, (c). membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, (d) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen. Kewajiban konsumen merupakan keharusan yang harus dilaksanakan. Seperti yang dibahas sebelumnya apabila kewajiban konsumen tidak dilaksanakan, konsekuensinya adalah konsumen yang menanggung sendiri kerugian yang timbul karena mengonsumsi atau menggunakan suatu produk maupun jasa.

2. Bentuk Tanggung jawab Gojek

Pada dasarnya, berkaitan dengan permasalahan, pengaduan, penyelesaian, kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, hingga bentuk tanggung jawab konsumen dan pelaku usaha telah dijelaskan pada ketentuan penggunaan fitur GO-PAY yang merupakan kontrak baku dan mengikat antara pelaku usaha, dalam hal ini adalah PT. Dompot Anak Bangsa sebagai penerbit GO-PAY dengan konsumen sebagai pengguna GO-PAY.

Berbicara mengenai bentuk tanggung jawab gojek, gojek hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan oleh

kesalahan dari pihak gojek, baik PT. Dompot Anak Bangsa maupun perusahaan lain yang bekerjasama dengan gojek. Tidak ada insiden yang dapat mengakibatkan gojek bertanggung jawab kepada pengguna GO-PAY atau orang lain kecuali untuk kerugian langsung, yang timbul, atau sehubungan dengan akun GO-PAY dan/atau layanan GO-PAY, sejauh hal tersebut dapat dibuktikan terjadi semata – mata karena kelalaian atau kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak gojek. Gokek tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan oleh pihak lain selain gojek, misal seperti penyedia layanan jasa. gojek secara tegas tidak bertanggung jawab secara langsung atas kerugian tersebut, tetapi konsumen dapat melakukan pengaduan kerugian kepada pihak gojek.

Gokek sebagai penyelenggara jasa layanan pembayaran GO-PAY yang bekerja sama dengan pihak penyedia layanan yang menawarkan jasa layanan, harus turut serta memastikan penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam kegiatan transaksi pembayaran GO-PAY sebagaimana disebutkan pada Pasal 23 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang menyatakan bahwa penyelenggara harus memastikan penerapan prinsip perlindungan konsumen oleh pihak lain yang bekerjasama dengan penyelenggara (Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran). Hukum yang mengatur ketentuan Gopay berdasarkan pada peraturan bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang

Elektronik dan hukum Republik Indonesia. Setiap dan seluruh perselisihan yang timbul dari penggunaan layanan gopay tunduk pada yurisdiksi eksklusif di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.⁸¹

Dari kasus yang telah di paparkan tersebut dapat disimpulkan bahwa hilangnya saldo disebabkan adanya transaksi pembelian item/akses *games* melalui Google Play. mereka tidak bisa membatalkan transaksi karena pemotongan sudah berhasil, saldo gopay yang hilang tersebut telah di pakai untuk membayar Google play, kemungkinan akun yang di pake konsumen mungkin saja terhubung dengan akun gopay. Yang menjadi masalah adalah Gojek (Gopay) harusnya melindungi akun nasabah dengan konfirmasi terdahulu. Jika gojek melindungi akun dengan keamanan transaksi, seharusnya harus melalui approval pemilik akun, bukan transaksi auto debit saldo Gopay. Artinya Gopay dalam hal ini mengizinkan aplikasi pihak ketiga dengan sembarangan melakukan tagihan terpaksa dan di luar kesadaran pemilik akun. Dari keluhan konsumen yang saya baca agar gojek lebih bijaksana dengan rekan aplikasi pihak ketiga karena Gojek ikut andil dan harus bertanggung jawab melindungi akun nasabah. sebab konsumen dan pembeli barang dan jasa tentu dilindungi oleh undang undang yang berlaku di Indonesia.

Berdasarkan analisis penelitian hukum gojek sebagai pelaku usaha kurang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna system gopay karena pihak gojek telah melanggar pasal 4

⁸¹Syarat dan ketentuan Gopay. (2022). Hukum yang mengatur, Diakses pada tanggal 5 Oktober 2022, pukul: 07.12 wita.

ayat (4), pasal 7 ayat (6), pasal 18 UUPK. Kurangnya perlindungan juga dipengaruhi karena rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai hak-hak konsumen serta tingkat kesadaran konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya masih sangat kurang. Hal ini menyebabkan banyaknya kerugian yang dirasakan oleh konsumen pengguna system pembayaran Go-Pay karena pihak GO-JEK sendiri tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kehilangan saldo bukan karena kesalahan konsumen tetapi kesalahan dari system. Jika perlindungan hukum terhadap konsumen masih belum terpenuhi seutuhnya maka akan sangat merugikan konsumen karena kehilangan hak-haknya.

B. Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan aplikasi Pengguna Jasa Pembayaran Online

Menurut UU No. 42 Tahun 2009 dalam Pasal 1, yang dimaksud dengan Jasa adalah setiap kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang, fasilitas, kemudahan atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan.⁸²

Perkembangan financial technology di dunia saat ini merupakan satu bentuk inovasi yang memudahkan aktivitas manusia. fintech

⁸² Prilalianty Fakhriyah. (2019). Pengaruh layanan transportasi online (gojek) terhadap perluasan lapangan kerja bagi masyarakat Dikota Cimahi, *jurnal Comm-Edu*, vol.3 No.1, Diakses pada tanggal 13 Agustus 2022. pukul 00.12 wita.

bahkan telah merambah bidang keuangan, terutama aktivitas yang berkaitan dengan perbankan. Masuknya fintech ke dalam dunia perbankan menyisakan dua sisi, yaitu sisi positif dan negatif. Sisi positifnya adalah masyarakat semakin mudah untuk melakukan aktivitas perbankan. Sisi negatifnya adalah bahwa tidak semua perusahaan fintech memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah atau konsumen, sehingga dapat memunculkan kerugian. Berdasarkan hal itu, maka perlu adanya perlindungan dan kepastian hukum bagi nasabah atau konsumen fintech.⁸³

Kerugian yang dialami oleh konsumen tidak sebatas pada kegiatan transaksi jual beli produk, melainkan juga jasa, termasuk pada penyelenggaraan jasa pembayaran. Bank Indonesia sebagai bank induk dalam industri keuangan wajib melakukan penguatan terhadap 4 (empat) fungsi untuk terciptanya kegiatan Perlindungan Konsumen menjadi lebih efektif, yaitu fungsi pengaturan dan kebijakan, pengawasan, penanganan pengaduan, serta edukasi dan literasi, serta didukung dengan kerja sama nasional maupun internasional.

Penguatan Perlindungan Konsumen yang dilakukan Bank Indonesia diharapkan dapat menyeimbangkan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, terutama Konsumen yang kurang

⁸³ Ida Martinelli. (2021). Menilik Financial Technology (Fintech) dalam Bidang Perbankan yang dapat Merugikan Konsumen, *jurnal somasi*, vol.2 no.1, Diakses pada tanggal 02 Agustus 2022, pukul 23.20 wita

berdaya, menjawab tantangan dan perkembangan inovasi finansial serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan⁸⁴.

Sebagaimana yang telah di atur didalam pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan sektor jasa keuangan yang dimana Prinsip Perlindungan Konsumen meliputi:

- a) transparansi
- b) perlakuan yang adil
- c) keandalan
- d) kerahasiaan dan keamanan data/informasi
- e) penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau⁸⁵

Penerapan prinsip Perlindungan Konsumen tersebut dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara. (Peraturan Bank Indonesia No 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia)⁸⁶

Sebagai bentuk upaya penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa pembayaran, secara khusus Bank Indonesia telah membuat peraturan mengenai perlindungan konsumen dalam kegiatan jasa pembayaran yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

⁸⁴ Ringkasan pengaturan peraturan Bank Indonesia No.22/20/PBI/2020 Tentang perlindungan konsumen,

⁸⁵ Peraturan otoritas jasa keuangan No. 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan konsumen sector jasa keuangan

⁸⁶ Peraturan Bank Indonesia, 2021, Peraturan Bank Indonesia No 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

GO-JEK sebagai penyelenggara uang elektronik dengan produk GO-PAY juga wajib untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan perundang undangan terkait lainnya

Dalam hubungan antara penyelenggara jasa pembayaran dengan konsumen seringkali konsumen berada pada pihak yang lemah. Hal ini diakibatkan pada ketidak seimbangan hubungan antara penyelenggara dengan konsumen yang disebabkan karena terdapatnya asymmetric information dan power imbalances, rendahnya kualitas pelayanan kepada konsumen, penyalahgunaan data pribadi konsumen, dan kurang efektifnya penyelesaian sengketa yang terjadi antara penyelenggara dengan konsumen. Selain itu, kesadaran konsumen yang masih kurang akan pentingnya membaca sebuah perjanjian atau kontrak dalam penyelenggaraan Teknologi Finansial juga menempatkan konsumen semakin berada pada pihak yang lemah, terlebih kontrak tersebut adalah kontrak baku.

Seringkali konsumen tidak membaca isi kontrak tersebut dan hanya melakukan persetujuan tanpa mengetahui isi kontrak. Perjanjian atau kontrak yang telah dibuat oleh penyelenggara juga seringkali memuat klausula baku yang semestinya dilarang. Pasal 1 uupk

menjelaskan pengertian Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁸⁷ dimana pelaku usaha telah menyiapkan perjanjian standar dengan ketentuan umum dan konsumen hanya memiliki 2 pilihan, yaitu menyetujui atau menolaknya.

Secara hukum, praktik klausula baku diperbolehkan sepanjang tidak melanggar ketentuan undang-undang. Pengaturan pencatuman klausula baku yang dilarang dalam perjanjian antara penyelenggara dengan konsumen diatur dalam Pasal 8 ayat 1 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang berbunyi :

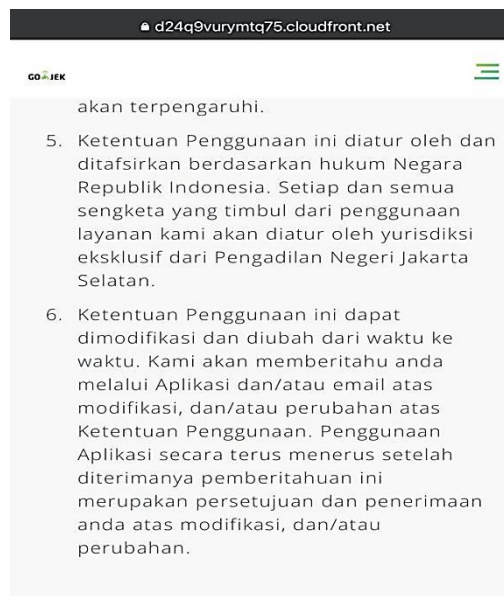
“Dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, Penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat:(a). menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada Konsumen; (b). mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen; (c). memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli

⁸⁷ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

menggunakan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau (d). menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.”⁸⁸

Pada ketentuan penggunaan Gojek juga terdapat klausula baku yang berbunyi sebagai berikut :

Gambar. 1 Syarat Dan Ketentuan Penggunaan Gojek



Sumber data : <https://d24q9vurymtq75.cloudfront.net/terms-and-condition/>

Penjelasan mengenai gambar .1 Ketentuan penggunaan ini, sebagian atau seluruhnya, termasuk setia fitur atau layanan yang ditawarkan dalam akun GO-PAY, dapat dimodifikasi, ditambahkan, atau diubah dari waktu ke waktu berdasarkan kebijakan kami sendiri.

⁸⁸ Pasal 8 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Penggunaan Anda secara berkelanjutan atas GO-PAY setelah dimodifikasi, variasi dan/atau perubahan atas Ketentuan Penggunaan merupakan persetujuan dan penerimaan Anda atas modifikasi, variasi dan/atau perubahan tersebut. Oleh karenanya, jika anda tidak menyetujui modifikasi, variasi dan/atau perubahan, mohon untuk berhenti menggunakan GO-PAY.

Berdasarkan pengaturan mengenai larangan pencantuman klausula baku pada Pasal 8 ayat 1 huruf d, maka klausula baku pada ketentuan penggunaan GO- PAY diatas tentang modifikasi, variasi dan/atau perubahan atas ketentuan penggunaan GO-PAY tersebut dilarang.

Selain itu dalam hal pembuktian atas klaim yang diajukan oleh konsumen,GO-JEK juga mengatur perihal pembuktian berkaitan dengan perbedaan data, saldo, dan/atau sejarah transaksi. Apabila terdapat perbedaan antara data, saldo dan/atau sejarah transaksi dalam akun GO-PAY konsumen dengan data, saldo dan/atau sejarah transaksi yang dimiliki oleh GO-JEK, maka data, saldo, dan/atau sejarah transaksi yang dipegang oleh GO-JEK yang akan digunakan sebagai bukti yang final dan mengikat bagi kedua belah pihak, terkecuali jika terdapat kerusakan yang secara langsung terjadi akibat dari GO-JEK. Hal ini semestinya tidak boleh dicantumkan karena bersifat mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa sistem pembayaran yang digunakan oleh konsumen sebagaimana

tercantum pada Pasal 8 ayat 1 huruf b Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Klausula baku biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausul tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.⁸⁹

Adapun sanksi Menurut UU No.8 Tahun 1999, Sanksi pidana yang diterapkan berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) terhadap Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud. Ada juga ketentuan mengenai sanksi administratif dan sanksi perdata namun belum dijelaskan secara gamblang dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁹⁰

penjelasan mengenai prinsip perlindungan konsumen dalam pasal 2 POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan sektor jasa keuangan

⁸⁹ Rastaman, (2009), <http://rastamanpoertorico.blogspot.com/2009/04/praktek-klausula-baku-dalam-jual-beli.html>, Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022.

⁹⁰ Christi pangalila. (2015). Kajian Hukum Terhadap Sanksi dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *jurnal article*, vol. 3 No.3, Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022. pukul 01.25

1. Prinsip transparansi

Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. gojek telah menerapkan prinsip ini dapat dilihat ketika konsumen menggunakan jasa tersebut gojek telah memberikan nominal yang harus di bayar oleh konsumen sehingga tidak akan ada kecurangan yang dapat di lakukan oleh driver ataupun oknum yang tidak bertanggung jawab.

2. Prinsip perlakuan yang adil

Gojek sebagai pelaku usaha tidak menerapkan prinsip ini dapat dilihat dari kasus pembobolan saldo selebrity maia estiaty dan karyawan swasta riana Ibrahim dimana gojek mebeda-bedakan perlakuan antara konsumen biasa dan selebritis padahal kasus pembobolannya sama persis dengan yang terjadi pada Maia Estianty yang bermula dari panggilan telepon sopir, lalu meminta kode dan forward call, ldan pimandahan aku.⁹¹

3. Prinsip keandalan

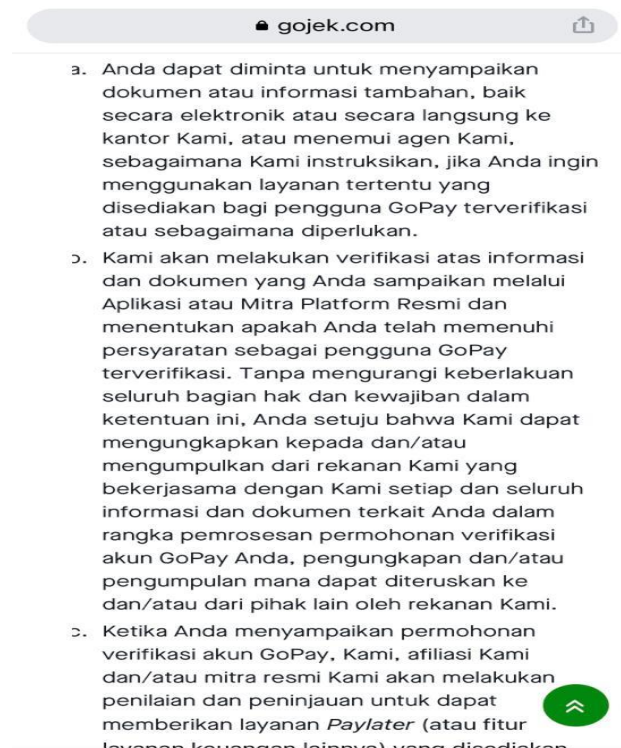
Prinsip keandalan (*reliability principle*) atau prinsip objektivitas (*objectivity principle*) mencatat transaksi dalam sistem akuntansi yang dapat diverifikasi dengan bukti objektif. gojek sudah menerapkan prinsip ini karena setelah melakukan transaksi, riwayat

⁹¹ Riana Ibrahim. (2019). Kasus Pembobolan Saldo GoPay Tak Cuma Terjadi pada Maia Estianty. Tirto.id. Sumber : <https://tirto.id/kasus-pembobolan-saldo-gopay-tak-cuma-terjadi-pada-maia-estianty-eptx>. Diakses pada tanggal 17 sepetember 2022

transaksi tersebut tersimpan di dalam aplikasi gojek sehingga dapat di jadikan bukti objektif apabila terjadi kehilangan saldo atau sebagainya.

4. Prinsip kerahasiaan dan keaaman data

Gambar.2 Syarat Dan Ketentuan Gopay



Sumeber data : file:///C:/Users/asus/Downloads/httpswww.gojek.comid-idterms-and-conditiongojek.pdf

Gojek sebagai pelaku usaha kurang menerapkan prinsip ini karena gojek sebagai penyelenggara sistem elektronik membagikan data pribadi yang mereka kumpulkan kepada pihak-pihak lain yang latar belakang hingga kredibilitasnya tidak diketahui oleh konsumen, banyak dari kita hanya menyetujui setiap mendownload sebuah aplikasi di smartphone, termasuk transportasi

online. Memang secara sadar kita menyetujui sebuah perjanjian tersebut, disisi lain juga sudah menjadi kebutuhan mobilitas sehari-hari.

5. Prinsip penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau

Gojek tidak menerapkan prinsip ini sebab pada saat konsumen melaporkan saldonya yang terpotong pada tanggal 11 Desember 2022 gojek hanya menjanjikan untuk menindaklanjuti, 1x24 jam akan di proses pengembalian dana. konsumen diminta melakukan pengecekan berkala. Namun, sampai dengan tanggal 30 Desember 2020 saldo konsumen belum juga kembali. sehingga prinsip penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau belum di terapkan secara maksimal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. GO-JEK sebagai pelaku usaha tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan oleh pihak lain selain gojek, gojek hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan dari pihak gojek, baik PT. Dompot Anak Bangsa maupun perusahaan lain yang bekerjasama dengan gojek sejauh hal tersebut dapat dibuktikan terjadi semata – mata karena kelalaian atau kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak gojek.
2. Gojek sebagai pelaku usaha kurang menerapkan prinsip yang tertuang pada pasal 2 POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan sektor jasa keuangan sebab gojek hanya menerapkan 2 prinsip yaitu prinsip transparansi dan prinsip keandalan serta 3 prinsip yang belum diterapkan secara maksimal yaitu prinsip perlakuan yang adil, prinsip kerahasiaan data dan keamanan, dan prinsip penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu kiranya konsumen sebelum menyetujui sebuah perjanjian alangkah baiknya lebih teliti dalam membaca isi perjanjian tersebut apalagi perjanjian tersebut merupakan perjanjian baku apabila konsumen sudah menyetujui perjanjian tersebut maka perjanjian telah di katakan sah secara hukum
2. Perlu sekiranya perusahaan gojek yang ada di seluruh indonesia bisa memperhatikan syarat-syarat dan ketentuan yang di buat agar konsumen dapat memahami dan tidak terjadi kesalah pahaman serta menerapkan prinsip perlindungan konsumen berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku, seperti tidak mencantumkan klausula baku yang dilarang sehingga konsumen dapat dilindungi dan Gojek sebagai pelaku usaha juga mendapatkan kepercayaan yang lebih dari konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia. (2015). *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Cv Darus Sunnah.

Literatur

Abdul Halim. (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: Fh Unlam Press.

Agus Agung Susilo. (2018). "Transaksi Go-Pay Pada Perusahaan Ojek Online Perbandingan Akad Qardh Dan Wadi'ah", Skripsi, Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, hlm. 4, Diakses dari: <http://etheses.uin-malang.ac.id/12693/1/13220061.pdf>, Pada tanggal 31 desember 2021.

Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

_____. (2017). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Depok: Rajawali Pers.

_____. (2018). *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*. Depok: Rajawali pers.

Andi Sri Rezky Wulandari Dan Nurdiyana Tadjuddin. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Ansori,M. (2019). *Perkembangan dan dampak financial technology (Fintech) terhadap industri keuangan syariah di Jawa tengah*,"Jurnal Studi Keislaman Vol.5 No.1

Az. Nasution. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

Bank Sentral Republik Indonesia. (2020). *Informasi Perizinan Penyelenggara Dan Pendukung Jasa Sistem Pembayaran*, Diakses dari: <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Contents/Default.aspx>, pada tanggal 03 januari 2022.

Bank Sentral Republik Indonesia. (2020). *Sistem Pembayaran dan Penyelenggaraan Uang Rupiah*, Diakses dari :

<https://www.bi.go.id/PJSPQRIS/default.aspx>, pada tanggal 31 desember 2021.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Christi pangalila. (2015). *Kajian Hukum Terhadap Sanksi dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, jurnal article, vol. 3 No.3

Dedi Harianto. (2010). *Perlindungan Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*. Bogor:Ghalia Indonesia.

Firman Tumantara Endipradja. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Jakarta: Setara Press.

Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany. (2018). *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*, Iqro, Lampung, hlm. 21, Diakses dari: <Http://lqrometro.Co.Id/Wp-Content/Uploads/2018/09/Buku-Uang-Elektronik.Pdf>.

Ida Martinelli. (2021). *Menilik Financial Technology (Fintech) dalam Bidang Perbankan yang dapat Merugikan Konsumen*, jurnal somasi, Vol.2 No.1.

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. (2004), *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta:Raja Grafindo.

La Ode Husen, Dkk. (2021). *Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia*. Makassar :CV. Social Politic Genius (SIGn).

Oughton, D dan Lowry,J. (1997). *The consumer must be an individual or other protected person who does not act in business capacity*. Textbook on Consumer Law, London : Blackstone Press Limited.

Prilialianty Fakhriyah. (2019). *Pengaruh layanan transportasi online (gojek) terhadap perluasan lapangan kerja bagi masyarakat Dikota Cimahi*, jurnal Comm-Edu, vol.3 No.1.

Serfianto, R, Dkk. (2012). *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, Dan Uang Elektronik*. Jakarta: Visimedia.

Said Sampara & La Ode Husen. (2016). *Metode Penelitian Hukum*. Makassar: Kretakupa Print.

Satrio, J. (1995). *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Syahrani, Riduan. (2014). *Seluk-Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung: PT. Alumni.

Subekti, R. (2014). *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Tutik, Titik Triwulan. (2008). *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.

Zulham. (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Jasa Sistem Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan sektor jasa keuangan