

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA LAYANAN
PEMBAYARAN DENGAN SISTEM GO-PAY PADA APLIKASI
GO-JEK DI KOTA PEKANBARU.**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum (S.H)



OLEH :

HAFIZ ABDUL RAHMAT

NPM : 151010231

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020

ABSTRAK

Pada era modern saat ini, kehidupan manusia tidak pernah lepas dari perkembangan teknologi dalam segala aktivitasnya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak perubahan yang sangat cepat diberbagai bidang yang ada dikehidupan manusia, tidak terkecuali adalah bidang ekonomi. Maksudnya teknologi pada bidang ekonomi menyebabkan munculnya inovasi dan ketertiban pihak baru dalam perkembangan dunia perekonomian. Salah satu inovasi dalam dunia perekonomian yang tersentuh oleh teknologi adalah bidang finansial. Inovasi pada bidang finansial dengan sentuhan teknologi telah melahirkan teknologi pada layanan keuangan yang bernama *Financial Technology*. Keberadaan pihak baru dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran berdampak pada perkembangan infrastruktur maupun mekanisme pembayaran.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap hal tersebut dengan mengambil masalah pokok yaitu Bagaimana Mekanisme Yang Di Lakukan Pihak *GO-JEK* Untuk Dapat Melaksanakan Kegiatan Penyelenggaraan Transaksi Pembayaran Dengan Layanan Pembayaran *GO-PAY*, dan Bagaimana Tanggung Jawab Pihak *GO-JEK* Dalam Hal Konsumen Mengalami Kerugian Berkaitan Dengan Saldo *GO-PAY* Berdasarkan Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Normatif Empiris. Normatif Empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang atau kontrak) secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mekanisme yang ditetapkan oleh Bank Indonesia terdapat tahapan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha untuk dapat menyelenggarakan kegiatan transaksi pembayaran berbasis teknologi yaitu pendaftaran penyelenggara teknologi finansial, uji coba dalam *Regulatory Sandbox*, dan perizinan dan persetujuan dari Bank Indonesia. Dalam menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Penerapan prinsip perlindungan konsumen yang dilakukan oleh *GO-JEK* sebagai penyelenggara *GO-PAY* belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Berkaitan dengan tanggung jawab, *GO-JEK* hanya bertanggung jawab atas kerugian yang secara langsung diakibatkan oleh *GO-JEK*. *GO-JEK* tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh pihak lain selain *GO-JEK*, tetapi *GO-JEK* memiliki layanan pengaduan bagi konsumen yang dirugikan dan akan membantu konsumen tersebut.

ABSTRACT

In today's modern era, human life is never separated from the development of technology in all its activities. The development of information and communication technology has an impact on very fast changes in various fields of human life, including the economic field. This means that technology in the economic field causes the emergence of innovation and order for new parties in the development of the economic world. One of the innovations in the world of economy that is touched by technology is the financial sector. Innovation in the financial sector with a touch of technology has given birth to technology in financial services called Financial Technology. The existence of a new party in the implementation of payment transaction processing has an impact on the development of infrastructure and payment mechanisms.

Based on the background above, the authors are interested in conducting research on this matter by taking the main problem, namely how the mechanism is carried out by GO-JEK to be able to carry out payment transactions with GO-PAY payment services, and how is the responsibility of GO-JEK. In the event that the consumer suffers a loss related to the balance of GO-PAY based on Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

The research method used in this research is Normative Empirical research. Empirical Normative is legal research regarding the application of normative legal provisions (codification, laws or contracts) in action on every particular legal event that occurs in society.

The results of this study indicate that in the mechanism established by Bank Indonesia there are steps that must be carried out by business actors to be able to carry out technology-based payment transaction activities, namely registration of financial technology providers, testing in the Regulatory Sandbox, and licensing and approval from Bank Indonesia. In carrying out payment system service activities, the operator is obliged to apply the principle of consumer protection. The application of consumer protection principles carried out by GO-JEK as GO-PAY operator has not been fully in accordance with the applicable laws and regulations. Regarding liability, GO-JEK is only responsible for losses that are directly caused by GO-JEK. GO-JEK is not responsible for losses caused by parties other than GO-JEK, but GO-JEK has a complaint service for consumers who are harmed and will help these consumers.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA LAYANAN PEMBAYARAN DENGAN SISTEM *GO-PAY* PADA APLIKASI *GO-JEK* DI KOTA PEKANBARU”**. Memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan bukan hanya dari kerja keras penulis sendiri, melainkan bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa hormat dan terimakasih yang sangat dalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mendapatkan ilmu pengetahuan hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau,
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dan juga sekaligus pembimbing penulisan skripsi ini dan telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini,

3. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H, selaku Dekan I Bidang Akademik yang telah membantu penyelesaian Akademik selama perkuliahan berlangsung hingga penulisan skripsi ini,
4. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Dan Keuangan yang telah membantu penyelesaian administrasi perkuliahan hingga administrasi penulisan skripsi ini,
5. Bapak S. Parman, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni, yang telah mendukung kegiatan kemahasiswaan penulis,
6. Selanjutnya kepada teman-teman seperjuangan penulis di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau angkatan 2015,
7. Dan ucapan terima kasih kepada keluarga besar HIMPUNAN MAHASISWA HUKUM PERDATA,
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah menambah ilmu pengetahuan kepada Penulis dalam ilmu hukum,
9. Bapak dan Ibu Karyawan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan kepada Penulis sebagai mahasiswa.

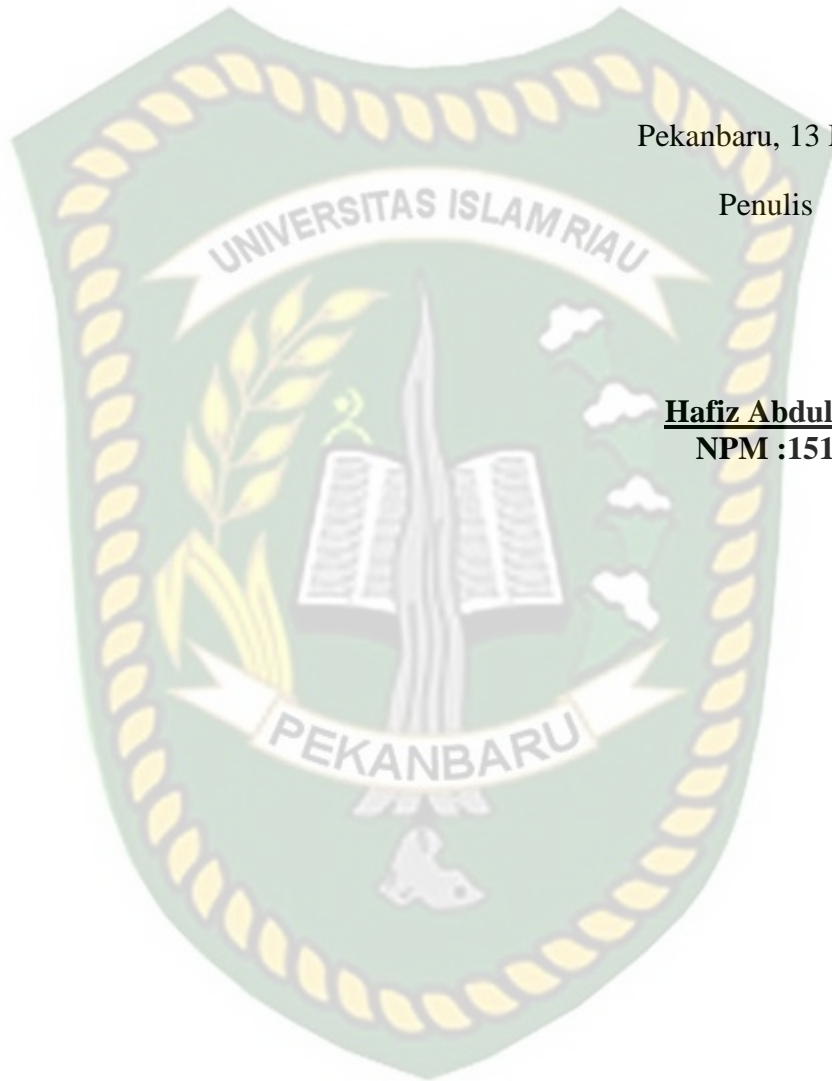
Akhirnya kepada Allah SWT penulis menghaturkan ucapan alhamdulillah rabbilalamin dan terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, baik moril maupun materil dengan harapan semoga berkah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin yarabbalalamin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Pekanbaru, 13 Maret 2020

Penulis

Hafiz Abdul Rahmat
NPM :151010231



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i	
LEMBARAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii	
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iii	
LAMPIRAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv	
SK DEKAN TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	v	
SK DEKAN TENTANG PENUNJUKKAN TIM PENGUJI.....	vi	
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	vii	
ABSTRAK	viii	
KATA PENGANTAR	ix	
DAFTAR ISI	x	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A.Latar Belakang Masalah.....	1
	B.Rumusan Masalah	7
	C.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
	D.Tinjauan Pustaka	9
	E.Konsep Operasional.....	24
	F.Metode Penelitian	25
BAB II	TINJAUAN UMUM	
	A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	30
	B. Tinjauan Umum Tentang <i>Financial Technology</i>	50
	C. Tinjauan Umum Tentang <i>Go-Jek</i>	60
	D. Tinjauan Umum Tentang <i>Go-Pay</i>	61
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Mekanisme Yang di Lakukan Pihak <i>GO-JEK</i> Untuk Dapat Melaksanakan Kegiatan Penyelenggaraan Transaksi Pembayaran Dengan Layanan Pembayaran <i>GO-PAY</i>	63
	B. Tanggung Jawab Pihak <i>GO-JEK</i> Dalam Hal Konsumen Mengalami Kerugian Berkaitan Dengan Saldo <i>GO-PAY</i> Berdasarkan Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	95

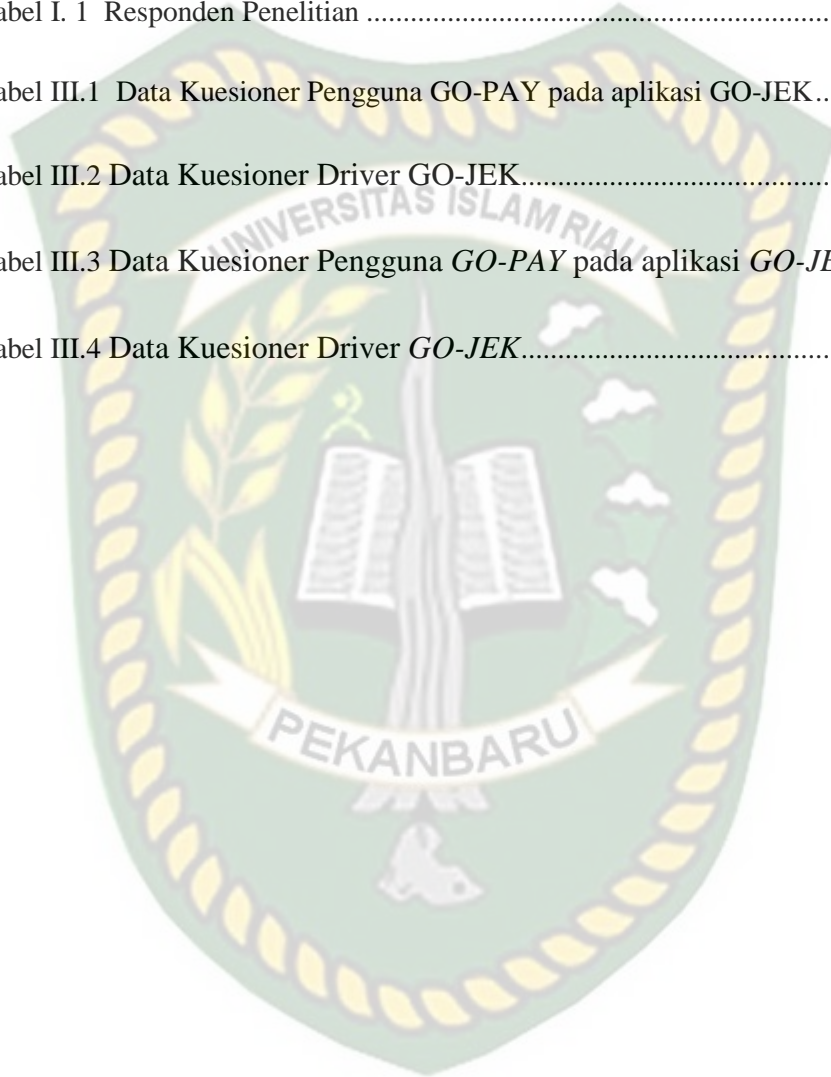
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	113
	B. Saran.....	114
	DAFTAR PUSTAKA	117
	LAMPIRAN.....	120



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Daftar Tabel

Tabel I. 1 Responden Penelitian	17
Tabel III.1 Data Kuesioner Pengguna GO-PAY pada aplikasi GO-JEK.....	96
Tabel III.2 Data Kuesioner Driver GO-JEK.....	97
Tabel III.3 Data Kuesioner Pengguna <i>GO-PAY</i> pada aplikasi <i>GO-JEK</i>	98
Tabel III.4 Data Kuesioner Driver <i>GO-JEK</i>	104



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan Nasional secara menyeluruh merupakan pembangunan yang produktif yang mengutamakan perbaikan hidup rakyat menuju kemerdekaannya, menciptakan masyarakat adil, dan makmur meliputi segala bidang kehidupan dan meliputi segenap bangsa Indonesia, sebagaimana yang telah di cita-citakan bangsa Indonesia yang terukir bagaikan kata-kata emas, sebagaimana yang terdapat dalam Undang-undang Dasar 1945 alenia III yang menyatakan “atas berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa dan dengan di dorong oleh keinginan luhur, supaya kehidupan kebangsaan yang bebas, maka rakyat Indonesia menyatakan dengan ini kemerdekaannya”. Dan alenia IV yang menyatakan “ kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasakan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”.

Pada era modern saat ini, kehidupan manusia tidak pernah lepas dari perkembangan teknologi dalam segala aktivitasnya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak perubahan yang sangat cepat diberbagai bidang yang ada dikehidupan manusia, tidak terkecuali adalah bidang ekonomi. Maksudnya teknologi pada bidang ekonomi menyebabkan munculnya inovasi dan ketertiban pihak baru dalam perkembangan dunia perekonomian.

Salah satu inovasi dalam dunia perekonomian yang tersentuh oleh teknologi adalah bidang finansial. Inovasi pada bidang finansial dengan sentuhan teknologi telah melahirkan teknologi pada layanan keuangan yang bernama *Financial Technology*.

Financial Technology atau yang sering disebut FinTech merupakan sebuah inovasi yang muncul guna memanfaatkan teknologi untuk memudahkan keperluan yang berkaitan dengan berbagai aspek dari layanan keuangan, mulai dari metode pembayaran, transfer dana, pengeluaran aset, dan metode lainnya yang tersedia saat ini berkaitan dengan transaksi metode pembayaran. *Financial Technology* sebagai inovasi dalam layanan keuangan menghadirkan keterlibatan pihak baru didalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, seperti penyelenggaraan *Payment Gateway* dan penyelenggara dompet elektronik, serta penyelenggara penunjang seperti perusahaan penyedia teknologi pendukung transaksi nirkontak.

Keberadaan pihak baru dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran berdampak pada perkembangan infrastruktur maupun mekanisme pembayaran. Untuk memastikan bahwa perkembangan tersebut tetap memenuhi prinsip penyelenggaraan sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar, dan andal dengan memperhatikan aspek perlindungan konsumen, Bank Indonesia memperlakukan kewajiban izin atau persetujuan atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran oleh pihak yang akan menjadi penyelenggaraan jasa sistem pembayaran. Pihak penyelenggara jasa sistem pembayaran adalah bank dan lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran.

Tetapi kewajiban perizinan ini belum sepenuhnya dilakukan oleh penyelenggara jasa sistem pembayaran berbasis teknologi, seperti penyelenggara produk pembayaran dengan uang elektronik (*e-Money*). Sejauh ini, baru dua puluh enam perusahaan penyedia uang elektronik yang telah mengantongi izin bank central. (<https://katadata.co.id/berita/2017/10/05/baru-26-uang-elektronik-kantongi-izin-bi-termasuk-gopay>, diakses pada tanggal 17 juli 2019).

Di Indonesia, *Financial Technology* yang paling dikenal adalah kategori *Payment* atau sistem pembayaran dengan produk uang elektronik, baik uang elektronik berbasis server maupun uang elektronik berbasis *chip* atau biasa disebut Kartu Uang Elektronik. *Financial Technology* juga berkembang seiring dengan perkembangan bisnis *e-Commerce*. Perkembangan modal bisnis *e-Commerce* di Indonesia saat ini sudah tidak hanya sebatas pada sektor ritel atau pemasaran produk. Tuntutan masyarakat akan mobilitas yang cepat dan mudah guna menunjang kebutuhan masyarakat membuat modal bisnis *e-Commerce* telah merambah pada bidang jasa pelayanan transportasi salah satu bisnis *e-Commerce* pada bisang jasa pelayanan transportasi yang memanfaatkan *Financial Technology* adalah Go-Jek.

Go-Jek merupakan perusahaan teknologi yang bergerak pada bidang jasa transportasi, logistik, pembayaran, layan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya. Perusahaan ini didirikan oleh seseorang pengusaha muda bernama Nadieng Makarin pada tahun 2010 di Jakarta. Bermula ditahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, Go-Jek kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile plat form* dan aplikasi terdepan yang

menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya. (<https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada tanggal 18 juli 2019).

Kemudahan yang ditawarkan oleh Go-Jek membuat Go-Jek sangat diminati oleh kalangan masyarakat. Go-Jek dianggap sangat membantu kebutuhan masyarakat Kota, termasuk juga dikalangan masyarakat Kota Pekanbaru dimana Go-Jek juga telah beroperasi di Kota Pekanbaru. Go-Jek telah tersebar atau beroperasi lebih kurang di 50 Kota yang ada di Indonesia.

Untuk menggunakan layanan Go-Jek, konsumen harus memiliki aplikasi khusus karena pada dasarnya, Go-Jek sendiri berbasis online. Aplikasi Go-Jek dapat didapatkan melalui *App Store*. Di *App Store*, konsumen dapat mencari aplikasi Go-Jek dan kemudian diunduh melalui ponsel atau smartphone konsumen. Setelah aplikasi Go-Jek terinstal di ponsel, konsumen harus mendaftarkan diri melalui aplikasi tersebut. Setelah mengisi hal-hal untuk keperluan pendaftaran pada aplikasi Go-Jek maka konsumen sudah dapat menggunakan layanan yang tersedia di Go-Jek. Mulai dari layanan Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Send, Go-Pulsa, Go-Shop, Go-Deals, Go-Massage, dan layanan lainnya yang seketika akan muncul seketika aplikasi dibuka konsumen dapat langsung memilih layanan yang akan dibutuhkan. Disini konsumen mempergunakan salah satu haknya yaitu hak, untuk memilih (menentukan pilihan). (Janus Sidabalok, 2014:60)

Perjanjian baku yang disetujui oleh konsumen ketika akan menggunakan aplikasi Go-Jek, menimbulkan hukum antara Go-Jek dengan konsumen.

Hubungan hukum yang terjadi dan adanya transaksi terhadap pengguna jasa layanan oleh konsumen memberikan akibat hukum kepada para pihak. Dan transaksi yang sudah dibuat antara pelaku usaha dan konsumen tentunya masih harus direalisasikan, yaitu diikuti dengan pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat. Setelah pengguna layanan, konsumen diwajibkan melakukan pembayaran terhadap jasa layanan tersebut. Kewajiban pembayaran jasa tersebut berkaitan dengan salah satu kewajiban konsumen yang diatur dalam pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen huruf c yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan merupakan hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen huruf a yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang di perdagangkan.

Terdapat dua metode pembayaran yang ditawarkan oleh Go-Jek, yakni pembayaran secara tunai kepada driver atau pembayaran dengan menggunakan teknologi pembayaran yang disediakan oleh Go-Jek yaitu disebut dengan Go-Pay. Go-Pay merupakan layanan pembayaran berbentuk uang elektronik berbasis server yang disediakan oleh pihak Go-Jek dan juga terdapat didalam aplikasi Go-Jek, dimana Go-Pay memberikan metode lain dalam pembayaran jasa layanan oleh konsumen. Konsumen dalam menggunakan Go-Pay untuk pertama kali akan disajikan kontrak waktu yang hanya terdapat dua pilihan bagi konsumen, yaitu setuju atau tidak setuju. Kontrak ini dikenal dengan istilah *End User License*

Agreement. Didalam kontrak tersebut salah satunya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dengan pelaku usaha. Selain itu, kontrak tersebut juga mengatur bagaimana bentuk perlindungan dari Go-Jek terhadap konsumen, sehingga juga terdapat kerugian yang diambil oleh konsumen, konsumen dapat perlindungan hukum berdasarkan kontrak tersebut. Jika konsumen setuju, maka konsumen akan memiliki rekening penyimpanan saldo Go-Pay milik konsumen rekening ini dinamakan *virtual account* nomor rekening dari *virtual account* Go-Pay adalah nomor telepon seluler konsumen yang didaftarkan pada saat mengisi data pada aplikasi Go-Jek.

Pengisian saldo dapat dilakukan melalui mini market dan Bank yang telah bekerja sama dengan Go-Jek. Mulai metode tranfer, internet *banking*, *mobile banking*, dan metode pengisian saldo lainnya yang tersdia memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengisi saldo.

Namun di balik kelebihan tersebut terdapat permasalahan yang terjadi berkaitan dengan Go-Pay. Muncul kasus-kasus yang merugikan konsumen. Mulai dari terdapat konsumen yang jumlah saldo Go-Pay tidak sesuai dengan jumlah nominal pengisian saldo yang dilakukan, pemotongan saldo Go-Pay terhadap transaksi yang tidak pernah dilakukan, hingga kasus kriminalitas pembobolan akun Go-Jek milik konsumen dengan tujuan menggunakan saldo Go-Pay yang ada dengan kata lain pencurian saldo Go-Pay.

Hal seperti ini sangat merugikan bagi konsumen. Terlebih didalam peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran dibagian menimbang salah satu berbunyi:

“Bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran perlu tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal, sehingga diperlukan pengaturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk melengkapai ketentuan yang sudah ada dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko yang memadai, serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar dan praktek Internasional”.

Inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran dalam hal ini adalah *Financial Technology* tetap harus memperhatikan aspek-aspek yang disebutkan, salah satunya perlindungan konsumen atas dasar persoalan-persoalan diatas maka penulis ingin meneliti lebih jauh guna mengungkapkan kebenaran secara teori maupun secara peraktek dengan langsung turun kelapangan sesuai dengan yang dituangkan dalam sebuah penelitian skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Dengan Sistem GO-PAY Pada Aplikasi GO-JEK di Kota Pekanbaru”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, Permasalahan yang menarik untuk dapat di teliti dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Mekanisme Yang Di Lakukan Pihak GO-JEK Untuk Dapat Melaksanakan Kegiatan Penyelenggaraan Transaksi Pembayaran Dengan Layanan Pembayaran GO-PAY ?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Pihak GO-JEK Dalam Hal Konsumen Mengalami Kerugian Berkaitan Dengan Saldo GO-PAY Berdasarkan Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Suatu penelitianawali dengan adanya rasa ingin tau yang sampai mendalam terhadap suatu gejala yang sedang terjadi. Sehingga berawal dari rasa keingin tahuan itu dapat dirumuskan suatu masalah dan menemukan pengetahuan yang lebih mendalam tentang gejala yang terjadi serta manfaat apa yang akan diperoleh dari sebuah penelitian baik untuk penulis pribadi maupun untuk orang lain. Adapun tujuan penelitian yang hendak penulis capai yaitu:

1. Untuk mengetahui mekanisme yang dilakukan pihak GO-JEK untuk dapat melaksanakan kegiatan penyelenggaraan transaksi pembayaran dengan layanan pembayaran GO-PAY.
2. Untuk tanggung jawab pihak GO-JEK terhadap pengguna GO-PAY dalam hal konsumen mengalami kerugian berkaitan dengan saldo GO-PAY.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis mengenai perlindungan hukum dengan sistem GO-PAY pada aplikasi GO-JEK di kota pekanbaru.
- b) Untuk memberika manfaat bagi peneliti yang akan memperdalam kajian dalam perlindungan konsumen, dan juga para mahasiswa/i lainnya

dalam hal mengangkat penelitian yang sama dan berkaitan dengan penelitian ini.

D. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Pada hakikatnya peran hukum untuk kemajuan perekonomian adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Setiap pelaku usaha tidak mungkin mampu berkembang dan bersaing tanpa bantuan para konsumen. Akan tetapi pada praktiknya para konsumen sering kali dirugikan oleh pelaku usaha namun konsumen biasanya segan untuk menuntut kerugian yang mereka derita kepada pelaku usaha, hal ini disebabkan karena para konsumen beranggapan bahwa mereka adalah pihak yang sangat lemah. Sehingga dengan adanya anggapan ini maka dibuatlah hukum perlindungan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki payung hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya payung hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Adapun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen bisa dilakukan dengan perlindungan Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

UUPK membuat rumusan tentang perlindungan konsumen cukup mudah dipahami karena susunan kalimat yang mudah dipahami dan mencakup banyak hal tentang jaminan perlindungan terhadap konsumen.

Kalimat yang menyatakan kepastian hukum ini diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang para pelaku usaha yang akan mengakibatkan kerugian bagi para konsumen. Walaupun UUPK bertujuan memberikan perlindungan terhadap konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian sehingga pada UUPK ini juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, dengan harapan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan usaha dengan aman dan terarah. Para konsumen merasa terlindungi dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen ini.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari terhadap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dengan dua aspek yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Dalam perlindungan konsumen akan ditemukan juga istilah hukum konsumen, meskipun belum terdapat aturan mengenai perbedaan atau keharusan menggunakan istilah baku dari keduanya, para akademisi lebih mengacu kepada istilah yang digunakan oleh ahli hukum konsumen dari Belanda Hondius yang menggunakan istilah hukum konsumen. Sampai saat ini belum banyak pakar yang memberikan perbedaan antara kedua jenis istilah tersebut jika mengacu pada Undang-undang Perlindungan Konsumen maka yang digunakan adalah “perlindungan konsumen” sedangkan dalam hal memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam perspektif aturan hukumnya, dapat digunakan istilah hukum perlindungan konsumen.

Menurut Az Nasution, Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

Menurut Purba, Menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut: “Kunci Perlindungan Konsumen” adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha.

Jadi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah sama dan tidak perlu dibedakan satu dengan yang lainnya. Karena kedua hal ini bertujuan untuk memberikan pengaturan hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen supaya hak-hak konsumen terlindungi tanpa harus melupakan kewajibannya. (Aulia Muthiah, 2018:38-41)

Setiap Undang-undang selalu mempunyai asas dan tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman dasar terhadap suatu peraturan tersebut. Asas tentang perlindungan konsumen ini diatur pada Pasal 2 Undang-undang perlindungan konsumen yaitu, “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

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

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) 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.
- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan Undang-undang perlindungan konsumen ini merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaannya bidang hukum perlindungan konsumen. Dalam Undang-undang perlindungan konsumen Pasal 3 yaitu:

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2017:25-33)

2. *Financial Technology*

a. Pengaturan *Financial Technology*

Perkembangan inovasi teknologi yang memasuki bidang finansial telah memunculkan transformasi di dunia finansial. Era digitalisasi ekonomi memicu penggunaan teknologi internet, telepon pintar, dan *big data* hingga ke level konsumen akhir secara lebih efisien, baik dari segi waktu, akses, maupun biaya. Teknologi Finansial memiliki potensi yang besar untuk mendorong peningkatan produktivitas serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Disisi lain, masuknya inovasi teknologi dalam bidang finansial juga membawa resiko tersendiri. Kebijakan pihak baru telah membuat perubahan dalam perkembangan infrastruktur maupun mekanisme dalam kegiatan finansial. Fungsi konvensional cenderung tereduksi perannya bahkan sering kali tergusur oleh fungsi baru yang diperkenalkan oleh inovasi teknologi yang cenderung bersifat mengganggu (*disruptive*). Pihak baru bermunculan karena berkurangnya halangan untuk masuk (*barriers to entry*) di industri keuangan. Pihak baru ini umumnya menjangkau segmen masyarakat dan/atau dunia usaha rata-rata tidak atau belum tersentuh oleh sektor keuangan formal, baik yang disebabkan oleh keterbatasan kapasitas jangkauan sektor keuangan formal maupun belum atau tidak memenuhi kriteria manajemen risiko yang dipersyaratkan secara baku oleh sektor keuangan formal.

Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia sebagai bank induk dalam industri keuangan di Indonesia perlu mendapatkan peraturan terhadap penyelenggaraan *Financial Technology*. Bank Indonesia telah mendapat Peraturan Bank Indonesia Nomor. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial pada tanggal 29 November 2017. Peraturan ini mulai berlaku pada saat diundangkan yaitu tanggal 30 November 2017. Peraturan ini menjadi landasan hukum bagi penyelenggara Teknologi Finansial di Indonesia guna mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan

konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal.

b. Pengertian *Financial Technology*

Financial Technology merupakan sebuah inovasi yang muncul dari perkembangan teknologi dan memasuki bidang finansial guna memudahkan keperluan yang berkaitan dengan berbagai aspek dari layanan keuangan, mulai dari metode pembayaran, transfer dana, pengelolaan aset, dan metode lainnya yang tersedia berkaitan dengan transaksi pembayaran. Pengaturan Bank Indonesia Nomor. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial memberikan pengertian mengenai Teknologi Finansial yaitu Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Inovasi teknologi yang melahirkan *Finacial Technology* menyebabkan perusahaan teknologi mampu memberikan layanan keuangan, tidak hanya Bank, melainkan juga lembaga selain bank.

Crowdfunding berbicara mengenai model permodalan yang dilakukan secara masal, sedangkan *peer-to-peer* lending adalah pemodalannya secara langsung tanpa melalui perantara. *Market Provisioning* adalah

model layanan analisa data pasar, sementara *Investment and Risk Management* merupakan layanan pengelolaan keuangan secara digital. Kategori *Payment, Clearing, dan Settlement* atau sistem pembayaran adalah kategori FinTech yang paling dikenal oleh masyarakat umum di Indonesia dimana kategori melingkupi produk-produk seperti Uang Elektronik, Dompot Elektronik, dan Gerbang Pembayaran (*Payment Gateway*).

Uang Elektronik berperan sebagai alat pembayaran menggantikan uang fisik kedalam bentuk elektronik dengan sumbar dana pribadi melalui tunai atau transfer dari rekening Bank. Uang elektronik sendiri dalam Pasal 1 butir (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yaitu :

Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-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;
- c) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan

- d) Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.”

Uang elektronik terdiri dari dua basis yaitu Uang Elektronik berbasis server atau peladen dan Uang elektronik berbasis *chip* atau yang lebih dikenal dengan Kartu Uang Elektronik. Untuk Uang Elektronik berbasis server, saldo tersimpan dalam server, dan bisa diakses melalui ponsel atau *gadget* konsumen dari layanan FinTech penyedia jasa sistem pembayaran berupa Uang Elektronik tersebut. Setiap kali bertransaksi, pengguna dan penyedia uang elektronik harus terhubung ke Internet untuk menanyakan kecukupan saldo sebelum bertransaksi. Itu sebabnya transaksi Uang Elektronik berbasis server membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan transaksi menggunakan Uang Elektronik berbasis *chip* atau kartu.

Berbeda dengan Uang Elektronik berbasis server, Uang Elektronik berbasis *chip* atau Kartu Uang Elektronik adalah uang tunai yang nilainya disimpan ke dalam kartu dan/atau aplikasi. Uang Elektronik dalam bentuk kartu seperti uang tunai didalam dompet kita, apabila hilang tidak akan mendapatkan penggantian oleh penerbit Uang Elektronik. Penerbit Kartu Uang Elektronik umumnya Bank, karena besarnya investasi kartu dan kanal distribusi. Info saldo tersimpan di kartu, sementara Bank tidak menyimpan informasi tersebut. Hanya saja, Bank dapat melakukan rekonsiliasi dengan membandingkan dana

yang pernah disetorkan ke kartu Uang Elektronik dan total pemakaiannya. Itu sebabnya, Kartu Uang Elektronik yang teregistrasi dapat dikembalikan pada posisi saldo terakhir jika kartu tersebut hilang. Dana Uang Elektronik bukan pula di kategorikan sebagai Dana Pihak Ketiga (DPK) yang bisa dikelola Bank. Bank tidak dapat memperoleh benefit dari menahan uang mengambang (*floating find*) tersebut. Beberapa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat menggunakan Uang Elektronik antara lain dengan aplikasi *smartphone* dan fitur ATM untuk mengecek saldo dan transaks. Selain kenyamanan, aspek pengamanan juga perlu dijaga. Kartu Uang Elektronik sendiri dilindungi oleh standar *Common Criteria* untuk memastikan saldo di dalam kartu tidak dapat diubah tanpa izin. Teknologi *contact* dan *contactless* NFC menggunakan standar ISO/IEC 7816 dan ISO/IEC 14443A serta teknologi keamanan lainnya membuat adanya biaya pada pengadaan kartu yang cukup signifikan. Proses pengisian dana awal juga harus dilakukan oleh vendor isi ulang sebagai nasabah, bukan bank.

Nilai uang elektronik adalah setara dengan besaran jumlah nilai uang yang didepositkan kedalam uang elektronik sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 buti (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) yaitu:

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

Berbeda dengan Uang Elektronik hanyalah dompet yang menyimpan data berbagai macam sumber dana elektronik, baik berupa Uang Elektronik, Kartu Debit, dan Kartu Kredit konsumen. Tetapi, beberapa pelaku usaha penyedia layanan FinTech juga berperan secara multifungsi sebagai penyedia Uang Elektronik, Dompet Elektronik dalam Pasal 1 angka (7) Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran adalah:

“Dompet Elektronik (*Elektronic Wallet*) yang disebut Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.”

Dalam proses sistem pembayaran berbasis teknologi, tidak terlepas dari adanya *Payment Gateway* atau Gerbang Pembayaran. Penyelenggaraan *Payment Gateway* adalah Bank atau Lembaga selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan *Payment Gateway*. *Payment Gateway* atau Gerbang Pembayaran merupakan penghubung bank dengan penyedia layanan FinTech sehingga dana bisa bergerak secara

digital, meliputi fungsi *clearing and settlement* dan terikat pada Undang-Undang No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Penyelenggara *Payment Gateway* juga turut memastikan terlaksanakannya penyerahan barang dan/jasa dari pedagang kepada konsumen setelah konsumen melakukan pembayaran dalam transaksi online. Dalam Pasal 1 angka (6) Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, disebutkan definisi *Payment Gateway*, yaitu:

“*Payment Gateway* adalah layanan elektronik yang memungkinkan pedagang untuk memproses transaksi pembayaran dengan menggunakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, uang elektronik, dan/atau *Proprietary Channel*”.

Dalam pemrosesan transaksi pembayaran melalui berbagai *delivery channel* lain *Electronic Data Capture (EDC)*, *reader*, *online point of sales*, dan *Proprietary Channel*. Penyelenggara *Payment Gateway* melakukan penerus data transaksi dari pedagang ke *Acquirer* atau Penerbit dan penyelesaian dari *Acquirer* atau Penerbit ke pedagang.

Pelaksanaan penyelenggaraan *Payment Gateway* dilakukan melalui kerjasama dengan pedagang dan *Acquirer*, pedagang dan Penerbit, atau penerbit.

3. Pengertian Go-Jek

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah mendorong manusia untuk melihat teknologi disegala aktivitas kehidupan sehari-hari teknologi telah masuk kedalam seluruh bidang kehidupan manusia termasuk bidang bisnis. Teknologi didalam bidang bisnis telah berhasil menciptakan model bisnis baru yang di kenal dengan *E-commerce*. *E-commerce* berasal dari kata Bahasa Inggris yakni *Electronic Commerce* yang berarti beragaman elektronik. Pengertian dari *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet ataupun televisi, *Word Wide Web* (WWW), atau jaringan komputer lainnya. (https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik, diakses pada tanggal 23 Juli 2019)

Tuntutan masyarakat akan mobilitas yang cepat dan mudah menunjang kebutuhan masyarakat membuat model bisnis *e-commerce*, telah meramba pada bisang jasa pelayanan transportasi. Salah satu bisnis *e-commerce* pada bidang jasa pelayanan transportasi di Indonesia adalah Go-Jek.

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, Balik Papan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Siduarjo, Gersik, 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. (<https://www.gojek.com/about/>, diakses pada tanggal 23 Juli 2019)

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, Go-Bills, Go-Pulsa

4. Pengertian Go-Pay

Perkembangan teknologi pada bidang pembayaran memberikan alternatif cara pembayaran yang berbeda. Pembayaran berbasis teknologi juga dimanfaatkan oleh pelaku usaha bisnis *e-commerce* untuk menawarkan kemudahan bagi konsumen dalam memenuhi kewajiban konsumen untuk melakukan pembayaran terhadap barang dan jasa yang dipilih oleh konsumen. Go-Jek sebagai perangkat alat lunak yang berada pada bidang bisnis *e-commerce* turut serta memanfaatkan perkembangan teknologi pada bidang pembayaran sebagai alat pembayaran disamping uang tunai.

Dalam pembayaran jasa pelayanan dari Go-Jek, Go-Jek menyediakan dua jenis metode pembayaran yaitu dengan tunai atau dengan menggunakan Go-Pay. Go-Pay sendiri adalah uang elektronik berbasis server yang diterbitkan oleh PT. Dompot Anak Bangsa yang terdaftar dan dimonitor oleh Bank Indonesia, yang memiliki fungsi yang sama dengan uang tunai yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah, yang dinilainya sama dengan nilai uang tunai yang di depositkan terlebih dahulu dalam akun Go-Pay.

PT. Dompot Anak Bangsa adalah sebuah perseroan terbatas yang didirikan dan beroperasi secara sah berdasarkan Hukum Republik Indonesia dan berdomisili di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia yang berfasilitasi transaksi pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha. Selain untuk membayar jasa Go-Pay juga dapat digunakan untuk layanan transaksi yang tersedia di aplikasi Go-Jek, seperti Go-Pulsa dan Go-Bills.

E. Konsep Oprasional

Agar pembahasan dalam penelitian ini dapat lebih tajam dan bermakna, sesuai dengan apa yang diharapkan, penulis memberikan beberapa batasan penelitian yang berkenaan dengan arti maksud judul penelitian sebagai berikut:

Perlindungan Hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. (Setiyono, 2004 : 3)

Layanan pembayaran bentuk layanan melaksanakan pesan atau perintah untuk melakukan pembayaran. (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

Go-Pay adalah uang elektronik berbasis server yang diterbitkan oleh PT. Dompot Anak Bangsa yang terdaftar dan dimonitor oleh Bank Indonesia.

Go-Jek adalah perusahaan jasa piranti lunak yang bergerak pada bidang penyediaan layanan jasa transportasi, logistik, pembayaran, layanan, antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya.

F. Metode Penelitian

Melakukan penelitian ini skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan adalah *observational reseach* atau dengan cara survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan data

pokok (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 2005: 3). Sedangkan apabila ditinjau dari sifatnya maka penelitian ini di kategorikan dalam penelitian deskriptif yaitu menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagai mana adanya (D. Mutiara Hatia Putri, 2000: 36). Dalam penelitian ini, deskriptif itu adalah masalah yang akan penulis teliti.

2. Lokasi Penelitian

Sesuai permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Pekanbaru. Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut karena penulis ingin mencari pengetahuan tentang perlindungan hukum terhadap pengguna layanan pembayaran dengan sistem GO-PAY pada aplikasi GO-JEK di kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah semua kelompok elemen yang mendukung keterangan yang diperlukan dan dipergunakan untuk menjelaskan problem-problem atau alasan-alasan. Maksudnya ialah sekelompok orang atau badan usaha yang menjadi subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi ialah pihak GO-JEK, Pengguna sistem GO-PAY pada aplikasi GO-JEK, dan Driver GO-JEK pekanbaru.

b. Sampel

Sampel adalah kegiatan yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil menggunakan teknik tertentu. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dari objek penelitian.

Oleh karena itu dalam penelitian ini maka ditariklah sampel mewakili populasi tersebut sebagai objek yang diteliti dengan menggunakan cara random sampling guna mendapatkan sampel yang bertujuan purposive sampling, yaitu dengan mengambil anggota sampel sedemikian rupa sehingga sampel menentukan ciri-ciri dari populasi yang sudah dikenal sebelumnya.

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Populasi	Jumlah populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1	Kepala Oprasional GO-JEK (Kota Pekanbaru)	1	-	100 %
2	Pengguna sistem GO-PAY pada aplikasi GO-JEK (Kota Pekanbaru)	5.500	275	5 %
3	Driver GO-JEK (Kota Pekanbaru)	2.650	132	5 %

Sumber : Data Olah, April 2020

4. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data yang digunakan dalam karya tulis ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data asli yang diperoleh dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan orang lain. Untuk memperoleh data primer dilakukan dengan alat pengumpul data wawancara dan kuesioner, hal ini tentunya untuk memperoleh keterangan secara lisan ataupun tulisan untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh peneliti dari penelitian kepustakaan, yaitu dari buku-buku yang terkait, yang diperoleh di perpustakaan ataupun milik pribadi/sendiri.

5. Alat Pengumpul data

a. Wawancara

Yaitu cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada orang yang diwawancarai. Wawancara juga merupakan proses interaksi dan komunikasi.

b. Kuesioner

Yaitu berupa daftar pertanyaan yang telah disusun penulis dalam bentuk tertutup dan terbuka, tentang kebutuhan judul penelitian. Kuesioner ini diajukan kepada individu yang mewakili populasi.

6. Analisis data

Setelah data diperoleh dari lapangan dan berbagai sumber kepustakaan, data tersebut dikumpulkan dan dikelompokkan sesuai dengan masalah pokok penelitian untuk selanjutnya diolah dan disajikan pada Bab pembahasan dan hasil penelitian. Lalu penulis akan membandingkan dengan data-data dengan peraturan perundang-undangan dan teori-teori hukum yang berlaku dan berkaitan dengan penelitian.

7. Metode penarikan kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan adalah metode induktif. Metode induktif adalah metode berpikir yang menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagiannya yang khusus. Dalam hal khusus adalah hal-hal yang penulis jumpai di lapangan atau hasil dari wawancara sedangkan hal umum adalah pendapat para ahli, peraturan perundang-undangan yang mendukung dan membahas hal yang penulis jumpai di lapangan.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Sejarah perlindungan konsumen di Indonesia

Hiruk pikuk gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai terdengar dan populer pada tahun 1970-an, yakni dengan berdirinya lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental organization*) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei 1973. Organisasi ini untuk pertama kalinya dipimpin oleh Lasmijah Hardi (Munir Fuandy, 1994:188)

Organisasi lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen (*consumer representation*) yang bertujuan untuk melayani dan meningkatkan martabat dan kepentingan konsumen (Yusuf Shofie, 2003:16)

Pada awalnya, YLKI berdiri berdasarkan rasa mawas diri terhadap promosi hasil produksi barang-barang dalam negeri. Pada tahun 1972, Lasmidjah Hardi memimpin kegiatan Pekan Swakarya, yang berupa aksi promosi terhadap berbagai barang dalam negeri. Setelah Swakarya I muncul desakan masyarakat, bahwa kegiatan promosi harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitas barang terjamin. Dari ajang Pekan Swakarya ini lahir YLKI yang ide-idenya dituangkan dalam anggaran dasar YLKI di hadapan Notaris G.H.S. Loemban Tobing, S.H. dengan akta nomor 26, 11 Mei 1973. (Shidarta, 2006:40)

Yayasan ini sejak semula tidak ingin berkonfrontasi dengan produsen (pelaku usaha), apalagi dengan pemerintah. Hal ini dibuktikan oleh YLKI dengan menyelenggarakan pekan promosi Swakarya II dan III. Kegiatan ini akhirnya benar-benar dimanfaatkan oleh kalangan produsen dalam negeri. Dalam suasana kerjasama ini kemudian YLKI melahirkan lahir moto; “Melindungi Konsumen, Menjaga Martabat Produsen, dan Membantu Pemerintah”.

Setelah lahirnya YLKI, muncul beberapa organisasi yang berbasis perlindungan konsumen. Pada Februari 1988, berdiri Lembaga Pembinaan dan Pelindungan Konsumen (LP2K) di Semarang dan bergabung sebagai anggota Consumers International (CI) tahun 1990. Hingga pada saat ini cukup banyak lembaga swadaya masyarakat serupa yang berorientasi pada kepentingan pelayanan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI diberbagai provinsi di Tanah Air.

Di samping itu, dukungan media massa nasional baik cetak maupun elektronik yang secara rutin menyediakan kolom khusus untuk membahas keluhan-keluhan konsumen, juga turut menggalakkan pergerakan perlindungan konsumen di Indonesia. Hasil-hasil penelitian YLKI yang dipublikasikan di media massa juga membawa dampak terhadap konsumen. Perhatian produsen terhadap publikasi demikian juga terlihat dari reaksi-reaksi yang diberikan, baik berupa koreksi maupun bantahan. Hal ini menunjukkan dalam perjalanan memasuki dasawarsa ketiga, YLKI mampu berperan besar, khususnya dalam gerakan menyadarkan konsumen terhadap hak-haknya.

Demikian juga dalam berbagai pertemuan ilmiah dan pembahasan peraturan perundang-undangan, YLKI dianggap sebagai mitra yang representatif. Keberadaan YLKI juga sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran atas hak-hak konsumen. Lembaga ini tidak sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan, dan menerima pengaduan, tetapi sekaligus juga mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan.

Selanjutnya, pergerakan pemberdayaan konsumen semakin semakin gencar, baik melalui ceramah, seminar, tulisan, dan media masa. Gerakan konsumen di Indonesia, termasuk yang diprakasi YLKI mencatat prestasi besar setelah naskah akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhasil dibawa ke DPR, yang akhirnya disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999. (Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003:16)

Di lain pihak, faktor yang juga turut mendorong pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah perkembangan sistem perdagangan global yang dikemas dalam kerangka World Trade Organization (WTO), maupun program International Monetary Fund (IMF), dan Program Bank Dunia. Keputusan Indonesia untuk meratifikasi perjanjian perdagangan dunia untuk melakukan harmonisasi hukum nasional dengan hukum internasional di bidang perdagangan. (Inosentius Samsul, 2004:131)

2. Pengertian perlindungan konsumen, hak dan kewajibannya

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni:

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. hak untuk didengar (*rhe right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara international. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Namun, tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian. YLKI misalnya, memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap

emmpat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagi pancahak konsumen.

Dalam UUPK, empat hak dasar yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut juga diakomodasikan.

Hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dn sehat, tidak dimasukkan dalam UUPK ini karena UUPK ecara khusus mengecualikan hak-hak atas kekayaan intelektual (HAKI) dan di bidang pengelolaan lingkungan. Tidak jelas mengapa hanya kedua bidang hukum ini saja yang dikecualikan secara khusus, mengingat sebagai undang-undang payung (*umbrella act*), UUPK seharusnya dapat mengatur hak-hak konsumen itu secara lebih komprehensif.

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan 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;
- 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.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

c) Pengertian pelaku usaha, hak dan kewajibanya

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang terbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik

Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. (Az Nasution, 2001:17)

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” meliputi:

- (1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
- (2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
- (3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Selanjutnya Pasal 3 ayat (2) *Directive* menyebutkan bahwa: siapa pun yang mengimpor suatu produk ke lingkungan EC adalah produsen. Ketentuan ini sengaja dicantumkan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan harus menggugat produsen asing (yang pusat kegiatannya) di luar lingkungan EC. Ketentuan ini mengharuskan importir yang mengimpor barang dari eksportir negara ketiga mendapatkan jaminan melalui suatu perjanjian yang menyatakan

bahwa pihak eksportir bertanggung jawab sepenuhnya atas barang yang dimasukkan EC. Lebih lanjut lanjut lagi, pedagang/penyalur yang mengedarkan barang yang tidak jelas identitas produsennya, bertanggung jawab atas barang tersebut. Demikian pula tanggung jawab penyalur/pedagang ini timbul atas barang yang diimpor dari negara ketiga, tapi tidak jelas importirnya.

Sebagian besar negara EC telah meratifikasi Konvensi tentang Yurisdiksi, sehingga berdasar Pasal 5 ayat (3) konvensi ini, gugatan atas *product liability* dapat diajukan ke pengadilan yang yurisdiksinya meliputi tempat timbulnya kerugian.

Hak-hak produsen dapat di temukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:

- (1) Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- (2) Cacat timbul di kemudian hari;
- (3) Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- (4) Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- (5) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Di Amerika Serikat, faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:

- (1) Kelalaian si konsumen penderita;
- (2) Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat (*unforseeable misuse*);

- (3) Lewatnya jangka waktu penuntutan (daluarsa), yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 tahun sejak barang diproduksi;
- (4) Produk pesanan pemerintah pusat (federal);
- (5) Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh produsen lain dalam kerja sama produksi (di beberapa negara bagian yang mengakui *joint and several liability*).

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut;

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

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, 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 penggunaa, 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.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktikad baik lebih di tekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan berittikad

baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004 : 54 -55)

d) Sengketa Konsumen dan Penyelesaiannya

Konflik atau sengketa dipandang sebagai fenomena kekerasan, sehingga konflik atau sengketa selalu dipandang sebagai sesuatu yang buruk, jadi setiap orang akan selalu mencoba untuk menghindari terjadinya konflik atau sengketa. Sebelum masyarakat mengenal hukum tertulis konflik atau sengketa sudah biasa terjadi di dalam hubungan antar masyarakat, sehingga mereka menyelesaikan konflik ini dengan cara penerapan sanksi. Namun ketika masyarakat sudah mengenal hukum tertulis mereka mulai menggunakan cara-cara yang formal yaitu dengan antuan lembaga Peradilan, karena dengan penyelesaian konflik atau sengketa diakui oleh pemerintah dan dianggap lebih memberikan kepastian hukum dan keadilan.

Dalam kajian pada literatur ekonomi ada dua kelompok yang selalu menjadi objek perbincangan mereka yaitu kelompok pertama disebut dengan pengusaha atau pelaku usaha, sedangkan kelompok yang kedua disebut dengan konsumen. Mereka sepakat bahwa setiap manusia akan menjadi konsumen, namun tidak semua manusia menjadi pelaku usaha. Sehingga masalah-masalah yang dihadapi oleh konsumen adalah menyangkut semua lapisan dan golongan

masyarakat yang perlu mendapat perhatian semua pihak terutama pemerintah yang mempunyai kuasa untuk memberikan perlindungan terhadap semua golongan masyarakat tanpa harus memilih mereka dari golongan manapun juga.

Pembangunan nasional melalui pertumbuhan dan perkembangan industri yang pesat, telah mendorong makin meningkatnya produksi barang dan jasa yang beredar dimasyarakat. Hal ini merupakan konsekuensi dari berkembangnya ilmu dan teknologi dan digunakan dengan mesin, peralatan kerja dan bahan-bahan kimia dalam proses produksi diberbagai tingkatan dan sector kegiatan. Namun disisi lain, cukup banyak konsumen yang tingkat kesadaran akan hak-haknya, pengetahuan terhadap teknologi, pendidikan serta pendapatnya masih rendah, dan pada umumnya konsumen sebagai bagian dari masyarakat Indonesia memiliki kultur tidak mau direpotkan, selain itu tidak sedikit suatu peristiwa selalu menempatkan konsumen sebagai korban ketidakadilan pihak pelaku usaha maupun pemerintah.

Pada kejadian yang sering kita dapati dikesharian konsumen mendapatkan produk yang dikonsumsinya menimbulkan kerugian baik secara materil maupun immateril, seperti naiknya tarif-tarif yang mengakibatkan naiknya harga barang-barang pokok, kurang maksimalnya pelayanan jasa atau konsumen yang tidak digantikan produk rusak dengan produk yang baik oleh pelaku usaha, dan kejadian-kejadian lainnya yang sesungguhnya mrugikan konsumen.

Kerugian yang diderita oleh konsumen selama ini, cenderung dianggap biasa atau wajar terjadinya baik oleh pelaku usaha maupun pemerintah. Dan

terkadang konsumen juga menganggap kerugian atau penderitaan yang diakibatkan oleh mengonsumsi produk sebagai suatu musibah yang memang harus terjadi. Selain permasalahan ini konsumen juga terkadang dihadapkan pada suatu kondisi pada permasalahan ketidaktahuan akan manfaat dari suatu produk yang disediakan oleh pelaku usaha, yang kemudian dikonsumsi oleh konsumen tersebut. Kondisi lain yang lebih memprihatinkan adalah ketidak mampuan konsumen untuk membeli produk yang sesuai dengan standar layak dan aman konsumsi, sehingga ketidak mampuan konsumen ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk membuat produk dengan kualitas sangat rendah untuk menyesuaikan kemampuan ekonomi konsumen dan ironisnya produk ini malah membahayakan konsumen jika dikonsumsi secara terus menerus.

Kondisi konsumen yang telah dijelaskan diatas seiring dengan pendapat yang dikemukakan oleh seorang bernama B.Arief Sidharta: “demikianlah dalam kenyataan kemasyarakatan, manusia sebagai konsumen akhir, yakni sebagai pengguna akhir dari suatu produk yang tidak menggunakan produk tersebut untuk memproduksi suatu produk lain, selalu menjadi sasaran dari kegiatan pemasaran produk-produk industri, antara lain dengan memanfaatkan periklanan dan berbagai cara lain. Keadaan itu menyebabkan manusia sebagai konsumen akhir ditempatkan dalam posisi yang tidak menguntungkan dalam hubungannya dengan pihak yang menyelenggarakan industri dan atau yang menawarkan suatu produk kepadanya (pelaku usaha). Posisi yang lebih lemah ini antara lain disebabkan oleh kenyataan bahwa ia tidak berada dalam posisi untuk dapat mengetahui bagaimana berlangsungnya proses yang telah menghasilkan produk tersebut.

Menurut pendapat beliau hubungan yang tidak seimbang tersebut membuka peluang bagi pelaku usaha untuk mengeruk keuntungan sebesar-besarnya dari konsumen karena didorong oleh rasa tamak. Penyalahgunaan posisi yang lebih unggul dalam hubungannya dengan konsumen akhir sesungguhnya membawa kerugian pada pihak konsumen. (Firman Tumantara Endipraja, 2016:6)

Inilah kenyataan praktik bisnis yang banyak terjadi di Negara kita sekarang ini ketidaktahuan dan ketidakmampuan konsumen akan produk baik dan aman yang diperlukan untuk memenuhi keperluan hidupnya menjadikan kesempatan yang disalahgunakan oleh pelaku usaha yang akhirnya menjadikan posisi konsumen dalam keadaan lemah dan tidak seimbang. Jadi untuk memulihkan hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen diperlukan seperangkat aturan yang jelas untuk menyelesaikan konflik-konflik kerugian konsumen.

Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap individu yang sedang bersengketa. Salah satunya adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa dibidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya pemberdayaan (*empowerment system*). Upaya pemberdayaan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai karakteristik khusus dunia konsumen, yaitu adanya perbedaan kepentingan yang tajam antara pihak yang berbeda posisi tawarnya (*bargaining position*). (NHT Siahaan, 2005:202)

Berdasarkan jumlah konsumen yang masif dan biasanya berekonomi lemah, sedangkan pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih tentang informasi

produk yang dibuatnya. Pelaku usah umumnya berada posisi yang lebih kuat dari segi ekonomi dan tentunya pada posisi tawar (*bargaining position*). Demikian juga dengan perbedaan kepentingan antara konsumen antara pelaku usaha, jika ada keluhan terhadap produknya , pelaku usaha cenderung menggunakan penyelesaian tertutup sedangkan konsumen tentu memerlukan penyelesaian secara terbuka dan tuntas. Dengan fenomena ini maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum bagi konsumen dan pelaku usaha mengatur bagaimana cara penyelesaian sengketa konsumen agar setiap hak-haknya yang telah dirugikan mendapat ganti yang sesuai dengan harapan konsumen tersebut.

Apabila digambarkan praktik perlindungan konsumen di Indonesia saat ini ada dua pihak sebagai *stakeholders* yang mempengaruhinya yaitu pemerintah dan non pemerintah seperti DPR, BPKN, BPSK, dan LPKSM. Pihak pemerintahan yang dimaksud disini adalah pihak-pihak yang membuat berbagai kebijakan dikeluarkan oleh berbagai departemen terkait seperti kebijakan pajak penghasilan yang dibebankan kepada konsumen atau kebijakan pemerintah melalui BUMN seperti naiknya tarif dasar listrik (TDL) atau bahan bakar minyak (BBM), kedua hal ini sangat penting dalam kehidupan manusia sehari-hari untuk memenuhi hajat hidup mereka, jika tarif ini selalu dinaikan maka tentu berpengaruh dengan biaya-biaya hidup. Sedangkan pihak non pemerintah mereka yang terlibat dalam pembuatan kebijakan pemerintah, jadi sebagai wakil rakyat hendaklah mereka memberi perlindungan terhadap konsumen terkait dengan kebijakan-kebijakan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah.

Berdasarkan pada uraian diatas maka sesungguhnya dapat kita artikan bahwa permasalahan perlindungan konsumen merupakan masalah yang cukup luas dan kompleks tidak hanya berhubungan dengan pelaku usaha dan konsumen saja namun memberikan perlindungan konsumen secara maksimal dan penyelesaian permasalahan konsumen yang adil diperlukan pihak-pihak lain yang terkait seperti pemerintah dan anggota-anggota yang tergabung dalam lembaga-lembaga perlindungan konsumen dan anggota dewan sebagai wakil rakyat.

Salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui jalur non litigasi yaitu melalui forum musyawarah antara pelaku usaha dengan konsumen yang mencapai kesepakatan hal ini berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”

Menurut penjelasan Undang-Undang ini bahwa ayat (2) ini menjelaskan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa”. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Adapun yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Ketentuan pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memungkinkan konsumen langsung bernegosiasi dengan pelaku usaha sehingga sengketa konsumen ini dapat diselesaikan antara kedua belah pihak saja dengan jalan damai. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini adalah ketika konsumen menuntut pergantian kerugian secara langsung kepada pelaku usaha dengan jalan damai. Sebagai contoh adalah, seseorang yang dirugikan karena mengonsumsi produk yang cacat akan mendapat pergantian kerugian apabila mengajukan permintaan kerugian kepada pelaku usaha. Pergantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Jadi tidak ada pergantian kerugian kecuali karena dimohonkan terlebih dahulu.

Pergantian kerugian secara langsung ini dipertegas juga pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau pergantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan pada tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- 4) Pembelian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan ini maka seorang konsumen dapat secara langsung menghubungi pelaku usaha untuk meminta kerugian yang dia derita akibat dari suatu produk baik berupa barang atau jasa. Bentuk tuntutan kerugian ini dapat berupa pengembalian uang, pergantian barang, peralatan kesehatan, dan juga santunan sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen, namun Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini membatasi waktu pengaduan setelah 7 hari saja, hal ini menyatakan bahwa penyelesaian sengketa seperti ini adalah penyelesaian sengketa secara sederhana tanpa melalui pemeriksaan yang mendalam, asalkan tercapai kesepakatan para pihak, namun dalam penyelesaian sengketa ini masih memungkinkan untuk melakukan tuntutan pidana kepada pelaku usaha, jika dapat dibuktikan kesalahan pelaku usaha.

Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini diawali dengan Prasadang, yang tujuannya adalah untuk menggali informasi sejauh mana kekuatan dari masing-masing pihak. Hal ini juga karena didasarkan pada pengertian bahwa penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan tidak berjenjang, yaitu jika konsumen dan pelaku usaha telah memilih salah satu metode di BPSK, maka tidak boleh memilih

metode lainnya untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Tahapan Prasadang ini sering kali menentukan jalan keluar dari sengketa pelaku usaha dengan konsumen. Prasadang ini sebagai tahap awal untuk berkomunikasi secara efektif kepada para pihak, maka hendaklah para pihak yang bersengketa ini menggunakan sebaik-baiknya tahapan ini agar penyelesaian sengketa bisa lebih efektif dan efisien. Pada tahap Prasadang ini juga majelis BPSK mengarahkan para pihak yang bersengketa untuk memilih metode penyelesaian sengketanya.

Namun menurut pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo di dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK sehingga para anggota BPSK dapat bertindak sebagai aribitrator, konsiliator, maupun mediator. Oleh karena itu tidak ada pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti bahwa setiap sengketa diusahakan untuk diselesaikan dengan cara mediasi terlebih dahulu, namun apabila dengan tahapan ini terjadi kegagalan maka selanjutnya dapat dilakukan dengan cara konsultasi, dan jika mengalami kegagalan juga maka dapat dilakukan dengan melalui peradilan arbitrase.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan dengan jalur litigasi. Berasal dari bahasa Inggris “litigation” yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan adalah menyelesaikan sengketa yang

timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan (*constitutive*) yang seadil-adilnya. (Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, 2014:69)

Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen biasanya terkait pelaku usaha sebagai pemilik produk barang dan/atau jasa dengan konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa, di Indonesia sering terjadi pengaduan dari konsumen terkait produk yang telah mereka gunakan, akan tetapi para konsumen banyak yang tidak mengetahui bagaimana cara agar kerugian yang konsumen derita dapat diganti, hal ini disebabkan karena mereka tidak mengetahui kemana harus mengadakan permasalahan yang sedang mereka alami. Berdasarkan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui pengadilan, yaitu: “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pada pasal 45”.

Dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini maka, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan peradilan umum, sehingga hukum acara yang dipakai adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling (HIR)* dan juga *Rechtsreglemen Buitengewesten (RBg)*.

Sengketa konsumen memang lebih diarahkan kepada sengketa perdata namun tanggung jawab pidana juga tidak dapat dihapuskan, sesuai dengan tatanan hukum-hukum pidana. Hal ini juga secara jelas disebutkan pada pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, guatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

B. Tinjauan Umum Tentang *Financial Technology*

1. Pengaturan *Financial Technology*

Perkembangan inovasi teknologi yang memasuki bidang finansial telah memunculkan transformasi di dunia finansial. Era digitalisasi ekonomi memicu penggunaan teknologi internet, telepon pintar, dan *big data* hingga ke level konsumen akhir secara lebih efisien, baik dari segi waktu, akses, maupun biaya. Teknologi Finansial memiliki potensi yang besar untuk mendorong peningkatan produktivitas serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Disisi lain, masuknya inovasi teknologi dalam bidang finansial juga membawa resiko tersendiri. Kebijakan pihak baru telah membuat perubahan

dalam perkembangan infrastruktur maupun mekanisme dalam kegiatan finansial. Fungsi konvensional cenderung tereduksi perannya bahkan sering kali tergusur oleh fungsi baru yang diperkenalkan oleh inovasi teknologi yang cenderung bersifat mengganggu (*disruptive*). Pihak baru bermunculan karena berkurangnya halangan untuk masuk (*barriers to entry*) di industri keuangan. Pihak baru ini umumnya menjangkau segmen masyarakat dan/atau dunia usaha rata-rata tidak atau belum tersentuh oleh sektor keuangan formal, baik yang disebabkan oleh keterbatasan kapasitas jangkauan sektor keuangan formal maupun belum atau tidak memenuhi kriteria manajemen risiko yang dipersyaratkan secara baku oleh sektor keuangan formal.

Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia sebagai bank induk dalam industri keuangan di Indonesia perlu mendapatkan peraturan terhadap penyelenggaraan *Financial Technology*. Bank Indonesia telah mendapat Peraturan Bank Indonesia Nomor. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial pada tanggal 29 November 2017. Peraturan ini mulai berlaku pada saat diundangkan yaitu tanggal 30 November 2017. Peraturan ini menjadi landasan hukum bagi penyelenggara Teknologi Finansial di Indonesia guna mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal.

2. Pengertian *Financial Technology*

Financial Technology merupakan sebuah inovasi yang muncul dari perkembangan teknologi dan memasuki bidang finansial guna memudahkan keperluan yang berkaitan dengan berbagai aspek dari layanan keuangan, mulai dari metode pembayaran, transfer dana, pengelolaan aset, dan metode lainnya yang tersedia berkaitan dengan transaksi pembayaran. Pengaturan Bank Indonesia Nomor. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial memberikan pengertian mengenai Teknologi Finansial yaitu Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Inovasi teknologi yang melahirkan *Financial Technology* menyebabkan perusahaan teknologi mampu memberikan layanan keuangan, tidak hanya Bank, melainkan juga lembaga selain bank.

Bank Indonesia mengklasifikasikan FinTech kedalam lima kategori, yaitu :

- a. *Deposit, Lending, dan Capital Raising*, termasuk *Crowdfunding* dan *peer-to-peer lending* (pinjam, pembiayaan, dan penyediaan modal),
- b. *Investment and Risk Management* (manajemen investasi dan manajemen risiko),
- c. *Market Provisioning* (pendukung pasar),

- d. *Payment, Clearing, dan Settlement* (sistem pembayaran), (<https://inet.detik.com/cyberlife/d-3744103/mengenal-fintech-dan-cara-pengawasannya>, diakses pada tanggal 12 November 2019)
- e. Jasa finansial lainnya.

Crowdfunding berbicara mengenai model permodalan yang dilakukan secara masal, sedangkan *peer-to-peer* lending adalah pemodaln secara langsung tanpa melalui perantara. *Market Provisioning* adalah model layanan analisa data pasar, sementara *Investment and Risk Management* merupakan layanan pengelolaan keuangan secara digital. Kategori *Payment, Clearing, dan Settlement* atau sistem pembayaran adalah kategori FinTech yang paling dikenal oleh masyarakat umum di Indonesia dimana kategori melingkupi produk-produk seperti Uang Elektronik, Dompot Elektronik, dan Gerbang Pembayaran (*Payment Gateway*).

Uang Elektronik berperan sebagai alat pembayaran menggantikan uang fisik kedalam bentuk elektronik dengan sumbar dana pribadi melalui tunai atau transfer dari rekening Bank. Uang elektronik sendiri dalam Pasal 1 butir (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yaitu :

“Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-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;
- c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
- d. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.”

Uang elektronik terdiri dari dua basis yaitu Uang Elektronik berbasis server atau peladen dan Uang elektronik berbasis *chip* atau yang lebih dikenal dengan Kartu Uang Elektronik. Untuk Uang Elektronik berbasis server, saldo tersimpan dalam server, dan bisa diakses melalui ponsel atau *gadget* konsumen dari layanan FinTech penyedia jasa sistem pembayaran berupa Uang Elektronik tersebut. Setiap kali bertransaksi, pengguna dan penyedia uang elektronik harus terhubung ke Internet untuk menanyakan kecukupan saldo sebelum bertransaksi. Itu sebabnya transaksi Uang Elektronik berbasis server membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan transaksi menggunakan Uang Elektronik berbasis *chip* atau kartu.

Berbeda dengan Uang Elektronik berbasis server, Uang Elektronik berbasis *chip* atau Kartu Uang Elektronik adalah uang tunai yang nilainya disimpan ke dalam kartu dan/atau aplikasi. Uang Elektronik dalam bentuk kartu seperti uang tunai didalam dompet kita, apabila hilang tidak akan mendapatkan penggantian oleh penerbit Uang Elektronik. Penerbit Kartu Uang Elektronik umumnya Bank, karena besarnya investasi kartu dan kanal distribusi. Info saldo

tersimpan di kartu, sementara Bank tidak menyimpan informasi tersebut. Hanya saja, Bank dapat melakukan rekonsiliasi dengan membandingkan dana yang pernah disetorkan ke kartu Uang Elektronik dan total pemakaiannya. Itu sebabnya, Kartu Uang Elektronik yang teregistrasi dapat dikembalikan pada posisi saldo terakhir jika kartu tersebut hilang. Dana Uang Elektronik bukan pula di kategorikan sebagai Dana Pihak Ketiga (DPK) yang bisa dikelola Bank. Bank tidak dapat memperoleh benefit dari menahan uang mengambang (*floating fund*) tersebut. Beberapa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat menggunakan Uang Elektronik antara lain dengan aplikasi *smartphone* dan fitur ATM untuk mengecek saldo dan transaks. Selain kenyamanan, aspek pengamanan juga perlu dijaga. Kartu Uang Elektronik sendiri dilindungi oleh standar *Common Criteria* untuk memastikan saldo di dalam kartu tidak dapat diubah tanpa izin. Teknologi *contact* dan *contactless* NFC menggunakan standar ISO/IEC 7816 dan ISO/IEC 14443A serta teknologi keamanan lainnya membuat adanya biaya pada pengadaan kartu yang cukup signifikan. Proses pengisian dana awal juga harus dilakukan oleh vendor isi ulang sebagai nasabah, bukan bank.

Nilai uang elektronik adalah setara dengan besaran jumlah nilai uang yang didepositkan kedalam uang elektronik sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 butir (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) yaitu:

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

Berbeda dengan Uang Elektronik hanyalah dompet yang menyimpan data berbagai macam sumber dana elektronik, baik berupa Uang Elektronik, Kartu Debit, dan Kartu Kredit konsumen. Tetapi, beberapa pelaku usaha penyedia layanan FinTech juga berperan secara multifungsi sebagai penyedia Uang Elektronik, Dompet Elektronik dalam Pasal 1 angka (7) Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran adalah:

“Dompet Elektronik (*Elektronic Wallet*) yang disebut Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.”

Dalam proses sistem pembayaran berbasis teknologi, tidak terlepas dari adanya *Payment Gateway* atau Gerbang Pembayaran. Penyelenggaraan *Payment Gateway* adalah Bank atau Lembaga selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan *Payment Gateway*. *Payment Gateway* atau Gerbang Pembayaran merupakan penghubung bank dengan penyedia layanan FinTech sehingga dana bisa bergerak secara digital, meliputi fungsi *clearing and settlement* dan terikat pada Undang-Undang No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Penyelenggara *Payment Gateway* juga turut memastikan terlaksanakannya penyerahan barang

dan/jasa dari pedagang kepada konsumen setelah konsumen melakukan pembayaran dalam transaksi online. Dalam Pasal 1 angka (6) Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, disebutkan definisi *Payment Gateway*, yaitu:

“*Payment Gateway* adalah layanan elektronik yang memungkinkan pedagang untuk memproses transaksi pembayaran dengan menggunakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, uang elektronik, dan/atau *Proprietary Channel*”.

Dalam pemrosesan transaksi pembayaran melalui berbagai *delivery channel* lain *Electronic Data Capture (EDC), reader, online point of sales*, dan *Proprietary Channel*. Penyelenggara *Payment Gateway* melakukan penerus data transaksi dari pedagang ke *Acquirer* atau Penerbit dan penyelesaian dari *Acquirer* atau Penerbit ke pedagang.

Pelaksanaan penyelenggaraan *Payment Gateway* dilakukan melalui kerjasama dengan pedagang dan *Acquirer*, pedagang dan Penerbit, atau penerbit.

3. Perlindungan Konsumen dalam *Financial Technology*

Penyelenggara Teknologi Finansial wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam kegiatan penyelenggaraan teknologi finansial. Penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan teknologi finansial mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Di Indonesia, peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen adalah Undang-Undang No. 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, Bank Indonesia juga mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen dalam kegiatan transaksi pembayaran dengan Peraturan Bank Indonesia No. 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Pasal 1 angka (2) Peraturan Bank Indonesia No. 16/PBI/20144 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran memberikan pengertian dari perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran. Perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran. Pengertian Konsumen Jasa Sistem Pembayaran sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 angka (3) Peraturan Bank Indonesia No. 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu setiap pihak individu yang memanfaatkan jasa sistem pembayaran dari penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pengertian Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 angka (4) adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia. Pengertian Bank adalah pengertian sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yaitu Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan tarif

hidup rakyat banyak. Sedangkan pengertian Lembaga selain Bank dijelaskan pada Pasal 1 angka (6) Peraturan Bank Indonesia No. 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu Lembaga Selain Bank adalah lembaga selain bank yang berbadan hukum Indonesia dan menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.

Adapun prinsip perlindungan konsumen yang dimaksud sebagaimana disebutkan dalam Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia No. 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu:

- a. Keadilan dan keandalan;
- b. Transparansi;
- c. Perlindungan data dan/atau informasi konsumen; dan
- d. Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Perlindungan konsumen yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup perlindungan konsumen dalam kegiatan dalam kegiatan jasa sistem pembayaran yang meliputi:

- a. Penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
- b. Kegiatan transfer dana;
- c. Kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
- d. Kegiatan uang elektronik;
- e. Kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah; dan
- f. Penyelenggaraan Sistem Pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia.

C. Tinjauan Umum Tentang Go-Jek

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah mendorong manusia untuk melihat teknologi disegala aktivitas kehidupan sehari-hari teknologi telah masuk kedalam seluruh bidang kehidupan manusia termasuk bidang bisnis. Teknologi didalam bidang bisnis telah berhasil menciptakan model bisnis baru yang di kenal dengan *E-commerce*. *E-commerce* berasal dari kata Bahasa Inggris yakni *Electronic Commerce* yang berarti beragaman elektronik. Pengertian dari *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet ataupun televisi, *Word Wide Web* (WWW), atau jaringan komputer lainnya. (https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik, diakses pada tanggal 23 Juli 2019)

Tuntutan masyarakat akan mobilitas yang cepat dan mudah menunjang kebutuhan masyarakat membuat model bisnis *e-commerce*, telah meramba pada bisang jasa pelayanan transportasi. Salah satu bisnis *e-commerce* pada bidang jasa pelayanan transportasi di Indonesia adalah Go-Jek.

Go-Jek merupakan perusahaan jasa piranti lunak yang bergerak pada bidang penyediaan layanan jasa trasnportasi, 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. (<https://www.gojek.com/about/>, diakses pada tanggal 23 Juli 2019)

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 *iOS* 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, Go-Bills, Go-Pulsa

D. Tinjauan Umum Tentang Go-Pay

Perkembangan teknologi pada bidang pembayaran memberikan alternatif cara pembayaran yang berbeda. Pembayaran berbasis teknologi juga dimanfaatkan oleh pelaku usaha bisnis *e-commerce* untuk menawarkan kemudahan bagi

konsumen dalam memenuhi kewajiban konsumen untuk melakukan pembayaran terhadap barang dan jasa yang dipilih oleh konsumen. Go-Jek sebagai perangkat alat lunak yang berada pada bidang bisnis *e-commerce* turut serta memanfaatkan perkembangan teknologi pada bidang pembayaran sebagai alat pembayaran disamping uang tunai.

Dalam pembayaran jasa pelayanan dari Go-Jek, Go-Jek menyediakan dua jenis metode pembayaran yaitu dengan tunai atau dengan menggunakan Go-Pay. Go-Pay sendiri adalah uang elektronik berbasis server yang diterbitkan oleh PT. Dompot Anak Bangsa yang terdaftar dan dimonitor oleh Bank Indonesia, yang memiliki fungsi yang sama dengan uang tunai yang digunakan sebagai alat pembayaran yang sah, yang dinilainya sama dengan nilai uang tunai yang di depositkan terlebih dahulu dalam akun Go-Pay.

PT. Dompot Anak Bangsa adalah sebuah perseroan terbatas yang didirikan dan beroperasi secara sah berdasarkan Hukum Republik Indonesia dan berdomisili di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia yang berfasilitasi transaksi pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha. Selain untuk membayar jasa Go-Pay juga dapat digunakan untuk layanan transaksi yang tersedia di aplikasi Go-Jek, seperti Go-Pulsa dan Go-Bills.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Yang Di Lakukan Pihak GO-JEK Untuk Dapat Melaksanakan Kegiatan Penyelenggaraan Transaksi Pembayaran Dengan Layanan Pembayaran GO-PAY.

Berkembangnya model bisnis *e-commerce* di Indonesia juga mendorong lahirnya layanan pembayaran berbasis teknologi yang biasanya dibuat oleh perusahaan teknologi atau pelaku bisnis *e-commerce* untuk memberikan kemudahan dan metode lain dalam pembayaran barang dan/atau jasa oleh konsumen, salah satunya adalah layanan pembayaran GO-PAY.

Bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran berbasis teknologi (Penyelenggara Teknologi Finansial), baik Bank maupun lembaga selain Bank, terdapat mekanisme yang harus dilakukan untuk dapat melaksanakan kegiatan penyelenggaraan transaksi pembayaran dengan sistem pembayaran berbasis teknologi yang diatur oleh Bank Indonesia. PT. Dompot Anak Bangsa, sebuah perusahaan yang berafiliasi dengan GO-JEK sebagai penyelenggara uang elektronik berbasis server dengan produk GO-PAY, harus memenuhi mekanisme yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk dapat menyelenggarakan kegiatan transaksi pembayaran dengan layanan pembayaran GO-PAY.

1. Pendaftaran Penyelenggara Teknologi Finansial

Bank Indonesia sebagai bank induk dalam kegiatan industri keuangan di Indonesia memberlakukan kewajiban bagi penyelenggara Teknologi Finansial

untuk melakukan pendaftaran baik penyelenggara Teknologi Finansial yang akan atau telah melakukan kegiatan yang memenuhi kriteria Teknologi Finansial. Kriteria Teknologi Finansial tersebut berupa : (Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial)

- a. Bersifat Inovatif,
- b. Dapat berdampak pada produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis finansial yang telah eksis,
- c. Dapat memberikan manfaat bagi masyarakat,
- d. Dapat digunakan secara luas,
- e. Kriteria lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Penyelenggara Teknologi Finansial dibidang sistem pembayaran yang berada dibawah kewenangan otoritas lain juga diwajibkan melakukan pendaftaran kepada Bank Indonesia. Namun, kewajiban pendaftaran dikecualikan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia dan/atau Penyelenggara Teknologi Finansial yang berada dibawah kewenangan otoritas lain, tetapi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan atau telah melakukan kegiatan yang memenuhi kriteria Teknologi Finansial harus menyampaikan informasi mengenai produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru kepada Bank Indonesia.

Tata cara pendaftaran bagi Penyelenggara Teknologi Finansial diatur sebagai berikut : (<https://www.bi.go.id/licensing/helps/PADG%20TEKFIN.pdf>)

- a. Penyelenggara Teknologi Finansial harus merupakan badan usaha,

- b. Untuk penyelenggara Teknologi Finansial berupa lembaga selain Bank yang memenuhi kategori sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran, Penyelenggara Teknologi Finansial tersebut harus merupakan badan usaha yang berbadan hukum Indonesia,
- c. Penyelenggara Teknologi Finansial menyampaikan permohonan pendaftaran secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang mewakili Penyelenggara Teknologi Finansial,
- d. Permohonan pendaftaran disertai dengan,
 - 1) Pengisian dan pengiriman formulir pendaftaran; dan
 - 2) Penyampaian dokumen pendukung.
- e. Penyelenggara Teknologi Finansial harus memastikan kebenaran atas seluruh dokumen yang dituangkan dalam surat pernyataan bermaterai cukup sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang mewakili Penyelenggara Teknologi Finansial,
- f. Pengisian formulir serta penyampaian permohonan dan dokumen pendukung dilakukan melalui sarana pendaftaran secara *online* melalui *website* resmi Bank Indonesia yaitu www.bi.go.id,
- g. Apabila sarana pendaftaran secara *online* belum tersedia, maka pendaftaran dilakukan dengan mengirimkan melalui *e-mail* ke alamat BIFintechOffice@bi.go.id atau dalam bentuk surat kepada Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran c.q. Bank Indonesia FinTech Office

Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Gedung Thamrin Lantai 4, Jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350.

Setelah Penyelenggara Teknologi Finansial melakukan pendaftaran, maka Bank Indonesia akan melakukan pemrosesan terhadap pendaftaran tersebut. Penyelenggara Teknologi Finansial yang telah terdaftar di Bank Indonesia wajib menyampaikan surat pernyataan kepatuhan atas kewajiban bagi Penyelenggara Teknologi Finansial dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak Penyelenggara Teknologi Finansial terdaftar di Bank Indonesia. Kewajiban yang dimaksud adalah sebagai berikut : (<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/faq/Contents/default.aspx>)

- a. Menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis yang dijalankan,
- b. Menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen termasuk data dan/atau informasi transaksi,
- c. Menerapkan prinsip manajemen risiko dan kehati – hatian,
- d. Menggunakan rupiah dalam setiap transaksi yang dilakukan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai mata uang,
- e. Menerapkan prinsip anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme,
- f. Memenuhi ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia, harus menyampaikan informasi mengenai produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru kepada Bank Indonesia. PT. Dompot Anak Bangsa, perusahaan yang berafiliasi dengan GO-JEK sebagai penyelenggara layanan pembayaran GO-PAY telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia sebagai penyelenggara uang elektronik dengan produk GO-PAY, sehingga pihak GO-JEK tidak diwajibkan melakukan pendaftaran penyelenggara teknologi finansial, tetapi pihak GO-JEK harus menyampaikan informasi terkait GO-PAY kepada Bank Indonesia. (Hasil Wawancara terhadap Kepala Oporasional GO-JEK Kota Pekanbaru 22 Juni 2020).

2. *Regulatory Sandbox*

Regulatory Sandbox adalah suatu ruang uji coba terbatas yang aman untuk menguji Penyelenggara Teknologi Finansial beserta produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya. Tujuan dari adanya *Regulatory Sandbox* adalah guna memberi ruang bagi Penyelenggara Teknologi Finansial untuk memastikan lebih lanjut bahwa produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya telah memenuhi kriteria Teknologi Finansial. Bank Indonesia menetapkan Penyelenggara Teknologi Finansial beserta produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya untuk diuji coba dalam *Regulatory Sandbox* adalah Penyelenggara Teknologi Finansial yang telah terdaftar di Bank Indonesia. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran dengan inovasi yang belum berizin akan masuk kedalam *Regulatory Sandbox* untuk dilakukan uji coba dalam ruang terbatas selama 6 (enam) bulan. (<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/fintech/17/12/07/p01b08383-tekfin->

penyelenggara-sistem-pembayaran-wajib-mendaftar-ke-bi, diakses pada tanggal 7 Desember 2019)

Bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah memiliki izin dari Bank Indonesia tidak perlu lagi untuk diuji coba dalam *Regulatory Sandbox* sehingga GO-PAY yang telah memiliki izin dari Bank Indonesia sebagai produk uang elektronik tidak perlu untuk dilakukan uji coba dalam *Regulatory Sandbox*. Selain itu, Teknologi Finansial yang dapat diuji coba dalam *Regulatory Sandbox* merupakan Teknologi Finansial yang memenuhi pertimbangan Bank Indonesia sebagai berikut :

- a. Mengandung unsur yang dapat dikategorikan kedalam sistem pembayaran,
- b. Mengandung unsur inovasi,
- c. Bermanfaat atau dapat memberi manfaat bagi konsumen dan/atau perekonomian,
- d. Bersifat non-eksklusif,
- e. Dapat digunakan secara masal,
- f. Telah dilengkapi dengan identifikasi dan mitigasi mikro,
- g. Berdasarkan pertimbangan lain yang dianggap penting oleh Bank Indonesia.

Penyelenggara Teknologi Finansial yang telah memperoleh penetapan dari Bank Indonesia untuk diuji coba dalam *Regulatory Sandbox*, menyampaikan usulan skenario uji coba produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis kepada Bank Indonesia dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal

penetapan. Usulan skenario yang disampaikan oleh Penyelenggara Teknologi Finansial paling sedikit memuat sebagai berikut : (<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/regulatory-sandbox/Contents/default.aspx>)

- a. Produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis yang akan diuji coba,
- b. Jangka waktu yang diperlukan untuk melakukan uji coba,
- c. Target yang akan dicapai,
- d. Batasan wilayah, batasan jumlah konsumen, dan batasan lainnya,
- e. Mekanisme pelaporan pelaksanaan uji coba dalam *Regulatory Sandbox*.

Penyelenggara Teknologi Finansial yang telah melakukan usulan skenario kepada Bank Indonesia, maka Bank Indonesia melakukan proses penetapan skenario uji coba produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis. Penyelenggaraan Teknologi Finansial hanya dapat menyelenggarakan uji coba dalam *Regulatory Sandbox* sesuai skenario yang telah disetujui oleh Bank Indonesia. Jangka waktu uji coba dalam *Regulatory Sandbox* ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal penetapan Bank Indonesia atas skenario uji coba produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis. Dalam hal diperlukan, jangka waktu dapat diperpanjang 1 (satu) kali untuk waktu paling lama 6 (enam) bulan atas persetujuan Bank Indonesia. Selama pelaksanaan uji coba dalam *Regulatory Sandbox*, Penyelenggara Teknologi Finansial memiliki kewajiban dan tanggung jawab. Kewajiban tersebut antara lain :

- a. Memastikan diterapkannya prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati – hatian yang memadai,

- b. Menyampaikan laporan pelaksanaan uji coba, baik secara regular maupun incidental sesuai dengan permintaan Bank Indonesia,
- c. Tetap menaati ketentuan peraturan perundang – undangan.

Sedangkan tanggung jawab Penyelenggara Teknologi Finansial selama uji coba adalah sebagai berikut :

- a. Kebenaran dan keakuratan data, informasi, dan dokumen yang disampaikan kepada Bank Indonesia untuk uji coba dalam *Regulatory Sandbox*,
- b. Keamanan dan keandalan sistem yang digunakan untuk menjalankan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis yang diuji coba dalam *Regulatory Sandbox*,
- c. Perlindungan data dan informasi serta dana konsumen dalam penyelenggaraan Teknologi Finansial,
- d. Penyelesaian seluruh hak dan kewajiban Penyelenggara Teknologi Finansial kepada konsumen dan/atau pihak lain yang terikat, baik selama maupun setelah proses uji coba dalam *Regulatory Sandbox*.

Selama pelaksanaan uji coba *Regulatory Sandbox*, Bank Indonesia melakukan pendampingan dan *review* sebagai dasar untuk menetapkan status hasil uji coba Penyelenggara Teknologi Finansial. Bank Indonesia menyampaikan surat penetapan status hasil uji coba dalam *Regulatory Sandbox* kepada Penyelenggara Teknologi Finansial. Status hasil uji coba yang ditetapkan oleh Bank Indonesia terdiri dari 3 (tiga), yaitu berhasil, tidak berhasil, dan/atau status lain yang

ditetapkan oleh Bank Indonesia. Status lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia tersebut antara lain apabila pada saat dan/atau setelah diujicobakan, produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis bukan termasuk kategori sistem pembayaran. Penetapan status hasil uji coba yang dilakukan oleh Bank Indonesia tersebut berdasarkan hasil penilaian atas seluruh rangkaian kegiatan selama pelaksanaan uji coba dengan mempertimbangkan hal – hal sebagai berikut :

- a. Kesiapan dan keandalan sistem dari Penyelenggara Teknologi Finansial,
- b. Penerapan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati – hatian,
- c. Pemenuhan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Penyelenggara Teknologi Finansial yang termasuk kategori sistem pembayaran dan ditetapkan berhasil dalam uji coba *Regulatory Sandbox*, diperbolehkan memasarkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya dengan terlebih dahulu memperoleh izin dan/atau persetujuan dari Bank Indonesia. Bagi Penyelenggara Teknologi Finansial yang ditetapkan tidak berhasil dalam uji coba *Regulatory Sandbox*, dilarang memasarkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya. Apabila Penyelenggara Teknologi Finansial ditetapkan dengan status lain dan/atau produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis bukan termasuk kategori sistem pembayaran, Bank Indonesia dapat menyampaikan status hasil uji coba tersebut kepada otoritas yang berwenang.

3. Perizinan dan persetujuan

Penyelenggara Teknologi Finansial yang termasuk kategori sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran harus memperoleh izin dari Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Permohonan izin yang dilakukan oleh Penyelenggara Teknologi Finansial yang termasuk sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran merupakan tindak lanjut atas penetapan status hasil uji coba dalam *Regulatory Sandbox*. Dalam hal uji coba dinyatakan berhasil dan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya termasuk Teknologi Finansial kategori sistem pembayaran, maka Penyelenggara Teknologi Finansial dilarang memasarkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis yang diujicobakan tersebut sebelum terlebih dahulu mengajukan permohonan izin dan/atau persetujuan kepada Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Permohonan izin dan/atau persetujuan yang diajukan kepada Bank Indonesia tersebut juga dapat disampaikan kepada Bank Indonesia sebelum Bank Indonesia menetapkan status hasil uji coba dalam *Regulatory Sandbox*. Apabila permohonan izin dan/atau persetujuan tersebut telah diterima oleh Bank Indonesia, Penyelenggara Teknologi Finansial dapat memasarkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya sesuai dengan skenario uji coba dalam *Regulatory Sandbox* yang telah dilaksanakan sampai dengan Bank Indonesia memberikan keputusan atas permohonan izin dan/atau persetujuan yang telah disampaikan oleh Penyelenggara Teknologi Finansial.

GO-PAY telah memiliki izin dari Bank Indonesia dengan bentuk produk uang elektronik yang diselenggarakan oleh PT. Dompot Anak Bangsa sebagai perusahaan afiliasi GO-JEK dan merupakan lembaga non Bank. Dalam mengajukan izin sebagai penyelenggara uang elektronik bagi lembaga non Bank, terdapat syarat – syarat yaitu sebagai berikut : (Hasil Wawancara terhadap Kepala Oprasional GO-JEK Kota Pekanbaru 22 Juni 2020).

- a. Terlebih dahulu memperoleh rekomendasi dari otoritas pengawas Lembaga Selain Bank.
- b. Lembaga selain Bank yang wajib mengajukan permohonan izin sebagai Penerbit adalah Lembaga selain Bank yang telah mengelola atau merencanakan mengelola Dana *Float* sebesar Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) atau lebih.
- c. Lembaga selain Bank yang mengajukan permohonan izin sebagai Penerbit wajib berbadan hukum Indonesia dalam bentuk perseroan terbatas yang telah menjalankan kegiatan usahanya dibidang :
 - 1) Keuangan,
 - 2) Telekomunikasi,
 - 3) Penyedia sistem dan jaringan,
 - 4) Transportasi publik; dan/atau,
 - 5) Bidang usaha lainnya yang disetujui Bank Indonesia.
- d. Memenuhi persyaratan dokumen sebagai penerbit yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Dokumen yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut :

- 1) Profil perusahaan,
- 2) Fotocopy akta pendirian perusahaan,
- 3) Konsep pokok hubungan bisnis,
- 4) Susunan direksi dan/atau dewan komisaris,
- 5) Profil uang elektronik,
- 6) Hasil analisis bisnis,
- 7) Bukti kesiapan perangkat hukum,
- 8) Bukti kesiapan operasional,
- 9) Bukti kesiapan manajemen risiko likuiditas,
- 10) Fotocopy laporan hasil audit IT,
- 11) Prosedur penanganan keadaan darurat (DRC) dan *Business Continuity Plan* (BCP),
- 12) Fotocopy rekening simpanan (Dana *Float*),
- 13) Hasil analisis dan identifikasi risiko,
- 14) Uraian sistem informasi akuntansi untuk uang elektronik,
- 15) Fotocopy rekomendasi Dewan Pengawas Syariah apabila menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip syariah,
- 16) Surat persetujuan dari otoritas pengawas Lembaga selain Bank berupa lembaga keuangan atau rekomendasi bagi Lembaga selain Bank yang bukan lembaga keuangan.

GO-PAY sebagai uang elektronik juga menyediakan fasilitas transfer dana. Bagi uang elektronik yang menyediakan fasilitas transfer dana, terdapat

dokumen tambahan yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut : (Hasil Wawancara terhadap Kepala Oprasional GO-JEK Kota Pekanbaru 22 Juni 2020).

- a. Fotocopy akta pendirian yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia beserta perubahannya jika ada, yang memuat secara tegas kegiatan transfer dana atau kegiatan pengiriman uang tersebut sebagai salah satu kegiatan usaha. Fotokopi akta pendirian tersebut harus disahkan oleh notaris mengenai kecocokannya dengan akta aslinya.
- b. Laporan keuangan posisi terakhir yang telah diaudit oleh kantor akuntan publik independen (*audited*) dengan opini wajar tanpa pengecualian.
- c. Kebijakan dan prosedur tertulis mengenai penyelenggaraan transfer dana melalui Uang Elektronik, meliputi :
 - 1) Pelaksanaan penyelenggaraan transfer dana melalui Uang Elektronik, baik pengiriman maupun penerimaan, yang telah menerapkan prinsip kewenangan berjenjang,
 - 2) *Monitoring* dana yang akan dikirim dan/atau diterima,
 - 3) Mekanisme penarikan tunai dalam rangka transfer dana,
 - 4) Penerapan prinsip anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, serta perlindungan konsumen sesuai peraturan perundang - undangan yang berlaku.

- d. Konsep perjanjian kerja sama dengan pihak lain terkait penyelenggaraan kegiatan transfer dana, termasuk kerja sama dengan tempat penguangan tunai, jika ada.

Penyelenggara uang elektronik yang telah dinyatakan memenuhi mekanisme perizinan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, akan mendapatkan izin dengan bentuk Surat Izin Penyelenggara Uang Elektronik atau *Electronic Money Operators Licensed*. Izin yang telah diberikan oleh Bank Indonesia kepada penyelenggara uang elektronik memiliki masa berlaku. Masa berlaku izin sebagai penerbit uang elektronik adalah berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal pemberian izin dari Bank Indonesia dan dapat diperpanjang lebih dari 1 (satu) kali dengan jangka waktu 5 (lima) tahun setiap perpanjangan izin. Oleh karena itu, pihak GO-JEK sebagai penerbit GO-PAY juga harus melakukan perpanjangan izin penyelenggaraan GO-PAY selama kegiatan layanan pembayaran GO-PAY masih berjalan. Adapun tata cara pengajuan permohonan perpanjangan izin yaitu sebagai berikut : (Hasil Wawancara terhadap Kepala Oprasional GO-JEK Kota Pekanbaru 22 Juni 2020).

- a. Penerbit yang akan memperpanjang masa berlaku izin harus menyampaikan surat permohonan perpanjangan izin kepada Bank Indonesia.
- b. Surat permohonan perpanjangan izin disampaikan dengan ketentuan, Paling cepat 18 (delapan belas) bulan, dan lambat 12 (dua belas) bulan, sebelum masa berlaku izin berakhir.

- c. Apabila Penerbit menyampaikan surat permohonan perpanjangan izin tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan maka Penerbit dianggap tidak mengajukan perpanjangan izin.
- d. Surat permohonan perpanjangan izin harus dilengkapi dengan pembaharuan dokumen perizinan yang disampaikan pemohon pada saat pertama kali mengajukan izin. Berdasarkan hasil penelitian administratif dokumen, Bank Indonesia memutuskan :
 - 1) Menyetujui permohonan perpanjangan izin,
 - 2) Menolak permohonan perpanjangan izin.
- e. Persetujuan atau penolakan permohonan perpanjangan izin sebagaimana dimaksud dalam huruf d disampaikan secara tertulis oleh Bank Indonesia kepada pemohon.

4. Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Jasa pembayaran

Prinsip perlindungan konsumen terhadap kegiatan jual beli barang dan/atau jasa menjadi perhatian khusus dimana masih sering konsumen berada pada pihak yang lemah. Adanya Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah salah satu cara untuk melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian yang didapatkan atas perlakuan pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh konsumen tidak sebatas pada kegiatan transaksi jual beli produk, melainkan juga jasa, termasuk pada penyelenggaraan jasa pembayaran. Kemajuan teknologi yang berdampak pada lahirnya teknologi finansial dalam industri keuangan telah membuat berkembangnya layanan jasa pembayaran yang

semakin memudahkan konsumen untuk menggunakan jasa pembayaran guna keperluan transaksi.

Bank Indonesia sebagai bank induk dalam industri keuangan mewajibkan diterapkannya prinsip perlindungan konsumen oleh penyelenggara jasa pembayaran dan Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen oleh penyelenggara. 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. 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 ketidakseimbangan 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. Pada ketentuan penggunaan GO-PAY juga terdapat klausula baku yang berbunyi sebagai berikut :

“Ketentuan penggunaan ini, sebagian atau seluruhnya, termasuk setiap fitur atau layanan yang ditawarkan dalam akun GO-PAY, dapat dimodifikasi, ditambahkan, atau diubah dari waktu ke waktu berdasarkan kebijakan kami sendiri dengan atau tanpa pemberitahuan kepada anda. 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”. (Hasil Wawancara terhadap Kepala Oprasional GO-JEK Kota Pekanbaru 22 Juni 2020).

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: menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada konsumen, mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen, memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan

atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran, dan Menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa. Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara”

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. 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. Adapun sanksi atas penggunaan klausula baku yang dilarang tersebut berupa teguran tertulis, denda,

penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa sistem pembayaran, dan/atau pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan jasa sistem pembayaran.

Penggunaan GO-PAY oleh konsumen membutuhkan data dan/atau informasi pribadi untuk mendukung kegiatan layanan jasa GO-JEK. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri) maka perlu adanya jaminan dari produsen bahwa data/identitas konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang diluar peruntukannya tanpa seizin konsumen. (Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005 : 160 – 161)

Penyelenggara Teknologi Finansial wajib untuk menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen termasuk data dan/atau informasi transaksi. Pada Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran disebutkan bahwa penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen serta dalam rangka menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen tersebut, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan perlindungan data dan/atau informasi konsumen. GO-JEK memberlakukan standar keamanan yang wajar terhadap data dan/atau informasi konsumen tetapi dalam ketentuan penggunaan GO-PAY disebutkan bahwa tidak ada sistem yang tidak dapat ditembus dan hal ini dapat berakibat pada meningkatnya risiko atas informasi konsumen dan penggunaan akun GO-PAY dan/atau layanan GO-PAY sehingga GO-JEK tidak memberikan jaminan akan keamanan dan kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen tersebut. Penyelenggara juga dilarang memberikan data dan/atau informasi konsumen kepada pihak lain kecuali konsumen

memberikan persetujuan secara tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang - undangan yang berlaku sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 15 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Namun untuk kepentingan operasional GO-PAY maupun GO-JEK, memang diperlukan pemberian data dan/atau informasi konsumen kepada penyedia layanan jasa, sehingga didalam perjanjian disebutkan bahwa konsumen setuju untuk memberi izin kepada GO-JEK untuk memberikan data dan/atau informasi kepada pihak lain untuk keperluan yang pantas. Tetapi GO-JEK sebagai penyelenggara seharusnya dapat memastikan bahwa data dan/atau informasi tersebut tidak disalahgunakan untuk keperluan yang tidak sesuai dengan peruntukannya. Oleh karena itu sangatlah penting bagi konsumen untuk membaca dan memahami perjanjian sebelum menyetujuinya sehingga konsumen dapat mengetahui risiko dan konsekuensinya dalam menggunakan layanan jasa sistem pembayaran tersebut.

Penyelenggara jasa sistem pembayaran wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi konsumen secara cepat dan efisien. Mekanisme penanganan pengaduan tersebut wajib diberitahukan kepada konsumen. Penyelenggara wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. GO-JEK memiliki mekanisme pengaduan yang mudah bagi konsumen dengan menghimbau kepada konsumen untuk segera menyampaikan segala keluhan, peristiwa, pengaduan, atau klaim yang merugikan konsumen kepada pihak GO-JEK. Pengaduan tersebut dapat disampaikan melalui aplikasi GO-JEK atau dengan mengirim *e-mail* ke alamat customerservice@go-

jek.com atau bisa melalui telepon ke (021) 5025-1110. Untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, konsumen juga dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia selaku bank induk dalam industri keuangan di Indonesia. Tetapi tidak semua pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia. Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia memiliki syarat sebagai berikut :

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara,
- b. Masalah yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi,
- c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

Gambar 1. Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia



Sumber : website Bank Indonesia

B. Tanggung Jawab Pihak GO-JEK Dalam Hal Konsumen Mengalami Kerugian Berkaitan Dengan Saldo GO-PAY Berdasarkan Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Bentuk Kerugian Konsumen

Berkembangnya teknologi yang merambah pada bidang bisnis telah melahirkan suatu model bisnis baru yaitu *e-commerce*. Berkembangnya *e-commerce* yang sejalan dengan berkembangnya *Financial Technology* telah membuat perusahaan teknologi turut mengembangkan layanan jasa sistem pembayaran berbasis teknologi untuk memberikan metode lain dalam pembayaran serta menwarakan kemudahan bagi konsumen untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar barang dan/atau jasa yang dibeli. Bisnis *e-commerce* saat ini tidak hanya terbatas pada penjualan produk atau ritel tetapi telah merambah pada bidang pelayanan jasa, salah satunya adalah GO-JEK. GO-JEK sebagai perusahaan teknologi memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menemukan layanan jasa yang ada pada aplikasi GO-JEK. Untuk semakin memudahkan konsumen, GO-JEK menyediakan fitur GO-PAY bagi konsumen untuk memenuhi kewajiban konsumen dalam pembayaran layanan jasa yang telah digunakan. GO-PAY merupakan uang elektronik berbasis server yang diterbitkan oleh PT. Dompot Anak Bangsa, sebuah perusahaan yang berafiliasi dengan GO-JEK yang bergerak pada bidang layanan jasa pembayaran berbasis teknologi.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai apakah konsumen mengetahui ketentuan yang mengikat untuk menggunakan fitur pembayaran Non tunai atau GO-PAY di aplikasi GO-JEK adalah sebagai berikut :

Tabel III. 1

Apakah bapak / ibu mengetahui ketentuan mengikat berkaitan dengan GO-PAY.

No	Ketentuan Mengikat GO-PAY	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui	206 Orang	75 %
2	Tidak Mengetahui	69 Orang	25 %
Jumlah Total		275 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa, sebanyak 75 % atau 206 Orang responden menjawab “Mengetahui”, artinya merasakan mengetahui tentang ketentuan mengikat penggunaan pembayaran Non tunai atau yang disebut dengan GO-PAY. Sementara itu sebanyak 25 % atau 69 Orang menjawab “Tidak Mengetahui”, artinya merasa tidak mengetahui tentang ketentuan mengikat penggunaan pembayaran Non tunai atau yang disebut dengan GO-PAY. (Hasil Kuesioner terhadap pengguna sistem GO-PAY pada aplikasi GO-JEK Pekanbaru 15 April 2020).

Selain kepraktisan dalam penggunaannya, GO-PAY juga menawarkan biaya pembayaran yang lebih murah daripada pembayaran jasa secara tunai. Penggunaan GO-PAY juga memberikan kemudahan bagi penyedia layanan dalam menerima pembayaran dari konsumen.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai manfaat pembayaran Non tunai atau GO-PAY kepada pihak driver adalah sebagai berikut :

Tabel III. 2

Apakah bapak/ibu merasakan manfaat dari GO-PAY.

No	Manfaat dari GO-PAY	Jumlah	Persentase
1	Ya	80 Orang	61 %
2	Tidak	52 Orang	39 %
Jumlah Total		132 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa, sebanyak 61 % atau 80 Orang responden menjawab “Ya”, artinya merasakan manfaat dari adanya pembayaran Non tunai atau yang disebut dengan GO-PAY. Sementara itu sebanyak 39 % atau 52 Orang menjawab “Tidak”, artinya merasa tidak ada manfaat lebih dari adanya GO-PAY. Dengan adanya GO-PAY memudahkan dirinya untuk menerima pembayaran karena biasanya jika menerima pembayaran secara tunai, terkadang menyulitkan dalam memberikan uang kembalian kepada konsumen. (Hasil Kuesioner terhadap diver GO-JEK Pekanbaru 12 April 2020)

Dengan kemudahan dan biaya lebih murah yang ditawarkan oleh GO-PAY membuat konsumen lebih tertarik untuk menggunakan GO-PAY. Tetapi terdapat permasalahan yang muncul dari penggunaan GO-PAY yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai kerugian konsumen terhadap penggunaan GO-PAY adalah sebagai berikut :

Tabel III. 3

Apakah bapak/ibu pernah merasakan kerugian terhadap penggunaan GO-PAY.

No	Kerugian dari adanya GO-PAY	Jumlah	Persentase
1	Tidak Pernah	228 Orang	83 %
2	Pernah	47 Orang	17 %
Jumlah Total		275 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa, sebanyak 83 % atau 115 Orang responden menjawab “Tidak Pernah”, artinya merasa tidak pernah mengalami dampak kerugian dari adanya pembayaran Non tunai atau yang disebut dengan *GO-PAY*. Sementara itu sebanyak 17 % atau 25 Orang menjawab “Pernah”, artinya merasa pernah mengalami kerugian dari adanya *GO-PAY*. (Hasil Kuesioner terhadap pengguna sistem *GO-PAY* pada aplikasi *GO-JEK* Pekanbaru 15 April 2020).

Contoh kasus, Yoga Kaff merupakan warga pekanbaru yang ingin menggunakan aplikasi *GO-JEK*, Yoga memesan salah satu layanan yang disediakan oleh *GO-JEK*, yaitu *GO-CAR*. Dengan memesan layanan *GO-CAR*, Yoga meminta untuk dijemput di Bandara Sultan Syarif Qasim II Kota Pekanbaru, ke tempat tujuan KFC Arifin Ahmad Pekanbaru. Yoga memilih metode pembayaran dengan menggunakan *GO-PAY* karena biaya jasa yang lebih murah dibandingkan dengan membayar tunai. Beberapa saat kemudian, order yang dilakukan Yoga telah diterima oleh seorang driver *GO-CAR*. Setelah diterima, driver menghubungi Yoga melalui telepon untuk melakukan konfirmasi pemesanan

GO-CAR. Tetapi, karena Yoga memesan dengan titik penjemputan di bandara, driver mengatakan apabila driver tidak dapat untuk menjemput di bandara karena merupakan zona merah, zona dimana transportasi online tidak boleh beroperasi dan meminta Yoga untuk membatalkan order, karena jika driver yang membatalkan maka driver akan terkena *suspend*. Kemudian Yoga berniat untuk membatalkan order tersebut dengan menekan pilihan cancel yang tersedia. Namun ketika menekan cancel, seperti aplikasi tersebut *error* dan tidak dapat menekan cancel. Tetapi Yoga menyadari bahwa saldo GO-PAY miliknya telah terpotong sebesar RP 15.000,- yang merupakan biaya jasa GO-CAR yang di pesannya tadi, dan seolah Yoga telah diantar ke tempat tujuannya. Mengetahui hal itu, Yoga mencoba menghubungi driver tersebut sebanyak dua kali tetapi tidak mendapat tanggapan. (Hasil Wawancara terhadap pengguna sistem GO-PAY pada aplikasi GO-JEK Pekanbaru 15 April 2020).

Kerugian berkaitan GO-PAY yang lain juga pernah dialami oleh Muhammad Farhan. Pada tanggal 15 November 2019, Farhan mendapatkan telepon yang mengatasnamakan GO-JEK dan mengatakan bahwa Farhan mendapatkan hadiah undian dari GO-JEK sebesar Rp 10.000.000,00. Farhan hanya perlu memberikan kode unik yang dikirimkan oleh GO-JEK melalui pesan singkat yang diterima oleh Farhan. Memang pada saat itu, terdapat pesan singkat yang dikirimkan oleh GO-JEK yang berisi kode unik tersebut sehingga membuat Farhan berpikir bahwa undian tersebut benar dan memberikan kode tersebut kepada penelepon. Tetapi setelah memberikan kode tersebut, Farhan menyadari bahwa dia telah tidak cermat dengan tidak membaca terlebih dahulu isi pesan

tersebut. Isi pesan tersebut adalah *“This is your secret Password for log in. GO-JEK never asked for your password, don’t give it to anyone”*. Menyadari hal tersebut, Farhan mengatakan kepada penelepon bahwa ini hanya penipuan saja. Penelepon mencoba meyakinkan Farhan bahwa ini bukan merupakan penipuan, tetapi Farhan sudah tidak percaya. Akhirnya telepon dimatikan oleh penipu tersebut. Farhan lalu menghubungi GO-JEK untuk melakukan konfirmasi dan pengaduan mengenai hal tersebut. Pihak GO-JEK mengatakan bahwa GO-JEK tidak pernah mengadakan undian tersebut dan tidak pernah meminta kode unik apapun. Kemudian Farhan membuka aplikasi dan menyadari bahwa saldo GO-PAY yang tadinya sejumlah Rp 200.000,- berkurang menjadi Rp 14.000,-. Farhan kembali menghubungi GO-JEK untuk melakukan pengaduan kembali. (Hasil Wawancara terhadap pengguna sistem GO-PAY pada aplikasi GO-JEK Pekanbaru 15 April 2020).

Kerugian yang dapat dialami oleh konsumen terkait GO-PAY tidak hanya sebatas pada kerugian secara finansial, melainkan juga pada penyalahgunaan data dan/atau informasi pribadi pengguna GO-PAY. Penyampaian data dan/atau informasi mengenai identitas diri konsumen pada registrasi akun GO-PAY diperlukan untuk mengetahui siapa calon pengguna GO-PAY tersebut serta sebagai penunjang dalam melakukan aktivitas transaksi atau layanan dengan menggunakan GO-PAY. Data atau informasi pengguna GO-PAY tersebut juga diberikan oleh GO-JEK kepada pihak ketiga atau pihak lain seperti penyedia layanan yang jasanya digunakan oleh konsumen untuk tujuan operasional. Selain itu, GO-JEK juga dapat memberikan data atau informasi konsumen kepada pihak ketiga manapun yang

bekerjasama dengan GO-JEK, atau kepada setiap otoritas (termasuk otoritas pengadilan) berdasarkan hukum dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2. Bentuk Tanggung Jawab GO-JEK

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. Kontrak baku tersebut telah ditampilkan didalam aplikasi GO-JEK dimana calon pengguna GO-PAY akan disajikan terlebih dahulu isi dari kontrak tersebut dan hanya terdapat 2 (dua) pilihan bagi konsumen terhadap kontrak tersebut, yaitu setuju dan tidak setuju. Konsumen yang telah menyatakan setuju maka tunduk terhadap kontrak tersebut.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan dengan pertanyaan, bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan pihak GO-JEK terhadap permasalahan kerugian yang dialami konsumen. Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai kerugian konsumen terhadap penggunaan GO-PAY adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai kerugian konsumen terhadap penggunaan GO-PAY adalah sebagai berikut :

“Berbicara mengenai bentuk tanggung jawab GO-JEK, GO-JEK hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan dari pihak GO-JEK, baik PT. Dompot Anak Bangsa sebagai penerbit GO-PAY maupun perusahaan lain yang berafiliasi dengan GO-JEK. Tidak ada peristiwa yang dapat mengakibatkan GO-JEK 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 GO-JEK. (Hasil Wawancara terhadap Kepala Oprasional GO-JEK Kota Pekanbaru 22 Juni 2020).”

GO-JEK tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan oleh pihak lain selain GO-JEK, misal seperti penyedia layanan jasa. Oleh karena itu, dalam kasus adanya kecurangan dari driver seperti yang dipaparkan diatas, GO-JEK secara tegas tidak bertanggung jawab secara langsung atas kerugian tersebut, tetapi konsumen dapat melakukan pengaduan kerugian kepada pihak GO-JEK. Pada dasarnya, kerugian tersebut memang bukan disebabkan oleh GO-JEK, melainkan pihak penyedia layanan. Akan tetapi, pihak GO-JEK 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). Oleh karena itu, GO-JEK tetap harus memperhatikan penerapan prinsip perlindungan konsumen oleh penyedia layanan sehingga GO-JEK tetap harus membantu menyelesaikan klaim kerugian yang diajukan oleh konsumen terkait dengan layanannya sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang menyatakan bahwa penyelenggara wajib menindak lanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Selain itu, seharusnya pihak GO-JEK juga bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh penyedia layanan atau pihak lain yang bekerjasama dengan GO-JEK sebagaimana hal ini diatur Pasal 1367 KUHPerdara yang menyebutkan “Bahwa seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang – orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang – barang yang berada dibawah pengawasannya.(KUHPerdara)

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan dilapangan mengenai apakah mengetahui apabila timbul keruguan yang dialami konsumen berkaitan dengan GO-PAY adalah sebagai berikut :

Tabel III. 4

Apa bapak/ibu mengetahui tanggung jawab seperti apa yang harus dilakukan jika timbul kerugian yang dialami konsumen berkaitan dengan GO-PAY.

No	Tanggung jawab atas kerugian berkaitan dengan GO-PAY	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui	9 Orang	7 %
2	Tidak Mengetahui	123 Orang	93 %
Jumlah Total		132 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa, sebanyak 7 % atau 9 Orang responden menjawab “Mengetahui”, artinya mengerti mengenai tanggung jawab seperti apa yang harus dilakukan jika timbul kerugian yang dialami konsumen berkaitan dengan GO-PAY. Sementara itu sebanyak 93 % atau 123 Orang menjawab “Tidak Mengetahui”, artinya tidak mengerti mengenai tanggung jawab seperti apa yang harus dilakukan jika timbul kerugian yang dialami konsumen berkaitan dengan GO-PAY. (Hasil Kuesioner terhadap diver GO-JEK Pekanbaru 12 April 2020)

Berkaitan dengan permasalahan penipuan yang diceritakan diatas tersebut, pihak GO-JEK memang tidak bertanggung jawab atau atas kesalahan yang dilakukan oleh pengguna GO-PAY sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengguna. Konsumen sebagai pengguna GO-PAY bertanggung jawab secara penuh atas setiap kerugian atau klaim yang timbul dari penyalahgunaan dan/atau pelanggaran dan/atau tindakan kriminal yang dilakukan dengan akun GO-PAY pengguna dan/atau layanan GO-PAY, termasuk namun tidak terbatas pada

kerusakan yang timbul akibat setiap kesalahan, ketidakhati-hatian dalam bertindak, atau kecerobohan atau penyalahgunaan akun GO-PAY dan/atau layanan GO-PAY oleh pengguna atau pihak ketiga lainnya menggunakan akun GO-PAY milik pengguna. Konsumen juga bertanggung jawab atas setiap transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, pengguna wajib berhati-hati ketika menggunakan akun GO-PAY dan/atau layanan GO-PAY dan/atau aplikasi GO-JEK, baik saat memilih menu transaksi, tujuan pembayaran, memasukkan nilai pembayaran, dan lain sebagainya. Demikian pula apabila ponsel konsumen hilang, diretas, atau dicuri. Selain itu, GO-JEK tidak akan bertanggung jawab jika pengguna tidak memiliki perangkat yang memadai atau jika pengguna mengunduh versi yang salah dari GO-PAY ke perangkat pengguna. Pengguna GO-PAY bertanggung jawab atas keamanan ponsel yang digunakan untuk mengakses akun GO-PAY dengan cara wajar menjaga dan menyediakan memori penyimpanan yang cukup untuk mencegah setiap kegagalan atau gangguan atas setiap proses layanan GO-PAY yang disebabkan oleh kegagalan fungsi ponsel pengguna. GO-JEK memberikan himbuan agar konsumen segera melapor kepada GO-JEK melalui *e-mail* yang terdaftar pada akun GO-PAY konsumen. Jika terjadi keterlambatan penyampaian laporan kepada GO-JEK dan terdapat transaksi yang telah terjadi menggunakan akun GO-PAY konsumen tersebut, maka setiap transaksi yang telah terjadi dianggap sebagai pembayaran yang sah. (Hasil Wawancara terhadap Kepala Operasional GO-JEK Kota Pekanbaru 22 Juni 2020).”

Pada kasus penipuan yang di paparkan diatas, diakibatkan karena ketidakhati-hatian dan kecerobohan serta kurang cermatnya konsumen sehingga

menyebabkan kerugian. Berdasarkan Pasal 19 ayat (5) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa ketentuan mengenai kewajiban penggantian kerugian bagi pelaku usaha tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kerugian yang terjadi merupakan kesalahan konsumen. Oleh karena itu, dapat dibenarkan apabila GO-JEK tidak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh konsumen, tetapi seharusnya GO-JEK melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait agar tidak terjadi penipuan seperti halnya yang dialami seperti kasus diatas, ataupun bentuk penipuan lain mengatasnamakan GO-JEK.

Dalam penggunaan GO-PAY, konsumen perlu untuk melakukan pengisian saldo kedalam akun GO-PAY konsumen. Pengisian atau *Top-Up* saldo tersebut melibatkan Bank dalam transaksinya. Dalam hal terjadi gangguan sehubungan dengan sistem Bank, GO-JEK tidak bertanggung jawab atas permasalahan atau kerugian yang terjadi. Penyelesaian permasalahan tersebut diselesaikan oleh konsumen secara langsung dengan Bank terkait.

Berkaitan dengan kerugian yang timbul atas penyalahgunaan data dan/atau informasi pribadi pengguna GO-PAY, maka GO-JEK juga tidak bertanggung jawab akibat penyalahgunaan oleh pihak ketiga atas data dan/atau informasi pribadi pengguna GO-PAY. Hal ini tidak dibenarkan karena GO-JEK sebagai penyelenggara GO-PAY wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen. GO-JEK harus dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen dan menjamin data dan/atau informasi konsumen digunakan untuk keperluan yang semestinya, terlebih pada pihak ketiga yang

bekerjasama dengan GO-JEK. GO-JEK wajib turut memastikan pemenuhan prinsip perlindungan konsumen oleh pihak yang bekerjasama dengan GO-JEK.

Selain kerugian atas penyalahgunaan data dan/atau informasi oleh pihak ketiga, didalam ketentuan penggunaan GO-PAY juga disebutkan bahwa keselamatan dan keamanan online konsumen merupakan hal terpenting. GO-JEK memberlakukan standar keamanan yang wajar untuk melindungi data konsumen yang sedang dalam proses pengiriman, ketika disimpan dan penggunaan konsumen atas akun GO-PAY dan/atau layanan GO-PAY. Meskipun demikian, tidak ada sistem yang tidak dapat ditembus sehingga hal ini dapat berakibat pada meningkatnya risiko atas data atau informasi pengguna GO-PAY dan penggunaan akun GO-PAY dan/atau layanan GO-PAY. Oleh karena itu, sejauh dimungkinkan berdasarkan hukum dan peraturan perundang - undangan yang berlaku, konsumen setuju untuk melepaskan GO-JEK dari klaim apapun yang timbul sehubungan dengan virus, kerusakan, gangguan, atau bentuk lain dari gangguan sistem, termasuk akses tanpa otorisasi oleh pihak ketiga.

Keamanan sistem online memang tidak dapat dijamin secara menyeluruh bahwa sistem online tersebut tidak dapat diretas atau mendapatkan gangguan yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen. Namun, tidak dibenarkan apabila GO-JEK melepaskan tanggung jawab atas klaim dari konsumen yang dirugikan karena sistem online GO-JEK mengalami kerusakan atau gangguan dari virus, peretas, dan/atau akses tanpa otorisasi oleh pihak ketiga. GO-JEK wajib untuk melaksanakan mekanisme perlindungan data dan/atau informasi konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 14 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia No.

16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang menyatakan bahwa dalam rangka menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan perlindungan data dan/atau informasi konsumen. Oleh karena itu, apabila terdapat kerusakan dan/atau gangguan terhadap sistem online GO-JEK, maka hal tersebut merupakan tanggung jawab pihak GO-JEK.

Penggantian kerugian merupakan salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan Ketentuan Penggunaan Fitur GO-PAY disebutkan bahwa setiap klaim yang diajukan kepada GO-JEK akan dibatasi sebesar jumlah keseluruhan yang senyatanya dibayar oleh dan/atau timbul karena penggunaan GO-PAY konsumen sehubungan dengan peristiwa yang menimbulkan klaim tersebut. 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.

Dalam hal pemberian ganti rugi berkaitan dengan kerugian materil yaitu saldo GO-PAY, GO-JEK akan bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi

yang dibatasi sebesar jumlah keseluruhan kerugian yang senyatanya dialami oleh konsumen atau terbatas dalam jumlah saldor terakhir saldo GO-PAY konsumen yang ada di sistem GO-JEK atau Rp 10.000.000,- mana yang lebih rendah, karena batas pengisian saldo GO-PAY adalah Rp 10.000.000,-. Berkaitan dengan penggantian kerugian materil, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 19 ayat (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kerugian materil yang terjadi disebabkan karena tidak sesuainya tujuan pemanfaatan jasa GO-JEK bagi konsumen dengan nilai transaksi yang telah ditentukan. Hal ini dapat digolongkan pada permasalahan wanprestasi. Pengganti kerugian untuk kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi menurut pendapat umum hanya dapat diganti dengan uang karena uang adalah bentuk penggantian kerugian yang paling sedikit menimbulkan perselisihan. (Purwahid Patrik, 1994 : 14)

Dalam kaitan ini, pedoman – pedoman menentukan besarnya ganti kerugian dalam Pasal 1246 - 1250 KUHPerdara sehubungan dengan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dapat dipedomani. Dalam hal gugatan ganti kerugian akibat dari peristiwa wansprestasi, jumlah atau besarnya ganti kerugian adalah :

- a. Sebesar kerugian yang nyata dialami oleh penggugat, yaitu kerugian yang benar – benar dialami oleh konsumen,

- b. Sebesar kerugian yang dapat diduga, yaitu kerugian yang dapat diduga akan dialami oleh konsumen jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya,
- c. Sebesar kerugian yang berupa akibat langsung dari wanprestasi pelaku usaha,
- d. Sebesar ganti rugi, yakni sebesar yang ditentukan oleh peraturan perundang – undangan. Dalam Pasal 60 ayat (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa sanksi administrative berupa penetapan ganti kerugian yang ditetapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) paling banyak Rp. 200.000.000,-
- e. Sebesar isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak (yang disepakati dalam transaksi).

Asas pokok dari ganti rugi sebagai akibat pelanggaran atau wanprestasi adalah bahwa penggugat seharusnya diberi ganti rugi, tetapi tidak lebih dari pada ganti rugi untuk setiap kerugian yang ia derita sebagai akibat dari pelanggaran yang dilakukan tergugat. (Abdulkadir Muhammad, 1986 – 161)

Namun demikian penggugat tidak dapat diberi ganti rugi untuk semua akibat yang mungkin secara logis timbul karena pelanggaran yang dilakukan tergugat, jika tidak demikian maka tidak ada akhirnya tanggung jawab itu. Dengan adanya ketentuan tentang pembatasan ganti rugi dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUH Perdata, telah memberikan perlindungan kepada pihak yang melakukan wanprestasi. Jadi, kita melihat, bahwa ganti rugi itu dibatasi, hanya

meliputi kerugian yang dapat diduga dan yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi. (Subekti, 2004 – 48)

Oleh karena itu, penggantian kerugian dari GO-JEK terhadap klaim kerugian berupa saldo GO-PAY yang diajukan oleh konsumen dengan dibatasi sebesar kerugian saldo GO-PAY yang senyatanya dialami oleh konsumen dapat dibenarkan. Namun apabila kerugian berupa kerugian immaterial, dalam ketentuan penggunaan fitur GO-PAY disebutkan bahwa tidak ada peristiwa yang dapat mengakibatkan GO-JEK bertanggungjawab kepada konsumen atau orang lain untuk biaya, bunga, kerusakan atau kerugian dalam bentuk atau jenis apapun (termasuk cedera pribadi, tekanan emosional, dan hilangnya data, barang, pendapatan, laba, penggunaan, atau keuntungan ekonomis lainnya), 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 berat GO-JEK atau pelanggaran GO-JEK atas ketentuan penggunaan. Pada dasarnya GO-JEK akan bertanggung jawab terhadap kerugian immateriil yang secara langsung disebabkan oleh pihak GO-JEK. Kerugian immateriil pada umumnya tidak dapat dihitung secara matematis dan sulit dikonversi dengan sejumlah uang. Pada peristiwa yang menimbulkan kerugian immateril, Pasal 1370 dan Pasal 1571 KUH Perdata menentukan bahwa faktor - faktor kedudukan, kekayaan kedua belah pihak, keadaan, serta kemampuan kedua belah pihak ikut dipertimbangkan dalam menentukan besarnya ganti kerugian. Dalam Pasal 19 ayat (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa berkaitan dengan penggantian kerugian immateril

selain dengan penggantian sejumlah uang dengan besaran yang disepakati dan/atau ditentukan, penggantian kerugian dapat berupa perawatan kesehatan dan pemberian santunan. Dengan perawatan kesehatan artinya pelaku usaha mengganti biaya perawatan yang ditanggung atau harus ditanggung konsumen karena menderita penyakit akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Sedangkan pemberian santunan maksudnya memberikan sejumlah uang kepada konsumen atau ahli warisnya apabila konsumen cacat atau meninggal sebagai akibat dari memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan pada bab pembahasan dan berdasarkan masalah pokok yang peneliti angkat, kemudian menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Bank Indonesia memberlakukan mekanisme yang harus dilakukan oleh pelaku usaha untuk dapat melaksanakan kegiatan transaksi pembayaran dengan layanan pembayaran berbasis teknologi. Mekanisme tersebut yaitu pendaftaran Penyelenggara Teknologi Finansial, uji coba *Regulatory Sandbox*, dan perizinan dan persetujuan. Tetapi GO-JEK telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia sehingga GO-JEK tidak perlu melakukan pendaftaran tetapi melakukan penyampaian informasi terkait GO-PAY. GO-JEK juga tidak perlu mengikuti uji coba *Regulatory Sandbox*. GO-JEK memberlakukan standar keamanan yang wajar terhadap data dan/atau informasi konsumen tetapi GO-JEK tidak dapat memberikan jaminan akan keamanan dan kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen.
2. Berkaitan dengan bentuk tanggung jawab GO-JEK, GO-JEK hanya bertanggung jawab pada kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak GO-JEK. GO-JEK tidak bertanggung jawab kepada kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak lain, termasuk penyedia layanan. Hal ini tidak dibenarkan karena GO-JEK harus bertanggung

jawab dalam penerapan prinsip perlindungan konsumen oleh pihak lain yang bekerjasama sama dengan GO-JEK. Selain itu, seharusnya GO-JEK bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan oleh pihak lain yang bekerjasama dengan GO-JEK atau disebabkan oleh produk yang berada dibawah pengawasan GO-JEK yaitu GO-PAY. Penyelesaian klaim kerugian yang dilakukan oleh GO-JEK telah memenuhi jangka waktu penggantian kerugian, yaitu dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis kemukakan diatas penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. GO-JEK perlu untuk membuat sistem konfirmasi kepada konsumen sebelum saldo GO-PAY konsumen terpotong untuk pembayaran layanan jasa. Sistem konfirmasi tersebut dapat berbentuk notifikasi kepada konsumen untuk melakukan konfirmasi apakah layanan jasa telah diterima atau dipenuhi oleh penyedia layanan sesaat setelah GO-JEK mendapat informasi dari penyedia layanan bahwa layanan jasa telah dipenuhi. GO-JEK sebagai penyelenggara GO-PAY harus lebih menerapkan prinsip perlindungan konsumen berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku, seperti tidak mencantumkan klausula baku yang dilarang sehingga konsumen dapat dilindungi dan GO-JEK sebagai pelaku usaha juga mendapatkan kepercayaan yang lebih dari konsumen. GO-JEK harus terus

mengembangkan dan meningkatkan keamanan pada sistem teknologi yang digunakannya sehingga kemungkinan untuk diredanya sistem teknologi GO-JEK menjadi bertambah kecil dan dapat menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi konsumen.

2. Konsumen hendaknya lebih berhati – hati dalam melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan layanan pembayaran berbasis teknologi seperti uang elektronik. Bank Indonesia harus melakukan tindakan tegas apabila ditemukan penyimpangan terhadap peraturan perundang – undangan oleh penyelenggara jasa pembayaran yang merugikan konsumen. Bank Indonesia perlu juga untuk melakukan pengecekan secara rutin terhadap keamanan sistem teknologi penyelenggara karena teknologi semakin hari semakin berkembang sehingga ada jaminan terhadap perlindungan atas data dan/atau informasi pribadi konsumen serta keamanan bagi penyelenggara sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusamedia, Bandung, 2017.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Penerbit Alumni, Bandung, 1986.
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018.
- AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Terawang Press, Yogyakarta, 2001.
- Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT Refika Aditama, Bandung, 2005.
- D. Mutiara Hatia Putri, *Keputusan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil*, Institut Ilmu Pemerintahan Departemen Dalam Negeri, Jakarta, 2000.
- Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Jakarta, 2016.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2014.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 2005.
- Munir Fuady, *Hukum Bisnis dalam Teori Dan Praktik, Buku Kedua*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.

NHT Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005.

Purwahid Patrik, *Dasar – Dasar Hukum Perikatan*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 1994.

Setiyono, *Rule Of Law (supermasi hukum)*, Grasindo, Surakarta, 2004).

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2004.

Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

2. Perundang – Undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Proses Transaksi Pembayaran.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 19/14/PADG/2017 Tentang Ruang Uji Coba Terbatas (*Regulatory Sandbox*) Teknologi Finansial.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 19/14/PADG/2017 Tentang Tata Cara Pendaftaran, Penyampaian Informasi, dan Pemantauan Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan atas peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.

3. Internet

<https://katadata.co.id/berita/2017/10/05/baru-26-uang-elektronik-kantongi-izin-bi-termasuk-gopay>.

<https://www.go-jek.com/about>.

https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik.

<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/fintech/17/12/07/p0lb08383-tekfin-penyelenggara-sistem-pembayaran-wajib-mendaftar-ke-bi>

<http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/perindungan/Contents/Default.aspx>

<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/regulatory-sandbox/Contents/default.aspx>

<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/faq/Contents/default.aspx>

<https://www.bi.go.id/elicensing/helps/PADG%20TEKFIN.pdf>

4. Kamus

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Kamus Bahasa Hukum