



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 6794-6809

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Upaya Hukum Pengguna Jasa Atas Kegagalan Penyedia Jasa Aplikasi OVO Dalam Pengisian Saldo Top Up

Kunarso

Fakultas hukum, Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: Kunarso@ubhara.ac.id

Abstrak

Semakin tinggi perkembangan teknologi suatu negara maka semakin tinggi pula pertumbuhan ekonominya, bahkan suatu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan keuangan berlomba – lomba menawarkan kemudahan bertransaksi melalui saluran non tunai, khususnya pada uang elektronik. yang di terbitkan oleh PT. Visionet Internasional. Perusahaan tersebut dibawah kendali Lippo X yang merupakan divisi bisnis digital payment milik Group Lippo. Sebagai perusahaan digital Payment perusahaan Lippo, aplikasi ini mengakodasi berbagai kebutuhan terkait dengan cash dan mobile – payment . Aplikasi OVO saat ini tersedia untuk platform Adroid dan Los. Perusahaan Lippo disamping memberikan kemudahan bertransaksi melalui saluran non tunai, khususnya pada uang elektronik. Juga terjadi mengalami kendala yaitu seorang pengguna OVO setelah melakukan pengisian saldo, saldonya tidak bertambah meskipun transaksi bank telah berhasil transfer , notifikasi bank masuk, setelah melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi Ovo, ternyata saldo dalam aplikasi Ovo tidak bertambah atau mencukupi untuk bertransaksi, kemudian setelah di cek aplikasi Ovo saldo tetap tidak bertambah. Hal ini pihak yang merasa dirugikan melakukan penyelesaian melalui upaya hukum interen yang ditawarkan dan diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 10. dalam Undang – Undang mengenai arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa mengindikasikan bahwa sengketa bisa saja diselesaikan melalui peradilan alternatif (litigasi atau non litigasi) alternatif ini banyak diberikan terutama pada sengketa yang masuk ke dalam kasus perdata.

Kata Kunci: *Upaya, Hukum, Pengguna jasa, Aplikasi, Top Up*

Abstract

The higher the technological development of a country, the higher its economic growth, even a company engaged in information technology and finance is competing to offer ease of transactions through non-cash channels, especially on electronic money. published by PT Visionet International. The company is under the control of Lippo X which is the digital payment business division of the Lippo Group. As Lippo's digital payment company, this application accommodates various needs related to cash and mobile payments. The OVO app is currently available for Adroid and Los platforms. Lippo Company besides providing ease of transactions through non-cash channels, especially on electronic money. There is also a problem, namely an OVO user after topping up the balance, the balance does not increase even though the bank transaction has been successfully transferred, the bank notification comes in, after making a payment transaction through the Ovo application, it turns out that the balance in the Ovo application does not increase or is sufficient for the transaction, then after checking the Ovo application the balance still does not increase.

In this case, the aggrieved party resolves through internal legal remedies offered and regulated in Law No. 30 of 1999 Article 1 paragraph 10. The law on arbitration and alternative dispute resolution indicates that disputes can be resolved through alternative justice (litigation or non-litigation) This alternative is widely given especially in disputes that fall into civil cases.

Keywords: *Efforts, Legal, Service User, Application, Top Up*

PENDAHULUAN

Semakin tinggi perkembangan teknologi suatu negara maka semakin tinggi pula pertumbuhan ekonominya, bahkan suatu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan keuangan berlomba – lomba menawarkan kemudahan bertransaksi melalui saluran non tunai, khususnya pada uang elektronik. Hal ini sesuai Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia Nomor 21 /1/Kep. DG/2019 tentang penetapan skema dan biaya pemrosesan transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan Quich Resonse Code Pembayaran Merchant Presented Mode, MDR QRIS, sejalan dengan usaha untuk membentuk dan mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi transaksi OVO dengan pemindahan Qris wajib dikenalkan Merchant Discount Rate (MDR) sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia yaitu sejumlah tarif dalam persentase merchant diambil secara langsung dari setiap dana dikenakan atas pemrosesan transaksi OVO. Jadi pengenaan MDR hanya terdapat Merchant yang bekerja sama dengan OVO dan tidak dibebankan kepada konsumen.

Fenomena teknologi yang sering diagung – agungkan atau diandalkan setiap kalangan menengah keatas khususnya dalam pebisnis, bahkan sudah merambah menengah kebawah mulai menggunakan transaksi dengan sistem elektronik (Non-cash),

sehingga mendorong munculnya *less cash society*, dimana masyarakat menggunakan lebih banyak instrument pembayaran non tunai dibandingkan dengan instrument pembayaran dalam bentuk cash / tunai. Perkembangan tersebut telah memberikan pengaruh positif pada perkembangan teknologi pembayaran yang semakin praktis, efisien serta mudah digunakan.

Kemajuan teknologi merubah gaya hidup masyarakat dan cenderung konsumtif, akibat kemajuan teknologi dan informasi yang begitu pesat banyak perubahan terjadi dibidang perekonomian, keamanan, budaya, pendidikan dan perubahan sosial. Tingginya jumlah uang beredar, maraknya kasus pemalsuan uang, serta besarnya biaya operasional yang dikeluarkan Bank Indonesia tiap tahunnya untuk mencetak, menyimpan, mendistribusikan, dan memusnahkan uang menjadi latar belakang Bank Indonesia selaku Bank Central Indonesia mencanangkan gerakan penggunaan instrument non tunai (*Less Cash Society*) Khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonomi yang diberi nama dengan Gerakan Nasional Non Tunai. Untuk beralih ke non – tunai dapat memperkecil tingkat peredaran uang di Indonesia.

Munculnya E-Money dilatar belakangi Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/12/PBI /2009 sebagai salah satu pendukung agenda Bank Indonesia untuk menciptakan *Less Cash Society* di Indonesia. Dengan munculnya uang elektronik seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakan, namun karena ketidaktahuannya masyarakat masih jarang dan bahkan tidak tahu apa itu uang elektronik, karena kurangnya sosialisasi dan kurangnya pengetahuan masyarakat Indonesia menganggap uang fisik lebih mudah dan lebih efisien untuk melakukan transaksi sehari – hari, terlebih lagi hanya sebagian kecil pengusaha yang memiliki mesin *electronic data capture (EDC)* di usahanya, bahkan ada pengusaha yang sudah memiliki mesin EDC namun para pekerjanya tidak bisa mengoperasikan alat tersebut.

Uang elektronik sama dengan uang tunai, hanya saja nilai uang tersebut dikonversikan ke dalam format elektronik, produk E-money pada umumnya dikategorikan atas dua kelompok yaitu *card – based product* dan *software product*.

1. Card based product

Jenis produk ini menggunakan kartu dengan teknologi *Smart Card* (kartu pintar). Kartu pintar adalah kartu plastic, dan berisi satu atau lebih chip semikonduktor tertanam. Kartu pintar biasanya memiliki tempat penyimpanan di *EEPROM*. Berfungsi sebagai penyimpanan nilai elektronik (saldo) dan juga biasanya tersedia mikroprosesor untuk melakukan proses data untuk saldo E- Money. Kemajuan teknologi baru – baru ini juga telah mengembangkan kartu “*contactless*” pintar,

dengan kata lain chip dapat berkomunikasi dengan pembaca kartu dengan menggunakan identifikasi frekuensi radio atau tanpa dimasukkan ke dalam alat pembaca kartu.

2. Software – based product

Jenis produk ini berbasis server dimana nilai elektronik terletak pada sebuah server yang terhubung melalui jaringan computer/ internet. Mekanisme pemindahan dana dilakukan melalui suatu jaringan komunikasi seperti internet pada saat melakukan suatu pembayaran. Biasanya jenis produk ini digunakan oleh penerbit yang berasal dari perusahaan operator telekomunikasi (non – perbankan) dikarenakan mereka sudah memiliki jaringan komunikasi yang terhubung dengan alat pembaca.

Uang elektronik muncul sebagai jawaban atas kebutuhan terhadap instrumen pembayaran mikro yang diharapkan mampu melakukan proses pembayaran secara cepat dengan biaya yang relative murah, karena nilai uang yang disimpan instrument ini dapat ditempatkan pada suatu media tertentu yang mampu diakses dengan cepat off- line, aman dan murah.

Tujuan dari uang elektronik atau biasa disebut E- money adalah sebagai alat pembayaran dapat memberikan manfaat berupa memberikan kemudahan dan kesempatan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai. Uang elektronik menawarkan transaksi lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang cash, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (micro payment), sedangkan dengan uang elektronik transaksi tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan murah serta menjamin keamanan dan kecepatan transaksi, baik bagi konsumen maupun bagi perusahaan

Keamanan dan kecepatan transaksi tentunya menjadi komoditi yang diperlukan dan menjadi semacam enablers yang cukup efektif untuk terciptanya cash less society, hasil survey LCS (Less cash society) berkaitan dengan sikap, perilaku dan preferensi dunia usaha terhadap instrumen pembayaran non- tunai menunjukkan bahwa animo dunia usaha sangat besar dalam menerima instrument ini.

Penggunaan kartu dan / atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran, pesatnya penggunaan ponsel pintar dikalangan masyarakat mendorong perusahaan telekomunikasi juga ikut ambil bagian dalam melahirkan uang elektronik berbasis server berupa aplikasi ponsel. Fenomena yang terjadi sekarang ini mengarah perkembangan Ilmu Teknologi yang pada akhirnya membuat revolusi di berbagai sendi kehidupan diseluruh dunia, khususnya bagian negara- negara berkembang. Indonesia merupakan negara berkembang, entah sampai kapan dijuluki

sebagai negara berkembang dengan pertumbuhan E-commerce terbesar di dunia. E-commerce merupakan aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk dengan memanfaatkan jaringan internet, sehingga mengakibatkan perilaku seseorang semakin konsumtif.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut Aplikasi OVO menawarkan bertransaksi melalui uang elektronik yang diterbitkan oleh PT. Visionet Internasional. Perusahaan tersebut dibawah kendali Lippo X yang merupakan divisi bisnis digital payment milik Group Lippo. Sebagai perusahaan digital Payment perusahaan Lippo, aplikasi ini mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan cash dan mobile – payment . Aplikasi OVO saat ini tersedia untuk platform Android dan iOS.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan memahami faktor – faktor yang mendorong kepuasan pelanggan, pada pilihan toko online yang menyediakan situs aplikasi belanja online beserta kemudahan dalam penggunaannya menjadikan alternatif bagi konsumen, dikarenakan lebih nyaman daripada belanja offline yang biasanya dihubungkan dengan adanya tindakan kriminal di suatu keramaian. Bahkan aplikasi dengan sistem online juga menawarkan dengan cara kredit online dalam pelayanannya, karena mendukung kebutuhan mobilitas nasabah di jaman teknologi modern yang tidak terikat pada waktu dan bahkan tempat. Jenis kredit ini tetap berada dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga memungkinkan nasabah apabila adanya ketidak beresan dalam pemakaian kredit online dapat mengajukan pengaduan apabila produk tersebut merugikan mereka.

Otoritas jasa keuangan menurut Djoni S Gazali dan Rachmadi Usman adalah tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran utama dalam menyediakan fasilitas jasa – jasa di bidang keuangan dan oleh lembaga – lembaga keuangan dan lembaga penunjang lainnya.

Dengan adanya perkembangan teknologi semakin meningkat dapat merangsang transformasi wujud uang, demi menciptakan transaksi mudah dijangkau para pihak, bahkan perusahaan – perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, informasi dan keuangan. Mereka berlomba – lomba menawarkan kemudahan bertransaksi melalui saluran non tunai, khususnya pada uang elektronik. Fenomena teknologi yang sering diagung-agungkan.

atau diandalkan setiap kalangan menengah keatas khususnya dalam pebisnis, bahkan di jaman sekarang mau tidak mau pada kalangan menengah kebawah harus ikut menggunakan transaksi dengan sistem elektronik (Non-cash), sehingga mendorong munculnya less cash society, dimana masyarakat menggunakan lebih banyak instrument

pembayaran non tunai dibandingkan dengan instrument pembayaran dalam bentuk cash / tunai.

Perkembangan tersebut telah memberikan pengaruh positif pada perkembangan teknologi pembayaran yang semakin praktis , efisien serta mudah digunakan. Uang elektronik pada hakikatnya merupakan uang tunai tanpa ada fisik (cashless money), nilai uangnya berasal dari nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbitnya, kemudian disimpan secara elektronik dalam suatu media elektronik berupa server (hard drive) atau kartu chip yang berfungsi sebagai alat pembayaran non- tunai kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik yang bersangkutan.

Aplikasi OVO merupakan salah satu platform yang digunakan untuk transaksi pembayaran, dengan metode pembayaran elektronik secara digital yang didalamnya terdapat saldo OVO cash, sehingga aplikasi OVO dinilai dapat memudahkan proses pembayaran yang mempersingkat waktu penggunaannya. Dengan pemakaian aplikasi OVO pengguna tidak perlu membawa uang cash pada saat transaksi pembayaran karena menggunakan saldo yang ada didalam aplikasi tersebut, sehingga akan terpotong otomatis sesuai jumlah yang harus dibayar.

Di salah satu perusahaan yaitu; PT. Visionet Internasional telah menerapkan sistem scan dengan menggunakan QR CODE (quick response). Apabila seseorang menggunakan aplikasi OVO sebagai alat pembayaran sejumlah dana atau saldo untuk melakukan transaksi, namun pada saat proses transaksi memungkinkan terjadinya kendala yang tidak sesuai pada waktu pengisian dikarenakan adanya kegagalan atau keterlambatan masuknya uang ke dalam saldo yang menimbulkan kerugian bagi pengguna karena dikenakan bunga sisa tagian sebesar 0,1% setiap harinya dari tagian yang tidak terbayarkan mulai dari tanggal jatuh tempo.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Kegagalan Pengisian Saldo Top Up

Perkembangan teknologi memberikan dampak cukup baik, agar tidak ketinggalan bentuk – bentuk teknologi yang semakin canggih, untuk melakukan transaksi guna mencukupi kebutuhan ataupun keinginan dalam memiliki barang tertentu kini penyedia

jasa saldo top up hadir ditengah – tengah masyarakat untuk memberi kepuasan pelayanan pada konsumen.

Namun bentuk kepuasan tergantung kepada semua harapan pelanggan dapat terpenuhi tanpa terkecuali sedangkan ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Ovo, ketika terjadi permasalahan tidak masuknya sejumlah dana waktu melakukan pengisian saldo yang ada pada aplikasi Ovo. Bila terjadi kegagalan dalam pengisian saldo yang berarti terjadinya ketidakberhasilan pengguna dalam pengisian sejumlah dana pada aplikasi Ovo, pada umumnya saldo akan otomatis bertambah setelah transaksi dinyatakan berhasil, namun jika masih tidak bertambah pengguna diharapkan menunggu beberapa menit lalu membuka aplikasi Ovo jika dana berhasil terisi maka kendala yang terjadi yaitu proses keterlambatannya.

Terjadinya kegagalan, ketika pengguna melakukan pengisian menggunakan bank saldo dalam rekening berhasil terdebit sesuai jumlah yang disetorkan, namun tidak terisi pada aplikasi Ovo. Hal ini pengguna merasa dirugikan karena kegagalan dalam top up Ovo. beberapa faktor penyebab terjadinya kegagalan atau ketidakberhasilannya top up Ovo disebabkan:

1. Kesalahan sistem : penyebabnya layanan sistem top up dari perbankan sedang melakukan maintenance (peningkatan layanan) ini menyebabkan terganggunya proses pengisian top up.
2. Jaringan internet pengguna tidak stabil; ketidakstabilan jaringan penyebab adanya keterlambatan pengisian saldo dalam aplikasi top up.
3. Kesalahan dalam memasukkan kode top up dari fasilitas layanan perbankan.
4. Akun Ovo belum di upgrade.
5. Kesalahan memasukkan nomor hp pada saat pendaftaran aplikasi Ovo .

Dari sekian faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya ketidakberhasilan pengisian saldo dalam aplikasi top up Ovo tersebut.

Akibat Hukum Atas Keterlambatan Pengisian Saldo To Up

Akibat hukum adalah akibat yang ditimbulkan oleh peristiwa hukum disebabkan oleh perbuatan hukum, maka akibat hukum juga dapat dimaknai sebagai suatu akibat yang ditimbulkan oleh adanya suatu perbuatan hukum dan / atau hubungan hukum.

Suatu akibat hukum, maka yang diperhatikan adalah hal - hal sebagai berikut:

- Adanya perbuatan yang dilakukan oleh subyek hukum terhadap obyek hukum atau terdapat akibat tertentu dari suatu perbuatan, yang mana akibat itu telah diatur oleh hukum

- Adanya perbuatan yang seketika dilakukan bersinggungan dengan pengembalian hak dan kewajiban yang telah diatur dengan hukum (Undang-Undang).

Wujud dari akibat hukum menurut Soeroso, sebagai berikut:

1. Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu keadaan Hukum.
2. lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu hubungan hukum antara dua atau lebih subyek hukum, dimana hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hukum dan kewajiban pihak yang lain.
3. Dijatuhkannya sanksi apabila dilakukannya tindakan yang melawan hukum.

Akibat hukum yang timbul dari penggunaan hak OVO ketika pengguna dirugikan saat melakukan pengisian saldo atas sejumlah saldo yang tidak berhasil masuk pada aplikasi OVO dalam waktu 1 X24 jam atau lebih. Dalam hal ini pengguna melakukan pengisian saldo dengan transfer bank ke aplikasi OVO. Saat dinyatakan transaksi berhasil complain ke bank terkait, bank tersebut menyatakan bahwa saldo dinyatakan berhasil ditransaksikan, tentu pada pihak yang terlibat berikutnya adalah OVO yang mengalami kendala dalam proses pengisian saldo, maka pihak OVO harus bertanggung jawab menggantikan kerugian penggunaannya. sesuai pada syarat dan ketentuan” kami hanya bertanggung jawab atas kerugian yang anda alami secara langsung yang senyatanya dibayar, yaitu yang dapat dibuktikan terjadi akibat kesalahan kami atau pelanggaran kami atas tanggung jawab dalam kondisi apapun, yaitu hanya jumlah yang paling rendah antara nilai transaksi yang dimaksud (yang cacat sesuai di sistem kami) atau maksimum senilai Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah).”

Badan Penyelesaian Sengketa

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

Untuk menghindari proses pengadilan yang berkepanjangan serta lama dalam prosesnya dan sangat formal, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jalan alternatif dengan menyediakan dilakukan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Bersengketa dengan pihak lain bukanlah keadaan yang menguntungkan, banyak yang

harus dikorbankan termasuk waktu dan biaya. Istilah sengketa di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu hal dimana ada sesuatu yang menyebabkan perselisihan. Bisa dalam bentuk perselisihan kecil atau pun perselisihan besar.

Contoh kasus :

Seorang pengguna OVO namanya Eni mengalami kendala Saldonya tidak bertambah meskipun transaksi bank telah berhasil transfer , notifikasi bank masuk, setelah melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi Ovo, ternyata saldo dalam aplikasi Ovo tidak mencukupi kemudian setelah di cek aplikasi Ovo saldo tetap tidak bertambah.

Hal ini pihak yang merasa dirugikan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui interen bisa melakukan penyelesaian yang ditawarkan dan diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 10. dalam Undang – Undang mengenai arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa mengindikasikan bahwa sengketa bisa saja diselesaikan melalui peradilan alternatif (litigasi atau non litigasi) alternatif ini banyak diberikan terutama pada sengketa yang masuk ke dalam kasus perdata.

Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak. Seperti diketahui proses non litigasi menyelesaikannya berdasarkan itikad baik yang dimiliki para pihak yang bersengketa .diantaranya:

1. Konsultasi ; merupakan salah satu metode non litigasi dimana seorang klien (pihak yang bersengketa) menandatangani dan meminta pendapatnya atas masalah yang dihadapi, saat ini konsultan memberikan pendapatnya sesuai dengan kebutuhan serta keperluan kliennya. Konsultasi ini bersifat personal.
2. Negosiasi; cara ini tidak memerlukan ahli atau konsultan untuk menengahi sengketa yang dihadapi, para pihak yang bersengketa bertemu untuk mencapai titik terang penyelesaian masalah. Perundingan ini akan menghasilkan kesepakatan bersama atas dasar yang lebih harmonis dan kreatif.
3. Mediasi ; proses penyelesaian ini hampir sama dengan negosiasi yaitu sama – sama melakukan perundingan, bedanya proses mediasi menggunakan bantuan seorang mediator dalam proses perundingan dari pihak – pihak yang terkait.
4. Konsiliasi ; salah satu upaya dalam menyelesaikan sengketa atau perselisihan kepentingan , perselisihan antar serikat pekerja maupun perselisihan yang dikarenakan pemutusan hubungan kerja dalam suatu perusahaan , melalui musyawarah yang dipimpin oleh satu orang / konsiliator yang imparial. (netral)
5. Arbitrase; cara penyelesaian suatu sengketa di luar peradilan umum yang berdasarkan pada perjanjian secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Di Indonesia terdapat badan khusus yang memfasilitasi proses arbitrase yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), pada prinsipnya masing – masing lembaga arbitrase memiliki prosedur sendiri dalam mengatur mekanisme beracara yang dikenal istilah “Rule of arbitration” meskipun dalam praktek masing – masing lembaga arbitrase membuka diri untuk menggunakan prosedur lain yang disepakati para pihak.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kata sepakat mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen, dengan diundangkannya UUPK, maka masyarakat /konsumen yang dirugikan merasa terlindungi. Sengketa yang terjadi antara konsumen di satu pihak dan pelaku usaha di pihak lain. Konsumen sebagai pengguna /pemakai barang dan /jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang dan jasa.

Badang Penyelesaian Sengketa Konsumen disebutkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen ,tetapi bukan bagian dari isntitusi kekuasaan kehakiman. Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK pada prisipnya diserahkan kepada pilihan para pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase badan ini juga mempunyai wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian serta juga melakukan pengawasan terhadap pencantuan klausul baku, melaporkan pada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administrasi terhadap pelaku usaha yang melanggar UUPK No.8 Tahun 1999.

Menurut Kepmemperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 Jo Pasal 52 UUPK tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK yaitu:

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkn kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang ,
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen

- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil Pelaku Usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran Undang – Undang
- i. Meminta bantuan penyidik Polri untuk menghadirkan pelaku usaha , saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
- j. Mendapatkan ,meneliti dan /atau menilai surat , dokumen atau alat bukti lain guna penyidikan dan /atau pemeriksaan,
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pihak konsumen
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang –Undang.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut , maka terdapat 2 fungsi strategi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu:

1. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase,
2. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula oleh pelaku usaha, termasuk klausula baku yang dikeluarkan oleh PT. Visionet Internasional, Bank –bank milik pemerintah maupun swasta , perusahaan pembiayaan dan lain – lain, salah satunya fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen dan produsen.

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

Tanggung Jawab OVO

Tanggung jawab dalam arti segala sesuatu yang telah dilakukan yang mengakibatkan terjadinya pelanggaran hukum dan bersedia untuk mempertanggungjawabkannya. Sedangkan menurut Wahyu Sasangko, tanggung jawab hukum adalah kewajiban untuk

menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku dan disini ada norma atau peraturan hukum yang mengatur tentang tanggung jawab.

Menurut hukum Perdata tanggung jawab dilihat dari hukum perikatan dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu , tanggung jawab hukum karena perjanjian atau hubungan kontraktual (Privity of contract) seperti yang tercantum dalam Pasal 1338 dan 1317 KUHPdt. Dan tanggung jawab karena Undang – Undang. Adapun tanggung jawab karena Undang – Undang saja atau tanggung jawab yang lahir sebagai akibat dari perbuatan orang, dimana perbuatan tersebut dapat bersifat sesuai dengan hukum (perbuatan yang sah atau halal) atau perbuatan yang melawan hukum .

Secara umum prinsip pertanggungjawaban hukum dapat dibagi sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPdt. Khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip ini dipegang secara teguh . Prinsip ini menyatakan , seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan . Pasal1365 KUHPdt. Mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

- a. Adanya perbuatan adalah mengandung pengertian berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga perbuatan itu bertentangan dengan hukum, baik berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri, terhadap kesusilaan , maupun terhadap kepantasan / kepatutan.
- b. Adanya kesalahan berupa kesengajaan maupun kurang hati – hatian. Kesengajaan menunjukkan adanya maksud atau niat pelaku usaha untuk menimbulkan akibat tertentu. Akibat itu dapat diketahui atau dapat diduga akan terjadi dan dengan sadar melakukan perbuatan itu. Kurang hati – hatian mempersoalkan masalah kelalaian, lalai mengambil tindakan yang sepatutnya sehingga timbul akibat yang tidak dikehendaki.
- c. Adanya kerugian yang diderita dimaksud adalah kerugian yang berbentuk rugi, biaya, dan bunga sebagaimana yang diuraikan sehubungan dengan wanprestasi pada perjanjian dan kerugian sehubungan dengan perbuatan melawan hukum.
- d. Adanya hubungan kausalitas kesalahan dan kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang diderita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata – mata timbul atau lahir karena terjadinya penyimpangan – penyimpangan yang telah ditetapkan berdasarkan undang – undang atau pelanggaran yang dilakukan tidak sesuai aturan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini berarti harus dibuktikan keterkaitan antara kerugian dan kesalahan

pelaku pada perbuatan hukum.

2. Praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*).

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat, pembuktian semacam ini dikenal pembuktian terbalik. Undang - Undang Perlindungan Konsumen rupanya mengadopsi sistem pembuktian ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28. Dasar pemikiran dari pembuktian terbalik ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas praduga tak bersalah (*presumption of innocence*) yang lajim dikenal dalam hukum. Namun jika ditetapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nanliability*).

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan bahwa ia bersalah.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah bentuk khusus dari tort (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip bertanggung jawab dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana tort umumnya), persip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggungjawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip bertanggung jawab mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha yang kurang hati – hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu. Pada tata hukum yang ada di Indoneia *strict liability* secara implisit dapat ditemukan di dalam KUHPdt. Pada paal 1367 yaitu: "Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan oleh barang – barang yang berada di bawah pengawasannya.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ; prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen. Termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan

pada peraturan perundang –undangan yang berlaku.

Adapun bentuk tanggung jawab hukum dari OVO selaku pelaku usaha penyelenggara sistem elektronik berdasarkan Pasal 15 Undang – Undang No.19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang – Undang No.11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik adalah sebagai berikut:

1. Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
2. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggara sistem elektroniknya.
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan /atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik

Berdasarkan ketentuan tersebut maka PT. Visonet Internasional atau OVO selaku pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik, sebagaimana mestinya dan juga bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.

Pada dasarnya bentuk dari ganti rugi yang lazim dipergunakan ialah uang oleh karena menurut ahli – ahli hukum perdata maupun yurispudensi yang merupakan alat yang paling praktis, yang paling sedikit menimbulkan selisih dalam menyelesaikan suatu perselisihan / sengketa. Selain uang masih ada bentuk – bentuk lain yang diperlukan sebagai bentuk ganti rugi, yaitu; pemulihan ke adaan semula (in natura) dan larangan untuk mengulangi. Keduanya ini kalau tidak dapat ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, jadi , haruslah diingat bahwa uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud ganti rugi.

SIMPULAN

Persengketaan yang terjadi diantara pihak dapat dilselesaikan melalui jalur non litigasi dan tidak harus di pengadilan, dan pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen. Termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang –undangan

Bentuk dari ganti rugi yang lazim dipergunakan ialah uang oleh karena menurut ahli hukum perdata maupun yurispudensi yang merupakan alat yang paling praktis,

yang paling sedikit menimbulkan selisih dalam menyelesaikan suatu sengketa. Selain uang masih ada bentuk – bentuk lain yang diperlukan sebagai bentuk ganti rugi, yaitu; pemulihan ke adaan semula (in natura).

Penyelenggara Jasa Ovo tetap bertanggung jawab menggantikan kerugian yang dialami Saudara Eni atas saldonya tidak bertambah setelah bertransaksi melalui bank dan dinyatakan berhasil transfer, notifikasi bank masuk, melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi Ovo dalam waktu 1 X24 jam atau lebih, sesuai pada syarat dan ketentuan” penyelenggara jasa Ovo hanya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami secara langsung yang senyatanya dibayar , yaitu yang dapat dibuktikan terjadi akibat kesalahan kami atau pelanggaran kami atas tanggung jawab dalam kondisi apapun, yaitu hanya jumlah yang paling rendah antara nilai transaksi yang dimaksud (yang cacat sesuai di sistem kami) atau maksimum senilai Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah)”.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi , Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan , Raih Asa Sukses,Jakarta 2014
- Abdul Halim Barkatullah, Hak – Hak Konsumen, Bandung,Nusa Media.2010
- Johny Ibrahim,Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normtif, Cetakan IV Bayumedia Publishing, Malang 2008
- M. Hadjon,Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia , Surabaya Bina Ilmu 1987
- Nazina Tusina Ilham, Peran Otoritas Jasa Keuangan terhadap Pengawas Pendaftaran Jaminan Fidusia, (2014)
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT.Grasindo.2000
- Bahan Jurnal:
- Aprilda Rosita, ”Legalitas Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik Asingwechat Pay di Indonesia”, Jurnal Ilmu Social dan Pendidikan , Vol. 3 No.3,2018
- Mintarsih,Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” Jurnal Wawasan Hukum , Vol,29 No.02
- Rachmadi Usman,” Karakteristik Uang Elektronik Dala Sistem Pembayaran” Yuridika,Vol.32 No.1
- Undang Undang dan Peraturan:
- 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 Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

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

Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 19/15/PADG/2017 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penyampaian Informasi dan Pemantauan Penyelenggaraan Teknologi Finansial.