

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA TRANSAKSI DENGAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY

Lusi Septiyati

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail : lusiseptiyati@gmail.com)

Siti Nurbaiti

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Gelar Sarjana Hukum di Universitas Trisakti, Sarjana Sastra jurusan Arkeologi di Universitas Indonesia, Magister Hukum Bisnis di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, dan Doktor Ilmu Hukum di Universitas Trisakti)

(E-mail: nurbaiti_05092000@yahoo.com)

Abstract

The development of technology, information and communication affects Indonesian people in making payment, one among which is using Go-Pay payment system. However, the system does not always work well because it is still prone of problems such as loss of balance during Go-Pay transaction. Legal protection for consumers using Go-Pay payment system is the problem to be discussed in the thesis. The research uses descriptive normative legal method, making use of secondary and primary data as the supporting data with legal approach. The research findings illustrate that consumers in Go-Pay payment system have no legal protection because GO-JEK does not provide compensation as provided for in Article 4 paragraph (8) of the Consumer Protection Law, Article 7 paragraph (6) of the Consumer Protection Law, Article 19 of the Consumer Protection Law, Article 43 of Bank Indonesia Regulation Number 14, item (3) of Go-Pay Terms and Conditions. It is suggested that GO-JEK should provide legal protection to its consumers by complying with regulations and carrying out its obligations to provide compensation.

Keywords : Consumer Protection, Payment System, Go-Pay

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi memberikan dampak yang sangat besar bagi kehidupan manusia. Dengan adanya perkembangan yang sangat canggih saat ini memudahkan manusia memperoleh informasi dan melakukan kegiatan sehari-harinya. Penggunaan teknologi telah mencakup ke seluruh aspek kehidupan yang terjadi begitu cepat. Perkembangan tersebut dimulai dengan semakin canggihnya peralatan sarana dan prasana dengan tujuan pemenuhan dan memudahkan kebutuhan manusia. Tidak hanya pada perkembangan teknologi, tetapi juga mencakup pada perkembangan informasi dan komunikasi yang sekarang ini dapat diakses dengan mudah dan cepat dengan fungsi dapat menukarkan data, fakta dan ide-ide agar komunikasi lebih efektif dan tidak hanya sebatas pertukaran informasi atau pesan saja.¹⁾

Internet atau yang disebut dengan (*interconnection network*) merupakan salah satu perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Banyak kegunaan yang didapatkan dengan adanya internet, yang banyak bermanfaat dalam berbagai kegiatan sehari-hari seperti mencari data, menjelajah (*browsing*), mengirimkan pesan melalui email dan berkomunikasi melalui jejaring sosial serta membantu dalam hal sector perdagangan yang mempunyai istilah dengan sebutan Financial Times, FT Confidential Research Mobile Payment *electronic commerce (e-commerce)*. *E-commerce* yaitu proses jual dan beli barang dan atau jasa melalui jaringan computer. *E-commerce* juga memiliki karakteristik seperti melakukan transaksi antara pihak pertama dan kedua, menukarkan informasi dan barang atau jasa melalui jaringan internet, transaksi yang dilakukan tanpa adanya pertemuan atau tatap muka diantara pembeli dan penjual yang menjadi sebuah prinsip

¹⁾ Asnawir dan Basyiruddin Usman, *Media Pembelajaran*, (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hal. 7.

dalam *e-commerce* yaitu dengan adanya kepercayaan antara dari pihak penjual dan pihak pembeli.²⁾

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin maju dan canggih pula moda transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat. Transportasi yang ada di Indonesia merupakan suatu pengangkutan yang dapat ditemukan di seluruh wilayah Indonesia dengan tujuan untuk menghubungkan antar suatu wilayah dengan wilayah lain dengan tujuan memperlancar system ekonomi serta kesatuan dan persatuan bangsa. Transportasi juga merupakan suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat yang ada di Indonesia karena banyaknya ribuan pulau kecil besar hingga ribuan pulau kecil, lautan, sungai dan danau yang digunakan untuk mengangkut melalui darat, perairan serta udara untuk menjangkau seluruh wilayah yang ada di Indonesia.³⁾ Berbagai sector pembangunan sangat diperlukan dengan adanya pengangkutan antar lain seperti sector perhubungan, pengangkutan barang dan atau jasa, pariwisata, informasi ke wilayah-wilayah di Indonesia. Dengan adanya pengangkutan juga menjangkau banyak objek wisata yang menghasilkan penambahan devisa negara, pengangkutan juga mempengaruhi sector perdagangan seperti pengangkutan barang-barang kebutuhan dapat tersebar secara luas ke seluruh kota besar dan kecil yang ada di Indonesia, pengangkutan juga mempengaruhi dalam sector pendidikan dengan adanya pengangkutan dapat membantu dalam sarana pendidikan serta tenaga pendidikan seperti guru dapat sampai ke seluruh wilayah-wilayah serta masih banyak sector-sektor lainnya.⁴⁾

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga dirasakan di Indonesia dengan kemunculan layanan berbasis online yang bisa didapatkan

²⁾Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004), hal. 15.

³⁾Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hal.7.

⁴⁾*Ibid.*, hal.1.

hanya dengan mengunduh di *smartphone*. Kecanggihan aplikasi online ini sangat diminati masyarakat luas karena kemudahan aksesnya dan praktis serta sangat memudahkan penggunaannya untuk menghadapi kemacetan seperti yang terjadi di kota-kota besar dengan biaya yang murah dan cepat sampai pada tujuan sehingga sangat menghemat waktu. Salah satu penyedia layanan berbasis online tersebut adalah GO-JEK yang sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat.

GO-JEK merupakan aplikasi yang langsung dikelola oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. GO-JEK adalah perusahaan teknologi dengan misi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan mata pencaharian pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. GO-JEK memperjuangkan 3 nilai penting: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.⁵⁾ Memberikan dampak sosial positif melalui teknologi, meningkatkan pendapatan pengemudi serta memastikan terpenuhi standar kehidupan yang lebih baik. GO-JEK ingin berperan penting dalam kehidupan masyarakat dengan mengupayakan memberikan banyak keuntungan kepada penggunanya.

GO-JEK merupakan perusahaan yang berdiri di Jakarta sejak tahun 2010 oleh Nadiem Makarim yang berwarga negara Indonesia dan telah lulus dari Master of Business Administration di Harvard Business School. Kemunculan inovasi untuk membuat sebuah perusahaan GO-JEK diawali dengan pengalaman dari dirinya sendiri saat menggunakan ojek hampir setiap hari untuk menempuh ke tempat Nadiem berkeja dan harus melewati macetnya Jakarta. Nadiem melihat bahwa pengemudi ojek sebagian besar banyak menghabiskan waktunya sehari dengan sekedar mangkal menunggu pesanan penumpang datang, hal tersebutlah yang membuat Nadiem melihat adanya peluang bisnis dari transportasi ojek. Pemesanan ojek pada tahun 2010 hanya dilakukan dengan para penumpang yang menghubungi *call center* dan akan dijemput serta diantarkan oleh driver

⁵⁾Anonim, "Gojek About Us", <https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada tanggal 16 Januari 2019.

sampai kepada tujuan. *Call center* yang didirikan oleh Nadiem awalnya hanya ada dua puluh pengemudi yang hanya digunakan oleh sebatas keluarga dan teman-teman. Setiap driver diberikan pelatihan khusus dalam melayani, bertransaksi dan memberikan atribut kerja yang rapi. Pada tahun 2014 fondasi bisnis ojek tersebut bergeser menjadi berbasis teknologi *mobile* dengan menghubungi driver melalui aplikasi GO-JEK langsung, sehingga konsep GO-JEK berubah menjadi *mobile app business*. Strategi awal pengembangan bisnis yang dilakukan Nadiem adalah mengembangkan bisnis sehingga fokusnya tidak hanya pada sector transportasi, melainkan kebutuhan logistic dan kebutuhan berbelanja.⁶⁾

Transportasi berbasis online yang ada di Indonesia disebut dengan aplikasi *ridesharing* yang mulai marak pada tahun 2014. Kemunculan layanan berbasis online ini merupakan suatu inovasi baru yang bersifat multikreatif, serta memberikan banyak manfaat yang sangat banyak bagi masyarakat Indonesia tidak hanya dalam perkembangan teknologi dalam bidang transportasi dengan berbasis online juga menambahkan lapangan-lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat Indonesia.⁷⁾

Sejak awal kemunculannya telah mencuri perhatian masyarakat dengan berbagai inovasi dari fitur layanan. Pada awalnya hanya bermula pada layanan jasa transportasi lalu berusaha menuju *one stop service application* yaitu pengguna dapat melakukan pemesanan dengan berbagai jasa dalam satu aplikasi saja. Kemunculan GO-JEK ini menawarkan berbagai macam fitur layanan seperti: *Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Send, Go-Box, Go-Tix, Go-Med, Go-Deals, Go-Message, Go-Clean, Go-Auto, dan Go-Glam*. Tidak menutup kemungkinan GO-JEK akan menambahkan fitur-fitur layanan baru seiring semakin meningkatnya pengguna aplikasi ini. Salah satu layanan yang paling diminati oleh masyarakat dalam GO-JEK selain

⁶⁾Doni Wijayanto, *Go-Jek For Every Need*. Cetakan ke-1. (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2018), hal. 10.

⁷⁾Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal.1.

transportasinya yaitu *Go-Food*. *Go-Food* yaitu merupakan layanan pesan antar makanan yang dilakukan driver kepada penggunanya. *Go-Food* merupakan salah satu fitur layanan GO-JEK yang paling diminati masyarakat karena pihak GO-JEK telah bekerja sama dengan tempat makan yang ada di 71 kota di Indonesia. Dengan adanya layanan *Go-Food* memberikan banyak pilihan makanan dengan system pemesanan yang cepat dan praktis.

Perkembangan aplikasi GO-JEK yang sangat membantu masyarakat Indonesia dalam melakukan kegiatan sehari-hari juga dapat dirasakan oleh negara lain seperti India dan Singapura. GO-JEK memilih Singapura sebagai negara untuk perkembangan layanan berbasis online ini dikarenakan Singapura dinilai memiliki infrastruktur teknologi yang baik. GO-JEK telah ada di Singapura sejak tahun 2017 dengan memfokuskan pada penelitian data (*data science*). Jumlah karyawan GO-JEK yang berada di Singapura memiliki 20 karyawan serta 16 orang bertugas sebagai data *scientist*.⁸⁾

Perkembangan dari teknologi, informasi dan komunikasi juga mempengaruhi masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran seperti yang ditawarkan oleh GO-JEK merupakan layanan pembayaran elektronik (*e-payment*). *E-payment* merupakan layanan pembayaran yang disediakan oleh penyelenggara system elektronik untuk mempermudah bagi para penggunanya dalam melakukan transaksi sehingga tidak diperlukan adanya pembayaran tunai (*cash*). GO-JEK memberikan pilihan dalam melakukan transaksi antara konsumen dan drivernya yaitu pembayaran melalui tunai atau pembayaran non tunai. Pembayaran non tunai dapat dilakukan dengan system pembayaran *Go-Pay*. *Go-Pay* yaitu system pembayaran yang dilakukan oleh pengguna GO-JEK dengan mengisi saldo baik melalui atm, mbanking, internet banking serta minimarket tertentu dan saldo tersebut dapat

⁸⁾ *Ibid.*, hal. 102.

digunakan untuk menggunakan layanan yang terdapat di GO-JEK. *Go-Pay* diupayakan menjadi digital wallet Indonesia dengan menciptakan *cashless economy* dengan meningkatkan layanannya dan memudahkan akses kepada masyarakat. Dengan adanya system pembayaran *Go-Pay* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses keuangan karena dinalai sebagian masyarakat tidak mempunya akses *financial service*.

Bank Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan untuk mendukung berkembangnya system pembayaran non tunai, terutama yang berkaitan dengan pemenuhan aspek keandalan, keamanan dan efisiensi dalam menyelenggarakan system serta pengawasan yang lebih baik melalui penyampaian laporan serta pelaksanaan pengawasan maupun proses perizinan. Uang elektronik merupakan salah satu perkembangan alat pembayaran yang berawal dari kartu prabayar dengan bentuk kartu tetapi sekarang berubah menjadi lain. Pengaturan uang elektronik dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada 2009 yaitu No. 11/12/PBI/2009. Pengaturan ini berisikan pengaturan uang elektronik mengenai tata cara perizinan, tatacara penyelenggaraan, peningkatan keamanan teknologi dan sanksi.

Bank Indonesia (BI) yang merupakan regulator system pembayaran memberikan izin kepada *Go-Pay* dengan No. 16/98/DKSP pada tanggal 17 Juni 2014 yang efektif pada tanggal 29 September 2014.⁹⁾ *Go-Pay* menjadi salah satu uang elektronik yang paling banyak digunakan oleh masyarakat yang ada Indonesia saat ini hal ini didasarkan oleh riset yang dilakukan oleh Financial Times, FT Confidential Research Mobile Payment. *Go-Pay* sendiri mempunyai 240.000 rekan usaha di berbagai daerah di Indonesia yang diantaranya 40% adalah UMKM dan *Go-Pay* juga berkerjasama dengan 28 institusi keuangan yang ada di Indonesia.¹⁰⁾ Pengguna layanan

⁹⁾Sylke, "Aturan BI Soal e-Money Belum Keluar, Kok Isi Go-Pay Kena Biaya?", <https://finance.detik.com/moneter/d-3924839/aturan-bi-soal-e-moneybelum-keluar-kok-isi-go-pay-kena-biaya>, diakses pada tanggal 14 Februari 2019.

¹⁰⁾Muhammad Idris, "Hasil Survey: Go-Pay Jadi Uang Elektronik Paling Banyak Dipakai di RI", <https://finance.detik.com/moneter/d4398523/hasilurveigopayjadiuangelektronikpalingbany>

berbasis online seperti GO-JEK meningkat setiap tahun hal ini merupakan analisa dari sebuah platform global yang menganalisis bahwa pengguna aplikasi mobile sedunia yaitu GO-JEK dengan pengguna aktif mingguannya mencapai hingga 1,5 kali lebih banyak dari layanan berbasis online lainnya. Banyaknya jumlah pengguna mingguan ini merupakan suatu bentuk kesuksesan dari sebuah aplikasi *mobile*. Dengan banyaknya pengguna aktif pada layanan pada aplikasi GO-JEK maka dapat diartikan bahwa masyarakat Indonesia lebih banyak menggunakan aplikasi GO-JEK dibandingkan layanan berbasis online lainnya.

Pada tahun 2016 GO-JEK termasuk dalam salah satu perusahaan *startup* yang menjadi *unicorn* pertama asal Indonesia. *Unicorn* adalah sebuah istilah bagi perusahaan rintisan atau *startup*, istilah *unicorn* juga banyak digunakan oleh industry perusahaan teknologi yang mempunyai nilai valuasi lebih dari US\$1 miliar (setara dengan Rp 13 triliun). Istilah *unicorn* sendiri dipilih dikarenakan tidak banyak perusahaan *startup* atau perusahaan rintisan bisa menghasilkan nilai valuasi yang cukup tinggi. Di Asia Tenggara saat ini hanya terdapat delapan *unicorn* yang salah satunya berasal dari Indonesia yaitu perusahaan GO-JEK. GO-JEK sendiri menjadi sebuah julukan *unicorn* pada tahun 2016 yang artinya julukan tersebut ada setelah 6 tahun perusahaan GO-JEK didirikan dengan mendapat dana senilai \$550 juta dari konsorsium 8 investor yang digawangi oleh Sequoia Capital.

Pada tahun 2019 setelah pada tahun 2016 mendapatkan julukan *unicorn*, kini GO-JEK mendapatkan sebuah julukan baru yang disebut dengan *decacorn* dengan berdasarkan lembaga riset internasional yang dilakukan oleh *CB Insights* dengan judul *The Global Unicorn Club*. Dalam riset tersebut menyatakan bahwa hanya ada 19 *startup* yang ada diseluruh dunia dengan menyandang sebuah julukan *decacorn*. *Decacorn* merupakan sebuah istilah atau julukan yang diberikan bagi perusahaan *startup* atau perusahaan

rintisan yang mempunyai nilai valuasi sebesar US\$10 miliar atau setara Rp 140 triliun. Sembilan belas perusahaan yang mendapatkan status *decacorn* yang salah satunya ada di Indonesia dan terbanyak berasal dari AS (Amerika Serikat).¹¹⁾ Meningkatnya penggunaan aplikasi GO-JEK dengan system pembayaran *Go-Pay* tidak selalu berjalan baik. Dalam praktiknya banyak kerugian yang dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan layanan pembayaran menggunakan *Go-Pay* seperti yang dialami seorang konsumen yang bernama Mingto pada hari Minggu 23 April 2016. Awalnya Mingto memiliki saldo *Go-Pay* sebesar Rp. 220.000, Mingto menggunakan fasilitas layanan GO-JEK untuk memesan makanan melalui *Go-Food* dengan system pembayaran *Go-Pay*. Total harga pesanan makanan milik mingto ialah sebesar Rp. 98.000 sehingga sisa saldonya adalah Rp 122.000. Setelah makanan tersebut telah diantarkan oleh *driver*, ternyata *driver* tersebut mengalami kesulitan untuk menyelesaikan orderan tersebut, sehingga meminta Mingto untuk menghubungi ke *customer service* GO-JEK dan jawaban dari pihak GO-JEK hanya meminta untuk menunggu dalam waktu 1x24 jam.

Pada tanggal 25 April 2016 ketika Mingto membuka aplikasi GO-JEK orderan *Go-Food* yang Mingto pesan tersebut tiba-tiba tertulis *canceled*. Pada tanggal 1 Mei 2016 Mingto kembali ingin menggunakan layanan pesan antar yaitu *Go-Food* tetapi alangkah terkejutnya Mingto ketika melihat saldo *Go-Pay* tersisa Rp. 24.000 yang artinya terjadi 2x pemotongan saldo tanpa sepengetahuan Mingto. Pada tanggal 9 Mei 2016 Mingto telah menelpon kepada customer service GO-JEK sebanyak 8x, 2x melalui via email dan 1x melalui via twitter tetapi jawaban dari pihak GO-JEK hanya meminta Mingto untuk menunggu 2x24 jam. Sampai saat ini Mingto tidak

¹¹⁾Donald Banjarnahor, “*Jadi Decacorn Pengguna Aktif Gojek 1,5 Kali Lebih Banyak*”, <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20190409203230-37-65584/jadi-decacorn-penggunaaktif-gojek-15-kali-lebih-banyak>, diakses pada tanggal 10 April 2019.

mendapatkan pengembalian saldo atas ganti rugi dari pihak GO-JEK.¹²⁾ Hal ini membuktikan bahwa layanan GO-JEK masih banyak kendala dalam memenuhi hak-hak konsumen. Sering kali konsumen dianggap memiliki suatu kedudukan yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha, konsumen tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha.

Dalam UUPK Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen terdapat butir-butir tentang hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Melihat dari salah satu hak tersebut yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi terdapat juga dalam syarat dan ketentuan pengguna *Go-Pay* pada nomor 14 yang menyatakan memberikan tanggung jawab atas kerugian yang timbul atas penggunaan akun. Dalam praktiknya hal ini tidak sesuai dengan kenyataan yang ada karena masih banyak munculnya kasus-kasus tentang system pembayaran *Go-Pay* yang merugikan konsumen dengan kehilangan saldo yang ada. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan membuat penulis tertarik mengajukan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA TRANSAKSI DENGAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, permasalahannya adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi dengan system pembayaran Go-Pay?.

¹²⁾Danang, “Saldo Ojek Online Berkurang”, https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3208863/saldoojekonlineberkurang?_ga=2.143227253.1375173937.1550134966877216561.1509207448, diakses tanggal 13 Februari 2019.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran *Go-Pay*

Perlindungan konsumen menurut UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Tujuan adanya perlindungan konsumen dalam UUPK salah satunya yaitu meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Perlindungan konsumen juga diperlukan saat konsumen ingin memesan makanan melalui fitur layanan aplikasi yang ditawarkan GO-JEK dengan menggunakan system pembayaran *Go-Pay*, pembayaran tersebut didasarkan pada suatu perjanjian. Pengertian perjanjian telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih sedangkan syarat sahnya perjanjian telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara dimana suatu perjanjian dikatakan sah apabila memenuhi 4 (empat) syarat yaitu kata sepakat dari mereka yang mengikat dirinya; kecakapan untuk membuat suatu perikatan; suatu hal tertentu dan sebab yang halal. Perjanjian pada system pembayaran *Go-Pay* terletak pada saat pengguna membayar makanan, transportasi, pengantaran barang dan lainnya ataupun saat melakukan pembayaran di restaurant-restaurant yang berkerja sama dengan pihak GO-JEK dengan menggunakan system pembayaran non tunai dan pelaku usaha berjanji akan mengantarkan makanan, pengantaran barang, atau mengantarkan konsumen sendiri selamat sampai pada tempat yang dituju sedangkan konsumen berjanji akan membayar dengan system pembayaran non tunai sesuai dengan nilai atau tarif yang telah diperjanjikan sebelumnya.

Dalam perlindungan konsumen terdapat 2 subjek yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau

jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha dalam hal ini adalah penyedia aplikasi dengan berbagai fitur layanannya dan yang termasuk dalam konsumen adalah pengguna aplikasi layanan tersebut.

Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 dan 5 UUPK. Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (1) adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini merupakan suatu kunci dari keberhasilan barang/jasa karena konsumen sendiri pastinya sangat mengutamakan adanya kenyamanan dalam menggunakan system pembayaran, adanya keamanan dalam penggunaan system pembayaran termasuk juga adanya keselamatan dalam menggunakan system pembayaran. Hak tersebut merupakan hak terpenting bagi konsumen karena dengan terpenuhinya keamanan dan keselamatan otomatis maka hak kenyamanan juga terpenuhi, jika hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan tersebut terpenuhi maka konsumen akan selalu setia menggunakan barang dan ataupun jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (3) adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dengan adanya informasi yang benar, jelas dan jujur maka konsumen sendiri mendapatkan suatu informasi yang jelas atau keterangan mengenai barang dan atau jasa yang digunakan untuk menghindari adanya kerugian dari konsumen. Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (4) adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang

digunakan, yang dimaksud dalam hak ini adalah setiap pelaku usaha tentunya harus mendengarkan pendapat dan keluhan dari konsumen-konsumen agar barang dan/atau jasa tersebut dapat menjadi lebih baik lagi dengan memperbaiki kesalahan-kesalahnya dari apa yang dikeluhkan dari konsumen. Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (8) adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yang dimaksud dalam hak ini adalah konsumen memerlukan adanya kompensasi/ganti rugi dari pelaku usaha apabila barang dan/ atau jasa yang digunakan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian atau peraturan yang telah ada.

Dalam penggunaan system pembayaran *Go-Pay*, pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Satijipto Raharjo yang berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan pengayoman terhadap hak asasi manusia dengan memberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-haknya. Konsumen pengguna system pembayaran *Go-Pay* dalam kasus ini yang saldonya terpotong 2x saat memesan makanan dan sudah melakukan klaim ganti rugi berkali-kali tetapi tidak ada tanggapan, hal ini merupakan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen diantaranya hak untuk mendapatkan ganti rugi, kompensasi atas terpotongnya saldo *Go-Pay* yang tidak sesuai dengan harga pemesanan makanan konsumen dan secara otomatis pihak pelaku usaha juga tidak memenuhi hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen. Dengan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen tersebut maka hal ini tentunya juga mempengaruhi hak-hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam penggunaan system pembayaran *Go-Pay*, dalam kasus ini konsumen menjadi tidak nyaman menggunakan system pembayaran tersebut serta keamanan dan keselamatan karena tidak adanya ganti rugi/ kompensasi yang diberikan atas kerugian yang dialami konsumen. Selain

adanya hak-hak konsumen, terdapat kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan konsumen yang telah diatur dalam Pasal 5 adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Konsumen dalam menggunakan system pembayaran harus membayar sesuai dengan harga barang dan/atau jasa yang telah ditetapkan ketika menggunakan fitur layanan yang terdapat dalam aplikasi sehingga tidak terjadi adanya kerugian dari penyedia aplikasi tersebut.

Tidak hanya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak-hak dan kewajibannya telah diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Hak pelaku usaha dalam pasal 6 butir (1) adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, yang dimaksud dalam hak ini adalah penyedia aplikasi system pembayaran *Go-Pay* akan mendapatkan bayaran sesuai dengan harga dan fitur layanan yang digunakan oleh konsumen yang harganya telah ditetapkan dalam aplikasi dan konsumen akan membayarkannya melalui *driver* saat konsumen sampai ke tempat tujuan ataupun setelah *driver* mengantarkan barang/makanan sampai pada alamat yang dituju. Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 butir (2) adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dalam kasus ini pihak GO-JEK tidak memberikan informasi yang benar mengenai ganti rugi atas kesalahan dalam system pembayaran *Go-Pay*. Dalam Pasal 7 butir (6) yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, Pasal 7 butir (7) yaitu memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam kasus system pembayaran *Go-Pay*, pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada pihak konsumen yaitu Mingto sebagai pengguna dalam system pembayaran *Go-Pay* yang mengalami terpotongnya saldo hingga 2x karena kesalahan system hal ini dapat diartikan bahwa tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila dikaitkan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha mengenai tanggung jawab yaitu konsumen berhak mendapatkan ganti rugi ataupun kompensasi apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai serta pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen apabila tidak sesuai dengan perjanjian, tetapi dalam kasus ini yang terjadi pihak GO-JEK tidak mengikuti pasal-pasal tersebut karena pihak Mingto mengalami kehilangan saldo dalam penggunaan system pembayaran *Go-Pay* yang kesalahan tersebut bukan kesalahan Mingto tetapi kesalahan sistem dan sebagai pihak konsumen, Mingto telah meminta haknya dengan meminta pertanggung jawaban kepada pihak GO-JEK dengan menelpon berkali-kali serta mengirimkan email ke pihak GO-JEK. Sedangkan pihak pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana mestinya karena jawaban dari pihak GO-JEK hanya terus meminta menunggu tanpa memberikan tanggapan serta ganti rugi kepada konsumennya yaitu Mingto yang telah mengalami kerugian dalam menggunakan system pembayaran *Go-Pay*.

Hubungan hukum antara perusahaan pemilik system pembayaran yang berkedudukan sebagai pelaku usaha dengan pengguna jasa system pembayaran sebagai konsumen dilaksanakan dengan mengacu kepada asas-asas perlindungan konsumen yang telah diatur dalam Pasal 2 UUPK yaitu asas kepastian hukum. Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Asas ini memastikan bahwa para pihak akan melaksanakan apa yang telah menjadi kewajibannya dan memperoleh apa

yang menjadi haknya. Sesuai dengan asas tersebut, baik hak-hak pelaku usaha maupun hak-hak konsumen dilindungi oleh peraturan perundang-undangan dan sebaliknya masing-masing pelaku usaha dan konsumen memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Asas lainnya yaitu adanya asas keamanan dan keselamatan konsumen, yang dimaksud dengan asas ini yaitu memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Dengan adanya asas ini bermaksudkan untuk memberikan jaminan kepada konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, tetapi dalam system pembayaran *Go-Pay* tidak memenuhi asas kenyamanan dan keamanan karena pelaku usaha tidak memberikan kenyamanan pada pihak konsumen yang telah meminta ganti rugi/kompesansi penggunaan system pembayaran *Go-Pay* seperti yang terjadi dalam kasus ini yaitu Mingto sebagai konsumen pengguna system pembayaran *Go-Pay* yang tidak diberikan gantirugi oleh pihak Go-Jek, sehingga hal ini tentunya mengganggu kenyamanan Mingto dalam melakukan transaksi menggunakan system pembayaran *Go-Pay* dan akan mempengaruhi Mingto dalam keinginan menggunakan system pembayaran tersebut lagi.

Tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti rugi dapat diberikan berupa penggantian uang atau barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam 7 hari setelah tanggal transaksi, pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian.

Bila dikaitkan dengan kasus yang terjadi tidak mengikuti Pasal 19 UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha karena dalam kasus ini pihak dari GO-JEK tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kehilangan saldo *Go-Pay* yang bukan dari kesalahan penggunaanya tetapi akibat kesalahan system sehingga menyebabkan terpotong saldo menjadi 2x saat melakukan pemesanan makanan menggunakan fitur layanan *Go-Food*. Dalam memberikan upaya perlindungan kepada konsumen tentunya harus mendapatkan campur tangan pemerintah untuk memenuhi hak-hak konsumen dalam menggunakan barang/dan atau jasa. Bentuk perlindungannya adalah perlindungan yang bersifat preventif yang artinya pemerintah memberikan perlindungan kepada konsumen sebelum terjadinya suatu pelanggaran dalam berbagai bentuk regulasi atau peraturan-peraturan yang terkait dengan system pembayaran. Bentuk perlindungan lainnya yaitu perlindungan yang bersifat represif yang artinya perlindungan akhir dengan memberikan sanksi seperti denda, penjara serta hukuman tambahan apabila pelaku usaha telah melakukan sengketa atau pelanggaran. Namun pada kenyataannya masih banyak kasus-kasus dalam menggunakan system pembayaran yang belum teratasi. Hal ini disebabkan juga karena tingkat kesadaran konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya masih sangat kurang serta kurangnya edukasi mengenai perlindungan konsumen yang terdapat dalam UUPK, sehingga menyebabkan banyaknya konsumen yang enggan melaporkan hal tersebut dan hanya membagikan cerita kasus-kasus tersebut melalui media sosial.

Menurut Bapak Bambang Sumantri, M.B.A., selaku Komisioner Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menurut beliau, jumlah konsumen di Indonesia sebanding dengan jumlah penduduk di Indonesia yaitu 260 juta jiwa karena setiap pelaku usaha juga merupakan konsumen, sedangkan jumlah pelaku usaha di Indonesia hanya sebanyak 10% dari jumlah konsumen, tetapi posisi antara konsumen dan pelaku usaha tidak

seimbang, konsumen selalu menduduki posisi yang lebih rendah dibandingkan pelaku usaha sehingga perlu adanya perlindungan konsumen. Kemajuan teknologi juga mendorong lebih bervariasinya jenis barang dan jasa yang ditawarkan pada konsumen termasuk cara pembayaran serta cara penyampaian barang yang tidak memerlukan kontak langsung antara pihak-pihak yang bertransaksi. Di Indonesia sendiri sudah tercatat ada 37 penyelenggara uang elektronik yang mendapatkan izin dari Bank Indonesia salah satunya adalah *Go-Pay*. Menurut beliau, pihak pelaku usahalah yang mendapatkan keuntungan dengan adanya system pembayaran *Go-Pay* karena system pembayaran *Go-Pay* sendiri menyimpankan uang dari masyarakat dalam sebuah system yang secara tidak langsung sebenarnya hal ini merugikan konsumen dengan tidak diberikannya bunga. Hal ini membuat GO-JEK memiliki keuntungan yang sangat besar karena hampir seluruh masyarakat sekarang ini menggunakan system pembayaran tersebut. Keuntungan yang didapatkan oleh konsumen ini sebenarnya tidak sebanding dengan keuntungan yang didapatkan oleh GO-JEK sendiri. Sistem pembayaran *Go-Pay* dibuat dengan semenarik mungkin untuk menarik perhatian konsumen yaitu dengan adanya *cashback*, *voucher-voucher* yang dapat digunakan untuk menikmati layanan dalam GO-JEK. Keuntungan yang didapatkan oleh konsumen ini sebenarnya tidak sebanding dengan keuntungan yang didapatkan oleh GO-JEK sendiri.

Beliau mengatakan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin lama semakin canggih semakin banyak penggunaan aplikasi yang ditawarkan sehingga peraturan yang ada juga seharusnya diperbaharui kembali dengan menyesuaikan pada perkembangan sekarang ini bukan menghambat perkembangan teknologi karena tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Perlindungan hukum atas penggunaan system pembayaran *Go-Pay* menurut beliau untuk mengatasi permasalahan dalam system pembayaran *Go-Pay* harus ada campur tangan pemerintah siapapun

yang menjadi pelaku usahanya dengan membuat peraturan-peraturan yang terkait seperti dari gubernur untuk membuat pergub, kementerian, kominfo ataupun ojk untuk membuat peraturan dalam system pembayaran *Go-Pay* dengan tujuan demi kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian atas system pembayaran tersebut dapat menggugat ke pengadilan atau pun melalui BPSK disertai dengan bukti-bukti yang jelas dan benar yang dapat dijadikan sebagai alat bukti yang sah. Konsumen harus lebih cermat dalam milih penyedia system pembayaran, sedangkan pelaku usaha harus meningkatkan pelayanannya kepada konsumen dengan banyak munculnya system pembayaran lainnya sehingga membuat konsumen dapat lebih mudah untuk beralih menggunakan system pembayaran yang lain.

Menurut Ibu Lina, S.T., M.Kom., Ph.D., selaku Dosen Fakultas Teknologi Informasi mengatakan bahwa *Go-Pay* merupakan system pembayaran cashless tidak lagi menggunakan system pembayaran uang tunai, dengan system pembayaran *Go-Pay* konsumen dapat menikmati berbagai tawaran fitur yang ditawarkan oleh GO-JEK. Saat ini terjadi banyak sekali kasus-kasus yang sangat merugikan konsumen pada system pembayaran *Go-Pay* seperti pada penipuan dengan mengatasnamakan GO-JEK dan menelfon kepada konsumen untuk memberikan kode otp/verifikasi, pemotongan saldo 2x saat melakukan pemesanan, tidak mengantarkan barang pada konsumen padahal *Go-Pay* sudah terpotong dan lainnya. Adanya pemotongan saldo *Go-Pay* yang terjadi saat melakukan pemesanan *Go-Food* sebanyak 2x menurut beliau hal tersebut terjadi karena adanya kesalahan dari segi teknis komunikasi serta mesin server ada yang dalam GO-JEK, bukan hanya kesalahan pada system aplikasi pengguna. Menurut beliau, walaupun banyak sekali terjadi kasus-kasus dalam penggunaan system pembayaran *Go-Pay* tidak akan mengurangi banyaknya konsumen pengguna system pembayaran *Go-Pay* karena *Go-Pay* sendiri merupakan system pembayaran yang ditawarkan

dalam aplikasi GO-JEK untuk menggunakan berbagai fitur layanan yang ditawarkan kepada konsumen sehingga GO-JEK sendiri merupakan suatu aplikasi yang lebih maju dibanding aplikasi lainnya. Solusi yang efektif untuk mengurangi kasus-kasus kehilangan saldo *Go-Pay* menurut beliau adalah dengan tetap adanya system teknologi yang digunakan oleh GO-JEK harus mengikuti dengan system yang dilakukan oleh perbankan.

Go-Pay merupakan salah satu penyelenggara transaksi elektronik berupa uang elektronik yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Dalam peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 34 mengenai kewajiban penyelenggaraan system uang elektronik yaitu memenuhi kewajiban pemrosesan transaksi uang elektronik secara dosmetik dan menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Penerapan prinsip perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 43 yang menyatakan bahwa penerbit memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna. Kasus pemotongan saldo *Go-Pay* 2x saat memesan makanan melalui layanan fitur yang ada dalam aplikasi bukan merupakan kesalahan pengguna atau konsumen karena konsumen telah melakukan pemesanan dengan benar dan seharusnya pihak GO-JEK juga mengikuti prinsip tersebut dengan memberikan ganti rugi. Hal ini sesuai dengan pendapat Ibu Lina, S.T., M.Kom., Ph.D., bahwa adanya pemotongan saldo *Go-Pay* yang terjadi saat melakukan pemesanan *Go-Food* sebanyak 2x karena adanya kesalahan dari segi teknis komunikasi serta mesin server ada yang dalam GO-JEK, bukan hanya kesalahan pada system aplikasi pengguna.

Pada nomor 14 butir (3) tentang tanggung jawab pada Syarat dan Ketentuan *Go-Pay* yaitu *Go-Pay* bertanggung jawab atas kerugian langsung yakni jumlah yang senyatanya dibayar, yang timbul atau sehubungan dengan penggunaan akun *Go-Pay*, yang dapat dibuktikan dengan kesalahan atas pelanggaran yang terjadi dengan maksimal

tanggung jawab pada jumlah saldo terakhir *Go-Pay* atau Rp.10.000.000 mana yang lebih rendah. Berdasarkan kasus kehilangan saldo yang terjadi, pasal tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya karena dari pihak GO-JEK tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen yaitu Mingto sebagai pengguna *Go-Pay*, yang saldonya terpotong 2x bukan kesalahan pribadi tetapi kesalahan system. Pada nomor 17 butir (1) tentang koreksi pada syarat dan ketentuan *Go-Pay* menyatakan bahwa jika terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi maka akan dilakukan koreksi terhadap saldo *Go-Pay* konsumen dengan disertai bukti dan dasar yang kuat menyatakan bahwa transaksi tersebut merupakan kesalahan dari pihak GO-JEK dan permintaan koreksi akan ditinjau serta diputuskan dari kasus per kasus, namun sesuai dengan kasus yang terjadi, konsumen pengguna system pembayaran *Go-Pay* yaitu Mingto tidak mendapatkan ganti rugi apapun dari pihak GO-JEK ataupun tanggapan dari pihak GO-JEK mengenai kehilangan saldo yang terjadi pemotongan saldo 2x saat melakukan transaksi pembayaran *Go-Pay* menggunakan fitur layanan pesan antar makanan yaitu *Go-Food*. Mingto hanya diminta menunggu dari pihak GO-JEK padahal Mingto sendiri telah menelfon dan mengemail customer service dari pihak GO-JEK berkali-kali.

Ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa, informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah, sehingga dengan demikian jika konsumen penggunaan saldo *Go-Pay* ingin mendapatkan ganti rugi dari pihak GO-JEK dan menyelesaikan melalui jalur hukum yaitu pengajuan gugatan, maka informasi mengenai saldo, bukti pemesanan, serta data-data yang lengkap lainnya dapat dijadikan sebagai sebuah alat bukti untuk mengajukan gugatan. Sesuai dengan pendapat Bapak Bambang Sumantri, M.B.A., bahwa system pembayaran *Go-Pay* harus ada campur tangan pemerintah siapapun yang menjadi pelaku usahanya dengan membuat peraturan-peraturan yang terkait seperti dari gubernur untuk membuat

pergub, kementerian, kominfo ataupun ojk untuk membuat peraturan dalam system pembayaran *Go-Pay* dengan tujuan demi kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Zaman sekarang ini, system pembayaran yang cepat, mudah dan praktis memang sangat diperlukan oleh masyarakat, apalagi jika system pembayaran tersebut dapat digunakan untuk melakukan pembayaran apa saja seperti pemesanan makanan, transportasi atau pun makan direstaurant dengan harga yang murah karena ada system *cashback* sehingga masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai ataupun menggunakan kartu untuk membayar sesuatu hanya dengan menggunakan *smartphone*.

Berdasarkan analisis perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna system transaksi *Go-Pay*, GO-JEK tidak memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna system *Go-Pay* karena pihak GO-JEK sebagai pelaku usaha telah melanggar beberapa pasal yaitu Pasal 4 ayat (8) UUPK, Pasal 7 ayat (6) UUPK, Pasal 19 UUPK, Pasal 43 PBI, Nomor 14 butir (3) Syarat dan Ketentuan *Go-Pay*. Kurangnya perlindungan juga dipengaruhi karena rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai hak-hak konsumen serta tingkat kesadaran konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya masih sangat kurang. Hal ini menyebabkan banyaknya kerugian yang dirasakan oleh konsumen pengguna system pembayaran *Go-Pay* karena pihak GO-JEK sendiri tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kehilangan saldo bukan karena kesalahan konsumen tetapi kesalahan dari system. Jika perlindungan hukum terhadap konsumen masih belum terpenuhi seutuhnya maka akan sangat merugikan konsumen karena kehilangan hak-haknya.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Konsumen dalam system pembayaran *Go-Pay* tidak mendapatkan perlindungan hukum karena GO-JEK tidak memberikan ganti rugi sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 4 ayat (8) UUPK, Pasal 7 ayat (6) UUPK, Pasal 19 UUPK, Pasal 43 PBI, Nomor 14 butir (3) Syarat dan Ketentuan *Go-Pay*. Hal ini menyebabkan adanya kerugian yang dirasakan oleh Minto pengguna system pembayaran *Go-Pay* karena pihak GO-JEK sendiri tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kehilangan saldo.

B. Saran

GO-JEK sebaiknya memberikan perlindungan hukum kepada Minto secara utuh dengan menaati peraturan dan melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 4 ayat (8) UUPK, Pasal 7 ayat (6) UUPK, Pasal 19 UUPK, Pasal 43 PBI, Nomor 14 butir (3) Syarat dan Ketentuan *Go-Pay* dengan memberikan ganti rugi sehingga tidak terulang lagi kasus kehilangan saldo dalam menggunakan system pembayaran *Go-Pay*.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arifin, E. Zainal. *Metode Penulisan Ilmiah*. Cetakan ke-1. (Jakarta: Pustaka Mandiri, 2009).
- Asnawir dan Basyiruddin Usman. *Media Pembelajaran*. (Jakarta: Ciputat Press, 2002).
- Devita, Irma. *Kiat-Kiat Cerdas, Mudah dan Bijak Mendirikan Badan Usaha*. (Bandung: Kaifa, 2010).
- Faulidi Asnawi, Haris. *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*. (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004).

- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. (Surabaya: Peradaban, 2007).
- M Ramli, Ahmad. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. (Jakarta: Refika Aditama, 2004).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Cetakan ke- 8. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004).
- ND, Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017).
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cetakan ke-3. (Jakarta: Grasindo, 2006).
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Cetakan ke-3. (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2010).
- Wardiano, Kelik. *Hukum Perlindungan Konsumen (Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*. (Yogyakarta: Ombak, 2014)
- Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).
- Wijayanto, Doni. *Go-Jek For Every Need*. Cetakan ke-1. (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2018).

B. Peraturan Perundang-undangan

- Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)*.
- _____, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)*.
- _____, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6203)*.

C. Internet

- Anonim. “Gojek About Us”. <https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada tanggal 16 Januari 2019.
- Anonim. “Syarat dan Ketentuan Penggunaan Go-Pay”. <https://www.go-jek.com/go-pay/kebijakan-privasi/>, diakses pada tanggal 17 April 2019.
- Danang. “Saldo Ojek Online Berkurang”. https://news.detik.com/suara-pembaca/d3208863/saldoojekonlineberkurang?_ga=2.143227253.1375173937.1550134966877216561.1509207448, diakses tanggal 13 Februari 2019.
- Donald Banjarnahor. “Jadi Decacorn Pengguna Aktif Gojek 1,5 Kali Lebih Banyak”. <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20190409203230-37-65584/jadi-decacorn-penggunaaktif-gojek-15-kali-lebih-banyak>, diakses pada tanggal 10 April 2019.
- Muhammad Idris. “Hasil Survey: Go-Pay Jadi Uang Elektronik Paling Banyak Dipakai di RI”. https://finance.detik.com/moneter/d-4398523/hasilurveigopayjadiuangelektronikpalingbanyakdipakaidiri?_ga=2.183532262.1375173937.1550134966877216561.1509207448, diakses pada tanggal 14 Februari 2019.
- Sylke. “Aturan BI Soal e-Money Belum Keluar, Kok Isi Go-Pay Kena Biaya?”. <https://finance.detik.com/moneter/d-3924839/aturan-bi-soal-e-money-belum-keluar-kok-isi-go-pay-kena-biaya>, diakses pada tanggal 14 Februari 2019.
- “Pengertian dan defenisi” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/transaksi>, diakses tanggal 19 Januari 2019.

D. Kamus

- Suharso, dan Ana Retnoningsih. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Semarang: Widya Karya, 2017).