

## **SKRIPSI**

### **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN FITUR *WITHDRAW* PADA LAYANAN GOPAY DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan Diajukan oleh :

**NIRMA ANUGRAH MUNIR**

**B111 16 502**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

**HALAMAN JUDUL**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN FITUR  
*WITHDRAW* PADA LAYANAN GOPAY DI KOTA MAKASSAR**

**OLEH :**

**NIRMA ANUGRAH MUNIR**

**B111 16 502**

**SKRIPSI**

Sebagai Tugas Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi Sarjana pada  
Departemen Hukum Keperdataan Program Studi Ilmu Hukum

**PEMINATAN HUKUM KEPERDATAAN MURNI  
DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN FITUR *WITHDRAW* PADA LAYANAN GOPAY DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

**NIRMA ANUGRAH MUNIR**

**B111 16 502**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Departemen Hukum Keperdataan Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin pada tanggal Senin, 05 Juli 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

  
**Dr. Winner Sitorus, S.H., M.H., LL.M.**

NIP. 19660326 199103 1 002

  
**Dr. Aulia Rifai SH., MH**

NIP. 19730420 200501 2 001

Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum

  
**Dr. Maskun, S.H., LL.M.**  
NIP. 19761129 199903 1 005

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

N a m a : NIRMA ANUGRAH MUNIR  
Nomor Induk Mahasiswa : B11116502  
Peminatan : Hukum Perdata  
Departemen : Hukum Keperdataan  
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna  
Layanan Gopay Pada Fitur *Withdraw* Di  
Kota Makassar

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi.

Makassar, 23 Juni 2021

Pembimbing Utama



Dr. Winner Sitorus SH.,MH.,LL.M  
NIP. 19660326 199103 1 002

Pembimbing Pendamping



Dr. Aulia Rifai SH.,MH  
NIP. 19730420 200501 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan

Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

**PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI**

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama	: NIRMA ANUGRAH MUNIR
N I M	: B11116502
Program Studi	: Ilmu Hukum
Departemen	: Hukum Keperdataan
Judul Skripsi	: Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Fitur Withdraw Pada Layanan Gopay Di Kota Makassar

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

Makassar, Juni 2021

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset  
dan Inovasi



Prof. Dr. Hamzah Halim SH.,MH  
NIP. 19721231 199903 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : NIRMA ANUGRAH MUNIR  
NIM : B11116502  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa Skripsi dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Gopay Pada Fitur *Withdraw* Di Kota Makassar adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 25 Juni 2021

Yang menyatakan



(Nirma Anugrah Munir )

## ABSTRAK

**NIRMA ANUGRAH MUNIR (B111 16 502), *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Fitur Withdraw Pada Layanan Gopay Di Kota Makassar*, (dibimbing oleh Winner Sitorus sebagai Pembimbing Utama, dan Aulia Rifai sebagai Pembimbing Pendamping).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna layanan *withdraw* pada layanan gopay ketika terjadi kerugian dan pertanggungjawaban dari PT Dompot Anak Bangsa yang merupakan penyelenggara uang elektronik gopay terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan *withdraw*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna layanan *withdraw* dan wawancara terhadap *driver* yang hasilnya akan dianalisis secara kualitatif kemudian dijelaskan secara deksriptif menggunakan peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum dan lain sebagainya yang terkait dengan penelitian ini.

Adapun hasil penelitian adalah 1) Pertanggungjawaban PT Dompot Anak Bangsa terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan *withdraw* adalah dengan mengembalikan saldo ke akun gopay atau meneruskan saldo tersebut ke rekening tujuan pengguna layanan *withdraw* tetapi memerlukan lampiran bukti *screenshot* riwayat transaksi *withdraw*. Namun, pertanggungjawaban PT Dompot Anak Bangsa sebagai pelaku usaha belum maksimal karena adanya pengaduan pengguna fitur *withdraw* yang tidak terselesaikan atau tidak diberikan ganti rugi. 2) Upaya pertama pengguna layanan *withdraw* adalah upaya prosedural atau melakukan pengaduan ke PT Dompot Anak Bangsa, jika tidak berhasil melalui upaya prosedural, pengguna layanan *withdraw* dapat menempuh penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan atau upaya hukum.

**Kata Kunci : *Withdraw*, Gopay, dan Pengguna Layanan *Withdraw***

## KATA PENGANTAR

*Bismillahi Ar-Rahmani Ar-Rahimi*

Ahamdulillahi Rabbil Alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan segala karunianya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir dalam memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada program studi ilmu hukum di Universitas Hasanuddin Makassar. Adapun judul skripsi yang diangkat oleh penulis adalah “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Fitur *Withdraw* Pada Layanan Gopay Pada Di Kota Makassar”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sangat sadar bahwa masih sangat banyak kekurangan serta masih sangat jauh dari kata sempurna sehingga penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar pada umumnya.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai rintangan dan kesulitan. Namun berkat dukungan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik itu secara moril maupun materil sehingga penulis mampu melalui hal-hal tersebut. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua kandung tercinta, Munir Mallagenni dan Hj. Mannagau Marham atas segala doa, dukungan dan segala upaya demi keberhasilan penulis. Kepada Ibu tercinta Buniani yang selalu mendoakan dan memberikan arahan serta nasehat kepada penulis. Kepada saudara-saudari tercinta Adrianto, SH., Suci Ramdhani dan Ade Irmayanti yang telah memberikan dukungan, doa serta selalu mengingatkan penulis dalam menulis skripsi. Kepada Om tercinta Kadar Marham, SH., MH. yang selalu memberikan nasehat dan dukungan kepada penulis.



Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajaran dan staffnya.
2. Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Hamzah Halim, SH., MH., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Dr. Syamsuddin Muchtar, SH., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Sumber Daya Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, serta Dr. Muh. Hasrul, SH., MH. selaku Wakil Dekan Bidang Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
3. Dr. Winner Sitorus SH., MH., LL.M selaku Pembimbing Utama dan Dr. Aulia Rifai SH., MH. selaku Pembimbing Pendamping, Terima kasih atas bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Ahmadi Miru, SH.,MH dan Dr. Marwah,SH.,MH selaku tim penilai yang memberikan masukan dan saran kepada penulis.
5. Dr. Winner Sitorus SH., MH., LL.M selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar dan Dr. Aulia Rifai SH., MH. selaku Sekretaris Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar yang memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.

7. Seluruh staf Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam urusan administrasi kepada penulis.
8. Seluruh pengguna fitur *withdraw* gopay yang telah bersedia dalam mengisi kuesioner *google form* yang disebar oleh penulis dan *driver* gojek yang telah bersedia untuk diwawancara oleh penulis.
9. Sahabat – sahabat penulis “Pabbulue” yang selalu bersama dengan penulis dari bangku SMA hingga bangku perkuliahan serta selalu memberikan semangat.
10. Sahabat – sahabat penulis “SM(SoMvlak)” Andi NurulFitrah Ananda, Sri Hastuti dan Evi Sulastri tempat penulis berbagi cerita baik itu keluh-kesah penulis dan selalu menemani maupun memberikan semangat serta memberikan kenangan-kenangan yang indah penuh canda tawa dengan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.
11. Teman – teman angkatan Diktum 2016, khususnya Marwah Ansar, Musfira Yuniar, Ulfa Aulia, Puspa Protagonista, Ulfa Akbar, Nurjaya Burhan, Rezki Auliyah Al Imran, dan masih banyak yang tidak bisa saya sebutkan namanya yang selalu memberikan arahan, semangat, tempat berbagi tugas dan catatan perkuliahan serta memberikan kenangan-kenangan yang penuh canda tawa.
12. KKN UNHAS Gel. 102 khususnya teman seposko penulis Desa Puncak Kec. Sinjai Selatan Kab. Sinjai, Kak Ririn, Ririn A, Lidya, Pak ketua Wais, Kak Abi dan Kak Yogi.

Penulis,

Nirma Anugrah Munir

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Perlindungan Konsumen .....	14
1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	16
2. Konsumen.....	18
3. Pelaku Usaha .....	24
4. Pengertian Barang dan Jasa.....	28
B. Uang Elektronik .....	29
1. Pengertian Uang Elektronik.....	29
2. Penerbit Uang Elektronik.....	31
3. Jenis-Jenis Uang Elektronik.....	33
4. Fitur-Fitur Uang Elektronik.....	35
5. Perizinan Uang Elektronik .....	36
6. Pengawasan Uang Elektronik .....	38
C. Gopay .....	39
1. Profil Gopay .....	39
2. Fitur <i>Withdraw</i> .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Lokasi Penelitian .....	50

B. Populasi dan Sampel.....	50
C. Jenis dan Sumber Data .....	51
D. Teknik Pengumpulan Data .....	51
E. Analisis Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>53</b>
A. Pertanggungjawaban PT Dompot Anak Bangsa Terhadap Kerugian Yang Dialami Pengguna Layanan Fitur <i>Withdraw</i> Pada Layanan Gopay.....	53
B. Upaya Dilakukan Oleh Pengguna Layanan Fitur <i>Withdraw</i> Pada Layanan Gopay Apabila Terjadi Kerugian. ....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Layanan Fitur <i>Withdraw</i> Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 1.2 Pengguna Layanan Fitur <i>Withdraw</i> yang Mengalami Kerugian .....	56
Tabel 1.3 Tanggapan Pengguna Layanan Fitur <i>Withdraw</i> Ketika Mengalami Kerugian .....	60
Tabel 1.4 Penyelesaian Pengaduan Kerugian Pengguna Layanan Fitur <i>Withdraw</i> .....	61
Tabel 1.5 Tanggapan <i>Customer Service</i> Terhadap Pengguna Layanan Fitur <i>Withdraw</i> .....	63

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Uang merupakan alat pembayaran yang dipakai oleh manusia sejak berabad-abad yang lalu. Sebelum kemunculan uang, manusia satu sama lain melakukan tukar-menukar dalam memenuhi kebutuhan satu sama lain. Objek dari tukar-menukar ini adalah barang sehingga para pihak harus menentukan nilai dari barang tersebut sebelum menukarkannya. Namun, perjanjian tukar-menukar ditinggalkan oleh sebagian besar masyarakat, karena dalam praktiknya perjanjian ini tidak praktis dan efisien untuk dilakukan. Maka dengan itu, manusia menciptakan alat pembayaran yang praktis dan lebih efisien, yaitu uang.

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

Uang elektronik merupakan instrumen pembayaran yang muncul didasarkan pada kebutuhan manusia sehari-hari. Sebagian besar manusia merasa penggunaan uang melalui kartu masih belum seefisien penggunaan uang elektronik yang ada saat ini. Penggunaan uang

elektronik tidak memerlukan sebuah kartu untuk digesekkan pada suatu alat tetapi menggunakan kode tertentu yang tersedia dengan hanya melakukan *scanning* melalui *smartphone*. Bahkan terkadang pembayaran melalui uang elektronik ini tidak memerlukan *password*.

Uang elektronik merupakan instrumen pembayaran dengan menyimpan nilai uang secara elektronik ke dalam media *server* dan *chip*.<sup>1</sup> Definisi penyimpanan uang elektronik berbeda dengan simpanan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Undang-Undang Perbankan). Simpanan yang dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan adalah uang yang tersimpan dalam bentuk giro, deposito maupun tabungan dan lain sebagainya yang didasarkan dengan perjanjian dan penyimpanannya dipercayakan kepada bank oleh nasabah.<sup>2</sup> Sementara uang elektronik merupakan uang yang tersimpan secara elektronik yang bertujuan sebagai media pembayaran dan penyimpanannya dipercayakan kepada penyelenggara uang elektronik oleh pengguna uang elektronik atau konsumen.

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

---

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

<sup>2</sup> Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

selain bank<sup>3</sup> yang juga menerbitkan uang elektronik. Penerbitan uang elektronik ini tetap memerlukan izin dari Bank Indonesia untuk menjalankannya. Bank Indonesia telah memberikan izin ke beberapa penerbit di luar badan usaha bukan bank dalam menyelenggarakan uang elektronik, yaitu PT Indosat, Tbk, PT XL Axiata, Tbk, PT Dompot Anak Bangsa hingga PT Sarana Pactindo.<sup>4</sup>

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

PT Dompot Anak Bangsa merupakan pelaku usaha ditinjau dari UUPK yang menyediakan jasa kepada konsumen dalam penyimpanan dan penarikan dana secara elektronik di akun gopay. Kemudian, orang yang menggunakan jasa layanan gopay ini, disebut konsumen dalam

---

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

<sup>4</sup> Bank Sentral Republik Indonesia, 2020, *Sistem Pembayaran dan Penyelenggaraan Uang Rupiah*, Sumber Dari : <https://www.bi.go.id/PJSPQRIS/default.aspx>, Diakses Pada 07 Juli 2021.



UUPK. Keduanya diikat dalam suatu perjanjian berdasarkan asas konsensualisme yang artinya perjanjian lahir karena adanya kesepakatan oleh para pihak.<sup>5</sup> Perjanjian ini terjadi apabila para pihak mencapai kesepakatan yang sama terhadap objek perjanjian. Dalam hal ini, kesepakatan terjadi ketika konsumen mendaftar sebagai pengguna aplikasi gojek dimana sebelum masuk atau mendaftar di aplikasi gojek terdapat informasi bahwa “Dengan masuk atau mendaftar, kamu menyetujui Ketentuan Layanan dan Kebijakan Privasi”.<sup>6</sup>

Perjanjian antara penyelenggara gopay dan pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay merupakan perjanjian baku, hal ini berarti suatu perjanjian dibuat oleh satu pihak saja sehingga pihak lainnya hanya dapat menerima isi perjanjian atau tidak melakukan perjanjian sama sekali. Hal ini terkait dengan asas kebebasan berkontrak, yaitu berarti setiap orang berhak untuk menentukan apakah ia akan membuat atau mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian, berhak dengan siapa ia akan melakukan perjanjian, berhak menentukan isi perjanjian, dan berhak menentukan bentuk perjanjian.<sup>7</sup> Perjanjian baku sendiri tidak dilarang dalam suatu perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

---

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

<sup>6</sup> Ketentuan Layanan Dan Kebijakan Privasi Merupakan Perjanjian Baku Dalam Bentuk Elektronik Yang Dapat Dibaca Melalui Website Gojek Maupun Aplikasi Gojek. Ketentuan Layanan Dan Kebijakan Privasi Ini Dibagi Menjadi Beberapa Jenis, Yaitu Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek, Ketentuan Penggunaan Aplikasi Golife, Dan *Product Terms Of Service* (Ketentuan Layanan Produk). Sumber: Gojek, *Syarat Dan Ketentuan*. <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, Diakses Pada 19 Desember 2019.

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 4.

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

Gopay sebelumnya disebut sebagai *go wallet* yang merupakan dompet virtual dalam menyimpan gojek *credit* yang digunakan untuk membayar berbagai layanan yang tersedia di aplikasi gojek,<sup>10</sup> seperti gofood, gojar, goride, gosend dan sebagainya. Selain itu, gopay juga dapat dipakai di luar dari layanan yang tersedia dalam aplikasi, seperti pembayaran dalam membeli produk dari usaha-usaha yang merupakan

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 5.

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

<sup>10</sup> Agus Agung Susilo, 2018, "*Transaksi Go-Pay Pada Perusahaan Ojek Online Perbandingan Akad Qardh Dan Wadi'ah*", *Skripsi*, Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, hlm. 4, Sumber: <http://etheses.uin-malang.ac.id/12693/1/13220061.pdf>, Diakses Pada 18 November 2019.

mitra dari PT Dompot Anak Bangsa. Bahkan saat ini, gopay merupakan salah satu dari metode pembayaran dalam aplikasi *play store* sehingga mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi dalam aplikasi tersebut.

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

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

Gopay merupakan salah satu terobosan yang membuat kehidupan manusia lebih mudah dalam setiap kegiatan, khususnya dalam kegiatan perdagangan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa gopay pun tidak lepas

dari keluhan konsumen, beberapa konsumen sebelumnya mengeluhkan fitur *withdraw*. Keluhan ini terkait saldo yang ditarik dari akun gopay tidak masuk ke rekening bank pengguna sehingga pengguna melaporkan atau menyampaikan keluhan ke pihak PT Dompot Anak Bangsa.

Hal ini sebagaimana yang dialami oleh Herwin<sup>11</sup> sebagai pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay melakukan transaksi pada 02 April 2019. Herwin menarik saldo sebesar Rp.2.510.000,- (Dua Juta Lima Ratus Sepuluh Ribu Rupiah) ditambah dengan biaya administrasi bernilai Rp.2.500,- (Dua Ribu Lima Ratus Rupiah). Tanggal 05 April 2019 Herwin melakukan pengecekan terkait transaksi *withdraw* dan mengetahui bahwa saldonya masih belum masuk ke rekening tujuan. Herwin kemudian melakukan pengaduan ke PT Dompot Anak Bangsa melalui e-mail, *facebook*, *twitter*, bahkan melakukan menghubungi secara langsung dan dijanjikan bahwa saldo akan masuk ke rekeningnya dalam kurun waktu 2x24 jam. Tanggal 11 April 2019, Saldo Herwin belum masuk ke rekening tujuan.

Andre Suryaputra<sup>12</sup> juga merupakan pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay yang mengalami kerugian. Pada 29 Maret 2019 Andre melakukan transaksi *withdraw* sebesar Rp.75.500,- (Tujuh Puluh Lima Ribu Lima Ratus Rupiah dan biaya administrasi Rp.2.500.-

---

<sup>11</sup> Media Konsumen, 2019, *Withdraw Saldo Go-Pay Status Completed Tidak Masuk Rekening Tujuan*, Sumber: <https://Mediakonsumen.Com/2019/04/11/Surat-Pembaca/Withdraw-Saldo-Go-Pay-Status-Completed-Tidak-Masuk-Rekening-Tujuan>, Diakses Pada 22 Desember 2019.

<sup>12</sup> Media Konsumen, 2019, *Penarikan (Withdraw) Saldo GO-PAY Tidak Masuk ke Rekening*, Sumber: <https://Mediakonsumen.Com/2019/04/04/Surat-Pembaca/Penarikan-Withdraw-Saldo-Go-Pay-Tidak-Masuk-Ke-Rekening>, Diakses Pada 22 Desember 2019.

(dua Ribu Lima Ratus Rupiah). Namun, hingga tanggal 02 April 2019 saldo Andre belum sampai rekening tujuan bahkan status riwayat transaksi *withdraw*-nya telah berubah menjadi selesai atau *completed*. Andre kemudian melakukan pengaduan ke PT Dompot Anak Bangsa melalui e-mail, namun PT Dompot Anak Bangsa hanya memberikan tanggapan bahwa Andre harus menunggu selama 1x24 jam, selain e-mail Andre melakukan pengaduan melalui media sosial PT Dompot Anak Bangsa, seperti *twitter* maupun *Instagram*,

Kedua pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay tersebut telah menunggu sampai waktu yang telah diinformasikan, namun dana yang ditarik masih belum masuk ke dalam rekening mereka. Hal ini bertentangan dengan pengaturan yang termuat dalam Pasal 6 butir m Ketentuan Penggunaan Gopay bahwa saldo gopay pengguna akan digunakan oleh PT Dompot Anak Bangsa hanya untuk memenuhi kewajibannya kepada pengguna. Pengaturan tersebut juga dituangkan dalam Pasal 49 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang Elektronik bahwa dana *float* hanya digunakan dalam memenuhi kewajiban penerbit kepada pengguna serta penyedia barang dan/ jasa dan tidak dapat digunakan untuk kepentingan lain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, penulis melihat perlindungan hak-hak terhadap pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay belum berjalan sebagaimana seharusnya padahal gopay merupakan salah satu uang elektronik yang banyak digunakan oleh

konsumen sehingga pelaksanaan gopay pada fitur *withdraw* perlu dikaji lebih lanjut.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pertanggungjawaban PT Dompot Anak Bangsa terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay?
2. Bagaimana upaya pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay dalam memenuhi hak-haknya apabila terjadi kerugian?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menelaah tanggung jawab PT Dompot Anak Bangsa terhadap kerugian yang dialami pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay.
2. Untuk menelaah upaya pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay dalam memenuhi hak-haknya apabila terjadi kerugian.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoretis

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

## 2. Secara praktis

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

### **E. Keaslian Penelitian**

Keaslian Penelitian merupakan salah satu bukti bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis bukan merupakan plagiarism atau plagiat dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah perlindungan hukum bagi pengguna layanan fitur *withdraw* pada layanan gopay di Kota Makassar.

Penelitian ini memiliki subjek penelitian yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Andhitta A. Dhewiningrat dengan NIM 1113048000048 Fakultas Syahriah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Tahun 2017 dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Tindakan Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pengendara Go-Jek Dalam Transaksi Menggunakan Sistem Go-Pay, yakni pengguna layanan gopay. Namun, penulis lebih fokus pada pengguna layanan gopay yang menggunakan fitur *withdraw*. Selain itu, metode penelitian yang dilakukan sama, yaitu melakukan penelitian dengan menganalisis sejauh mana UUPK terimplementasi pada gopay, yaitu menganalisis data baik primer maupun sekunder secara kualitatif.

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian milik Andhita terletak pada objek penelitian. Objek penelitian milik Andhita adalah wanprestasi *driver* go-jek dalam transaksi secara non-tunai atau gopay, dalam hal ini driver tidak melakukan kewajibannya, yaitu tidak memberikan apa yang dijaminakan kepada konsumen sesuai dengan yang telah dibayarkan oleh konsumen dalam hal ini driver tidak menjemput atau membelikan pesanan konsumen. Hal ini berarti, objek ini lebih berfokus pada dana pengguna layanan gopay yang diambil oleh *driver* tanpa melakukan kewajibannya. Sementara objek penelitian penulis merupakan wanprestasi PT Dompot Anak Bangsa terhadap konsumen dengan tidak memasukkan dana konsumen ke rekening bank konsumen ketika konsumen menggunakan fitur *withdraw* untuk melakukan penarikan dana dalam akun gopay ke rekening bank. Hal ini berarti, objek ini lebih mengarah pada transfer dana pengguna layanan fitur *withdraw* tidak masuk ke rekening bank yang dituju, yang mana transfer dana ini menggunakan fitur *withdraw*.

Selain penelitian milik Andhita yang memiliki kemiripan dengan penelitian penulis, penelitian milik Ingrid Bella Puspita dengan NIM 150710101621 Fakultas Hukum Universitas Jember Tahun 2019 dengan judul Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Aplikasi Go-jek Akibat Terjadinya Pembajakan Go-pay (Layanan Transaksi Nontunai) juga memiliki kemiripan dengan penelitian penulis. Objek penelitian milik Ingrid adalah pembajakan saldo gopay artinya ada



oknum tertentu yang memiliki keahlian dalam bidang komputer (*hacker*) melakukan pembajakan pada akun pengguna layanan gopay sehingga saldo di akun gopay digunakan. Sementara objek penulis lebih mengarah pada salah satu fitur gopay yaitu *withdraw*, yaitu saldo tidak masuk ke rekening konsumen dari akun gopay melalui *withdraw*.

Penelitian milik Ita Purnama dengan NIM 1620310031 Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2019 dengan judul Analisis Akad Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Go-pay Pada Aplikasi Gojek memiliki kemiripan dengan penelitian penulis, yaitu kesamaan dalam melakukan penelitian terhadap gopay. Namun tipe penelitian milik Ita adalah normatif yaitu menganalisis kesesuaian atau ketidaksesuaian UUPK dengan perjanjian antara pengguna layanan gopay dan pelaku usaha. Sementara penelitian penulis dilakukan dengan metode empiris yaitu untuk mengetahui kesesuaian yang terjadi dilapangan dengan UUPK dan Perjanjian antara pengguna layanan gopay dengan pelaku usaha terkait tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti, peneltian yang dilakukan penulis untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab PT Dompot Anak Bangsa terhadap pengguna layanan gopay ketika pengguna layanan gopay mengalami kendala dalam menggunakan fitur *withdraw* yang tersedia dalam Gopay.

Berdasarkan uraian di atas meski sebelumnya telah ada penelitian terkait perlindungan hukum bagi pengguna layanan gopay namun objek maupun metode penelitian dari beberapa penelitian tersebut berbeda.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Perlindungan Konsumen**

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

Sebelum terbentuknya UUPK, sebuah organisasi telah berjuang dalam memberikan bantuan kepada konsumen sejak tahun 1973, yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau sering disebut YLKI.<sup>13</sup> Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen sudah ada bahkan sebelum terbentuknya UUPK. Bahkan, perlindungan terhadap konsumen telah ada sejak zaman kolonial dengan adanya beberapa produk hukum yang menyisipkan kepentingan UUPK.<sup>14</sup> Namun, dalam produk-produk tersebut tidak menggunakan kata konsumen, melainkan kata-kata yang terkait dengan konsumen seperti pembeli, penyewa dan sebagainya.

UUPK merupakan produk hukum di Indonesia yang memberikan kepastian hukum dan keadilan terhadap konsumen. Selain itu, UUPK

---

<sup>13</sup> Andi Sri Rezky Wulandari Dan Nurdiyana Tadjuddin, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, hlm. 2.

<sup>14</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 2.

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

Nampak bahwa UUPK merupakan suatu produk hukum yang memprioritaskan perlindungan terhadap konsumen sebab dalam banyak kasus kedudukan konsumenlah yang paling sering berada di bawah kedudukan pelaku usaha. Namun, hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa pelaku usaha juga merupakan keberadaan yang penting, karena pelaku usaha juga salah satu faktor yang mendukung perekonomian Indonesia.<sup>15</sup>

UUPK merupakan suatu wadah bagi konsumen dalam memenuhi hak-haknya sebagai pihak yang kedudukannya sering lebih lemah daripada pihak pelaku usaha. UUPK memberikan perlindungan kepada konsumen untuk mencegah terjadinya kesewenang-wenangannya pelaku usaha terhadap konsumen, seperti terjadinya cacat yang disembunyikan oleh pelaku usaha atau bahkan adanya klausula baku yang dilarang, namun tidak ditampakkan oleh pihak pelaku usaha sampai pihak

---

<sup>15</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi)*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 1.

konsumen telah membeli produknya. Kedua hal ini merupakan hal yang sering merugikan konsumen, namun menguntungkan bagi pelaku usaha.

## 1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

UUPK diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>16</sup>

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

Kelima asas tersebut menjadi pilar dari diselenggarakannya UUPK sebab kelima asas tersebut tidak hanya mewakili konsumen sendiri saja. Akan tetapi, kelima asas tersebut juga menyebutkan kepentingan dari pihak pelaku usaha.

Kelima asas tersebut kemudian digolongkan menjadi 3 (tiga) jenis apabila lebih diperhatikan substansinya, yaitu:<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>17</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 26.

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

Pasal 3 UUPK memuat tujuan diadakannya UUPK adalah sebagai berikut:

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

Tujuan UUPK merupakan isi pembangunan nasional seperti yang disebutkan dalam Pasal 2 UUPK sehingga tujuan UUPK merupakan target yang harus dicapai untuk melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 34.

Bagi pemerintah Indonesia, tujuan UUPK dibentuk adalah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:<sup>19</sup>

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

Prinsip-prinsip ini mencegah adanya eksploitasi serta diskriminasi terhadap konsumen yang kedudukannya sering kali lebih rendah dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab<sup>20</sup> dimana pelaku usaha sering kali hanya memikirkan keuntungan besar tanpa mempedulikan keselamatan orang banyak atau konsumen.

## **2. Konsumen**

### **a. Pengertian Konsumen**

Kata konsumen sebelumnya belum pernah dipakai dalam melindungi rakyat Indonesia, tetapi menggunakan istilah lain seperti yang diatur dalam KUHPerduta, pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya. Adapun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) penggunaan istilahnya adalah tertanggung dan penumpang.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Dedi Harianto, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 10-11.

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 11.

<sup>21</sup> Zulham, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi)*, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 14.

Istilah konsumen sendiri berasal Inggris atau Amerika, yaitu *consumer* atau *consument* serta *konsument* (Belanda)<sup>22</sup> yang artinya posisi yang tergantung dimana ia berada. Secara harfiah kata *consumer* berartikan setiap orang yang menggunakan barang, selain itu di Kamus bahasa Inggris-Indonesia kata *consumer* artinya konsumen atau pemakai.<sup>23</sup>

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

Pengertian yang diberikan oleh UUPK sangatlah luas sehingga mencakup bukan hanya untuk kepentingan pribadi sendiri, tetapi juga dari kepentingan manusia lainnya serta makhluk lainnya.<sup>24</sup> Pemakaian suatu produk tidak hanya oleh pembeli saja, melainkan merekapun yang mendapatkannya dari orang lain.<sup>25</sup> Secara sederhananya, konsumen yang dilindungi dalam hal ini adalah konsumen akhir, baik itu untuk kepentingannya sendiri maupun kepentingan makhluk lainnya.

Pengertian dalam UUPK memang sangatlah luas lingkupnya, namun sebenarnya ada kerancuan di dalamnya. Kata “pemakai” menimbulkan kesan bahwa suatu produk yang dikonsumsi tersebut bukan

---

<sup>22</sup> Andi Sri Rezky Wulandari Dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit*, hlm. 19.

<sup>23</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 22.

<sup>24</sup> Ahmadi Miru, 2017, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 21.

<sup>25</sup> *Ibid.*



milik konsumen, meski sebelumnya telah dilakukan perjanjian jual-beli dan kata “pemakai” ini pun terkesan hanya untuk kepentingan diri sendiri bukan untuk kepentingan lainnya apabila kalimat “konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau/ jasa yang tersedia dalam masyarakat,” dan “bagi kepentingan kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain” dihubungkan sehingga istilah yang lebih tepat menggantikan kata pemakai adalah “setiap orang yang memperoleh”.<sup>26</sup>

Istilah konsumen yang memakai kata “pemakai” juga rancu dalam pengertian oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bahwa pemakai barang atau jasa yang ada di masyarakat digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan bukan untuk diperdagangkan kembali.<sup>27</sup> Kerancuan yang timbul dalam hal ini sama dengan kerancuan yang ada pada UUPK.

Pengertian konsumen oleh YLKI pun memiliki lingkup yang terbilang sama pada pengertian konsumen oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH UI) dan Departemen Perdagangan Republik Indonesia dalam naskah akademik yang dipersiapkan keduanya, yaitu konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>28</sup>

Pengertian konsumen dalam naskah akademik ini sedikit lebih sempit dari pengertian konsumen yang terdapat dalam UUPK. Perbedaan antara keduanya dapat terlihat bahwa dalam UUPK memberikan

---

<sup>26</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 4.

<sup>27</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 23.

<sup>28</sup> *Ibid.*

pengertian perlindungan konsumen dalam cakupan luas, yaitu konsumennya terdiri atas manusia, dan bukan manusia. Sementara dalam pengertian oleh FH UI dan Departemen Perdagangan RI, memberikan cakupan konsumen hanya seputar manusia meliputi individu atau sekelompok orang. Namun, perlu diingat bahwa konsumen tidak hanya manusia saja, tetapi juga makhluk lainnya seperti hewan maupun tumbuhan.

Az. Nasution memberikan batasan-batasan terhadap konsumen, yaitu:<sup>29</sup>

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

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

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

---

<sup>29</sup> Az. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 28-29.

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

Hans W. Micklitz kemudian menyatakan bahwa ada 2 (dua) jenis tipe konsumen, yaitu:<sup>30</sup>

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

Kedua konsumen ini sama-sama dilindungi oleh UUPK. Namun, konsumen yang terinformasi lebih mampu untuk bertanggung jawab dan dapat melindungi diri sendiri, berbeda dengan konsumen yang tidak terinformasi menjadi prioritas utama negara dalam memberikan perlindungan.<sup>31</sup> Harus diketahui pula bahwa setiap manusia adalah konsumen, di mana pelaku usaha juga merupakan konsumen. Ketika posisi pelaku usaha mengonsumsi barang dan/ atau jasa dan tidak untuk diperdagangkan. Namun, tidak semua konsumen merupakan pelaku usaha.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Prof. Hans W. Micklitz Dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 34-35.

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm. 35.

<sup>32</sup> Firman Tumorandjaja Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Jakarta, hlm. 5.

## **b. Hak Dan Kewajiban Konsumen**

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

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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.

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

konsumen yang salah karena telah mengabaikan hak-haknya sehingga pelaku usaha tidak wajib bertanggung jawab.

Konsumen memiliki kewajiban dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

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

### **3. Pelaku Usaha**

#### **a. Pengertian Pelaku Usaha**

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

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

Cakupan pelaku usaha oleh UUPK cukup luas. Cakupan pelaku usaha tersebut meliputi perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara

(BUMN), koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain sebagainya.<sup>33</sup> Namun, UUPK tidak memberikan urutan pembagian jenis atau bentuk dari pelaku usaha yang seharusnya dituntut oleh konsumen terlebih dahulu atau secara tepatnya pelaku usaha yang mana, apabila terjadi cacat pada suatu produk ketika diproduksi yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat mengonsumsinya. Alangkah baiknya, jika UUPK mengatur urutan jenis atau bentuk pelaku usaha, yang menurut Ahmadi Miru urutan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>34</sup>

- a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena perlindungan konsumen tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri; dan
- c. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Hak dan kewajiban dari pelaku usaha tidak kalah penting dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen. Hal ini guna memberikan kepastian hukum serta untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari para pihak yang saling berinteraksi.<sup>35</sup>

## **b. Hak Dan Kewajiban Konsumen**

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

---

<sup>33</sup> *Ibid.* hlm. 41.

<sup>34</sup> Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 23.

<sup>35</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, hlm. 34, Sumber: [https://books.google.co.id/books?id=Oec\\_lu-Dfucdanpg=Pa34danhl=Iddansource=Gbs\\_Toc\\_Rdancad=4#V=Onepagedanqdanf=False](https://books.google.co.id/books?id=Oec_lu-Dfucdanpg=Pa34danhl=Iddansource=Gbs_Toc_Rdancad=4#V=Onepagedanqdanf=False), Diakses Pada 07 Desember 2019.

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

Hak pelaku usaha terkait menerima pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati antara dirinya dan konsumen berarti pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak pembayaran dari kesepakatan yang telah disetujuinya bahkan jika kondisi barang atau jasa tersebut tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya terhadap barang atau jasa yang serupa.<sup>36</sup> Butir b, c dan d merupakan hak-hak pelaku usaha yang berhubungan dengan pemerintah atau Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) atau pengadilan yang diharapkan bahwa hak-hak tersebut tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha dan ketiga butir tersebut merupakan kewajiban bagi konsumen untuk melakukan upaya penyelesaian sengketa.<sup>37</sup>

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

---

<sup>36</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 50-51.

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm. 51.

- 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.

UUPK mewajibkan bagi pelaku usaha untuk beriktikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sementara, konsumen diharuskan untuk beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.<sup>38</sup> hal ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.<sup>39</sup>

Iktikad baik pada pelaku usaha lebih ditekankan sebab iktikad baik dilaksanakan terhadap semua tahapan kegiatan usaha dari pelaku usaha. Tahapan kegiatan usaha meliputi yaitu sejak dirancangnya suatu barang atau jasa hingga ke tahapan penjualan, karena kemungkinan dirugikannya konsumen telah timbul sejak dirancangnya suatu barang atau jasa.<sup>40</sup> Hal ini merupakan suatu pencegahan bagi pelaku usaha dalam berbuat suatu kecurangan terhadap konsumen. Hal ini untuk mewujudkan kewajiban-kewajiban lain dari pelaku usaha, seperti memberikan informasi yang

---

<sup>38</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 44.

<sup>39</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 52

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 54.



benar, jelas, dan jujur, melayani konsumen tanpa diskriminasi dan lain sebagainya.<sup>41</sup>

#### **4. Pengertian Barang dan Jasa**

##### **a. Barang**

Pasal 1 angka 4 UUPK memberikan definisi bahwa barang adalah setiap benda yang berwujud, tidak berwujud, bergerak, tidak bergerak, dapat dihabiskan, tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Hal ini berarti, bahwa objek dalam UUPK yang dalam hal ini adalah barang ruang lingkungannya sangat luas sehingga dapat meliputi segala jenis barang dalam dunia perdagangan.

Penggunaan istilah barang pada UUPK adalah keuntungan bagi konsumen sebab kata “barang” memiliki arti dan lingkungannya sangat luas, artinya bahkan produk pertanian pun dapat dimasukkan dalam hal ini. Namun bagi pelaku usaha hal ini sangat merugikan sebab tidak semua produk berkaitan langsung dengan pelaku usaha. Contohnya, pelaku usaha dari hasil pertanian dan hasil perburuhan tidak melibatkan secara langsung pelaku usaha dalam menentukan kualitas barang.<sup>42</sup>

##### **b. Jasa**

Pasal 1 angka 5 UUPK menyatakan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi

---

<sup>41</sup> Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Fh Unlam Press, Banjarmasin, hlm. 39.

<sup>42</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 13.

masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pemberian kata “bagi masyarakat” menimbulkan kerancuan dalam makna jasa di UUPK, yaitu kata “bagi masyarakat” ini terkesan bahwa jasa hanya diperuntukkan bagi sekelompok masyarakat bukan terhadap individu (orang perseorangan). Kata yang tepat dalam hal ini adalah “bagi anggota masyarakat”.<sup>43</sup>

## **B. Uang Elektronik**

### **1. Pengertian Uang Elektronik**

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

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

---

<sup>43</sup> *Ibid*, hlm. 14.

melakukan transaksi secara non-tunai untuk mengefisienkan waktu, bahkan pembayaran dilakukan dengan nilai uang yang sama dengan nilai total pembelanjaan.

Pengaturan uang elektronik pertama kalinya dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2009, yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang kemudian diubah dengan peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang kemudian diubah kedua kalinya dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Namun, ketiga pengaturan ini telah dicabut dengan berlakunya Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.<sup>44</sup>

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

Uang Elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut:

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*; dan
- c. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

---

<sup>44</sup> Pasal 91 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

Pengertian uang elektronik, kemudian dikemukakan oleh Firmansyah dan Ihsan, bahwa uang elektronik (atau uang digital) adalah uang yang digunakan dalam transaksi Internet dengan cara elektronik. Hal ini berarti, uang elektronik yang penyimpanan dan transaksi terkaitnya dilaksanakan secara online.<sup>45</sup>

Berdasarkan 2 (dua) pengertian di atas, pengguna uang elektronik tidak perlu menjadi nasabah bank sehingga penggunaan uang elektronik menjadi lebih praktis. Uang elektronik sendiri merupakan bentuk dari uang tunai yang telah dikonversikan dalam bentuk data, artinya kepemilikan uang elektronik prinsipnya sama dengan kepemilikan uang tunai, bedanya hanya pada bentuknya saja.<sup>46</sup>

## **2. Penerbit Uang Elektronik**

Uang elektronik sendiri pada awalnya hanya dikeluarkan oleh bank saja. Namun, seiring berkembangnya teknologi yang mana hampir seluruh masyarakat menggunakan teknologi serta banyaknya terbit uang elektronik di luar bank, maka Bank Indonesia mengizinkan uang elektronik diterbitkan oleh bukan bank, seperti perseroan terbatas. Melalui website Bank Indonesia yang terakhir di-*update* tanggal 27 Mei 2020 ada sekitar

---

<sup>45</sup> Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, 2018, *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*, Iqro, Lampung, hlm. 21, Sumber: [Http://lqrometro.Co.Id/Wp-Content/Uploads/2018/09/Buku-Uang-Elektronik.Pdf](http://lqrometro.Co.Id/Wp-Content/Uploads/2018/09/Buku-Uang-Elektronik.Pdf), Diakses Pada 04 Desember 2019, Pukul 15.18 Wita

<sup>46</sup> R. Serfianto, Dkk, 2012, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, Dan Uang Elektronik*, Visimedia, Jakarta, hlm. 19.

51 (Lima Puluh Satu) penyelenggara uang elektronik atau lebih tepatnya penerbit yang terdaftar di Bank Indonesia.<sup>47</sup>

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

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

Pengertian lembaga selain bank sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik yaitu Lembaga Selain Bank adalah badan usaha yang bukan bank dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia. Meski, telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik mengenai bank dan lembaga selain bank yang merupakan penyelenggara uang elektronik, namun keduanya sebagai penerbit uang elektronik harus terdaftar terlebih dahulu atau memiliki izin untuk menyelenggarakan uang elektronik.<sup>48</sup> Tanpa adanya pendaftaran dari Bank Indonesia terlebih dahulu, maka konsekuensinya adalah izin penyelenggaraan uang elektronik milik penerbit akan dihentikan sampai uang elektronik tersebut terdaftar. Izin penyelenggaraan uang elektronik tersebut dapat dikecualikan bagi penyelenggara uang elektronik jenis

---

<sup>47</sup> Bank Sentral Republik Indonesia, *Op.Cit.*

<sup>48</sup> Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

*close loop* yang jumlah dana *float*-nya<sup>49</sup> di bawah Rp.1.000.000.000,00 (Satu Milyar Rupiah).<sup>50</sup>

### 3. Jenis-Jenis Uang Elektronik

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

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

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

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

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

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

---

<sup>49</sup> Pasal 1 Angka 17 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik Berbunyi Dana *Float* Adalah Seluruh Nilai Uang Elektronik Yang Ada Pada Penerbit Atas Hasil Penerbitan Uang Elektronik Dan/ Atau Pengisian Ulang (*Top Up*) Yang Masih Merupakan Kewajiban Penerbit Terhadap Pengguna Serta Penyedia Barang Dan/ Atau Jasa

<sup>50</sup> Pasal 4 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

penggunaan uang elektronik dilakukan secara online oleh pengguna dan dicatat oleh penerbit secara *online*.<sup>51</sup>

2) *Chip loop* merupakan uang elektronik yang penyimpanannya dalam bentuk *chip*. Uang elektronik yang dipegang oleh pengguna biasanya berupa *card based* (kartu) dalam bentuk *chip* (*chip* tersimpan dalam kartu) atau berupa *software based* yang tersimpan dalam *harddisk* pada *personal computer* pemegang atau pengguna, artinya transaksi *chip loop* ini dilaksanakan secara *offline*.<sup>52</sup>

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

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

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

---

<sup>51</sup> Himawan Dayi, 2018, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Uang Elektronik Ditinjau Dari Pojk Nomor 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Tentang Klaim Ganti-Rugi Kartu Rusak)", *Skripsi*, Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hlm. 72, Sumber: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8067/SKRIPSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Diakses Pada 02 Desember 2019.

<sup>52</sup> *Ibid.*

#### 4. Fitur-Fitur Uang Elektronik

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

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

1) Pengisian ulang (*Top Up*)

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

2) Pembayaran transaksi pembelanjaan

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

3) Pembayaran tagihan

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

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



- 1) Transfer dana adalah fitur yang digunakan untuk memindahkan sejumlah nilai uang dari akun uang elektronik yang satu ke akun elektronik yang lainnya. Hal ini prinsipnya sama dengan transfer dana pada uang yang disimpan di bank. Serta transfer dana dibagi menjadi 2 (dua), yaitu transfer dana *person to person* dan *person to account*.
  - a) Transfer dana *person to person* adalah transfer uang elektronik dari satu pengguna ke pengguna lainnya.
  - b) Transfer dana *person to account* adalah transfer uang elektronik pengguna ke rekening.
- 2) Tarik tunai adalah fitur uang elektronik yang membantu konsumen dalam melakukan penarikan terhadap uang yang disimpan dalam bentuk elektronik. Kemudian, dalam penjelasan Pasal 46 ayat (2) huruf a Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dinyatakan bahwa tarik tunai adalah penarikan tunai dari nilai uang elektronik baik seluruh atau sebagian oleh pengguna yang dapat dilakukan setiap saat.

## **5. Perizinan Uang Elektronik**

Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang selanjutnya disebut UU no. 3 tahun 2004, menyatakan bahwa Bank Indonesia adalah lembaga negara yang berdiri sendiri dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan

Pemerintah dan/ atau pihak lainnya, kecuali untuk hal-hal yang diatur dalam undang-undang ini. Kemudian, dalam Pasal 7 ayat (1) UU no. 3 tahun 2004 menyatakan bahwa tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah sehingga diketahui bahwa Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam mencapai dan menstabilkan nilai rupiah. Oleh karena itu, Bank Indonesia berwenang dalam mengatur dan mengelola terhadap kelancaran Sistem Pembayaran Nasional (SPN)<sup>53</sup> dan wajarlah apabila dalam pelaksanaan uang elektronik diperlukan izin dari Bank Indonesia.

Penerbit yang menyelenggarakan uang elektronik diwajibkan untuk memperoleh izin dari Bank Indonesia, akan tetapi hal ini hanya berlaku bagi penyelenggara uang elektronik berjenis *close loop* yang dana *float*-nya kurang dari Rp.1.000.000.000,00 (Satu Milyar Rupiah). Penerbit yang memohon izin ke Bank Indonesia harus memenuhi persyaratan umum dan aspek kelayakan.<sup>54</sup> Firmansyah dan Ihsan menyatakan bahwa:<sup>55</sup>

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

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

Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik membagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran

---

<sup>53</sup> Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, *Op. Cit*, hlm. 62.

<sup>54</sup> Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

<sup>55</sup> Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, *Op. Cit*, hlm. 118.

(PJSP) ketika melakukan permohonan perizinan ke Bank Indonesia.

Pembagian PJSP ada 2 (dua), yaitu :

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

Izin sebagai penyelenggara uang elektronik berlaku selama lima tahun dan dapat diperpanjang berdasarkan dari permohonan oleh penerbit. Permohonan perpanjangan diajukan 6 (enam) bulan sebelum berakhirnya masa 5 (lima) tahun berlakunya izin tersebut.<sup>56</sup>

## **6. Pengawasan Uang Elektronik**

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

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

Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap SPN meliputi Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu atau APMK (kartu Anjungan Tunai Mandiri atau ATM, kartu debit, dan kartu kredit) dan uang elektronik.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> *Ibid*, hlm. 119.

<sup>57</sup> Serfianto, R. Dkk, *Op. Cit*, hlm. 48.

Pengaturan pengawasan terhadap uang elektronik terdapat dalam Bab VI (enam) Bagian kedua tentang Pengawasan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, yang dirangkum oleh Firmansyah dan Ihsan bahwa:<sup>58</sup>

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

Bank Indonesia dalam melakukan pengawasan secara langsung atau lebih tepatnya pemeriksaan dapat menugaskan pihak lain untuk mewakili Bank Indonesia. Pemeriksaan ini dilakukan secara berkala bahkan dapat dilakukan setiap waktu.<sup>59</sup> Sementara pengawasan secara tidak langsung dilakukan dengan cara memeriksa laporan yang wajib diserahkan oleh penyelenggara baik secara berkala maupun insidental.<sup>60</sup>

## **C. Gopay**

### **1. Profil Gopay**

Gopay merupakan produk uang elektronik yang diselenggarakan oleh PT Dompot Anak Bangsa yang memberikan akses pada konsumen terdaftar sebagai pengguna layanan gopay untuk melakukan transaksi.<sup>61</sup> Gopay atau sebelumnya disebut *go wallet* merupakan salah satu jenis

---

<sup>58</sup> Firmansyah Dan Ihsan Dacholfany, *Op. Cit.*, hlm. 122.

<sup>59</sup> Pasal 68 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

<sup>60</sup> Pasal 67 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

<sup>61</sup> Pasal 1 Ketentuan Penggunaan Gopay. Sumber: Gojek, 2019, *Ketentuan Penggunaan Gopay*, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/#gopay-tnc>, Diakses Pada 08 Desember 2019.

produk dari berbagai jenis uang elektronik yang tersebar di Indonesia. Gopay diluncurkan pada April 2016, kurang lebih setahun setelah diluncurkannya aplikasi gojek.<sup>62</sup> Gopay telah memiliki izin dari Bank Indonesia sejak tahun 2014 dengan nomor surat No. 16/98/DKSP tanggal 17 Juni 2014.<sup>63</sup> Izin tersebut dimiliki oleh PT Dompot Anak Bangsa, sebelumnya izin tersebut dipegang oleh PT MV *Commerce* Indonesia.<sup>64</sup>

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

Gopay diluncurkan sebagai solusi pengguna layanan gopay untuk melakukan pembayaran non-tunai. Gopay sebagai media alat pembayaran gopay dapat dilakukan di dalam aplikasi gojek, pembayaran pada pusat pembelanjaan maupun pedagang kaki lima yang merupakan *merchant*, pembayaran di *e-commerce*, pembayaran layanan angkutan

---

<sup>62</sup> Gopay Fact Sheet, Sumber: <https://Mail.Google.Com/Mail/U/0/#Inbox/Lxphbrlrgxkrjmtpmidxhmrggzmhcbcsxpmsbpcjkgb>, Diakses Pada Tanggal 14 Maret 2020

<sup>63</sup> Bank Sentral Republik Indonesia, 2020, *Informasi Perizinan Penyelenggara Dan Pendukung Jasa Sistem Pembayaran*, Sumber: <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Contents/Default.aspx>, Diakses pada 10 September 2020.

<sup>64</sup> *Ibid.*

massal (hal ini hanya tersedia di Trans Semarang), pembayaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Izin Mengemudi (SIM) di beberapa kota dan dapat melakukan donasi pada masjid dan yayasan secara elektronik.<sup>65</sup>

Gopay berdasarkan gopay *fact sheet* dipakai di 370 kota di Indonesia dan telah bermitra dengan 28 institusi keuangan.<sup>66</sup> 50% dari seluruh transaksi yang dilakukan di aplikasi gojek merupakan transaksi gopay.<sup>67</sup> Bahkan gopay telah dinobatkan sebagai perusahaan teknologi finansial paling proaktif yang mendukung gerakan nasional non-tunai pada tahun 2017 sehingga Gopay masuk ke daftar *Fortune Change the world* 2019 melalui gopay yang merubah percepatan inklusi finansial dan ekonomi digital Indonesia.<sup>68</sup>

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

---

<sup>65</sup> Gopay Fact Sheet, *Op.Cit.*

<sup>66</sup> *Ibid.*

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> *Ibid.*

Akun gopay sendiri terbuat otomatis ketika konsumen mendaftarkan akun di aplikasi gojek,<sup>69</sup> artinya gopay ini diakses melalui aplikasi gojek. Hal ini memudahkan konsumen dalam menggunakan aplikasi gojek dan fitur-fiturnya, khususnya gopay sehingga konsumen tidak perlu mendaftarkan 2 (dua) akun dalam satu aplikasi.

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

- a. Fitur bayar adalah fitur yang memungkinkan pengguna membayar barang dan/ atau jasa yang tersedia di aplikasi gojek dan *merchant* (mitra gojek). Serta, fitur ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transfer dana ke pengguna lainnya.
- b. Fitur isi saldo (*top up*) adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk mengisi nilai uang elektronik atau saldo pada akunnya. Pada juli 2018 isi saldo gopay dapat dilakukan 18 bank melalui ATM, *internet banking* dan *mobile banking*.<sup>70</sup>
- c. Fitur minta adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk meminta saldo pada pengguna lainnya. Artinya dengan menggunakan fitur ini saldo pada akun gopay pengguna lain dapat ditransfer ke akun gopay yang meminta saldo.
- d. Fitur *withdraw* (penarikan) adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transfer saldo dari akun gopay ke rekening bank

---

<sup>69</sup> Gojek, 2019, *Syarat Dan Ketentuan Penggunaan Go-Pay*, Sumber: <https://www.gojek.com/gopay/kebijakan-privasi/>, Diakses Pada 22 Desember 2019, Pukul 18.08 Wita.

<sup>70</sup> Gopay Fact Sheet, *Op.Cit.*

pengguna. Fitur *withdraw* hanya dapat digunakan oleh *verified account*. Fitur ini diluncurkan pada Maret 2017.<sup>71</sup>

- e. Fitur tagihan (*gobills*) adalah fitur yang memungkinkan bagi pengguna untuk membayar berbagai jenis tagihan secara mudah dan praktis. Dalam fitur ini, pengguna dapat membayarkan tagihan listrik, PDAM, asuransi kesehatan, PBB dan sebagainya. Fitur ini diluncurkan pada Oktober 2017.<sup>72</sup>
- f. Fitur pulsa (*gopulsa*) adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk membeli pulsa dan paket data tanpa harus meninggalkan tempat sehingga lebih mudah dan efisien. Fitur ini diluncurkan pada November 2016.<sup>73</sup>
- g. Fitur transfer dana adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk dapat mengirim sejumlah nilai uang elektronik (*saldo*) kepada pengguna lainnya. Fitur ini diluncurkan pada Maret 2017.<sup>74</sup> Untuk melakukan transfer dana, pengguna layanan *gopay* lainnya harus menggunakan fitur *bayar dan/ atau minta* terlebih dahulu, kemudian pengguna yang ingin mengirim *saldo* memasukkan nomor telpon pengguna lainnya yang terdaftar pada *gopay* dan apabila menggunakan *barcode*, pengguna hanya perlu melakukan *scan barcode* pada layar *smartphone* pengguna yang melakukan *minta saldo*.

---

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> *Ibid.*

<sup>73</sup> *Ibid.*

<sup>74</sup> *Ibid.*



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

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

Akun pengguna layanan gopay ada 2 (dua) jenis, yaitu akun tidak terverifikasi (*unverified account*) dan akun terverifikasi (*verified account*). Akun tidak terverifikasi tidak dapat menggunakan fitur penarikan dan fitur transfer dana, serta saldo hanya terbatas pada sejumlah Rp.2.000.000,00 (Dua Juta Rupiah). Akun terverifikasi dapat mengakses seluruh fitur yang tersedia dalam gopay dan batasan saldo adalah Rp.10.000.000,00 (Sepuluh Juta Rupiah).

## **2. Fitur *Withdraw***

Fitur *withdraw* atau penarikan adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan penarikan dari akun gopay pengguna ke

rekening bank tujuan. Fitur ini diluncurkan oleh PT Dompot Anak Bangsa pada Maret 2017. Fitur *withdraw* sendiri merupakan fitur transfer dana seperti yang disebutkan dalam Pasal 46 ayat (2) huruf a Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik merupakan transfer dana *person to account* dan fitur ini hanya boleh digunakan oleh akun terverifikasi. Awalnya fitur transfer dana dan fitur *withdraw* merupakan satu fitur yang sama pada gopay, kemudian PT Dompot Anak Bangsa membedakan fitur transfer dana dan fitur *withdraw* pada gopay agar memudahkan pengguna layanan gopay untuk melakukan transaksi.

Akun terverifikasi didapatkan dengan cara meng-*upgrade* akun gopay melalui pendaftaran menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan paspor bagi Warga Negara Asing (WNA). Kartu identitas pengguna yang digunakan masih harus berlaku dan difoto secara jelas, selain foto dari kartu identitas, diperlukan juga foto pengguna dengan kartu identitas yang telah difoto sebelumnya. Kedua foto tersebut kemudian dikirim dan menunggu verifikasinya. Akun yang telah mengirim dokumen tersebut akan dalam status *pending*, artinya dokumen telah terkirim dan sedang dalam proses pengecekan.

Ada 2 (dua) kemungkinan yang akan terjadi pada akun gopay, yaitu verifikasi disetujui atau verifikasi ditolak. Verifikasi disetujui artinya akun gopay tersebut berhasil di-*upgrade*. Sementara, verifikasi ditolak artinya ada dokumen yang tidak sesuai atau karena identitas tersebut telah terdaftar.

Akun terverifikasi dapat menggunakan fitur *withdraw* yang selalu dapat digunakan oleh pengguna. Fitur ini berguna bagi pengguna, apabila memasukkan saldo lebih daripada yang diinginkan. Berikut ini merupakan cara menggunakan fitur *withdraw* pada gopay:<sup>75</sup>

- a. Klik **lainnya** pada menu GO-PAY.
- b. Lalu pilih **Tarik**.
- c. Masukkan nominal penarikan uang di kolom **Jumlah Penarikan** dan pilih akun bank tujuan.
- d. Klik **Tarik** setelah memasukkan jumlah uang dan akun bank tujuan.
- e. Pelanggan akan melihat rincian transaksi, jika sudah sesuai klik **Konfirmasi**.
- f. Masukkan PIN GO-PAY
- g. Proses tarik Saldo GO-PAY ke rekening bank akan memakan waktu selama **1x24 jam**.

Pendaftaran akun bank ke dalam gopay harus dilakukan verifikasi terlebih dahulu agar dapat digunakan. Verifikasi pendaftaran akun gopay dilakukan agar dapat diketahui bahwa nomor rekening tersebut benar dan masih aktif untuk mencegah terjadinya kerugian terhadap pengguna layanan fitur *withdraw* ke depannya.

Penggunaan fitur *withdraw* membutuhkan pembayaran yang disebut biaya administrasi sekitar Rp.2.500,00 (Dua Ribu Lima Ratus Rupiah) untuk ke semua jenis rekening. Hal ini merupakan pembayaran jasa oleh pengguna layanan gopay terhadap PT Dompot Anak Bangsa yang menyelenggarakan pelayanan jasa uang elektronik (gopay).

Fitur *withdraw* dalam gopay sendiri memiliki manfaat untuk pengguna layanan fitur *withdraw* sebagai berikut:

---

<sup>75</sup> Gojek, 2018, *Cara Tarik Saldo (Withdraw) Go-Pay Ke Rekening Bank Kamu*, Sumber: <https://www.Gojek.com/Blog/Gopay/Cara-Withdraw-Go-Pay/>, Diakses Pada 08 Desember 2019, Pukul 01.52 Wita.

- a. Transfer saldo ke rekening apapun dengan biaya murah

Transfer saldo antar rekening biasanya memerlukan biaya yang bervariasi apabila menjadi nasabah bank. Biaya tersebut tergantung dari transfer saldo ke bank tujuan. Jika dilakukan transfer dilakukan ke sesama bank maka biayanya akan lebih murah, namun jika transfernya dilakukan ke bank yang berbeda maka biayanya akan jauh lebih mahal sehingga dengan penggunaan *withdraw* biayanya jauh lebih murah ke semua rekening bank yang mana biaya administrasinya hanya sekitar Rp.2.500,- (Dua Ribu Lima Ratus Rupiah).

- b. Transfer Saldo ke rekening tanpa perlu membuat rekening

Transfer saldo ke rekening tujuan sebelumnya diharuskan memiliki rekening atau harus menjadi nasabah pada bank tertentu. Namun, dengan kemunculan gopay sebagai uang elektronik yang memiliki berbagai fitur salah satunya adalah fitur *withdraw* pengguna tidak perlu lagi menjadi nasabah dari suatu bank sehingga pengguna dapat melakukan transfer ke rekening tujuannya hanya dengan memiliki akun gopay. Hal ini juga memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan melakukan *wirhdraw* ke rekening penjual toko *online*.

- c. *Withdraw* dapat menjadi solusi untuk transfer saldo ke rekening ketika saldo yang *ditop up* tidak sesuai yang diinginkan.

*Top up* saldo ke gopay kadang tidak sesuai yang diinginkan pengguna, oleh karena itu fitur *withdraw* merupakan solusi bagi pengguna untuk dapat melakukan transfer saldo kembali ke rekening.

Fitur *withdraw* merupakan transfer dana jenis *person to account* seperti yang dibahas sebelumnya. Fitur ini merupakan fitur yang tidak wajib ada dalam suatu produk uang elektronik. Fitur ini juga dimiliki oleh beberapa produk uang elektronik, seperti ovo, dana, linkaja dan lain sebagainya. Namun, fitur ini tidak disebut sebagai fitur penarikan atau *withdraw* seperti yang ada di gopay, tetapi disebut sebagai transfer via bank untuk dana, transfer untuk ovo, dan kirim uang untuk linkaja.

Biaya transaksi atau yang sering disebut biaya administrasi setiap produk uang elektronik biasanya berbeda-beda, untuk gopay sendiri biaya administrasi untuk menggunakan fitur *withdraw* adalah sekitar Rp.2.500 (Dua Ribu Lima Ratus Rupiah) dan minimal saldo yang dapat ditarik adalah Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah),<sup>76</sup> ovo menyatakan bahwa biaya transaksi transfer saldo ke bank adalah Rp.2.500 (Dua Ribu Lima Ratus Rupiah) dengan minimal penarikan Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah),<sup>77</sup> sementara linkaja dengan minimal transfer saldo Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah) ke bank biaya administrasinya Rp.6.500 (Enam Ribu Lima Ratus Rupiah) dan biaya administrasi gratis untuk transfer saldo ke bank

---

<sup>76</sup> Gojek, 2018, *Cara transfer Bank Gopay*, Sumber: <https://www.gojek.com/blog/gopay/cara-transfer-bank-go-pay/>, Diakses Pada 11 Oktober 2020.

<sup>77</sup> Ovo, 2019, *Biaya Layanan*, Sumber: <https://www.ovo.id/biaya-layanan>, Diakses Pada 11 Oktober 2020

Mandiri, BNI, BTN serta BRI,<sup>78</sup> dan dana biaya administrasi yang dibutuhkan untuk transfer saldo dengan minimal Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah) ke bank adalah Rp.4.500 (Empat Ribu Lima Ratus Rupiah), namun untuk minimal transfer saldo Rp.50.000 (Lima Puluh Ribu Rupiah) biaya administrasinya gratis.<sup>79</sup> Penyelenggara uang elektronik sewaktu-waktu dapat merubah biaya administrasi setiap transaksi layanan.

---

<sup>78</sup> LinkAja, 2020, *Frequently Asked Question*, <https://www.linkaja.id/faq>, Diakses Pada 11 Oktober 2020

<sup>79</sup> CNBC Indonesia, 2019, *Biaya Transfer Ovo Gopay Dana Vs Bank Mana Lebih Murah*, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191107102037-37-113342/biaya-transfer-ovo-gopay-dana-vs-bank-mana-lebih-murah>, Diakses Pada 11 Oktober 2020.