

**KAJIAN UANG ELEKTRONIK DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIKIH SYAFI'YAH
(Studi pada Aplikasi OVO)**

Amir Faqih

*Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Tigor441@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis uang elektronik pada aplikasi OVO khususnya pada pengguna klasifikasi OVO Club perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Fikih Syafi'iyah. Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer diambil melalui wawancara dan dokumentasi dan data sekunder berupa Undang-undang dan buku yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan fikih Syafi'iyah. Hasil yang didapatkan menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 bahwa pelaku usaha belum memenuhi kewajibannya secara utuh dalam memberikan informasi dan melayanani konsumen serta beritikad baik terhadap produk barang dan/atau jasa yang dimiliki. Menurut pandangan ulama Syafi'iyah bahwa akad pada transaksi dengan pengguna klasifikasi OVO Club haruslah akad wadi'ah, namun akad wadi'ah pada pengguna OVO Club tidak sah dikarenakan pengguna tidak bisa mengambil kembali uang atau saldo pada aplikasi yang pada dasarnya adalah hak pengguna.

Kata kunci: *Uang Elektronik Aplikasi OVO; Perlindungan Konsumen; Syafi'iyah*

Pendahuluan

Indonesia adalah Negara yang memiliki populasi muslim terbesar di seluruh dunia. Pada saat ini diperkirakan bahwa jumlah umat muslim mencapai 207 juta orang, sebagian besar menganut Islam aliran Sunni. Jumlah yang besar ini mengimplikasikan bahwa mayoritas populasi penduduk di Indonesia memeluk agama Islam. Kendati mayoritas penduduk beragama islam, negara ini bukanlah Negara Islam yang berdasarkan pada hukum-hukum Islam, justru Indonesia adalah Negara skuler demokratis tetapi dengan pengaruh Islam yang Kuat.¹

Islam merupakan sistem kehidupan yang sangat baik bagi seluruh ummat. Sebagai sistem kehidupan, Islam memberikan warna dalam setiap dimensi kehidupan manusia, tak terkecuali dunia ekonomi. Sistem Islam ini berusaha mendialektikkan nilai-nilai ekonomi dengan nilai akidah ataupun etika. Artinya kegiatan ekonomi dan perikatan lain yang dilakukan oleh manusia dibangun dengan dialektika nilai materialism dan spiritualisme berdasarkan sumber hukum syari'at Islam. Kegiatan ekonomi yang dilakukan tidak hanya berbasis nilai materi, akan tetapi terdapat sandaran transendental didalamnya, sehingga akan bernilai badah. Selain itu, konsep dasar Islam dalam kegiatan muamalah juga sangat konsen terhadap nilai-nilai

¹ <http://www.indonesia-investments.com/id/budaya/agama/islam/item248?>

humanisme. Diantara kaidah dasar dan hukum fikih muamalah adalah sebagai berikut; 1. Hukum asal dalam muamalah adalah mubah; 2. Konsentrasi fikih muamalahh untuk mewujudkan kemaslahatan; 3. Meninggalkan intervensi yang dilarang; 4. Menghindari eksploitasi; 5. memberikan toleransi dan tanpa unsur paksaan; 6. *Tablig, siddhiq, fathonah*, amanah sesuai sifat Rasulullah.²

Dalam tujuan menjaga hak sesama manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, maka timbul suatu hukum yang mengatur hubungan dan kegiatan memenuhi kebutuhan setiap individu. Hukum sendiri berasal dari bahasa arab yang berbentuk *mufrad* (tunggal). Kata jamaknya diambil alih dalam bahasa indonesia menjadi “hukum”. Hukum juga dinamakan *recht* yang berasal dari kata *rechtum*, di ambil dari bahasa latin yang berarti pimpinan atau tuntunan atau pemerintahan. Dalam Islam, hukum tentunya berasal dari Allah melalui Rasulullah dengan dua dasar sumber hukum umat Islam yaitu Al-Quran dan Hadis dengan tujuan untuk mengatur kehidupan manusia dan perjalanan aktivitas manusia dengan melaksanakan apa yang diperintahkan dan menjauhi apa yang dilarang oleh Allah swt.

Menjalankan aktivitas ekonomi adalah bagian yang tidak bisa dilepas dari kehidupan sehari-hari manusia. Aktivitas tersebut tentu saja berkaitan erat dengan tujuan penciptaan manusia, proses penciptaan manusia, hakikat penciptaan manusia, hakikat hidup manusia menurut Islam sebagaimana fungsi Islam yang tujuannya adalah kesuksesan manusia itu sendiri didalam dunia dan di akhirat, yakni dengan sukses dalam mengikuti aturan agama Islam.

Perkembangan zaman yang semakin modern ini, manusia dalam memenuhi kebutuhannya sering terjadi ketidak sesuaian antara norma dan perilaku manusia terlebih antara hubungan manusia dengan tuhanya. Seiring perubahan dalam masyarakat praktek bermuamalahpun ikut mengalami perubahan sehingga timbulah berbagai cara dan metode baru yang bermunculan dalam menjalani kehidupan bermuamalah. Seperti halnya praktek transaksi pembayaran yang dilakukan secara *on-line* atau melalui media elektronik yang dewasa ini marak dilakukan oleh masyarakat karena dianggap sangat membantu dan dinilai mudah dalam melakukan transaksi pembayaran terhadap pembelian barang atau jasa.

Teknologi memberikan banyak kemudahan dalam melakukan kegiatan bermuamalah, seperti halnya pada transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran yang mudah mengarah pada penggunaan kartu kredit. Namun penetrasi kartu kredit di Indonesia sendiri tidak semasih dinegara-negara lain. Produk tabungan sendiripun sudah menjadi alat bantu pembayaran namun masih belum merata diberbagai daerah di Indonesia. Namun kemudian mulai bergeser menjadi mekanisme pembayaran elektronik. Dengan semakin berkembangnya teknologi, kini pembayaran dapat dilakukan melalui smarphone menggunakan aplikasi android, yang tadinya pembayaran dalam transaksi barang atau jasa dilakukan menggunakan website atau sejenis kartu kredit. Salah satu aplikasi android yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran yaitu aplikasi OVO yang dapat di unduh melalui Google Store dan Aple IOS. Pembayaran secara elektronik menggunakan aplikasi OVO dapat digunakan sebagai media pembayaran ditempat perbelanjaan seperti Matahari Departement Store, hypermart, dan di berbagai *merchant* (pedagang) yang berda dibawah naungan Liipo Group yang dapat digunakan dan diakses melalui smart phone yang kita miliki.

Penggunaan aplikasi OVO dinilai dapat mempermudah proses pembayaran dengan mempersingkat waktu tanpa menunggu antrian terlalu lama, bukan hanya mempersingkat waktu, dengan menggunakan aplikasi OVO sebagai media pembayaran elektronik, dengan menggunakan aplikasi OVO tidak perlu repot-repot membawa uang cash berupa uang tunai disaat melakukan pembayaran. Dengan aplikasi OVO pembayaran dapat dilakukan secara singkat tanpa menunggu menerima kembalian seperti halnya membayar menggunakan uang tunai (metode pembayaran tradisional) karena saldo yang ada dalam aplikasi akan terpotong secara otomatis sesuai dengan jumlah uang yang harus dibayar, hanya saja kurang dari

² Dimyaudin Djuwaini, *fiqh Muamalah* (Bandung: CV Pustaka Sertia, 2001), 16

aplikasi OVO harus selalu terhubung ke internet atau harus dalam keadaan *on-line* ketika menggunakannya, ketika tidak terkoneksi ke internet ataupun ketika terjadi gangguan jaringan internet akan mengganggu transaksi pembayaran, tidak hanya kemudahan dalam melakukan pembayaran, dengan aplikasi OVO pengguna dapat mengumpulkan poin di berbagai *merchant* rekanan OVO. Aplikasi OVO tidak bisa digunakan diseluruh tempat perbelanjaan, layanan kesehatan, dan layanan jasa lainnya, aplikasi ini hanya bisa digunakan di *merchant* rekanan OVO di bawah naungan LIPPO, seperti Matahari Departement Store, Hypermart, Maxx Coffee, dan lain-lain.

OVO adalah aplikasi pembayaran elektronik yang baru resmi diluncurkan pada Maret 2017. Aplikasi OVO adalah salah satu *platform* yang digunakan sebagai media transaksi dalam melakukan pembayaran dengan metode pembayaran elektronik atau secara digital yang didalamnya terdapat saldo OVO Cash, dimana pengguna dapat mengoperasikan sepenuhnya aplikasi tersebut melalui ponsel android. OVO Cash sendiri adalah sejumlah uang atau dana berupa uang elektronik (*e-money*) yang dapat diakses melalui aplikasi OVO yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran di berbagai *merchant* rekanan, isi ulang (*top up*) dan pengecekan saldo.³

Untuk dapat menggunakan layanan aplikasi OVO, anda harus mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengikuti petunjuk yang telah tersedia pada aplikasi, selanjutnya pengguna harus melakukan pengisian saldo OVO cash melalui transfer ATM bersama/prima dan juga di berbagai *merchant* rekanan OVO. Cara untuk melakukan *top-up* (pengisian ulang saldo OVO cash) dapat dilakukan melalui ATM bersama/prima atau dengan cara lainnya dengan melakukan *top-up* diberbagai tempat, seperti Matahari Departement Store, Hypermart, Maxx Coffee, Books & Beyond, Bolt Zone, dan OVO Booth, dengan syarat dan ketentuan dalam melakukan pengisian ulang saldo OVO cash; 1. Memastikan nomo telepon; 2. *Top-up* yang telah berhasil tidak bisa dibatalkan atau dikembalikan dalam bentuk apapun; 3. *Top-up* tidak dikenakan biaya apapun; 4. Batasan minimum *top-up* disetiap *merchant* bervariasi mulai dengan Rp 50.000.

Aplikasi OVO memiliki dua kategori golongan dengan sistem yang berbeda yaitu OVO Club dan OVO primer. OVO Club adalah layanan uang elektronik *unregistered*, maksudnya adalah layanan yang ketika pengguna uang elektronik ini melakukan pengisian saldo pada aplikasi, pengguna tidak dapat melakukan penarikan uang tunai dari aplikasi, dan uang atau saldo yang terdapat pada aplikasi hanya bisa digunakan sebagai alat transaksi pembayaran pada *merchant* rekanan OVO. Sedangkan golongan OVO Primer adalah klasifikasi keanggotaan OVO dengan layanan uang elektronik *registered*, maksudnya adalah pengguna pada layanan uang elektronik ini dapat melakukan pengisian saldo uang elektronik dan dapat melakukan melakukan transaksi keuangan seperti melakukan penarikan tunai, transfer dana, dan transaksi keuangan lainnya.

Aplikasi OVO ini memiliki dua layanan, golongan, dan sistem uang elektronik yang berbeda dalam satu aplikasi OVO. Perbedaan dari setiap layanan yang disediakan oleh aplikasi bisa dirasakan oleh pengguna atau konsumen layanan aplikasi tersebut yang mana pada setiap golongan pengguna pada aplikasi ini memiliki perbedaan yang sangat signifikan, sehingga tidak sedikit pengguna pada aplikasi OVO ini yang merasa dirugikan dikarenakan layanan yang disediakan oleh aplikasi terutama pada golongan OVO club terlebih pada pengguna baru yang menggunakan aplikasi. Tidak sedikit konsumen yang menjadi pengguna baru pada aplikasi ini merasa dirugikan dengan layanan aplikasi dikarenakan mereka yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi merasa dikelabui karena kurangnya informasi mengenai aplikasi OVO mengenai layanan dan penggunaan aplikasi, karena ketika melakukan pendaftaran tidak dijelaskan bahwa mereka adalah pengguna uang elektronik dengan layanan *unregistered* dengan kata lain bahwa pengguna baru yang mendaftar dari aplikasi secara otomatis tergolong pada

³ <https://www.ovo.id/faq>

pengguna dengan klasifikasi keanggotaan OVO club, dimana yang sudah dijelaskan pada penjelasan sebelumnya bahwa pengguna dengan keanggotaan OVO Club hanya bisa menggunakan aplikasi sebagai alat atau media pembayaran dan tidak bisa melakukan transaksi keuangan yang lain seperti transfer dana dan penarikan tunai, sedangkan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi dan kegunaannya adalah sepenuhnya sebagai alternatif tempat penyimpanan uang atau sebagai dompet *on-line* yang bisa di gunakan kapan saja saat dibutuhkan. Dari sini menunjukkan bahwa pihak usaha penyedia layanan tidak memberikan penjelasan ataupun memberi klausul yang jelas dan dapat dipahami oleh siapa saja mengenai sistem dan status keanggotaan pengguna yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi, sehingga pengguna aplikasi yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi merasa dirugikan oleh pihak penyedia layanan, sedangkan aplikasi OVO ini dapat diakses secara umum oleh masyarakat dan siapapun dapat menggunakannya secara bebas dan tidak menutup kemungkinan bahwa di kemudian hari akan ada banyak pengguna yang merasakan dirugikan.

Dalam hukum perjanjian, istilah klausula baku disebut juga dengan klausula eksonerasi dimana dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Akad atau *al-aqd*; perikatan, perjanjian, dan permufakatan. Pertalian *ijab* (penyataan melakukan ikatan) dan *Qabul* (penyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh. Yang dimaksud dengan “yang sesuai dengan kehendak syariat” adalah, bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak boleh apabila tidak sejalan dengan kehendak syara’, misalnya kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain atau merampok kekayaan orang lain.⁴

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat pula disebut dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan dimasyarakat.⁵ Yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁶

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, pendekatan itu sendiri adalah persoalan yang berhubungan dengan dengan cara seseorang meninjau dan dengan cara bagaimana dia menghampiri persoalan tersebut sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya. Sedangkan pendekatan sosiologis adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dan menemukan kebenaran dengan menggunakan metode berfikir induktif dan kriterium kebenaran koresponden serta fakta yang digunakan untuk melakukan proses induksi dan pengujian kebenaran secara koresponden adalah fakta yang mutakhir.⁷ Objek pada penelitian ini adalah pengguna pada aplikasi OVO yaitu aplikasi yang menyediakan layanan uang elektronik

⁴ Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan Di Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2009), 18

⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), 15

⁶ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet. 2, 1998), 36

⁷ Soejono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), 13-14

berbasis *on-line* dan *mobile*, lokasi penelitian yang dilakukan adalah di halaman aplikasi OVO pada Google Play Store.

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah sumjek dari mana data itu diperoleh.⁸ Maka sumber data adalah asal dari mana data itu diperoleh dan didapatkan oleh peneliti, baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi: 1) Sumber data ini adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data primer dalam penelitian ini adalah informasi awal yang bersumberkan dari keluhan pengguna OVO dan keluhan yang terdapat pada ulasan aplikasi di website Google playstore. 2) Sumber data skunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Fungsi sumber data skunder adalah membantu memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pebanding. Data pelengkap yang dikorelasikan dengan data primer dapat berupa informasi dari orang lain, dokumentasi, artikel di internet, media massa, dan media sosial yang menjadi referensi terhadap tema yang diangkat yaitu mengenai kajian uang elektronik pada aplikasi OVO dengan Undang-undang yang berlaku dan perspektif fikih Syafi'iyah.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan simpel random sampling. Tipe random, yakni dimana setiap elemen untuk dijadikan sampel dengan teknik pengambilan dengan cara acak (*random*), secara sederhana dapat dilakukan dengan *lotre*.⁹ Untuk pengguna pada aplikasi OVO pada kategori pengguna OVO Club, pada penelitian ini menggunakan sampel tipe random, dari sekian banyak pengguna aplikasi OVO pada kategori OVO Club. Populasi pengguna secara umum diambil dari Followers pada akun twitter OVO yaitu @ovo_id, karena keterbatasan penulis, penulis hanya mengambil sampel untuk dijadikan sebagai bahan penelitian sebanyak 4 orang secara acak karena hanya 4 orang pengguna OVO Club ini yang bisa meluangkan waktu untuk di wawancarai yaitu; Kiki Andry (@kikiandri), Hamidah Nurul (@nurulhamida326), Agus Agung (@agusagung2), Albert Cahyadi (25 tahun) warga Makasar (@albert_aje).

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga metode, diantaranya adalah: 1) Interview merupakan suatu bentuk komunikasi verbal. jadi suatu percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Adapun macam-macam wawancara ada dua yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, pokok-pokok yang dijadikan dasar pertanyaan diatur secara sangat terstruktur. Sedangkan wawancara tak terstruktur merupakan wawancara yang berbeda dengan terstruktur, pertanyaan biasanya tidak disusun terlebih dahulu, malah disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik *responden*. Dalam proses wawancara demikian kadang-kadang terjadi terwawancara atau pewawancara sudah mengajari semua yang ada dibenaknya dan apa yang diketahuinya pada lawan bicaranya.¹⁰ Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara terstruktur dengan mempersiapkan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada orang yang diwawancarai dengan pertanyaan yang sama pada setiap orang yang di wawancara. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagian dilakukan dengan cara online melalui sosial media dan sebagian dilakukan dengan cara interview langsung terhadap pengguna aplikasi. 2) Observasi atau pengamatan adalah suatu situasi yang asli dan bukan buatan manusia secara sengaja. Pengamatan dilakukan langsung untuk mendeskripsikan setting, kegiatan yang terjadi yang dilakukan oleh pengguna aplikasi dalam mengoperasikan aplikasi dengan tujuan sebagai alat atau media transaksi uang elektronik. 3) Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis atau gambar. Sumber data tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, dan foto terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini penulis memanfaatkan media internet dalam mengumpulkan

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). 129

⁹ Joko Subyagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), 30

¹⁰ Lexy J. Mleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013) 191

data berupa dokumentasi pada halaman atau akun resmi OVO berupa media sosial twitter, *feedback* pengguna yang terdapat pada ulasan aplikasi di dalam website Google Play Store, dan pengguna di lingkungan mahasiswa.

Pengelolaan data harus sesuai dengan keabsahan data.¹¹ Cara kualitatif artinya adalah menguraikan data dalam bentuk kalimat yang tertur runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Adapun tahapan-tahapan dalam menganalisis data yaitu: 1) *editing*, Editing adalah kegiatan yang dilakukan setelah menghimpun data di lapangan. Proses ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadangkala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya yang kurang bahkan terlewatkan. Oleh karena itu, untuk kelengkapan penelitian ini, maka proses editing ini sangat diperlukan dalam mengurangi data yang tidak sesuai dengan tema penelitian ini, yaitu kajian mengenai uang elektronik perspektif fikih Syafi'iyah dan Undang-undang perlindungan konsumen studi pada aplikasi OVO. 2) *classifying*, Agar penelitian ini lebih sistematis, maka data hasil wawancara diklasifikasikan berdasarkan kategori tertentu yaitu berdasarkan pertanyaan dalam rumusan masalah, sehingga data yang diperoleh benar-benar memuat informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. 3) *verifikasi*, Verifikasi data adalah mengecek kembali dari data-data yang sudah terkumpul untuk mengetahui keabsahan datanya apakah benar-benar sudah valid dan sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Jadi tahap verifikasi ini merupakan tahap pembuktian kebenaran dan untuk menjamin valid data yang telah terkumpul. Verifikasi ini dilakukan dengan cara mendengarkan dan mencocokkan kembali hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dalam bentuk rekaman atau tulisan dari hasil wawancara peneliti ketika wawancara, kemudian menemui sumber data subyek dan memberikan hasil wawancara dengannya untuk ditanggapi apakah data tersebut sesuai dengan yang diinformasikan olehnya atau tidak. Disamping itu, untuk sebagian data peneliti memverifikasikan dengan cara triangulasi yaitu mencocokkan (*cross-check*) antara hasil wawancara dengan subyek yang satu dengan pendapat subyek lainnya, sehingga dapat disimpulkan secara oposional.

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis ransaksi. Jadi dalam analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data-data yang telah diperoleh. Setelah data dari obyek penelitian terkumpul dengan metode pengumpulan data yang telah dijelaskan di atas, maka penulis akan mengelolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹² Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul, sehingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Penggunaan Aplikasi OVO Klasifikasi Pengguna OVO Club Tinjauan Undang-undang perlindungan konsumen

Metode pembayaran elektronik dengan menggunakan uang elektronik yang lebih dikenal dengan electronic money (*e-money*) karakteristiknya lebih berbeda dengan metode pembayaran elektronik yang disebutkan sebelumnya, karena penggunaan uang elektronik tidak selalu

¹¹ Andi Prastowo, *Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), 236

¹² Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed., Rev (Jakarta: Rineka Cipta Karya, 2010), 248

membutuhkan proses otorisasi untuk pembebanan ke rekening pengguna atau nasabah yang memakainya, hal itu dikarenakan pada e-money sudah terekam sejumlah nilai uang yang berupa saldo. Pada prinsipnya jika orang yang mempunyai e-money sama halnya dengan orang yang mempunyai uang tunai, hanya saja nilai uang yang dimiliki dikonversikan dalam bentuk elektronik (*e-money*).

Salah satu penyedia layanan uang elektronik atau *e-money* yang dapat digunakan sebagai salah satu metode pembayaran elektronik adalah *e-money* yang terdapat pada aplikasi OVO, yang di dalamnya disebut dengan OVO cash. OVO adalah aplikasi pembayaran elektronik yang resmi diluncurkan pada Maret 2017. Di bawah naungan PT Visionet Internasional, aplikasi OVO mencoba memberikan solusi keuangan mobile terpadu yang dapat digunakan oleh setiap kalangan baik kalangan menengah keatas maupun kalangan menengah kebawah, aplikasi OVO memfokuskan diri pada jaringan bisnis yang dimiliki oleh grup perusahaan Lippo, dalam artian bahwa aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk melakukan pembayaran di merchant rekanan OVO yang berada di dalam naungan Lippo. Dengan demikian Lippo mengarahkan masyarakat dalam ruang bisnisnya dengan kemudahan dalam bertransaksi di berbagai merchant yang berada di dalam naungan Lippo. Sebagai garis besar, OVO ingin menjangkau layanannya sebagai sebuah *simple payment system* dan *smart financial services*. Dari berbagai merchant yang berada di dalam naungan Lippo.

Direktur PT Visionet Internasional (OVO) Adrian Suherman mengatakan jumlah pengguna aplikasi OVO 9,5 juta pengguna. "sampai Rp 1 juta per hari. Jadi pendongkrak 9,5 juta tersebut salah satu faktor yang konsumen kita suka adalah kemudahan di mana kalau kita bisa pakai aplikasi ini salah satunya kemudahan untuk membayar parkir kalau sebelumnya orang parkir harus ngantri *line*-nya panjang, dipakai (didownload) di smartphone enggak usah ngantri langsung bisa keluar mudah," kata Adrian di Hotel JS Luwansa. Diketahui, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk telah bekerja sama dengan PT. Visionet Internasional (OVO) sebagai upaya memperluas layanan transaksi dan mengakselerasi gerakan nasional non tunai. Direktur Teknologi Informasi dan Operasi Bank Mandiri, Rico Usthasia Frans mengatakan, sebagai tahap awal kerja sama ini nantinya nasabah Bank Mandiri dan pengguna OVO dapat melakukan transaksi di jaringan merchant yang telah bekerja sama dengan Bank Mandiri maupun OVO.¹³

Di lain itu OVO juga telah bermitra dengan Grab untuk menyediakan layanan uang elektronik. Dengan kerja sama tersebut, pengguna aplikasi Grab sudah bisa menggunakan GrabPay untuk membayar biaya perjalanan mereka. Bukan hanya dengan Bank Mandiri dan Grabb, OVO juga telah melakukan kerjasama dengan Lion Air Group. Dengan kerja sama yang dilakukan oleh OVO dengan Grab membuat OVO menjadi aplikasi alternatif bagi penumpang pengguna jasa Grab, tidak dipungkiri bahwa saat ini jasa transportasi *on-line* seperti Grab banyak diminati oleh masyarakat.

Penggunaan aplikasi OVO tidaklah lepas dari sistem *e-money* yang ada didalamnya, semua transaksi yang dilakukan menggunakan aplikasi OVO secara penuh menggunakan uang elektronik, Bank Indonesia (BI) menyesuaikan peraturan tentang uang elektronik melalui Peraturan Bank Indonesia No.20/6/2018. Ada 15 pokok peraturan di dalam PBI tersebut yang disesuaikan. Kepala Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI Onny Widjanarko menjelaskan, hadirnya penerbitan uang elektronik ini dilatarbelakangi oleh model bisnis uang elektronik yang semakin bervariasi, penyelenggaraan uang elektronik yang perlu didasarkan pada kondisi keuangan yang baik, keterkaitan penyelenggaraan uang elektronik dan kegiatan bisnis lain yang semakin erat dan kompleks. "Selain itu karena adanya disparitas kinerja penyelenggara berizin dan makin beragamnya pihak yang mengajukan uang elektronik," ujar

¹³ <https://www.merdeka.com/uang/jumlah-pengguna-ovo-ditargetkan-capai-20-juta-orang-hingga-akhir-tahun.html>

dia dalam acara media briefing di Bank Indonesia.¹⁴ pengaturan mengenai uang elektronik sendiri di Indonesia diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, pasal 1 ayat 3 menjelaskan dan mengartikan uang elektronik 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”*¹⁵

Kemudian pada pasal 1 ayat 4 menjelaskan tentang nilai tukar uang elektronik sebagai alat tukar yang sah dan kegunaannya, dalam ayat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

*“Nilai Uang Elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana”*¹⁶

OVO sebagai salah satu penyedia uang elektronik di Indonesia, diluncurkan oleh PT. Visionet Internasional telah mendapatkan izin sebagai penyelenggara uang elektronik dengan surat dan tanggal izin No. 19/661/DKSP/Srt/B tanggal 7 Agustus 2017 dan mulai efektif sejak 22 Agustus 2017.¹⁷

Berdasarkan semua ulasan diatas, hadirnya OVO sebagai penyedia uang elektronik serta media untuk melakukan pembayaran elektronik telah memberikan manfaat besar bagi masyarakat seperti mempersingkat waktu dalam transaksi pembayaran, mengumpulkan OVO Point yang nantinya dapat di gunakan di berbagai merchant rekanan OVO, dan sebagai dompet elektronik yang berisikan uang elektronik sehingga ketika lupa membawa dompet bisa memanfaatkan aplikasi OVO di smart phone. Dengan kehadiran aplikasi OVO ini pun diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk ikut mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), yaitu gerakan penggunaan alat pembayaran non tunai yang dicanangkan Bank Indonesia sejak Agustus 2014, yang diharapkan dapat mencakup sedikitnya 25 persen penduduk Indonesia pada tahun 2024 nanti, atau 10 tahun sejak tahun pencatangannya.

Perlu diketahui bahwa pada aplikasi OVO terdapat dua golongan pengguna, yaitu pengguna dengan klasifikasi OVO Club dan pengguna Dengan klasifikasi OVO Primer. Pengguna dengan klasifikasi OVO Club adalah golongan pengguna aplikasi OVO yang melakukan pendaftaran langsung melalui aplikasi, pengguna dengan kasifikasi OVO Club ini hanya bisa menggunakan aplikasi hanya sebatas melakukan pembayaran secara elektronik dan tidak bisa menggunakan aplikasi sebagai media dengan layanan keuangan lainnya dalam aplikasi, dalam artian bahwa pengguna tidak bisa menggunakan aplikasi sebagai media untuk melakukan transfer dana pada sesama pengguna dan tranfer pada rekening bank. Pengguna dengan klasifikasi OVO Primer adalah golongan pengguna yang mana pengguna melakukan pendaftaran secara langsung di gerai OVO dengan menyertakan identitas sesuai informasi identitas KTP pengguna, pengguna dengan klasifikasi OVO Primer ini bukan hanya menggunakan aplikasi sebagai media pembayaran secara elektronik namun dapat secara keseluruhan menikmati layanan aplikasi secara penuh, seperti melakukan transfer dana sesama pengguna, transfer dana pada rekening bank, dan layanan keuangan lainnya. Untuk pengguna dengan klasifikasi OVO Club agar dapat menikmati layanan keuangan seperti halnya pengguna dengan klasifikasi OVO Primer haruslah mengupgread keanggotaannya menjadi pengguna dengan klasifikasi OVO Primer.

Kurangnya informasi mengenai layanan pada aplikasi membuat pengguna yang telah melakukan pendaftaran yang kemudian dikategorikan pengguna OVO Club merasa dirugikan

¹⁴ <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20180507155118-37-13972/ini-aturan-lengkap-uang-elektronik-terbaru>

¹⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

¹⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

¹⁷ <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>

dengan kurangnya informasi mengenai fasilitas terhadap layanan kategori OVO Club, pengguna yang menyadari hal itu, setelah melakukan pengisian saldo OVO cash pengguna tidak bisa melakukan transaksi transfer dana karna bahwasanya kategori pengguna OVO Club tidak dapat melakukan transaksi transfer dana melalui aplikasi. Tidak hanya kurangnya informasi mengenai fasilitas terhadap layanan yang disediakan, pengguna yang kemudian ingin meng-*upgread* keanggotaannya menjadi pengguna OVO Primer mendapatkan kesulitan dalam melakukan *upgread*, dimana tidak semua daerah di Indonesia pengguna dapat menemukan gerai OVO, dan ada pula pengguna yang telah melakukan *upgread* keanggotaan pada OVO Primer di gerai OVO namun tidak mendapatkan verifikasi ataupun setelah melakukan *upgread* keanggotaan tetap saja tidak berubah keanggotaannya.

Dari aplikasi Google Play Store dapat diketahui bagaimana respon pengguna serta penilaian terhadap aplikasi yang digunakan seperti halnya penilaian atau *feedback* pada aplikasi OVO, dari setiap pengguna yang menggunakan layanan aplikasi OVO yang dapat ditemukan banyaknya penilaian dengan ketidakpuasan pengguna pada aplikasi. Seperti yang terjadi pada salah satu pengguna pada aplikasi OVO yang diungkapkan oleh Jefris Okdean, bahwa; sudah dua kali melakukan *upgread* dengan mendatangi gerai OVO namun tetap saja tidak merubah status keanggotaan pengguna menjadi OVO Primer, Dyah Eka Putri mengungkapkan; tidak dapat melakukan transfer sesama pengguna OVO karna belum melakukan *upgread* sedangkan setiap melakukan *upgread* selalu gagal. Surya Wibisana; setelah melakukan *upgread* di Hypermart dengan menyertakan identitas sesuai KTP serta mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran namun tetap saja status keanggotaan tidak berubah, dan masih banyak keluhan pengguna lain mengenai aplikasi yang kebanyakan memiliki keluhan yang sama.¹⁸ Seperti dari hasil data melalui wawancara dari pengguna aplikasi OVO klasifikasi OVO Club sebagai berikut:

Pada pertama kali melakukan pendaftaran melalui aplikasi pengguna tidak mengetahui mengenai keanggotaan aplikasi OVO, pada awalnya pengguna dalam menggunakan aplikasi bertujuan hanya untuk transaksi pembayaran tanpa mengetahui bahwa dengan keanggotaan OVO Club pengguna tidak dapat melakukan transaksi keuangan seperti transfer dana dan melakukan penarikan di *merchant* rekanan OVO, ketika pengguna telah menyadari bahwa pengguna dengan klasifikasi OVO Club tidak dapat melakukan transaksi keuangan seperti transfer sesama pengguna dan transaksi keuangan lainnya, dengan keadannya yang sedemikian pengguna melakukan *upgread* dengan mendatangi langsung gerai OVO namun status keanggotaan OVO pada aplikasi tidak berubah, dengan waktu yang lama sekitar dua bulan lebih pengguna selalu menanyakan status mengenai keluhannya dengan mengirimkan pesan kepada *customer service* namun tanggapannya lambat dan berbelit-belit dan tidak ada perubahan status kepenggunaan pada aplikasi.¹⁹

Saat penggunaan aplikasi tidak ada kendala mengenai pengoperasiannya, namun ketika melakukan transfer sesama pengguna aplikasi tidak bisa, pengguna melakukan *upgrad* kepenggunaannya melalui gerai OVO yang berlokasi di Malang Town Square dan dsurun menunggu selama dua puluh empat jam, namun setelah melakukan *upgread* dari satu hari melakukan *upgread* status kepenggunaan aplikasi tidak berubah dan tetap tidak bisa melakukan transfer sesama pengguna OVO, pengguna sudah mengirimkan pesan keluhannya melalui email dan aplikasi whatsapp namun respon hanya disuruh menunggu dan bersabar dengan tanpa memberikan kepastian yang jelas tentang status kepenggunaannya, sehingga dengan keadaan tersebut pengguna merasa dirugikan.²⁰

sebelum menggunakan OVO mendapatkan informasi mengenai aplikasi yaitu melalui teman, pemahan pengguna terhadap aplikasi adalah sebagai media atau aplikasi untuk transaksi

¹⁸ Observasi, *Pengamatan Terhadap Penilaian Pengguna Pada Aplikasi*, pada 29 Juli 2018

¹⁹ Cahyadi, *Wawancara*, (Twitter, 31 Juli 2018)

²⁰ Kiki Andry, *Wawancara*, (Twitter: 28 Juli 2018)

pembayaran dipusat pembelian seperti Matahari Departemen Store dan Hypermart. Pengguna mendaftarkan diri sebagai pengguna aplikasi dengan mengikuti intruksi dari temannya dan bagaimana cara penggunaannya. Dalam menggunakan aplikasi pengguna tidak menemukan kendala dalam pengoperasian aplikasi, setelah pengguna telah memiliki cukup banyak saldo dan ingin menggunakan uang yang ada dalam aplikasi untuk kebutuhan lain pengguna merasa kebingungan dengan cara bagaimana mengambil saldo atau uang yang ada dalam aplikasi, dari sini pengguna mulai mencari cara bagaimana agar dapat mengambil dana atau saldo di aplikasi, dengan mengikuti intruksi yang muncul di aplikasi untuk meng-*upgread* status kepenggunaan aplikasi. Pengguna yang telah melakukan *upgread* melalui aplikasi dengan mengikuti intruksi dari aplikasi dan telah sukses namun status kepenggunaan pada aplikasi tidak berubah, sehingga dengan keadaan itu pengguna merasa dirugikan dengan tidak berubahnya status kepenggunaannya pada aplikasi yang pada akhirnya pengguna tidak bisa melakukan penarikan tunai dari aplikasi atau mengambil uang atau saldo yang ada pada aplikasi.²¹

Pengalaman penggunaan aplikasi sebagai pengguna aplikasi OVO, pengguna merasa dirugikan dengan status kepenggunaannya sebagai pengguna aplikasi OVO Club karena tidak bisa melakukan transaksi keuangan transfer dana, ketika ingin melakukan transfer ke nomor rekening bank pengguna sendiri pengguna tidak dapat melakukan transfer, karena uang atau saldo didalam aplikasi cukup besar dan tidak bisa di ambil, pengguna merasa dirugikan dengan sistem atau kebijakan aplikasi. Awalnya pengguna tidak mengetahui mengenai klasifikasi kepenggunaan aplikasi OVO, karena memang ketika mendaftar sebagai pengguna aplikasi hanya bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran dalam menggunakan jasa ojek online dan pembayaran di Matahari Departemen Store, pengguna sudah mencoba melakukan *upgread* melalui aplikasi namun tidak pernah sukses dan status kepenggunaan tidak berubah, pengguna sudah melaporkan keluhannya kepada *Customer Service* OVO melalui email namun balasannya berbelit-belit tanpa memberikan kejelasan mengenai status keluhannya.²²

Dari hasil wawancara tersebut secara umum menjelaskan bahwa beberapa pengguna merasa dirugikan dengan kurangnya informasi tentang layanan dan fasilitas mengenai penggunaan aplikasi, sehingga dari kurangnya informasi tersebut membuat pengguna dikelabui oleh aplikasi dan tidak dapat menikmati layanan aplikasi dengan semestinya. Pengguna sebagai konsumen sudah seharusnya terpenuhi haknya untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan keadaan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha serta pelayanan yang baik dan benar, penyampaian informasi dari pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa merupakan hal paling utama yang wajib diterima oleh konsumen sebelum barang dan/atau jasa diterima dan kemudian digunakan oleh konsumen, seperti yang telah di cantumkan dalam pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut
- 3) Hak atas informasi yang benar
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan atau untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak di diskriminatif

²¹ Agus Agung, *Wawancara*, (Twitter: 2 Agustus 2018)

²² Hamidah Nurul, *Wawancara*, (Twitter: 6 Agustus 2018)

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²³

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen pasal 5 angka 3 ditekankan bahwa mendapatkan informasi terhadap barang dan/atau jasa merupakan hak mutlak bagi konsumen. Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dapat dikenal dengan cacat intruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak informasi yang jelas yang benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.²⁴

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen pasal 7 huruf b, dan c, mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang menjelaskan bahwa, pelaku usaha haruslah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi yang sebenarnya serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, dan memperlakukan serta melayani konsumen secara benar dan jujur, menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.²⁵ Secara keseluruhan kewajiban pelaku usaha yang termuat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) 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.²⁶

Dari peraturan tersebut sudah jelas bahwa pelaku usaha dalam hal ini pihak pengelola OVO memiliki kewajiban untuk memberikan informasi secara baik dan benar sehingga bisa dipahami secara penuh oleh pengguna serta memberikan pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas secara menyeluruh di setiap daerah yang mudah ditemukan oleh pengguna sehingga pengguna benar-benar terfasilitasi dengan adanya aplikasi OVO tersebut, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dan aplikasi tersebut benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat yang menggunakan dengan tujuan yang jelas dan penggunaan yang benar sesuai ketentuan dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sebaliknya bagi para konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.²⁷ Dalam Undang-undang bahwa beritikad baik bagi pelaku usaha sangat ditekankan meliputi semua kegiatan usaha yang dilakukan, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha mengenai kegiatan usaha dalam

²³ UU No.8/1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 5

²⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ke7 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 41

²⁵ UU No.8/1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 7, Huruf b,c, dan d

²⁶ UU No.8/1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*, pasal 7

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ke7 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 54

beritikad baik sejak dimulainya perencanaan barang dan/atau jasa. Berbeda dengan konsumen yang kewajibannya hanya beritikad baik dalam melakukan kegiatan transaksi pembayaran terhadap barang dan/atau jasa sebagai objek transaksi. Pelaku usaha dan konsumen sudah seharusnya patuh serta mengikuti peraturan yang telah ditetapkan terlebih bagi pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya, hal ini agar di kemudian hari tidak terjadinya kerugian bagi kedua belah pihak khususnya konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa, sesuai dengan tujuan terbentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini menjamin kepastian hukum bagi para konsumen, Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepatuhan hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Adapun tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari aksesoris negatif pemakaian barang/jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan perlindungan konsumen sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

OVO Club pada Aplikasi OVO Menurut Perspektif Fikih Syafi'iyah

Aplikasi OVO merupakan suatu produk yang menyediakan pelayanan transaksi keuangan elektronik, dalam hal ini produk jasa yang disediakan oleh OVO merupakan objek dari suatu akad antara pengguna dengan pihak pengelola OVO. Objek Akad menurut ulama syafi'iyah haruslah memenuhi lima syarat sahnya suatu akad, diantaranya bahwa objek akad harus jelas dan diketahui oleh pihak-pihak yang bertransaksi, syarat ini disepakati juga oleh ulama mazhab lain, hanafiyah, malikiyah, dan hanabilah. Jika syarat ini tidak terpenuhi maka akan menimbulkan suatu konsekuensi akad, dalam hal konsekuensi ini para ulama berbeda pendapat. Oleh karena ulama syafi'iyah menggolongkan syarat harus diketahuinya objek akad sebagai syarat *in'iqod* maka ulama syafi'iyah berpendapat jika syarat ini tidak terpenuhi akad akan batal, sebagaimana disebutkan oleh doctor syekh wahbah azzuhaili dalam kitabnya Al-Fiqhul Islami Wa Adiliatu sebagai berikut:

في المعقود عليه: كون المعقود عليه مالا متقوماً يباح الانتفاع به شرعاً أو طاهراً غير نجس، موجوداً، مقدور التسليم، معلوماً غير مجهول، كلها شروط متفق عليها؛ إلا أن الجهالة تفسد البيع عند الحنفية، وتبطله عند الجمهور

“objek akad harus berupa sesuatu yang berharga yang dibolehkan penggunaannya menurut syarak, suci tidak najis, harus sudah ada, bisa diserahkan terimakan, dan diketahui oleh parihak yang bertransaksi, semua syarat ini disepakati oleh semua ulama mazhabnya, hanya saja ketidakjelasan objek akad itu menjadikan akad rusak menurut ulama hanafiyah, dan menjadikan akad batal menurut mayoritas ulama mazhab”

Hal serupa disebutkan oleh ulama syafi'iyah dalam kitab Alfiqhul Manhaji Alalmazdhabil Imammi Assyafi'i dijelaskan bahwa:

أن يكون معلوماً للعاقدين: فلا يصح البيع إذا كان في المبيع أو الثمن جهالة لدى العاقدين أو أحدهما، تقضي في الغالي إلى النزاع والخصومة، لأن في ذلك غرراً، وقد علمت أنه - صلى الله عليه وسلم - نهى عن بيع الغرر. فلا يصح بيع ما يجهله العاقدان أو أحدهما²⁸

“tidak sah sebuah akad yang mana para pihak yang bertransaksi tidak mengetahui jelas terkait objek transaksinya, yang mana ketidak jelasan tersebut bias menimbulkan persengketaan. Sesungguhnya dalam hal ini mengandung ghoror, sedang diketahui bahwasanya rasullullah melarang transaksi yang mengandung ghoror. Maka tidak sah transaksi atas objek yang tidak diketahui secara jelas oleh para atau salah satu para [ihak yang bertransaksi]”

Ketereangan serupa juga dijelaskan oleh ulama syafiiyah yang lain yakni oleh syekh sulaiman bin Muhammad bin umar al bujairomii assyafi’I dalam kitabnya Hasyatul Bujairomi Ala Syarhil Manhaj bahwa, terkait syarat objek akad yang harus diketahui oleh para pihak yang bertransaksi itu juga harus diketahui secara detail oleh orang yang bertransaksi. Menurut beliau syarat ini memberikan pemahaman bahwa bukan hanya objek akad harus jelas tetapi orang yang bertransaksi juga harus mengetahui dengan jelas para pihak yang bertransaksi, dengan kata lain meskipun objek akad sudah jelas para pihak juga harus mengetahui dan memahami objek akad yang sudah jelas tersebut.²⁹

Sebagai pelaku usaha sudah menjadi keharusan memberikan informasi mengenai barang dan/atau jasa yang menjadi objek dari transaksi dalam bermuamalah. Kebenaran informasi mengenai objek akad yang ditransaksikan merupakan sebab utama timbulnya suatu permasalahan atau sengketa diantara para pihak yang bertransaksi. Dilihat dari transaksi yang dilakukan oleh pengguna aplikasi OVO bahwa transaksi tersebut memiliki kemiripan dengan akad ijarah, namun menurut ulama Syafi’iyah dijelaskan bahwa ijarah adalah suatu akad atas jasa atau manfaat suatu benda dengan bayaran tertentu atas penggunaan manfaat barang yang menjadi objek akad, seperti yang dijelaskan dalam kitab al-Fiqhu al-Manhaji Ala Mazdhabi as-Syafi’i, dijelaskan bahwa rukun akad ijarah ada empat yaitu, orang yang bertransaksi, akad ijab Kabul, jelasnya manfaat barang, dan terdapat ujah.³⁰

Dalam transaksi penggunaan aplikasi OVO lebih tepatnya menggunakan akad wadiah karena aplikasi digunakan sebagai media pengimanan uang yang berupa uang elektronik yang bias digunakan dalam setiap waktu yang dibutuhkan. ulama Syafi’iyah mengenai akad wadiah berpendapat sebagai berikut:

Dalam kitab Kifayatul akhyar, disebutkan bahwa Wadi’ah secara bahasa adalah:

اسم لعين يَضَعُهَا مَالِكُهَا أَوْ نَائِيهِ عِنْدَ آخَرٍ لِيَحْفَظَهَا

“nama untuk barang atau harta yang dititipkan oleh pemiliknya atau wakilnya kepada orang lain untuk dijaga”

Hal tersebut selaran dengan keterangan yang jelaskan dalam kitab Fathul qorb al mujib:

وتطلق لغة على الشيء المودوع عند غير صاحبه للحفظ

“wadi’ah secara bahasa diucapkan untuk sesuatu yang dititipkan kepada orang lain untuk dijaga”

Namun arti bahasa tersebut sudah menunjukkan maksud dari akad wadi’ah, tetapi perlu diketahui bahwa arti tersebut adalah arti secara bahasa, dengankan menurut istilah adalah:

وتطلق شرعا على العقد المقتضي للاستحفاظ.

“diucapkan atas akad yang memberikan konseku hukum (atas orang yang dititipi) untuk menjaga”

²⁸ Dr. Mustofa al-Khon, Dr. Mustofa al-Bhigho, dan Ali as-Syarbaji, *al-Fikhu al-Manhaji Ala Madzhabil Imam as-Syafi’I* (Damaskus: Qarul Qolam, 1992), Juz 6, 64

²⁹ Syekh Sulaiman Bin Muhammad Bin Umar Al Bujairomii Assyafi’I, *Hasyatul Bujairomi Ala Syarhil Manhaj* (Mesir: Al-halabi, Maktaba Syamila, 1950), Juz 2, 182

³⁰ Dr. Mustofa al-Khon, Dr. Mustofa al-Bhigho, dan Ali as-Syarbaji, *al-Fikhu al-Manhaji Ala Madzhabil Imam as-Syafi’I* (Damaskus: Qarul Qolam, 1992), Juz 6, 139

Menurut zuhaili, wadi'ah adalah pemberian mandat untuk menjaga sebuah barang yang dimiliki seseorang dengan cara tertentu.

Disebutkan dalam kitab al-Fiqhu al-Manhaji ala Mazhab Imam as-Syafi'i mengenai syarat dan rukun barang yang dititipkan adalah sebagai berikut: yang dimaksud dengan barang yang dititipkan adalah objek dari akad wadi'ah yang dilakukan. Syarat dari barang yang dititipkan adalah barang yang di muliakan oleh syara', artinya bahwa ia merupakan barang yang dimiliki dan dapat disimpan meskipun tidak berupa harta yang bernilai dan najis, seperti contoh anjing yang digunakan untuk berburu. Sedangkan barang yang tidak dimuliakan oleh syara' tidak boleh dititipkan, seperti babi.³¹ Dan orang yang dititipi wadi'ah harus menjaganya dengan aman, jika wadi'ah diminta kembali, tetapi tidak mau memberikannya padahal dia mampu untuk mengembalikan sehingga barang itu pun rusak, maka dia harus menanggungnya.³² Pada dasarnya orang yang menerima barang titipan tidak berkewajiban menjamin, kecuali bila ia tidak melakukan kerja dengan sebagai mana mestinya atau melakukan jinayah terhadap barang titipan.

(وَلَهُمَا) يَغْنِي لِلْمَالِكِ (الاسْتِزْدَادُ وَ) لِلْوَدِيعِ (الرَّدُّ كُلُّ وَقْتٍ) لِحَوَازِهَا مِنَ الْجَانِبَيْنِ³³

“pemilik barang boleh meminta barang untuk dikembalikan kapan saja dan orang yang dititipi boleh mengembalikan barang kapan saja”

Diperjelas dalam kita al-Fiqhu al-Manhaji Ala Mazdhabi as-syafi'i

عقد الوديعة عقد جائز: أي لكلٍ من العاقدين فسخه متى شاء دون إذن العاقد الآخر، فلمودع ان يسترد الوديعة متى شاء، وللوديعة ان يردها عليه ايضاً متى شاء. فإذا طلبها المالك وجب على الوديعة ردها له عند طلبه قدر الإمكان، لقوله تعالى: "إن الله يأمركم ان تؤدوا الأمانات الى أهلها" (النساء: 58) ولا يعني ردها حملها إلى صاحبها، وانما المراد ان يخلي بينه وبينها³⁴

Akad wadi'ah merupakan akad yang mempunyai sifat jawaz(boleh), maksudnya masing-masing dari orang yang bertransaksi boleh membatalkan akad kapanpun tanpa ijin dari pihak yang lain, orang yang menitipkan barang boleh meminta barang yang dititipkan kapanpun, dan orang yang dititipi boleh mengembalikan barang kapanpun. Apabila sipemilik barang meminta barang dikembalikan maka orang yang dititipi wajib mengembalikan barang yang di minta semampunya (sesuai keadaan orang yang dititipi), sebagaimana firman Allah SWT 'sesungguhnya Allah memintahkan kamu sekalian untuk memberikan kepercayaan kepada ahlinya' Annisa' 58, bukan berarti waji mengembalikan barang yang ia bawa kepada pemiliknya, akan tetapi ia mau melepaskan akad atas barang yang dititipkan antara dia dan barang tersebut. Dari seluruh penjelasan yang telah dipaparkan diatas menunjukkan bahwa transaksi atau akad yang dilakukan dengan OVO Club menurut fikih Syafi'iyah adalah suatu transaksi yang tidak sempurna secara fikih atau tidak sah ditinjau dari akad wadi'ah dikarena barang atau uang yang dititipkan dengan menggunakan layanan pada OVO Club tidak memberikan kekuasaan penuh untuk mengambil uang sewaktu-waktu pengguna ingin mengambil yang pada dasarnya uang yang terdapat pada aplikasi merupakan hak milik pengguna aplikasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah di uraikan diatas, dengan di landaskan pada rumusan dari masalah yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat

³¹ Dr. Mustofa al-Khon, Dr. Mustofa al-Bhigho, dan Ali as-Syarbaji, *al-Fikhu al-Manhaji Ala Madzhabil Imam as-Syafi'I* (Damaskus: Qarul Qolam, 1992), Juz 7, 89-90

³² Mustafa Dib al-Bugha, *Fikh Islam Lengkap Penjelasan Hukum-Hukum Islam Mazdhab Syafi'i* (Solo: Media Zikir, 2009), 322.

³³ Suamsuddin Muhammad Bin Abil Abbas Ahmad Bin Hamzah Syhabudin al-Romli, *Nihayatul Muhtaj ila Syarhil Minhaj* (Beirud: Darul Fikri, 1984), Juz 6, 115

³⁴ Dr. Mustofa al-Khon, Dr. Mustofa al-Bhigho, dan Ali as-Syarbaji, *al-Fikhu al-Manhaji Ala Madzhabil Imam as-Syafi'I* (Damaskus: Qarul Qolam, 1992), Juz 7, 91

disimpulkan sebagai berikut: Ditinjau dari Undang-undang perlindungan konsumen, bahwa produk jasa pada aplikasi belum sesuai dengan menurut Undang-undang perlindungan konsumen tentang kewajiban sebagai pelaku usaha untuk memberikan informasi yang baik dan benar terhadap produk barang dan/atau jasa serta memberikan edukasi mengenai produk, dan beritikad baik dalam melakukan usaha, kewajiban tersebut terdapat dalam UU No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b dan c., mengenai hak konsumen dalam UU No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 angka 3 ditegaskan bahwa konsumen memiliki hak terhadap informasi yang benar atas produk yang menjadi objek dari transaksi.

Menurut pandangan Ulama Syafi'iah dilihat dari transaksi dan tujuan penggunaan aplikasi OVO akad yang di gunakan merupakan akad wadi'ah, akan tetapi akad wadi'ah pada aplikasi OVO kategori pengguna OVO Club tidaklah sah secara fikih karena pengguna tidak dapat mengambil uang atau saldo pada aplikasi, yang pada dasarnya uang atau saldo pada aplikasi merupakan hak sepenuhnya milik pengguna.

Daftar Pustaka

- Al-Bugha, Mustafa Dib. *Fikh Islam Lengkap Penjelasan Hukum-Hukum Islam Mazhab Syafi'i*. Solo: Media Zikir, 2009.
- Al-Khon, Dr. Mustofa. Dkk. *al-Fikhu al-Manhaji Ala Madzhabil Imam as-Syafi'I*. Damaskus: Qarul Qolam, 1992.
- Al-Romli, Suamsuddin Muhammad Bin Abil Abbas Ahmad Bin Hamzah Syhabudin. *Nihayatul Muhtaj ila Syarhil Minhaj*. Beirut: Darul Fikri, 1984.
- Arikunto, Suahrsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Assyafi'I, Syekh Sulaiman Bin Muhammad Bin Umar Al Bujairomii. *Hasyatul Bujairomi Ala Syarhil Manhaj*. Mesir: Al-halabi, Maktaba Syamila, 1950.
- Djuwaini Dimyudin. *Fiqh Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Sertia, 2001.
- <http://www.indonesia-investments.com/id/budaya/agama/islam/item248?>
- <https://www.ovo.id/faq>
- J.Meleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Ed.,Rev. Jakarta: Rmaja Rosda Karya, 2010.
- J.Mleong, Lexy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Miru, Ahmadi. dan Yono, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Ke7. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Muhammad. *Model-model Akad Pembiayaan Di Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2009
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 *tentang Uang Elektronik*
- Prastowo, Andi. *Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012
- Soekanto, Soejono. & Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2001

Subyagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1999

Sunggono, Bambang. *Metodelogi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet. 2, 1998

UU No.8/1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002