

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Setelah dijelaskan dan diuraikan sebagaimana tercantum dalam keseluruhan bab yang sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pihak penyelenggara aplikasi OVO terhadap pengguna aplikasi yang harus lebih diperhatikan adalah tanggung jawab atas keamanan, khususnya pada kontrol keamanan transaksi dan keandalan jaringan transaksi yang digunakan. Sehingga dapat mengurangi terjadinya kegagalan *top-up* dana pengguna. Pihak penyelenggara aplikasi OVO memberikan pertanggungjawaban dan menguraikannya di dalam ketentuan, upaya-upaya yang dapat dilakukan jika terjadi perselisihan atau pertentangan. Pihak OVO akan menyelesaikan segala perselisihan atau pertentangan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat. Namun dalam ketentuan penyelesaian perselisihan yang telah diuraikan oleh pihak OVO, pihak OVO tidak secara khusus mengatur tentang pemberian ganti rugi ataupun penyelesaian perselisihan jika terjadi kegagalan *top-up* dana pengguna. Pihak OVO juga membebankan seluruh biaya dan

pengeluaran jika terjadi arbitrase kepada pihak pengguna. Menurut Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, seluruh biaya dibebankan kepada pihak yang kalah. Pasal 19 UUPK menguraikan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 19 ayat (4) UUPK menyatakan bahwa, ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 27 menyatakan bahwa, penyelenggara sistem elektronik wajib melindungi penggunanya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik yang diselenggarakannya. Lalu, dalam Pasal 20 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa, penyelenggara sistem elektronik wajib memiliki dan menjalankan prosedur dan sarana untuk pengamanan sistem elektronik dalam

menghindari gangguan, kegagalan dan kerugian. Karena didalam klausul yang dibuat oleh pihak aplikasi OVO, tidak ada klausul yang menjelaskan tentang kerugian dan prosedur jika terjadi kegagalan *top-up* dana.

2. Perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi OVO tidak mengatur secara spesifik khususnya dalam terjadinya kegagalan *top-up* dana pengguna, dan kenyamanan pengguna. Aplikasi OVO belum cukup memenuhi apa yang menjadi hak-hak pengguna, sedangkan pengguna aplikasi berhak mendapatkan perlindungan hukum. Peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun tidak ada poin khusus di dalam undang-undang ini yang mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam penggunaan aplikasi *mobile payment*. Sedangkan peraturan yang digunakan untuk mengatur aplikasi *mobile payment* adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dalam undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan tanggung jawab pelaku usaha atas kegagalan *top-up* dana yang dialami oleh konsumen dalam aplikasi OVO. Sehingga dibutuhkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi

Elektronik yang secara khusus mengatur tentang penyelenggara sistem elektronik. Menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK, konsumen dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Hal ini dapat dilakukan jika memang upaya damai sudah tidak dapat ditempuh, agar konsumen mendapatkan apa yang menjadi haknya.

#### **B. Saran**

1. Bagi pemerintah, seharusnya mengatur regulasi mengenai pembayaran elektronik, agar pengguna aplikasi *mobile payment* yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha mendapatkan perlindungan hukum yang jelas. Hal ini dikarenakan banyaknya kasus kerugian yang dialami oleh konsumen yang muncul dalam masyarakat, akibat kegagalan *top-up* dana dalam penggunaan aplikasi OVO. Oleh karena itu perlu dibuat suatu ketentuan dalam undang-undang mengenai perlindungan konsumen terhadap kegagalan *top-up* dana pengguna dalam penggunaan aplikasi *mobile payment*.
2. Bagi pelaku usaha, khususnya pihak penyelenggara aplikasi OVO harus sadar dan paham akan pentingnya hak-hak konsumen. Pelaku usaha juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen atas terjadinya kegagalan *top-up* dana yang bukan

merupakan kesalahan konsumen dengan memberikan pengembalian sejumlah uang atau ganti rugi sesuai dengan kerugian yang diderita konsumen.

3. Bagi konsumen, konsumen sebaiknya lebih teliti dan berhati-hati lagi dalam melakukan transaksi elektronik ataupun dalam melakukan *top-up* dana untuk aplikasi OVO untuk menghindari kegagalan *top-up* dana pengguna pada aplikasi OVO.

