

Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet GO-PAY Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

**Amanda Maharani Fachri¹ Fatimah Az Zahra² Khalita Putri³
Siti Najla Nur Najma⁴ Dr. Muthia Sakti⁵**

¹ Fakultas Hukum, UPN Veteran Jakarta

² Fakultas Hukum, UPN Veteran Jakarta

³ Fakultas Hukum, UPN Veteran Jakarta

⁴ Fakultas Hukum, UPN Veteran Jakarta

⁵ Fakultas Hukum, UPN Veteran Jakarta

Corresponding email: 2210611259@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstrak: Dampak revolusi digital khususnya dalam pengembangan sistem pembayaran non-tunai di Indonesia, dengan fokus pada penggunaan e-wallet, terutama GO-PAY. E-wallet menjadi penting dalam transaksi digital, memberikan kemudahan dan efisiensi. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa masalah yang dihadapi pengguna e-wallet, seperti kegagalan transaksi dan layanan pelanggan yang lambat. Penulis berusaha menjawab rumusan masalah, termasuk teknis pembayaran GO-PAY, perlindungan hukum bagi pengguna e-wallet, dan tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan. Kasus kerugian pengguna, baik materiil maupun imateriil, dijelaskan sebagai fokus utama penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan pendekatan studi kepustakaan. Studi literatur dan analisis teori dan regulasi menjadi dasar untuk memahami perlindungan hukum dan tanggung jawab dalam penggunaan e-wallet GO-PAY. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna e-wallet GO-PAY dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun demikian, masih terdapat kasus kerugian yang dialami pengguna, dan penulis menyoroti tanggung

jawab perusahaan, khususnya PT Gojek Indonesia, untuk memberikan ganti rugi. Artikel ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai perlindungan hukum bagi pengguna e-wallet dan menekankan pentingnya tanggung jawab perusahaan dalam menjaga kepercayaan pengguna. Sebagai saran untuk penelitian lebih lanjut, penulis bisa mengeksplorasi solusi konkret untuk meningkatkan layanan pelanggan e-wallet dan mengurangi insiden kerugian yang dialami pengguna.

Kata Kunci : Konsumen, Perlindungan, GO-PAY

A. Pendahuluan

Revolusi digital memiliki dampak yang menonjol pada berbagai aspek kehidupan individu di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Negara kita merasakan pengaruhnya dan harus memiliki kemampuan dan keberanian untuk bersaing dengan negara-negara lain dalam menghadapi berbagai tantangan di era digital. Dalam dunia yang semakin berkembang ini, peran uang menjadi sangat krusial. Oleh karena itu, perkembangan sistem pembayaran berkembang dengan cepat, mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar, yang akhirnya lebih disukai oleh masyarakat luas. Kemajuan ini telah mendorong pergeseran peran sistem pembayaran, yang sebelumnya didasarkan pada uang tunai, menjadi uang elektronik sebagai bentuk sistem pembayaran non-tunai.

Uang elektronik adalah sebuah konsep modern dalam sistem pembayaran yang tidak memiliki bentuk fisik, atau biasa disebut sebagai uang tanpa tunai. e-wallet memiliki pengertian yang berbeda. E-wallet, atau dompet elektronik, sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Pasal 1 Angka 7 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016, adalah suatu media berbasis elektronik yang fungsi utamanya dapat disamakan dengan tempat penyimpanan uang elektronik sebagai salah satu metode pembayaran.

Dompet elektronik merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena melalui teknologi digital orang menjadi lebih dimudahkan saat ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi dengan orang yang jaraknya jauh.

Keberadaan teknologi digital merupakan peluang bagi seorang pelaku usaha untuk memperdagangkan jasanya dan melakukan persaingan bisnis. Di Indonesia sendiri telah terdapat berbagai macam perusahaan e-wallet. Salah satu dompet elektronik milik Indonesia adalah GO-PAY yang sudah ada sejak tujuh tahun lalu, yang tepatnya pada tahun 2016 oleh PT Dompet Anak Bangsa. Perlu diketahui bahwa terdapat beberapa layanan dompet elektronik yaitu GO-PAY, Dana, Ovo, dan T-cash.

Dalam Penelitian ini, penulis berfokus kepada kasus pengguna e-wallet GO-PAY yang mengalami kerugian pada pemakaian e-wallet ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna GO-PAY (kerugian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening e-wallet GO-PAY maupun rekening Bank (ketika melakukan transaksi sudah tertera tulisan “berhasil”, namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo e-wallet pengguna sudah terpotong) , maupun kerugian immateriil seperti rasa kecewa dan tidak nyaman akibat pelayanan customer service e-wallet GO-PAY yang sangat lambat sehingga membuang waktu pengguna dengan tercuma yang kemudian akan mengurangi rasa kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan e-wallet GO-PAY.

Dalam hal ini penulis mencantumkan rumusan masalah, antara lain Bagaimana teknis pembayaran GO-PAY?, Perlindungan Hukum apa saja yang tertera bagi Pengguna E-WALLET GO-PAY yang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen?, Bagaimana cara menangani dan cara tanggung jawab perusahaan terhadap para pelanggan setia GO-PAY? Untuk itu, mengingat betapa penting adanya hukum yang melindungi konsumen e-wallet GO-PAY. dan pentingnya sistem pertanggung jawaban pihak pelaku penyedia e-wallet GO-PAY. Maka penulis memiliki minat lebih dalam untuk membuat artikel mengenai “Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet GO-PAY Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penulisan ini adalah Metode Kualitatif. Metode Kualitatif sendiri merupakan pendekatan kajian pustaka atau studi kepustakaan yaitu dengan menelaah yang berisi peraturan perundangan-undangan, teori-teori yang relevan dengan masalah-

masalah penelitian dan dokumen-dokumen terkait lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur dengan membaca, mempelajari, dan mengkaji literatur-literatur yang telah dikumpulkan mengenai Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet GO-PAY Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Teknis Pembayaran GO-PAY

GO-PAY merupakan salah satu fitur pembayaran yang berada pada aplikasi Gojek. Gojek sendiri berada pada naungan PT Gojek Indonesia. PT Gojek Indonesia adalah perusahaan teknologi digital yang membantu masyarakat serta sebagai solusi dari masalah yang sedang terjadi saat ini seperti lebih cepat sampai pada tujuan, menghindari keterlambatan dalam bekerja, dan meminimalisir waktu. Go-Jek menjadi mitra bagi pengendara-pengendara Ojek untuk mempermudah masyarakat menghadapi kemacetan dan kepadatan penduduk Ibu kota. Go-Jek bukan hanya menyediakan layanan untuk mengantarkan seseorang mencapai tempat tujuannya, namun Go-Jek sudah memiliki berbagai produk untuk memberikan kemudahan terhadap masalah masyarakat saat ini. Layanan Go-Jek terdiri dari Go-Ride, Go-Mart, Go-Food, Go-Glam, Go-Clean, Go-Box, Go-Car, Go-Send, Go-Massage, Go-Tix, GoBusway, Go-Med, Go-Auto, dan GO-PAY.

GO-PAY sendiri merupakan sebuah layanan dompet digital atau elektronik yang digunakan untuk bertransaksi pada layanan gojek ataupun pada transaksi-transaksi online lainnya. GO-PAY memiliki berbagai keunggulan, diantaranya adalah pembayaran yang mudah untuk setiap transaksi layanan Go-Jek, transaksi tanpa uang kembalian, dan mendapatkan berbagai macam potongan harga untuk pengguna GO-PAY. Saat ini GO-PAY sudah terintegrasi dengan bank-bank besar di Indonesia demi kemudahan untuk melakukan isi saldo ke dalam Go-pay. Salah satu mitra kerja sama Bank dengan pihak GO-PAY adalah Bank BCA. Dengan adanya kerja sama tersebut para konsumen ataupun pengguna GO-PAY dapat melakukan transaksi transfer melalui Bank BCA, seperti ketika ingin Top-up saldo GO-PAY, pengguna langsung dapat mengisi saldo GO-PAY melalui M-Bca/ Bank Transfer/Via ATM.

Layanan yang ada pada GO-PAY terdapat 3 (tiga) yaitu Pembayaran, Top Up (Pengisian saldo) dan Transfer saldo GO-PAY :

- a. Pembayaran merupakan layanan pembayaran melalui GO-PAY untuk membayar tagihan transaksi ke bisnis yang menawarkan layanan yang dapat dilakukan melalui GO-PAY. Setiap transaksi pembayaran akan otomatis mengurangi saldo GO-PAY dengan jumlah yang sama sesuai transaksi pengeluaran.
- b. Top Up (Pengisian saldo) merupakan layanan untuk mengisi saldo pada akun Go- Pay yang bisa dilakukan melalui driver Gojek, transfer melalui bank tertentu, pengisian melalui minimarket seperti alfamart/ alfamidi dan platform lain yang ditentukan oleh PT. Dompot Anak Bangsa.
- c. Transfer saldo GO-PAY merupakan layanan untuk mentransfer saldo GO-PAY pada akun lain yang secara otomatis akan mengurangi saldo yang tercantum dalam akun GO-PAY dan ini akan meningkatkan jumlah saldo pada akun lain yang menerima transfer. Pengguna layanan GO-PAY, bisa melakukan pembayaran dengan cepat, mudah, dan praktis untuk segala layanan yang tersedia pada aplikasi Go-jek.

Adapun beberapa layanan tersebut yaitu, Pembayaran transportasi atau antar jemput (Go-ride, Go-car, dan Go-bluebird), Pembayaran layanan pesan dan antar makanan (Go-food), Pembayaran layanan pengiriman atau angkutan barang (Gosend dan Go-box), Pembayaran layanan booking dan pembelian tiket bioskop (Gotix), Pembayaran layanan petugas kebersihan (Go-clean), Pembayaran layanan pembelian pulsa (Go-pulsa), Pembayaran layanan jasa belanja (Go-mart dan Goshop), Pembayaran tagihan listrik, BPJS, Voucher Google Play, Multifinance, dan Internet serta Kabel TV (Go-bills), Transfer saldo ke sesama pengguna (GO-PAY

Transfer) (berlaku hanya pada akun yang sudah terdaftar atau terdata identitasnya (Verified Account)), Penarikan saldo (GO-PAY Withdrawal) (sama dengan penggunaan GO-PAY transfer yaitu Cuma berlaku pada akun yang sudah terdaftar atau terdata identitasnya (Verified Account)).

Cara registrasi atau pendaftaran pada penggunaan layanan GO-PAY cukup dengan melakukan instalasi dan ikuti proses registrasi pada aplikasi Go-jek yang sudah ada didalam handphone dan

melakukan isi ulang saldo Go- pay sesuai dengan kebutuhan untuk tahap awal, begitupun selanjutnya jika saldo sudah habis, maka diisi ulang agar tetap bisa digunakan dan dimanfaatkan terus kartu GO-PAY tersebut. Dapat dilihat bahwa penggunaan layanan GO-PAY sangatlah membantu dalam proses transaksi yang dilakukan. GO-PAY sendiri memiliki aturan-aturan dan kebijakannya tersendiri dalam layanan penggunaannya.

2. Perlindungan Hukum Pengguna E-WALLET GO-PAY ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dompet elektronik atau Uang Elektronik merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena melalui teknologi digital orang menjadi lebih dimudahkan saat ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi dengan orang yang jaraknya jauh. Keberadaan teknologi digital merupakan peluang bagi seorang pelaku usaha untuk memperdagangkan jasanya dan melakukan persaingan bisnis. Dengan kemudahan tersebut tentunya pelaku usaha dapat menjangkau lebih banyak konsumen, serta bagi konsumen sendiri hal tersebut dapat memudahkan dalam setiap transaksi.

Legalitas GO-PAY sendiri telah diatur pada peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. GO-PAY adalah uang elektronik yang lingkup penyelenggaraannya berupa open loop, dengan Media penyimpanan nilai uang elektronik berjenis server based, dan untuk pencatatan identitasnya bisa berupa registered dan unregistered. Dengan adanya legalitas tersebut menunjukkan bahwa GO-PAY telah memiliki legalitas yang mengatur ketentuan layanannya dan telah memenuhi syarat BI. Namun, dengan adanya kemudahan transaksi tersebut tidak jarang para pengguna atau konsumen mengalami sebuah kendala ataupun kerugian dari penggunaan e-wallet GO-PAY tersebut. Pengguna e-wallet GO-PAY masih sering mengalami kerugian pada pemakaian e-wallet ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna GO-PAY (kerugian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening e-wallet GO-PAY maupun rekening Bank (ketika melakukan transaksi sudah tertera tulisan “berhasil”, namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo e-wallet pengguna sudah terpotong), ketika memesan fitur Go-jek pengemudi tidak datang dan

telah menyelesaikan pesanan sehingga saldo dari pengguna terpotong langsung, adanya pembobolan saldo oleh pihak tertentu yang tidak bertanggung jawab, maupun kerugian immateriil seperti rasa kecewa dan tidak nyaman akibat pelayanan customer service e-wallet GO-PAY yang sangat lambat sehingga membuang waktu pengguna dengan tercuma yang kemudian akan mengurangi rasa kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan e-wallet GO-PAY.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan dasar hukum yang sangat penting sebagai penjamin kepastian hukum pengguna saat bertransaksi elektronik. Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah diatur mengenai pengertian transaksi elektronik yang merupakan perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik hal ini tercantum pada Pasal 1 angka 2. Yang termasuk ke dalam subjek disini yakni produsen, konsumen, dan server. Yang dimaksud konsumen disini ialah pengguna aplikasi dompet elektronik GO-PAY. Antar subjek hukum ini memiliki hak yang setara dan saling berhubungan dalam uang elektronik ini khususnya dompet elektronik.

Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berisi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada pengguna yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum. Setiap pengguna jasa layanan GO-PAY memiliki hak untuk menerima kompensasi jika terjadi kerugian pada transaksi pengguna tersebut. Selain itu, Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, serta kepastian hukum bagi konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya merupakan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian terdapat 3 (tiga) hak dasar dalam melindungi konsumen, yaitu :

- a. Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik dari kerugian personal dan kerugian harta kekayaan;

- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Dari hak dasar tersebut, jika konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak konsumen harus dipenuhi oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak tersebut akan melindungi konsumen dari kerugian berbagai aspek.

Tujuan dari adanya perlindungan konsumen/pengguna GO-PAY sebagai berikut

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian konsumen untuk selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan pengguna layanan GO-PAY tentunya merupakan hal yang sangat penting dalam merealisasikan transaksi yang aman dan terpercaya. GO-PAY juga memiliki beberapa jaminan bagi pengguna layanannya, seperti jaminan saldo kembali. Jaminan saldo kembali ini terjadi apabila konsumen mengalami tiga permasalahan sebagai berikut:

- a. Brute force:
Pengambilalihan akun Gojek/GO-PAY secara paksa dan kamu menemukan saldo GO-PAY/limit GO-PAY/saldo reward GO-PAY Coins. tidak sesuai di saat tidak melakukan transaksi.
- b. Phone loss:
Akun digunakan secara tidak bertanggungjawab akibat kehilangan perangkat seluler yang masih terhubung dengan

akun Gojek/GO-PAY dan menyebabkan adanya kerugian pada saldo GO-PAY/limit GO-PAYLater/saldo reward GOPAY Coins.

c. Driver tidak menjemput atau menjalankan pesanan:

Status pesanan terselesaikan namun pesanan tidak diantar atau pelanggan tidak dijemput oleh driver yang mengakibatkan adanya kerugian material berupa saldo yang terpotong.

Jika pengguna mengalami kendala tersebut, maka pengguna layanan GO-PAY dapat langsung melaporkan kejadian tersebut pada layanan GO-PAY yang berada pada aplikasi Go-jek dengan menekan tombol “Laporkan Masalah” atau dapat langsung melaporkan masalah pada aplikasi GO-PAY. Setelah melaporkan kejadian tersebut tentunya laporkan akan diteruskan kepada Customer Service dan akan segera diproses. Pihak GO-PAY sendiri juga telah menandatangani nota kesepahaman dengan pihak Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tentang peningkatan upaya perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Upaya peningkatan dan perlindungan yang dilakukan, yaitu dengan menjamin data pribadi pengguna, menjamin keamanan dalam bertransaksi antara konsumen dan pelaku usaha, serta meningkatkan fitur-fitur yang ada pada GO-PAY. GO-PAY berkomitmen dalam memastikan penggunaannya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi digital, menerapkan standar keamanan teknologi tertinggi, edukasi pengguna agar terhindar dari segala penipuan, dan jaminan saldo kembali.

3. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha E-WALLET GO-PAY

Tanggung jawab merupakan suatu tindakan kesediaan dalam mengambil segala sesuatu yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukannya. Tanggung jawab tidak dapat dipisahkan dari hak dan kewajiban. Secara umum, alasan penuntutan pidana atas tanggung jawab kerugian dapat dibagi menjadi dua kategori.

- a. Ingkar janji atau wanprestasi janji terjadi apabila salah satu pihak melanggar kontrak (perjanjian) yang dibuat oleh kedua belah pihak yang memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hal ini memungkinkan satu pihak untuk menuntut berdasarkan hubungan kontrak yang dilanggar.
- b. Perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) adalah sengketa hukum yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum, yang belum tentu terdapat hubungan kontraktual

antara para pihak, tetapi dalam hal itu jelas-jelas terdapat suatu perbuatan yang merugikan pihak yang lain. Kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan mungkin bersifat sebab akibat. Berdasarkan kedua hal tersebut, Dapat dilihat bahwasannya hak mendasar konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat pelaksanaan usaha, yaitu kelalaian atau perbuatan melawan hukum.

Sebagai pelaku usaha e-wallet, GO-PAY bertanggung jawab untuk menjaga keadilan dan keamanan sistem GO-PAY yang dimiliki dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna. GO-PAY juga harus menjaga serta merahasiakan data pribadi pengguna seperti nama, alamat dan nomor telepon mereka. Hubungan hukum dengan PT. Gojek Indonesia merupakan operator dengan konsumen sebagai pengguna transaksi online GO-PAY. Hubungan hukum ini menimbulkan kewajiban hukum. Hubungan hukum antara para pihak timbul atas dasar suatu perjanjian yang mengikat para pihak sesuai dengan kontrak. Hubungan hukum dengan PT. Gojek Indonesia dan Konsumen diatur dalam perjanjian elektronik mengenai ketentuan penggunaan aplikasi Gojek (Perjanjian Elektronik).

Ada berbagai karakteristik kontrak elektronik yang perlu diketahui diantaranya adalah: Kontrak elektronik dapat diselesaikan bahkan di lokasi terpencil melintasi batas negara melalui Internet. Para pihak dalam kontrak elektronik tidak bertemu secara langsung (phaseless), bahkan mungkin tidak bertemu sama sekali. Rosa Agustina, dalam Vanda Widyawati Putri Augusti dan Sunarho, menyatakan bahwasannya kontrak elektronik adalah suatu kontrak yang dibuat seluruhnya atau sebagian oleh badan-badan dalam suatu jaringan komputer yang saling berhubungan.

Perjanjian ini dapat berbentuk dokumen elektronik atau media elektronik, seperti situs web, email, atau teknologi lainnya. Hal tersebut telah diatur sesuai pasal Pasal 1 angka 17 Undang – undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”. Pasal ini menjelaskan tentang kontrak elektronik merupakan perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Bentuk Tanggung Jawab hukum dari PT.Gojek Indonesia menurut Pasal 15 UU ITE, sebagai berikut :

- a. Setiap proses penyelenggaraan sistem elektronik harus diselenggarakan dengan andal dan aman serta bertanggung-jawab dengan beroperasinya system elektronik sebagaimana mestinya.
- b. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.
- c. Sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa sebuah keadaan terpaksa, kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pengguna system elektronik. sebagaimana ketentuan tersebut tanggung jawab pelaku usaha.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 19 UUPK menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia fitur aplikasi Gojek sebagai berikut :

- a. Pelaku usaha berhak untuk mengganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha.
- b. Ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) adalah pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Diberikannya waktu ganti rugi dalam kurun waktu selama 7 (tujuh) hari setelah proses transaksi jual beli dilaksanakan.
- d. Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berlandaskan pembuktian lebih lanjut tentang unsur kesalahan.
- e. Sebagaimana ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) berlaku ketika pelaku usaha dalam hal ini penjual bisa membuktikan bahwa kesalahan yang ada merupakan unsur kesalahan dari konsumen.
- f. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diuraikan bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang disebutkan dalam Pasal 19 Ayat(1) yang mana menjelaskan bahwa bertanggung jawab untuk mengganti kerugian ketika adanya kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperjualbelikan.

Berdasarkan ketentuan di atas, PT Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha wajib mengganti segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya yang diperbuat sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen karena hilangnya saldo GO-PAY dan terdapat perbedaan atau ketidaksamaan harga jumlah transaksi. Beberapa produk termasuk dalam akun Gojek Anda. Hal tersebut dapat dijelaskan sesuai dengan Pasal 19 Ayat (2) UUPK yang berbunyi “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat 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 peraturan perundang undangan yang berlaku”.

Dalam hal ini PT. Gojek diwajibkan untuk membayar kompensasi berupa normalisasi saldo GO-PAY atau dalam bentuk jumlah uang tertentu. Dalam hal ini Pt. Gojek Indonesia akan merespon ganti rugi atas kerugian dalam masa tenggang 7 hari sejak selesainya proses transaksi, hal ini sesuai dengan Pasal 19 ayat (3). Tanggung jawab hukum yang diatur dalam Pasal 19 Ayat 4 dan Ayat 1 dan 2 UUPK. Pembayaran ganti rugi kepada konsumen tidak menutup atau mengecualikan kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan bukti tambahan mengenai penyebab kesalahan yang dilakukan oleh PT Gojek Indonesia. Namun berdasarkan Pasal 19 ayat (5) UUPK, tanggung jawab kerugian tidak akan berlaku apabila Pt. Gojek Indonesia dapat dengan jujur mengatakan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh perbuatan konsumen.

D. Kesimpulan

Sebagai konsumen, pengguna e-wallet GO-PAY sudah dilindungi oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan kepastian hukum terhadap pengguna yang dalam hal ini juga dimaknai sebagai konsumen. Oleh karena itu, pengguna e-wallet GO-PAY dapat memperoleh perlindungan hukum dan pertanggungjawaban yang diperoleh apabila terjadi masalah dalam penggunaan layanan e-wallet GO-PAY. Meskipun sudah ada perlindungan oleh UU Perlindungan Konsumen, tidak jarang para pengguna e-wallet GO-PAY yang masih sering mengalami kerugian pada pemakaian e-wallet ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna GO-PAY.

Pengguna e-wallet yang merasa telah dirugikan atas ketidaksesuaian jasa yang diterima dapat melakukan penuntutan atas kerugian mereka secara hukum melalui pengadilan maupun di luar pengadilan sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pihak dompet elektronik (e-wallet) GO-PAY atas kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap pengguna aplikasi tersebut yaitu pihak PT.Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha bertanggung jawab atas pemberian ganti rugi kerugian hilangnya saldo GOPAY atau nilai transaksi tidak sesuai dengan harga nilai barang yang terdapat pada akun Gojek. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 19 Ayat (2) UUPK. Pihak e-wallet GO-PAY wajib memberi informasi jelas terkait sebab akibat dari unsur kesalahannya yang mengakibatkan konsumen dirugikan. Namun, tanggung jawab atas kerugian tidak berlaku apabila PT. Gojek Indonesia bisa memberikan bukti kebenaran apabila kesalahan karena perbuatan konsumen yang termaktub dalam Pasal 19 Ayat (5) UUPK.

E. Daftar Pustaka

Jurnal

- Usman, R. (2017). *Karakteristik uang elektronik dalam sistem pembayaran*. *Yuridika*, 32(1), 134.
- Tazkiyyaturrohman, R. (2018). *Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern*. *Muslim Heritage*, 3(1), 23-44.
- Hendarsyah, D. (2016). *Penggunaan uang elektronik dan uang virtual sebagai pengganti uang tunai di Indonesia*. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 5(1), 1-15.
- Tony Sitinjak, M. M. (2019). *Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital GO-PAY*. *Jurnal Manajemen*, 8(2).
- Priyono, A. (2017). *Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik GO-PAY*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88.
- SAMUEL, J. (2021). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEMANFAATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN FITUR GO-PAY SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

- Sanusi, M. C. R. (2019). Analisis Penerimaan Alat Pembayaran GO-PAY (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BAKRIE).
- Pamungkas, R. P., Jhoansyah, D., & Komariah, K. (2023). *Analisis Persepsi Manfaat Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Dalam Menggunakan Aplikasi GO-PAY*. Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), 4(1), 341-349.
- Pattinaja, H. C. (2021). *Pengaturan Hukum Financial Technology di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Bisnis (Selisik), 7(2), 111-124.
- Tampubolon, W. S. (2016). *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Advokasi, 4(1), 53-61.

Buku

- Sugeng, S. P., & SH, M. (2020). *Hukum Telematika Indonesia*. Jakarta : PT. Prenada Media.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Deepublish.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). Yogyakarta : PT. SAH MEDIA.
- Sudaryatmo, S. (1999). *Hukum & Advokasi Konsumen*. Solo : PT. Citra Aditya Bakti.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.