



SKRIPSI

ANALISIS YURIDIS KLAUSULA BAKU PADA LAYANAN PEMBAYARAN
BERGERAK *OVO* MENURUT PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR
16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM
PEMBAYARAN

*JURIDICAL ANALYSIS OF STANDARD CLAUSES ON OVO MOBILE
PAYMENT ACCORDING TO BANK INDONESIA REGULATIONS NUMBER
16/1/PBI/2014 CONCERNING CONSUMER PROTECTION IN PAYMENT
SYSTEM SERVICES*

Oleh :

STEFANI

NIM :150710101394

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

SKRIPSI

ANALISIS YURIDIS KLAUSULA BAKU PADA LAYANAN PEMBAYARAN
BERGERAK *OVO* MENURUT PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR
16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM
PEMBAYARAN

*JURIDICAL ANALYSIS OF STANDARD CLAUSES ON OVO MOBILE
PAYMENT ACCORDING TO BANK INDONESIA REGULATIONS NUMBER
16/1/PBI/2014 CONCERNING CONSUMER PROTECTION IN PAYMENT
SYSTEM SERVICES*

Oleh :

STEFANI

NIM :150710101394

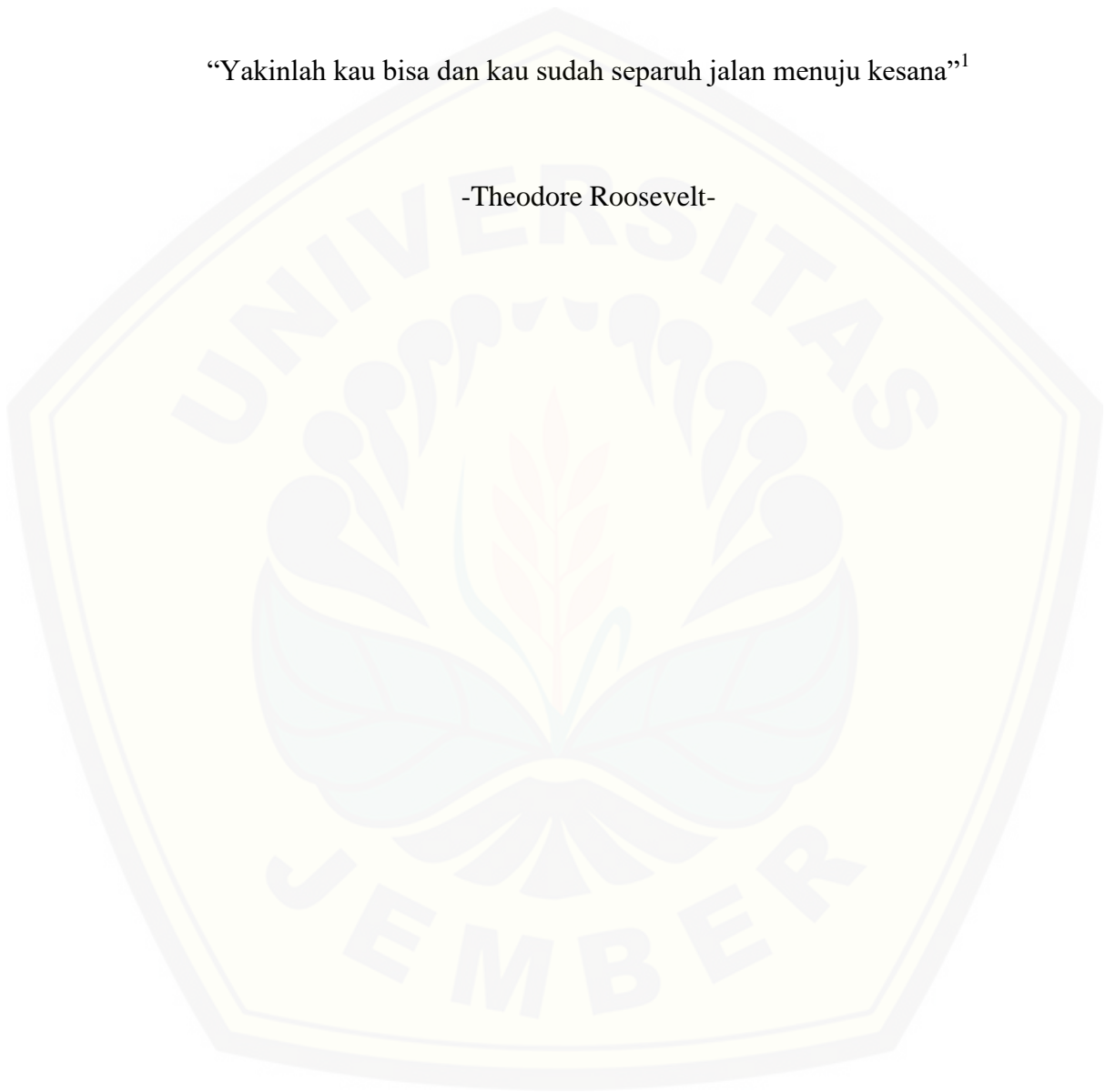
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2019

MOTTO

“Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju kesana”¹

-Theodore Roosevelt-

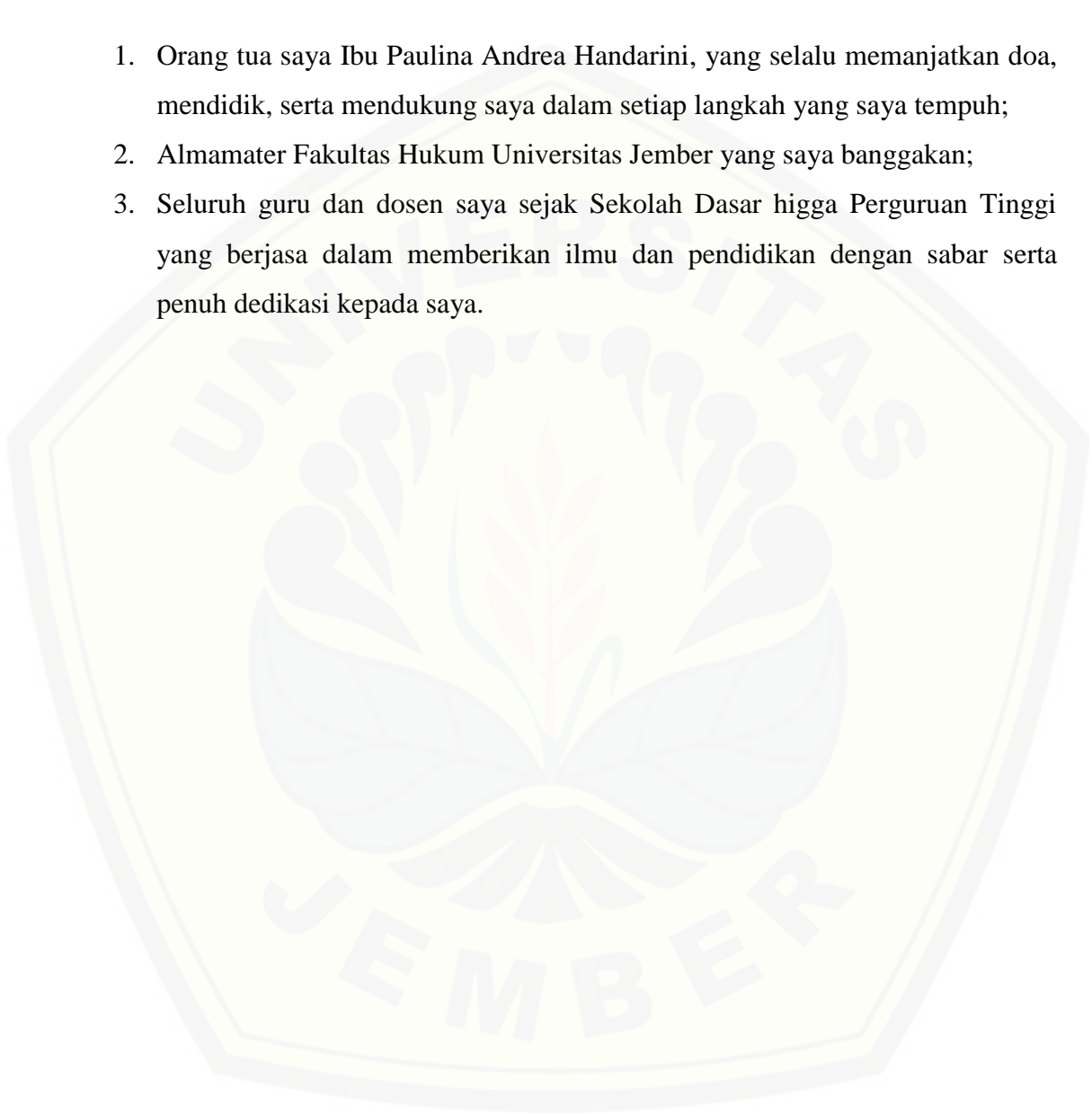


¹ <https://www.kutipkata.com/motto-hidup-singkat-bermakna-berbagai-tokoh-dunia/>, diakses pada 3 November 2018

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya Ibu Paulina Andrea Handarini, yang selalu memanjatkan doa, mendidik, serta mendukung saya dalam setiap langkah yang saya tempuh;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan;
3. Seluruh guru dan dosen saya sejak Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi yang berjasa dalam memberikan ilmu dan pendidikan dengan sabar serta penuh dedikasi kepada saya.



**ANALISIS YURIDIS KLAUSULA BAKU PADA LAYANAN
PEMBAYARAN BERGERAK OVO MENURUT PERATURAN BANK
INDONESIA NOMOR 16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN**

*JURIDICAL ANALYSIS OF STANDARD CLAUSES ON OVO MOBILE
PAYMENT ACCORDING TO BANK INDONESIA REGULATIONS NUMBER
16/1/PBI/2014 CONCERNING CONSUMER PROTECTION IN PAYMENT
SYSTEM SERVICES*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Jember

STEFANI
NIM : 150710101394

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
08 Januari 2019

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,



Mardi Handono, S.H.,M.H.

NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,



Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H.

NIP. 198210192006042001

PENGESAHAN

ANALISIS YURIDIS KLAUSULA BAKU PADA LAYANAN
PEMBAYARAN BERGERAK *OVO* MENURUT PERATURAN BANK
INDONESIA NOMOR 16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN

Oleh:

STEFANI

NIM : 150710101394

Dosen Pembimbing Utama,



Mardi Handono, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,



Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

Mengesahkan :

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBEP.
FAKULTAS HUKUM

Dekan,



Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.

NIP : 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 17
Bulan : Januari
Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,



Edi Wahjuni, S.H., M.Hum

NIP. 196812302003122001

Sekretaris,



Ikarini Dani W, S.H., M.H.

NIP. 197306271997022001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

1. **Mardi Handono, S.H.,M.H.**

NIP. 196312011989021001

: (.....)



2. **Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H.:(.....)**

NIP. 198210192006042001



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stefani

NIM : 150710101394

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Analisis Yuridis Klausula Baku Pada Layanan Pembayaran Bergerak OVO Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran**, adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 08 Januari 2019

Yang menyatakan,



STEFANI

NIM : 150710101394

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul, **“Analisis Yuridis Klausula Baku Pada Layanan Pembayaran Bergerak OVO Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.”**

Atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yakni:

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar memberikan bimbingan, petunjuk, serta saran kepada penulis;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan saran kepada penulis;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Ketua Panitia Penguji, yang telah menguji dan memberikan arahan kepada penulis;
4. Ibu Ikarini Dani W, S.H., M.H. selaku Sekretaris Panitia Penguji, yang menguji serta memberikan saran bagi penulis;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H. M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Bapak Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Segenap Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember dan Segenap Tenaga Administrasi Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Orang Tua tercinta, Paman dan Bibi saya yang telah mendukung penuh, serta saudara-saudara lainnya, atas doa dan dukungan baik secara moril maupun materiil yang telah diberikan dengan tulus hati kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi hingga perguruan tinggi;

9. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember, teman-teman SMAK Santo Paulus Jember, teman-teman KKN 103 Universitas Jember, dan sahabat-sahabat penulis yang senantiasa membantu, mendukung, dan menyertai selama masa studi di penulis;
10. Serta semua pihak dan rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Demi karya ilmiah ini, penulis berharap serta membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah referensi pembaca serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 08 Januari 2019

Penulis,

STEFANI

NIM: 150710101394

RINGKASAN

Layanan pembayaran bergerak lebih dikenal dengan istilah *mobile payment*. *Mobile payment* merupakan salah satu jasa pembayaran non tunai untuk melakukan pembayaran, pembelian, dan transaksi pembayaran lainnya dengan menggunakan *smartphone* (ponsel genggam). Perkembangan zaman membawa pertumbuhan ekonomi ke titik level yang berbeda, kini perusahaan-perusahaan semakin berkembang dan berinovasi dalam meluncurkan inovasi layanan pembayaran yang semakin efisien. Dalam memberikan layanannya, perusahaan/pelaku usaha menggunakan bentuk klausula baku dalam perjanjiannya dengan konsumen, sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Peranan penting OJK dalam mengawasi dan mengatur kegiatan jasa sistem pembayaran di Indonesia menjadi salah satu faktor penting bagi eksistensi jasa sistem pembayaran. Berdasarkan hal tersebut maka terdapat dua rumusan masalah yaitu, apakah pernyataan pembatasan tanggung jawab dari layanan pembayaran bergerak *OVO* kepada konsumen dalam klausula baku tidak bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran? Dan Bagaimana pengawasan OJK terhadap jasa layanan pembayaran bergerak di Indonesia?

Penelitian ini memiliki tujuan yakni tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum yang hendak dicapai ialah sebagai pemenuhan persyaratan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dalam mencapai gelar Sarjana Hukum, sebagai bentuk dari pengembangan ilmu pengetahuan hukum yang secara teoritis dan praktik telah didapat selama masa perkuliahan, dan wujud kontribusi pemikiran serta pengalaman yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama untuk mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember. Tujuan Khusus yang ingin dicapai yaitu untuk menganalisis serta memahami kesesuaian antara pernyataan pembatasan tanggung jawab pada aplikasi *OVO* dengan peraturan perundang-undangan serta peraturan lainnya di Indonesia yang mengatur mengenai layanan pembayaran bergerak dan menganalisis dan memahami terkait pengawasan dari OJK terhadap layanan pembayaran bergerak yang ada di Indonesia. Penyusunan karya skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif menggunakan metode pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penulis menggunakan bahan hukum berupa bahan hukum primer, sekunder, serta bahan non hukum yang seluruhnya di analisis guna menemukan jawaban dari rumusan masalah.

Penulis menghasilkan jawaban dalam penelitian ini bahwa pernyataan pembatasan tanggung jawab dalam klausula baku layanan pembayaran bergerak *OVO* bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014

Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan juga tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Klausula baku dapat dinyatakan batal demi hukum sebab melanggar syarat objektif pada pasal 1320 angka keempat yakni tentang adanya suatu sebab yang diperbolehkan oleh Undang-undang. Mengenai pengawasan OJK terhadap jasa layanan pembayaran bergerak di Indonesia telah diatur dalam Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, serta juga telah diatur dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut Penggunaan pembatasan tanggung jawab dalam klausula baku *OVO* dilarang oleh peraturan hukum Indonesia karena dianggap dapat merugikan pihak konsumen. Namun masih banyak digunakan pelaku usaha karena efisiensi atas waktu, tenaga, dan juga biaya. Bila dilihat dari syarat sahnya perjanjian, klausula baku *OVO* tersebut sebagai syarat objektif dapat dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan undang-undang (suatu hal yang diperbolehkan oleh undang-undang). Pengawasan terhadap layanan pembayaran bergerak di Indonesia yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan membentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pengawasan OJK ialah pada kepentingan konsumen yang mengalami kerugian akibat dari kelalaian atau kesalahan pihak penyelenggara layanan pembayaran bergerak pada saat konsumen menggunakan jasa layanan tersebut dan jasa layanan pembayaran bergerak diwajibkan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis ialah penyelenggara jasa layanan pembayaran bergerak dan konsumen disarankan untuk dapat melaksanakan hak dan kewajibannya dengan berpedoman pada asas-asas terutama asas iktikad baik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar penyelenggaraan jasa dapat berjalan dengan lancar dan aman bagi konsumen, pihak pemerintah, lembaga yang berwenang khususnya Bank Indonesia dan OJK diharapkan mampu membentuk peraturan-peraturan dengan mengikuti perkembangan zaman yang ada sehingga mampu menghasilkan produk hukum yang berkualitas dan melindungi masyarakat, juga menyelenggarakan edukasi kepada konsumen mengenai perlindungan konsumen. Sebagai lembaga independen, penulis menyarankan agar OJK dapat lebih memperketat pengawasannya terhadap layanan jasa pembayaran bergerak di Indonesia dan juga membentuk peraturan-peraturan yang dibutuhkan untuk mengawasi jasa keuangan karena kini masyarakat banyak berinovasi menciptakan produk-produk yang unggul namun memerlukan pengawasan, khususnya pada produk jasa keuangan.

DAFTAR ISI

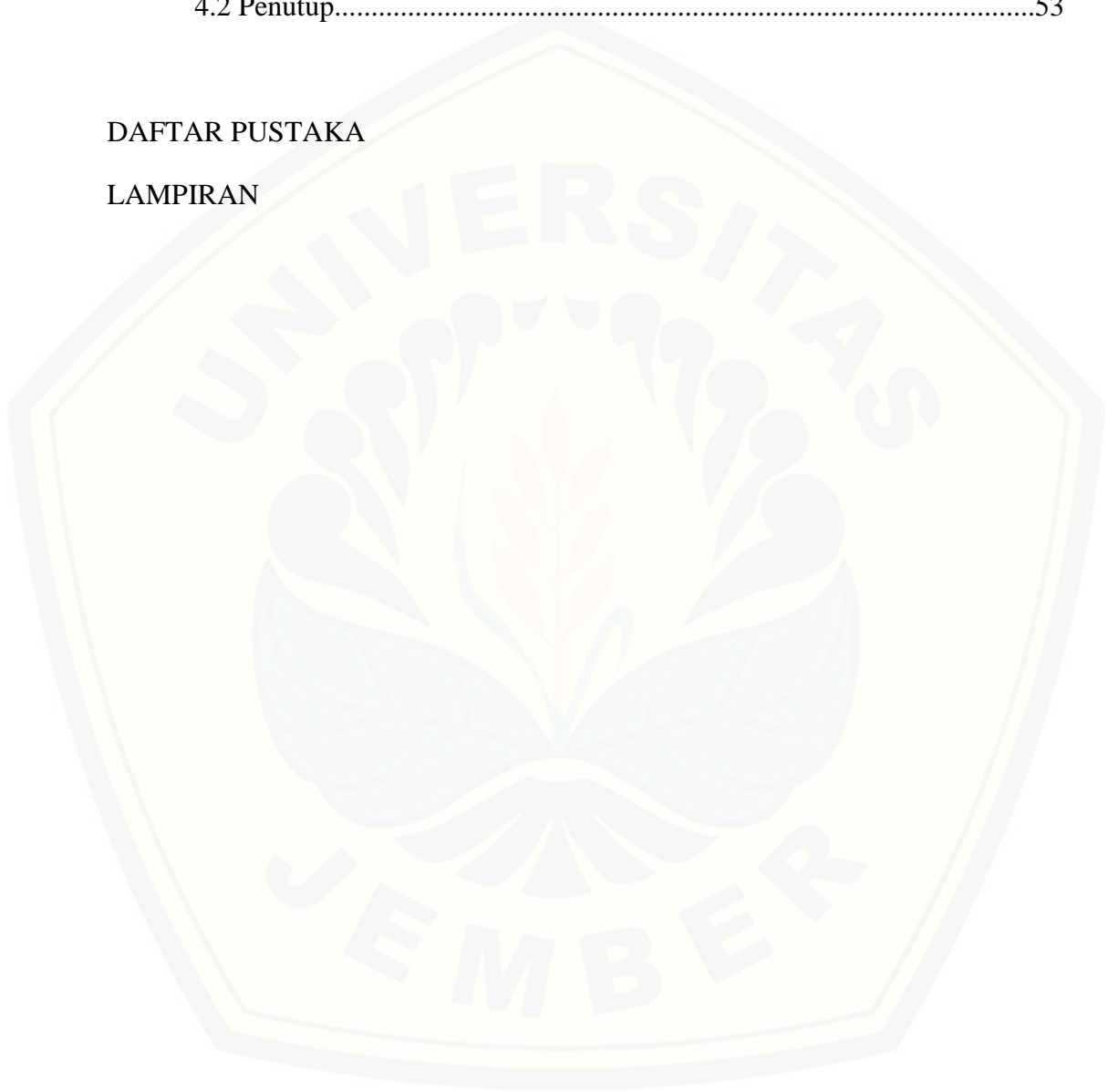
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	ix
HALAMAN PERNYATAAN.....	x
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	xi
HALAMAN RINGKASAN.....	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Bahan Hukum.....	7

1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1.Klausula Baku.....	10
2.1.1 Pengertian Klausula Baku.....	10
2.1.2 Karakteristik Klausula Baku.....	10
2.1.3 Pengertian Klausula Eksonerasi.....	11
2.2. Pembayaran Bergerak.....	11
2.2.1 Pengertian Pembayaran Bergerak.....	11
2.2.2 Jenis Pembayaran Bergerak.....	12
2.3. <i>OVO</i>	12
2.3.1 Pengertian <i>OVO</i>	12
2.3.2 Layanan <i>OVO</i>	13
2.4 Perlindungan Konsumen.....	17
2.4.1 Pengertian Konsumen.....	17
2.4.2 Hak Konsumen.....	18
2.5. Sistem Pembayaran.....	19
2.5.1 Pengertian Sistem Pembayaran.....	19
2.5.2 Jenis Sistem Pembayaran.....	19
BAB 3 PEMBAHASAN.....	21
3.1. Pembatasan Tanggung Jawab Dalam Klausula Baku Layanan Pembayaran Bergerak <i>OVO</i> Kepada Konsumen.....	21
3.2 Pengawasan OJK Terhadap Jasa Layanan Pembayaran Bergerak di Indonesia	43

BAB 4 PENUTUP.....	52
4.1 Kesimpulan.....	52
4.2 Penutup.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digitalisasi kini semakin nyata melingkupi kehidupan sehari-hari manusia. Segala bidang kehidupan tidak lepas dari pemanfaatan peran teknologi dalam melakukan kegiatannya, seperti bidang sosial, informasi, hukum, ekonomi, dan bidang-bidang lainnya. Kecanggihan teknologi semakin memudahkan manusia dalam menyampaikan informasi maupun berkomunikasi, yang mampu menembus batas waktu dan wilayah. Pemanfaatan teknologi akan sangat membantu pengguna dengan adanya internet sebagai penunjang dalam melakukan komunikasi serta menelusuri informasi yang diinginkan.

Salah satu pemanfaatan teknologi yang kini digunakan masyarakat yaitu pada bidang ekonomi, khususnya pada layanan sistem pembayaran bergerak yang sering disebut dengan *mobile payment*. Pada awalnya alat pembayaran masih eksis dengan cara konvensional berupa uang kertas dan logam, kini alat pembayaran dengan memanfaatkan teknologi berupa alat pembayaran elektronik. Meskipun pembayaran secara konvensional masih menjadi alat pembayaran penting yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, namun sistem pembayaran non tunai telah banyak tersedia di Indonesia. Ketersediaan dan keberlangsungan jasa pembayaran non tunai di Indonesia telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat modern.² *Mobile payment* merupakan salah satu jasa pembayaran non tunai untuk melakukan pembayaran, pembelian, dan transaksi pembayaran lainnya dengan menggunakan *smartphone* (ponsel genggam). Konsep *mobile payment* berbeda dengan *mobile banking (m-banking)*. M-banking memerlukan rekening bank dalam penggunaan aplikasinya dimana tidak semua masyarakat memiliki rekening bank terlebih lagi bagi masyarakat daerah yang sangat sulit mendapatkan akses menuju bank maupun menuju Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sehingga tidak memungkinkan untuk membuat rekening bank. Sedangkan

² Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank&Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*,(Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2014), Hlm. 12

konsep *mobile payment* tidak memerlukan rekening bank dalam transaksi pembayaran tetapi hanya menggunakan nomor ponsel.

Dewasa ini pertumbuhan ekonomi begitu pesat di Indonesia sehingga mendorong para pelaku usaha untuk membuat inovasi-inovasi terkini yang dapat diterima oleh generasi muda. Semakin banyaknya pengguna ponsel di Indonesia, memberi peluang bagi pelaku usaha untuk berlomba membuat aplikasi layanan pembayaran bergerak. Berdasarkan pada data perizinan penyelenggara dan pendukung jasa sistem pembayaran, hingga 28 Agustus 2018 telah tercatat sebanyak 31 perusahaan yang telah terdaftar dan mendapatkan izin dari Bank Indonesia.³ Beberapa perusahaan tersebut di antaranya ialah *Gopay*, *XL tunai*, *T-Cash*, *Uangku*, *Nobu e-money*, *Sakuku*, dan juga *OVO* besutan dari PT Visionet Internasional.

Pemanfaatan teknologi yang dilakukan para pelaku usaha jasa sistem pembayaran guna menarik minat konsumen tentunya memerlukan suatu bentuk perlindungan dari pelaku usaha kepada konsumen untuk menjamin keberlangsungan kegunaan hasil ciptaannya. Wujud dari perlindungan tersebut yaitu berupa perjanjian. Perjanjian disebut juga dengan persetujuan sebab adanya kata setuju dari dua pihak untuk melaksanakan suatu hal.⁴ Dalam suatu perjanjian terdapat klausul-klausul yang berisi hak dan kewajiban para pihak. Terdapat salah satu jenis perjanjian dimana perjanjian tersebut menggunakan klausula baku, yang berupa klausula tertulis berisikan perjanjian yang telah disusun secara sepihak tanpa adanya negosiasi mengenai isi perjanjian dengan pihak lainnya.⁵ Meskipun klausula baku umumnya dibuat oleh pihak yang kuat dalam hal ini ialah pelaku usaha, namun untuk mewujudkan adanya perlindungan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa maka isi klausula tetap harus memenuhi peraturan yang berlaku di Indonesia. Begitu pula dengan *OVO* sebagai perusahaan penyedia jasa sistem pembayaran yang menggunakan klausula baku maka harus memenuhi

³Bank Indonesia, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>, (diakses 14 September 2018)

⁴ P. N. H. Simanjutak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta : Prenada Media, 2015), Hlm.285

⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta : Prenada Media, 2012), Hlm. 66

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Sebagai lembaga yang mengatur serta menjaga lancarnya sistem pembayaran yang efisien, cepat, dan aman di Indonesia, maka Bank Indonesia memiliki wewenang untuk menetapkan dan mengatur alat pembayaran yang aman digunakan masyarakat sesuai dengan amanat dari undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 yang telah diubah dengan Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia.⁶ Perwujudan dari amanat tersebut yaitu dengan adanya peraturan – peraturan yang telah dibuat Bank Indonesia mengenai sistem pembayaran bergerak. Selain itu, untuk menjamin dilaksanakannya regulasi-regulasi dalam bidang keuangan tersebut, maka diperlukan peran lembaga yang berwenang yakni Otoritas Jasa Keuangan yang untuk selanjutnya disebut OJK. Segala bentuk pengawasan serta pengaturan terpadu terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan seluruh lembaga keuangan maupun instansi jasa keuangan di Indonesia dilaksanakan oleh OJK.⁷ Berbagai pendapat pro kontra mengenai penggunaan klausula baku masih menjadi perdebatan, dalam hal ini perlu di analisis lebih lanjut mengenai kesesuaian isi dari klausula baku menurut peraturan perbankan serta mengenai pengawasan terhadap perusahaan jasa sistem pembayaran oleh OJK sebab seluruh peraturan yang ada perlu untuk ditegakkan untuk menjamin keadilan bagi konsumen maupun pelaku usaha. Berdasar pada permasalahan serta uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan menganalisis dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS YURIDIS KLAUSULA BAKU PADA LAYANAN PEMBAYARAN BERGERAK OVO MENURUT PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN”**

⁶ Hidayati Siti (dkk), *Kajian Operasional E-Money*, https://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/Pages/Kajian_Teknis_E-Money.aspx, (diakses 19 September 2018)

⁷ Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank&Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*, *Opcit*, Hlm. 489.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka terdapat dua pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pernyataan pembatasan tanggung jawab dari layanan pembayaran bergerak *OVO* kepada konsumen dalam klasusula baku tidak bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran?
2. Bagaimana pengawasan OJK terhadap jasa layanan pembayaran bergerak di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian penulis menetapkan tujuan yang ingin dicapai, penulis memiliki dua tujuan secara umum dan khusus yang hendak dicapai yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang ingin dicapai oleh penulis melalui penulisan karya ilmiah ini ialah sebagai berikut:

1. Sebagai pemenuhan persyaratan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dalam mencapai gelar Sarjana Hukum.
2. Sebagai bentuk dari pengembangan ilmu pengetahuan hukum yang secara teoritis dan praktik telah didapat selama masa perkuliahan.
3. Wujud kontribusi pemikiran serta pengalaman yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama untuk mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, ada tujuan khusus yang hendak dituju oleh penulis dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Bertujuan menganalisis serta memahami kesesuaian antara pernyataan pembatasan tanggung jawab pada aplikasi *OVO* dengan peraturan

perundang-undangan serta peraturan lainnya di Indonesia yang mengatur mengenai layanan pembayaran bergerak.

2. Bertujuan menganalisis dan memahami terkait pengawasan dari OJK terhadap layanan pembayaran bergerak yang ada di Indonesia.

1.4 Metode Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian ilmiah diperlukan pengetahuan konsep dasar ilmu serta metodologi penelitian yang artinya gambaran atau runutan cara secara sistematis yang dilalui untuk mencapai hasil, dalam hal ini metodologi penelitian hukum merupakan wujud tanggung jawab ilmiah peneliti.⁸ Artinya bahwa metodologi digunakan dalam suatu penelitian guna untuk menjelaskan secara runtut dan bertahap dalam mengkaji, mengolah, serta merumuskan bahan-bahan hukum maupun bahan non-hukum yang digunakan sehingga mampu menghasilkan hasil penelitian yang mampu menjawab pertanyaan dari fakta hukum yang sedang diteliti. Metodologi menjadi sebuah hal penting karena membantu penulis dalam menemukan hal-hal yang dicari dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu dalam penulisan karya ilmiah ini penulis perlu untuk menggunakan sebuah metode yang mampu meruntukan secara sistematis dalam penulisan. Dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Terdapat dua jenis penelitian yang dapat digunakan yaitu penelitian empiris atau penelitian hukum normatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian hukum normatif atau juga dikenal dengan yuridis normatif atau *legal research*, yaitu penelitian hukum dengan mencari kebenaran koherensi dari aturan-aturan hukum, norma hukum, maupun prinsip hukum.⁹ Penelitian hukum yang dilakukan yaitu dengan cara mengidentifikasi masalah,

⁸ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2008), Hlm. 27

³⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenada Media, 2016), Hlm. 47

melakukan penalaran, serta menganalisis masalah hukum yang ada sehingga dapat menjawab isu hukum yang diteliti.¹⁰

1.4.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dapat digunakan peneliti terdapat lima macam yaitu pendekatan kasus, pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, pendekatan historis, serta pendekatan komparatif.¹¹ Berdasarkan kelima pendekatan diatas, maka penulis menggunakan dua macam pendekatan yaitu berupa pendekatan perUndang-undangan serta pendekatan konseptual.

Pendekatan Perundang-undangan

Pendekatan dengan undang-undang yaitu penelitian yang dilakukan dengan menilik dari undang-undang ataupun regulasi yang sesuai dengan fokus pada isu hukum yang diteliti.¹² Penggunaan pendekatan ini untuk mengetahui kesesuaian antara undang-undang ataupun regulasi dengan peraturan lainnya yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas. Pendekatan ini digunakan penulis dalam membahas rumusan masalah yang pertama dan kedua.

Pendekatan Konseptual

Pendekatan konsep atau yang dikenal pula dengan istilah *conseptual approach* ialah pendekatan dengan menggunakan pandangan hukum yang ada, juga doktrin-doktrin ilmu hukum yang dapat digunakan sebagai suatu argumentasi dalam menganalisis isu hukum.¹³ Artinya bahwa peneliti menggunakan doktrin, konsep, maupun pandangan yang berkembang dan telah ada untuk membantu dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi dan mendapatkan suatu kesimpulan. Pendekatan konseptual digunakan peneliti dalam membahas rumusan masalah yang pertama dan kedua.

¹⁰ *Ibid*, Hlm. 61

¹¹ *Ibid*, Hlm. 133

¹² *Ibid*, Hlm. 133

¹³ *Ibid*, Hlm. 135

1.4.3 Bahan Hukum

Sebagai sumber dari suatu penelitian maka diperlukan bahan-bahan hukum untuk mendapatkan jawaban dari isu hukum yang di teliti, oleh karena itu terdapat dua jenis sumber bahan hukum yaitu primer dan sekunder.¹⁴

Bahan Hukum Primer

Maksud dari bahan hukum ini ialah bahan yang autoritatif, bahwa bahan hukum ini memiliki kekuatan yang mengikat atau dengan istilah lain disebut otoritas berwujud Undang-undang, putusan, ataupun catatan resmi yang digunakan untuk menganalisis dan menarik kesimpulan dari fakta hukum yang dibahas.¹⁵ Dalam penulisan ini, penulis menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472)
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790)
4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843)
6. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia (Lembaran

¹⁴ *Ibid*, Hlm.181

¹⁵ *Ibid*, Hlm.181

- Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357)
7. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4901)
 8. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253)
 9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10 DKSP, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498)

Bahan Hukum Sekunder

Sebagai pelengkap atau penunjang dari bahan primer, maka diperlukan bahan sekunder yang dapat berupa tesis, jurnal, ensiklopedi, kamus, atau buku dalam bidang hukum.¹⁶ Jurnal, buku, ataupun tulisan ahli dalam bidang hukum digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai bahan sekunder.

Bahan Non Hukum

Penulis juga dapat menggunakan bahan non hukum yang berkesinambungan dengan isu hukum yang di teliti untuk lebih memperkuat argumentasi dan wawasan hukum, dalam hal ini penulis menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan perbankan.¹⁷

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Dalam menganalisa atau mengolah bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan non hukum diperlukan tahapan-tahapan sebagai berikut:

¹⁶ *Ibid*, Hlm. 182

¹⁷ *Ibid*, Hlm. 183

1. Mengidentifikasi serta eliminasi terhadap isu hukum ataupun hal yang tidak sesuai agar mendapatkan fokus isu hukum yang ingin diteliti
2. Mengumpulkan segala bentuk bahan hukum maupun non hukum yang dilihat mampu memecahkan permasalahan yang di teliti
3. Kemudian melakukan analisis terhadap bahan hukum yang telah terkumpul dengan menilik pada isu hukum yang dibahas
4. Mengambil kesimpulan sebagai bentuk jawaban dari isu hukum yang di bahas dalam wujud argumentasi hukum
5. Berdasarkan pada kesimpulan maka penulis memberi preskripsinya.¹⁸

Tahap-tahap tersebut sesuai dengan definisi penelitian hukum oleh Peter Mahmud Marzuki yang menyatakan bahwa untuk memecahkan isu hukum yang dibahas, maka memerlukan suatu proses dalam mencari, menemukan aturan, doktrin, ataupun prinsip hukum sehingga mampu menghasilkan argumentasi hukum yang kuat melalui langkah-langkah penelitian yang tepat.

¹⁸ *Ibid*, Hlm. 213

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Klausula Baku

2.1.1 Pengertian Klausula Baku

Klausula baku memiliki beberapa pengertian yakni menurut Undang-undang dan menurut beberapa ahli. Definisi klausula baku dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu suatu perjanjian dan/atau dokumen yang setiap ketentuan, aturan, dan atau persyaratannya telah secara sepihak ditetapkan atau disiapkan pelaku usaha lebih dahulu dan bersifat wajib serta mengikat bagi konsumen. Klausula baku merupakan pencantuman aturan secara sepihak yang merugikan bagi konsumen dalam kwitansi, perjanjian, faktur, atau dokumen-dokumen lainnya.¹⁹

2.1.2 Karakteristik Klausula Baku

Karakteristik klausula baku menurut Sudaryatmo ialah:

- a. Perjanjian yang dibuat oleh pihak yang memiliki posisi lebih kuat secara sepihak,
- b. Isi perjanjian dibuat tanpa melibatkan konsumen,
- c. Perjanjian yang dibuat massal dan tertulis,
- d. Karena sangat membutuhkan maka konsumen terpaksa untuk menerima perjanjian tersebut.²⁰

Perwujudan klausula baku ialah dalam suatu perjanjian, yang umumnya telah dibuat terlebih dulu konsepnya oleh pelaku usaha, yang didalamnya memuat persyaratan khusus .²¹ Segala ketentuan aturan ataupun syarat yang disiapkan dan ditentukan lebih dahulun oleh pelaku usaha sendiri tanpa melibatkan pihak

¹⁹ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao. Dan Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta Barat : Akademia, 2012), Hlm.59

²⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, *Loc. cit.*

²¹ Dedi Ismatullah, *Hukum Perikatan*,(Bandung : Pustaka Setia, 2011), Hlm. 350

lain dan terdapat dalam suatu perjanjian atau dokumen mengikat serta wajib untuk dipatuhi oleh konsumen merupakan klausula baku.²²

2.1.3 Pengertian Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi merupakan aturan atau klausul dalam perjanjian yang sengaja dicantumkan dengan tujuan untuk menghindarkan diri dari ganti rugi salahsatu pihak kepada pihak lain.²³ Pada dasarnya klausula eksonerasi ini tidak seimbang serta tidak adil karena hanya menguntungkan salah satu pihak, dimana dalam klausula hanya di dominasi oleh pihak pelaku usaha dan konsumen hanya dapat menerima perjanjian tersebut karena kepentingan mendesaknya. Klausula eksonerasi terbagi menjadi tiga jenis yaitu sebagai berikut:

Klausula eksonerasi sepihak, yakni yang dibuat oleh pihak yang dipihak kuat; klausula eksonerasi oleh pemerintah yakni klausul yang memiliki objek hak-hak atas tanah; dan klausula eksonerasi yang ditentukan oleh notaris/advokat yakni yang untuk memenuhi permintaan bantuan dari masyarakat kepada profesi notaris atau advokat yang telah disiapkan sejak semula, dikenal dengan *contract model*.²⁴

Klausul yang bertujuan untuk membatasi serta membebaskan dari tanggung jawab satu pihak kepada pihak lainnya karena tidak dilaksanakannya kewajiban yang semestinya maka disebut klausula eksonerasi.²⁵

2.2 Pembayaran Bergerak

2.2.1 Pengertian Pembayaran Bergerak

Dalam istilah asing, pembayaran bergerak disebut dengan *mobile payment* (*m-payment*). Definisi *mobile payment* yaitu suatu perangkat yang dapat digunakan untuk pembayaran melalui perangkat *mobile* yang dapat digunakan pada berbagai lokasi.²⁶ *M-payment* merupakan jasa pembayaran berbagai transaksi

²² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op.cit*, Hlm. 80

²³ *Ibid*, hlm.67

²⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*. (Bandung:Penerbit Alumni, 1994), Hlm. 49

²⁵ Dedi Ismatullah, *Hukum Perikatan, Op.cit*, Hlm. 350

²⁶ Untoro, (dkk), *Pemetaan Produk Dan Risiko Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia*, diakses pada tanggal 20 September 2018

seperti restoran, transportasi, bioskop, dan jasa lainnya yang bekerjasama dengan layanan *m-payment* tersebut.

Mobile payment merupakan alat pembayaran dengan memanfaatkan perangkat bergerak seperti telepon genggam dalam melakukan pembayaran terhadap barang atau jasa.

2.2.2 Jenis Pembayaran Bergerak

Pembayaran bergerak memiliki beberapa jenis pembayaran, yaitu sebagai berikut:

- a. *Electronic cash*, yaitu pembayaran yang dilakukan dengan transaksi pertukaran uang menggunakan media elektronik
- b. *Prepaid cash*, yaitu pembayaran dengan penggunaan kartu pra bayar, dimana pelaksanaan transaksi pembayaran langsung dipotong dari nilai dalam kartu tersebut
- c. *Credit card*, yaitu pembayaran dengan cara memberikan tagihan pembayaran atas transaksi yang dilakukan kepada bank yang terverifikasi dan ditagih dikemudian waktu oleh bank/ instansi keuangan kepada konsumen atas transaksi yang telah dilakukan
- d. *Debit card*, yakni pembayaran dengan mengurangi nilai uang atau saldo pada kartu debit konsumen atas transaksi pembayarannya
- e. *Electronic check*, yakni penyelesaian pembayaran atau transaksi dengan bentuk cek elektronik.²⁷

Berbagai variasi jenis pembayaran bergerak yang ada memiliki fungsi penggunaan yang berbeda satu dengan yang lainnya untuk memudahkan konsumen dalam memilih penggunaan jenis transaksi yang sesuai dengan kebutuhannya. Pada penelitian ini, penulis meneliti tentang *OVO* yang termasuk dalam jenis pembayaran bergerak *electronic cash* yaitu pembayaran berupa elektronik.

2.3 *OVO*

2.3.1 Pengertian *OVO*

OVO merupakan aplikasi berupa sistem elektronik yang dibuat oleh PT Visionet Internasional (VI), artinya aplikasi *OVO* ialah perangkat lunak dimana

²⁷ Petrus Hari Kuncoro Seno, *Analisis Persepsi Nasabah Atas Keamanan Dan Kepercayaan Dalam Sistem e-payments*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 11 No. 2, 2012, Hlm. 103

seluruh instruksi yang dilakukan oleh konsumen berasal dari mobile aplikasi atau online.²⁸ *OVO* memberikan layanan yang disediakan atau ditawarkan dalam sebuah aplikasi.

2.3.2 Layanan *OVO*

a. Klasifikasi Pelanggan

OVO menyediakan dua jenis klasifikasi untuk konsumen, yang memiliki fitur-fitur layanan berbeda, yaitu sebagai berikut:

1. *OVO CLUB*, yaitu merupakan klasifikasi dengan fitur uang elektronik serta *OVO Points* dengan saldo maksimum Rp 1.000.000 (satu juta rupiah),
2. *OVO PREMIER*, yaitu merupakan klasifikasi dengan fitur uang elektronik 'registered', *OVO Points*, budgeting, dan fitur layanan lainnya yang bisa ditambahkan sewaktu-waktu oleh pengelola layanan dengan saldo maksimum 10.000.000 (sepuluh juta).²⁹

b. Jenis –jenis produk *OVO CLUB* dan *OVO PREMIER*

OVO CLUB dan *OVO PREMIER* mengandung dua produk yakni yang pertama *OVO Points*, yaitu program loyalitas bagi pelanggan maupun *merchant* yang bekerjasama dengan *OVO*. Setiap kali melakukan pembayaran menggunakan *OVO* di *merchant* yang bekerjasama dengan *OVO*, maka konsumen akan mendapatkan poin yang dapat ditukar dengan berbagai pilihan penawaran barang maupun diskon pada *merchant* tertentu, selain itu *OVO Points* juga dapat berfungsi sebagai pengganti *OVO cash*.³⁰ Penggunaan poin juga hanya dibatasi selama 12 bulan sejak poin diterima.

Produk kedua dari *OVO* ialah *OVO CASH* ialah saldo berupa uang elektronik yang berfungsi untuk melakukan berbagai macam layanan pembayaran.³¹ Dalam hal ini yang dimaksud *OVO Cash* bukan berupa uang tunai

²⁸ Visionet Internasional, <https://www.OVO.id/tnc>. Diakses pada tanggal 20 September 2018]

²⁹ *Ibid.* Hlm. 2

³⁰ Visionet Internasional, *Op.cit*, Hlm. 3

³¹ *Ibid.*, Hlm. 3

melainkan nama jenis produk *OVO*. Untuk mengisi saldo dalam *OVO cash* yaitu dengan cara *top-up* pada berbagai *merchant* rekanan seperti Matahari, Hypermart, atau stand *OVO* yang tersedia, serta melalui transfer dari bank.³² *OVO cash* dapat digunakan untuk melakukan pembayaran seperti transportasi, restoran, listrik, pulsa, dan juga untuk transfer ke rekening bank.

c. Pendaftaran *OVO*

Setiap orang yang ingin menggunakan jasa sistem pembayaran *OVO* perlu untuk mendaftarkan diri terlebih dahulu di *booth-booth OVO* yang telah tersedia di beberapa kota, salah satunya yaitu dapat dilakukan di booth *OVO* Lippo Plaza Jember. Cara pendaftarannya yakni sebagai berikut:

Pertama yaitu mengunduh aplikasi *OVO* yang tersedia pada *playstore* ataupun *appstore*



Kedua yaitu membuka aplikasi *OVO* yang telah di unduh untuk melakukan registrasi pendaftaran.

³² *Ibid*, Hlm. 3



Ketiga yaitu memasukkan data diri ke dalam form pada aplikasi *OVO* yang berisikan nama lengkap, nomor ponsel, dan email pribadi. Kemudian meng-klik persetujuan Syarat dan Ketentuan.

Two screenshots of the OVO app registration form. The left screenshot shows a purple screen with the OVO logo at the top. Below it is a field for "Nomor Ponsel" with a person icon, a "SIGN IN" button, the word "ATAU", and a large teal "JOIN NOW" button. The right screenshot shows a purple header with a back arrow and "JOIN OVO". Below the header is a message: "Terima kasih telah bergabung! Kami akan mengirimkan kode melalui SMS dan email untuk verifikasi proses registrasi". This is followed by four input fields: "Nama Lengkap" (filled with "Stefani"), "Nomor Ponsel" (filled with "08..."), "Email" (filled with "...@gmail.com"), and "Kode Promo/Referensi: (opsional)". Below these fields is a checked checkbox labeled "Saya setuju dengan Syarat & Ketentuan" and a large teal "BERIKUTNYA" button.

Keempat yaitu memasukan nomor kode yang telah dikirim melalui pesan singkat (*SMS/Short Message Services*) ke dalam aplikasi *OVO*.



Masukkan Kode

Kami telah mengirimkan kode ke

9

KIRIM ULANG (29)

1	2	3	-
4	5	6	,
7	8	9	<X>
	0	.	Done

Kelima yaitu membuat PIN atau nomor sandi yang digunakan untuk mengakses aplikasi *OVO*



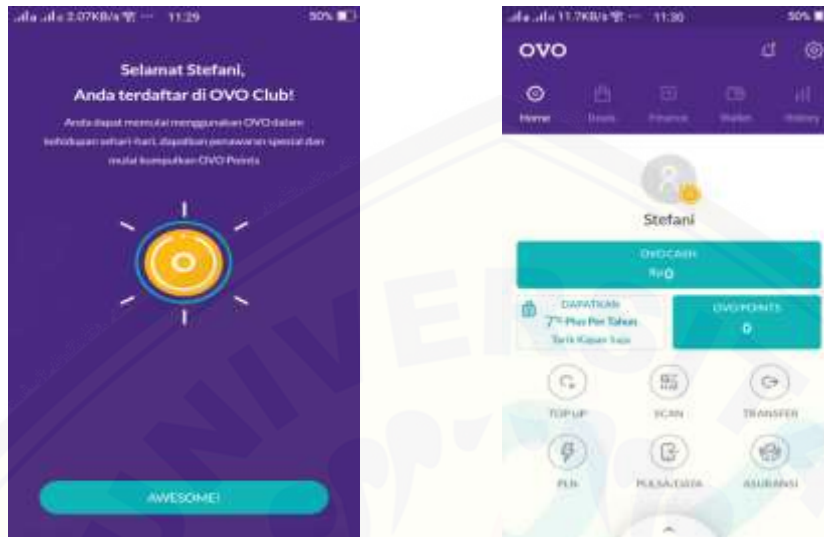
Join OVO

Buat Security Code Anda

Security Code digunakan untuk masuk ke akun Anda dan bertransaksi

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	<X>

Setelah itu akun telah terdaftar pada aplikasi *OVO* dan siap untuk digunakan oleh pengguna melalui telepon genggam.



2.4 Perlindungan Konsumen

2.4.1 Pengertian Konsumen

Pengertian Konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (pasal 1 angka 2) yaitu orang yang baik bagi dirinya sendiri, orang lain, keluarga, atau makhluk hidup lainnya menggunakan barang maupun jasa yang ada namun tidak untuk diperjualbelikan. Berdasar pada *Black's Law Dictionary* dan *Textbook On Consumer Law*, konsumen merupakan Seseorang yang tidak berkapasitas maupun tidak bertindak sebagai pelaku usaha, produsen, dan pebisnis yang perlu dan harus dilindungi.³³ Konsumen ialah seseorang atau lebih yang menggunakan jasa atau barang pengusaha yang diberikan kepadanya, dimana seseorang tersebut ialah sebagai pemakai terakhir barang atau jasa tersebut.³⁴ Setiap orang yang telah mendapatkan suatu

³³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op. cit.*, Hlm. 15

³⁴ *Ibid*, Hlm. 16

barang/jasa untuk pemakaiannya sendiri serta tidak diperdagangkan kembali, disebut sebagai pemakai terakhir, ialah konsumen.³⁵

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (pasal 1 angka 3), untuk selanjutnya disebut PBI Nomor 16 juga terdapat pengertian konsumen yakni individu yang guna kepentingannya sendiri serta tidak untuk diperjualbelikan, memanfaatkan jasa dari sistem pembayaran yang diselenggarakan oleh penyelenggara.

2.4.2 Hak Konsumen

Hak yang wajib untuk dipatuhi oleh para pelaku usaha ialah yang dimaksud dengan hak konsumen.³⁶ Pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen pasal 4, konsumen memiliki beberapa hak yaitu sebagai berikut :

- a. Hak mendapatkan perasaan aman, nyaman, serta selamat atas konsumsi suatu barang atau jasa,
- b. Hak memilih dan mendapatkan suatu jasa atau barang sesuai dengan harga, kondisi, dan juga jaminan dalam perjanjian,
- c. Untuk menerima informasi kebenaran jasa atau barang dengan jujur, benar, dan jelas,
- d. Hak dalam memberikan pendapatnya baik berupa kritik atau saran,
- e. Mendapat perlindungan baik berupa advokasi ataupun penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara baik dan adil,
- f. Hak mendapatkan bimbingan maupun pendidikan untuk konsumen,
- g. Hak mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang benar, tidak diskriminatif, dan jujur,
- h. Hak mendapat ganti rugi atau kompensasi atas barang atau jasa yang didapat tidak sebagaimana semestinya atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan
- i. Serta hak-hak lain yang telah diatur dalam peraturan lainnya.

³⁵ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok : Prenada Media, 2018), Hlm.2

³⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*, *Op.cit.*, hlm.49

2.5 Sistem Pembayaran

2.5.1 Pengertian Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran menurut undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia pasal 1 angka 6 ialah sistem yang melaksanakan suatu kegiatan pemindahan dana sebagai bentuk pemenuhan kewajiban yang timbul karena adanya kegiatan ekonomi yang mencakup aturan-aturan, mekanisme, dan lembaga. Pengertian tentang sistem pembayaran pada PBI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menilik dari pengertian pada undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Sistem pembayaran merupakan sistem yang terdiri dari aturan-aturan, lembaga, serta mekanisme yang digunakan untuk kegiatan pemindahan dana dalam kegiatan ekonomi.³⁷

2.5.2 Jenis Sistem Pembayaran

a. Sistem Pembayaran Tunai

Sistem pembayaran tunai ialah sistem pembayaran dengan menggunakan uang kartal, dimana uang kartal terdiri dari dua macam yaitu uang logam dan uang kertas.³⁸ Selain itu, sistem pembayaran ini juga lebih dikenal dengan pembayaran langsung yang artinya pembayaran dalam wujud uang tunai.³⁹

b. Sistem Pembayaran Non Tunai

Gerakan nasional non tunai atau yang disebut dengan GNNT merupakan gerakan besutan Bank Indonesia sejak tahun 2014 yang

³⁷ Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank&Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia, Op. cit.* Hlm. 10

³⁸ *Ibid*, hlm.11

³⁹ Dian Rohmadina, Skripsi:”Perlindungan Hukum Bagi Penggunaan Sistem Pembayaran Non Tunai Dengan Menggunakan Uang Elektronik (*E-Money*)”,(Jember: Universitas Jember, 2015)

bertujuan untuk mengajak masyarakat menggunakan sistem pembayaran non tunai, yang dapat berupa kartu kredit, uang elektronik, maupun *internet banking*.⁴⁰ Sistem pembayaran yang dilakukan dengan tidak menggunakan uang tunai melainkan dengan menggunakan cara transfer atau dengan fasilitas yang disediakan oleh bank/ perusahaan jasa sistem pembayaran seperti melalui uang elektronik, kartu elektronik, ataupun kartu debit, ialah yang disebut dengan sistem pembayaran non tunai.⁴¹



⁴⁰ Putri Ratna Nelasari. 2018. Pengaruh Sistem Transaksi Non Tunai Terhadap Tingkat Konsumsi Masyarakat Di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 1 No. 2, 166

⁴¹ L Ramadani. 2016. Pengaruh Penggunaan Kartu Debet dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. Vol. 8 No. 1, 1

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Penggunaan pembatasan tanggung jawab dalam klausula baku *OVO* sebenarnya dilarang oleh peraturan hukum Indonesia karena dianggap dapat merugikan pihak konsumen sebagaimana yang tertuang di dalam :

- a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Namun pada nyatanya masih banyak digunakan pelaku usaha karena efisiensi atas waktu, tenaga, dan juga biaya. Bila dilihat dari syarat sahnya perjanjian, klausula baku *OVO* tersebut dapat sebagai syarat objektif dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan undang-undang (suatu hal yang diperbolehkan oleh undang-undang).

2. Pengawasan terhadap layanan pembayaran bergerak di Indonesia yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan membentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pengawasan OJK ialah pada kepentingan konsumen yang mengalami kerugian akibat dari kelalaian atau kesalahan pihak penyelenggara layanan pembayaran bergerak pada saat konsumen menggunakan jasa layanan tersebut. Jasa layanan pembayaran bergerak diwajibkan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen, dan OJK juga berhak untuk membantu konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha.

4.2 Saran

1. Pihak penyelenggara jasa layanan pembayaran bergerak dan konsumen disarankan untuk dapat melaksanakan hak dan kewajibannya dengan berpedoman pada asas-asas, peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pihak pelaku usaha diharapkan mampu menciptakan keamanan dan kenyamanan dalam jasanya sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan baik sesuai kebutuhan. Serta pihak pemerintah, lembaga yang berwenang khususnya Bank Indonesia dan OJK diharapkan mampu membentuk peraturan mengikuti perkembangan zaman yang ada sehingga mampu menghasilkan produk hukum yang berkualitas dan melindungi masyarakat, serta mengambil langkah atau tindakan preventif melindungi konsumen untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan.

2. Sebagai lembaga independen, penulis menyarankan agar OJK dapat lebih memperketat pengawasannya terhadap layanan jasa pembayaran bergerak di Indonesia berdasarkan pada Peraturan OJK Nomor 1 tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan juga membentuk peraturan-peraturan yang dibutuhkan untuk mengawasi jasa keuangan karena kini masyarakat banyak berinovasi menciptakan produk-produk jasa keuangan yang unggul namun memerlukan pengawasan. Jasa keuangan sebagai jasa yang dibutuhkan masyarakat untuk mewujudkan gerakan nasional non tunai perlu dijamin keamanannya untuk digunakan oleh lembaga yang berwenang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adrian Sutedi. 2014. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Dedi Ismatullah. 2018. *Hukum Perikatan*. Bandung:Pustaka Setia.
- Johnny Ibrahim. 2008. *Teori&Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media.
- P.N.H Simanjutak. 2014. *Hukum Pedata Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenada Media.
- Sadar, M. M. T. Makarau, dan H. Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta Barat: Akademia.
- Siti Hidayati, dkk. 2006. *Kajian Operasional E-Money*. Jakarta: Bank Indonesia
- Tri Hendro dan C.T. Rahardja. 2014. *Bank&Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zulham. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.

Peraturan perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. *Perlindungan Konsumen*. 20 April 1999. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun1999 Nomor 42. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999. *Bank Indonesia*. 17 Mei 1999. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun1999 Nomor 66. Jakarta.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014. *Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran*. 16 Januari 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10. Jakarta.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. *Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. 26 Juli 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118. Jakarta.

Jurnal:

- Ahmadi Miru. 2017. Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum*. 8(17): 108.
- Hartana. 2016. Hukum Perjanjian. *Jurnal Komunikasi Hukum*. 2(2): 149
- Hesty D. Lestari. 2012. Otoritas Jasa Keuangan:Sistem Baru Dalam Pengaturan Dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan. *Jurnal Dinamika Hukum*. 12(3): 563
- Lina Maulidina. 2014. Fungsi Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Lembaga Pengawas Perbankan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Hukum*. 5 (1): 108
- L. Ramadani. 2016. Pengaruh Penggunaan Kartu Debet dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. 8 (1): 1
- Marcel Seran & Anna Maria W.S. 2006. Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen. *Jurnal Hukum Pro Justitia*. XXIV (2): 163
- Putri. R. Nelasari 2018. Pengaruh Sistem Transaksi Non Tunai Terhadap Tingkat Konsumsi Masyarakat Di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*. 1(2): 166
- Petrus Hari Kuncoro Seno. 2012. *Analisis Persepsi Nasabah Atas Keamanan Dan Kepercayaan Dalam Sistem e-payments*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2): 103
- Petrus Hari Kuncoro Seno. Analisis Persepsi Nasabah Atas Keamanan Dan Kepercayaan Dalam Sistem *E-Payments*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 11(2): 105.

Internet:

- Bank Indonesia. 2004. Informasi Perizinan Penyelenggara dan Pendukung Jasa Sistem Pembayaran. <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>. [diakses pada 14 September 2018].
- Detik.com. 2018. Sudah Ajukan Upgrade Premier, Saldo *OVO* Belum Bertambah. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3886727/sudah-ajukan-upgrade-premier-saldo-OVO-belum-bertambah>. [diakses pada 7 November 2018].
- Siti Hidayati. 2007. Kajian Operasional *E-Money*.
https://www.bi.go.id/id/publikasi/sistempembayaran/riset/Pages/Kajian_Teknis_E-Money.aspx. [diakses pada 19 September 2018].
- Otoritas Jasa Keuangan. 2017. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Tetapkan-10-Kebijakan-Utama-2017---2022.aspx>, [diakses pada tanggal 6 November 2018].

Untoro. 2013. Pemetaan Produk Dan Risiko Pembayaran *Bergerak (Mobile Payment)* Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia, https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjN0f_z4cndAhVUWX0KHWhcC20QFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww.bi.go.id%2Fid%2Fpublikasi%2Fse-rikebanksentralan%2FDocuments%2FPemetaan%2520Produk%2520dan%2520Risiko%2520Pembayaran%2520Bergerak-revisi-final%2520Juni-2-2013.pdf&usg=AOvVaw38ir8_GWuDpxMEnuVRy9Oz. [diakses pada tanggal 20 September 2018].

Visionet Internasional. 2017. *Terms & Conditions OVO*. <https://www.OVO.id/tnc>. Diakses pada tanggal 20 September 2018]

Skripsi/Tesis/Disertasi:

Dian Rohmadina. 2015, Perlindungan Hukum Bagi Penggunaan Sistem Pembayaran Non Tunai Dengan Menggunakan Uang Elektronik (*E-Money*). *Skripsi*. Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember.

Lampiran 1.

Terms & Conditions *OVO*

Syarat & ketentuan yang ditetapkan di bawah ini mengatur pemakaian jasa yang ditawarkan oleh *OVO*.

Terima Kasih Anda telah mengunduh Aplikasi *OVO*. Aplikasi *OVO* adalah layanan aplikasi sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini. Pada saat anda mengunduh Aplikasi, Anda mengakui dan menyetujui bahwa Anda telah membaca dengan teliti, memahami, menerima dan menyetujui seluruh Syarat dan Ketentuan yang akan berlaku sebagai perjanjian antara Anda dengan PT Visionet Internasional, beserta rekanan PT Visionet Internasional yang tergabung dalam Layanan Aplikasi ini.

MOHON ANDA MEMBACA DAN MEMAHAMI SYARAT DAN KETENTUAN KAMI DENGAN SEKSAMA SEBELUM MENGUNDUH APLIKASI ATAU MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI UNTUK PERTAMA KALI-NYA.

Layanan yang tersedia untuk Anda pada Aplikasi *OVO* sangat-lah beragam, sehingga kami harus mencantumkan atau memberlakukan Syarat dan Ketentuan tambahan untuk keperluan Layanan tertentu, dimana persyaratan tambahan tersebut merupakan bagian dari Layanan kami dan akan tunduk dan terikat dengan Syarat dan Ketentuan ini.

Kami berhak untuk setiap waktu mengubah, menambah, mengurangi, mengganti, menyesuaikan, dan/atau memodifikasi Syarat dan Ketentuan (baik sebagian ataupun seluruhnya) Untuk itu Anda diwajibkan untuk dari waktu ke waktu membaca Syarat dan Ketentuan yang kami sediakan dalam website tersebut diatas atau melalui Aplikasi.

Syarat dan Ketentuan ini berlaku terhadap Anda maupun atas Transaksi atau atas penggunaan Layanan oleh atau melalui Akun Anda dimanapun Anda berada, baik di wilayah Republik Indonesia maupun di wilayah Negara lainnya.

DEFINISI

1. **“Aplikasi OVO”** adalah aplikasi ini yang Anda unduh (*download*) sehingga Anda masuk pada Laman ini atau Syarat dan Ketentuan ini, yang saat ini dikenal dengan merek, nama, logo dan/atau tanda yang dikenal dengan **“OVO”** atau merek, nama, logo dan/atau tanda lainnya.
2. **“Akun”** atau **“Akun Anda”** berarti identifikasi khusus yang dibuat di *OVO* berdasarkan permintaan pendaftaran Anda.
3. **“Data”** berarti adalah setiap data, informasi dan/atau keterangan dalam bentuk apapun yang dari waktu ke waktu (termasuk pada saat Anda mengunduh (*download*) Aplikasi) Anda sampaikan kepada Kami/Penyedia Layanan atau yang Anda cantumkan atau sampaikan dalam, pada atau melalui Aplikasi.
4. **“Kami”** adalah PT Visionet Internasional (VI).
5. **“Layanan”** berarti setiap layanan, program, jasa, produk, fitur, sistem, fasilitas dan/atau jasa yang disediakan dan/atau ditawarkan dalam atau melalui Aplikasi.
6. **“Layanan Pelanggan (Call Center OVO)”** adalah fungsi customer service center untuk nasabah yang dapat dihubungi lewat panggilan telepon dan/atau email.
7. **“OVO”** adalah sistem elektronik (*platform*) yang dibuat oleh PT Visionet Internasional (VI).
8. **“Pengguna OVO”** adalah pengguna Aplikasi *OVO* dan Kartu (Kartu HiCard dan Kartu Matahari Reward-*OVO*).

9. **“Syarat dan Ketentuan”** berarti Syarat dan Ketentuan ini berikut setiap perubahan, penambahan, penggantian, penyesuaian dan/atau modifikasinya yang dibuat dari waktu ke waktu.
10. **“Transaksi”** berarti segala transaksi, kegiatan, aktivitas dan/atau aksi yang dilakukan dalam atau melalui Aplikasi, Akun dan/atau *Security Code* termasuk penggunaan Layanan atau fitur-fitur tertentu dalam Layanan atau Aplikasi.
11. **“VI”** adalah PT Visionet Internasional, suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.

PANDUAN SINGKAT

1. Aplikasi *OVO* merupakan aplikasi perangkat lunak dimana seluruh instruksi yang Anda lakukan akan berasal dari mobile aplikasi atau online.
2. Aplikasi *OVO* dapat dioperasikan melalui HP Android (OS 4.2 ke atas) dan juga iPhone (iOS 8.0 ke atas) melalui Google Play Store atau Apple Store.
3. Anda akan diminta untuk melakukan otorisasi instruksi dengan menggunakan berbagai jenis informasi keamanan yang berbeda (misalnya *Security Code*, nama pengguna, *password*) jika dibutuhkan.
4. Setelah melakukan otorisasi, *OVO* akan melaksanakan instruksi sesuai perintah Anda, Anda diwajibkan untuk memastikan tidak memberitahukan informasi keamanan Anda kepada pihak lain.
5. *OVO* memastikan kerahasiaan dan keamanan informasi diri yang Anda berikan terjaga dengan baik. Penggunaan data Anda akan kami lakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Anda dapat menanyakan atau memberi masukan kepada kami melalui *Contact Center* Layanan Pengguna *OVO* (1 500 696).

Aplikasi *OVO* menawarkan 2 (dua) jenis klasifikasi pelanggan dengan jenis layanan *OVO* atau fitur-fitur layanan yang berbeda. Klasifikasi pelanggan tersebut adalah :

A. OVO CLUB

OVO Club adalah klasifikasi keanggotaan *OVO* yang memungkinkan Anda dapat menikmati fasilitas uang elektronik (*unregistered*) dan *OVO Points*.

Untuk *OVO Club*, maksimum saldo *OVO Cash* adalah Rp 1.000.000 (Satu juta Rupiah)

Jika Anda ingin mendapatkan layanan yang lebih dari *OVO*, Anda dapat meng-*upgrade OVO Club* anda menjadi *OVO Premier*, dengan fitur layanan *OVO* yang lebih beragam.

B. OVO Premier

OVO Premier adalah klasifikasi keanggotaan *OVO* yang memungkinkan Anda dapat menikmati fasilitas uang elektronik "*registered*", *OVO Points*, fitur layanan *Budgeting*, dan fitur layanan lainnya yang dapat Kami tambahkan dari waktu ke waktu ("Layanan").

Untuk *OVO Premier*, maksimum saldo *OVO Cash* adalah Rp 10.000.000 (Sepuluh juta Rupiah)

Jenis Produk *OVO Club* dan *OVO Premier*

OVO POINTS

- a. *OVO Points* adalah program loyalitas pelanggan yang ditujukan bagi Anda juga seluruh Pengguna *OVO* dan juga pelanggan merchant rekanan atau mitra *OVO*.
- b. *OVO Points* akan diberikan Anda setiap kali Anda berbelanja atau membeli produk di seluruh Merchant rekanan atau mitra *OVO*.
- c. Anda juga dapat menukarkan *OVO Points* yang Anda kumpulkan dan miliki (*redeem poin*) dengan beberapa pilihan penawaran barang, produk, dan diskon yang menarik di setiap Merchant rekanan dan mitra *OVO*.
- d. Setiap *OVO Points* yang Anda dapatkan tidak dapat ditransfer atau dipindahkan ke Pengguna *OVO* lain.
- e. Jumlah *OVO Points* yang diberikan akan berbeda-beda dari Merchant rekanan atau mitra *OVO*.

- f. Poin yang Anda terima akan berlaku untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak penerimaan points dan setelah jangka waktu tersebut terlampaui maka Poin tersebut akan hangus.
- g. *OVO* Points juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran sebagai pengganti *OVO* Cash.

***OVO* CASH**

- a. *OVO* CASH adalah saldo uang elektronik yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi pembayaran
- b. Pelanggan dapat melakukan *top up* (atau menambah) saldo yang tersedia.

KERJASAMA LOYALTY PROGRAM

Kami memiliki program kerjasama Loyalty Program dengan Hypermart dan Matahari Department Store, antara lain:

- a. Kerjasama *OVO*-HiCard
- b. Kerjasama Matahari Rewards-*OVO*

**OVO*-HiCard dan Matahari Rewards-*OVO* keduanya disebut (“Kartu”).

Kedua Kartu tersebut adalah kartu keanggotaan Loyalty Program antara Kami/*OVO* dan *PT Matahari Department Store Tbk* untuk Kartu Matahari Rewards-*OVO* dan untuk Kartu *OVO*-HiCard Kami/*OVO* bekerjasama dengan *PT Matahari Putra Prima Tbk*.

Khusus Kartu Matahari Rewards-*OVO* memiliki dua jenis keanggotaan yaitu Red dan Diamond yang tunduk pada Persyaratan keanggotaan Matahari Rewards-*OVO* dan Syarat dan Ketentuan ini. Untuk Penggunaan Kartu *OVO*-HiCard tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini.

Anda dapat menunjukkan Kartu Matahari Rewards-*OVO* atau Kartu *OVO*-HiCard saat melakukan pembayaran transaksi di gerai atau di berbagai merchant rekanan atau mitra *OVO*.

Pada setiap transaksi yang Anda lakukan Anda akan mendapatkan *OVO* Points, yang dapat ditukarkan dengan produk-produk Matahari Department Store, Hypermart dan semua merchant rekanan atau mitra *OVO*, di seluruh Indonesia yang memasang tanda “*OVO* Zone”.

KEBIJAKAN PRIVASI

OVO menghormati hal-hal yang berkenaan dengan perlindungan data dan privasi Anda.

Oleh karena itu, Kami hanya akan menggunakan nama Anda dan data lainnya yang berhubungan dengan Anda sesuai dengan kebijakan privasi ini.

Kami hanya mengumpulkan Data yang penting bagi Kami dan Kami hanya akan mengumpulkan Data yang dibutuhkan untuk segala sesuatu yang berhubungan dengan Anda. Kami hanya akan menyimpan Data Anda selama dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban hukum atau selama Data tersebut berhubungan dengan tujuan-tujuan yang ada saat Data dikumpulkan. Kebijakan privasi Kami mengikuti kebijakan perundang-undangan yang berlaku untuk menjaga kerahasiaan data kecuali kami diwajibkan oleh hukum yang berlaku untuk membuka data kepada pihak ketiga yang memiliki kewenangan seperti pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya, hanya jika ada perintah yang sah.

Pengumpulan Informasi Personal

Data pribadi adalah data yang dapat digunakan untuk mengenali atau menghubungi seseorang. Saat Anda membuat Akun pengguna *OVO*, Anda akan diminta untuk memberikan Data pribadi yang kami butuhkan termasuk namun tidak terbatas pada :

- i. Nama Lengkap
- ii. Alamat Surel
- iii. Nomor Telepon Genggam
- iv. Tanggal Lahir
- v. Nomor Kartu Tanda Penduduk

Data yang kami peroleh langsung dari Anda melalui pengisian di aplikasi *OVO*. Data tentang transaksi termasuk *OVO* Points dan Wallet Anda. Data yang

dikumpulkan ketika Anda menggunakan Aplikasi *OVO* yang mungkin Kami gunakan untuk mengidentifikasi Anda dan mengesahkan pengguna Aplikasi *OVO* dengan tujuan pencegahan kehilangan dan penipuan.

Lebih dari itu, Kami akan menggunakan Data yang Anda berikan untuk urusan administrasi Akun Anda dengan Kami untuk keperluan verifikasi dan mengelola transaksi yang berhubungan dengan Aplikasi *OVO*, melakukan riset mengenai data demografis pengguna Aplikasi *OVO*, mengembangkan Aplikasi *OVO*, mengirimkan Anda informasi yang Kami anggap berguna untuk Anda termasuk informasi tentang layanan dari Kami setelah Anda memberikan persetujuan kepada Kami bahwa Anda tidak keberatan dihubungi mengenai layanan Kami.

Kami dapat menggunakan informasi pribadi Anda, termasuk tanggal lahir untuk memverifikasi identitas, membantu pengguna, menentukan Layanan yang tepat untuk Anda dan bermanfaat kepada Anda serta untuk memahami bagian yang paling menarik dari aplikasi *OVO*.

Data gabungan akan dianggap sebagai informasi non-pribadi untuk tujuan kebijakan privasi ini. Bila Anda mendaftar sebagai pengguna *OVO*, Kami juga akan menggunakan informasi pribadi Anda untuk mengirimkan kepada Anda pemasaran layanan dari waktu ke waktu. Anda dapat berhenti berlangganan layanan Kami kapan saja dengan cara unsubscribe.

Transaksi yang Anda lakukan melalui Aplikasi *OVO* diproses oleh PT Visionet Internasional. Anda harus memberikan Data yang akurat dan tidak menyesatkan kepada Kami. Anda harus memperbaharui dan memberitahukan kepada Kami apabila ada perubahan Data yang terkait dengan Anda. Rincian transaksi Anda akan Kami simpan untuk alasan keamanan Kami. Anda dapat mengakses informasi tersebut dengan cara melakukan masuk ke Akun Anda melalui aplikasi *OVO*.

Anda dapat melihat rincian transaksi yang pernah Anda lakukan, informasi poin, informasi dana dan langganan dari layanan pemasaran yang Aplikasi *OVO* lakukan. Anda tidak akan membiarkan pihak ketiga untuk dapat mengakses Data pribadi Anda. Kami tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan password

dan/atau PIN. Anda wajib memberitahukan kepada Kami apabila Anda yakin bahwa password dan/atau PIN Anda disalahgunakan oleh pihak lain.

Penggunaan Data Pribadi

Data pribadi yang kami kumpulkan memungkinkan kami untuk mengabari Anda tentang layanan terkini, pembaruan perangkat lunak. Kami akan secara rutin memberikan e-newsletter ke alamat email yang Anda berikan. Jika Anda keberatan dan tidak ingin disertakan lagi dalam e-newsletter kami, Anda dapat keluar kapan pun dengan memperbarui preferensi.

Pengungkapan kepada Pihak Ketiga

Terkadang Aplikasi *OVO* dapat memberikan informasi pribadi tertentu kepada merchant strategis yang bekerja sama dengan Aplikasi *OVO* untuk menyediakan Layanan. Aplikasi *OVO* tidak akan menyewakan, menjual atau menyebarluaskan Data pribadi Anda kepada orang lain atau perusahaan-perusahaan yang tidak berafiliasi dengan Aplikasi *OVO*.

Kami dapat membagikan informasi pribadi kepada perusahaan induk, afiliasi-afiliasi dan anak perusahaan afiliasi, dan perusahaan-perusahaan yang sudah bekerjasama dengan Kami melalui perjanjian kerahasiaan Kami dan ketika Kami memiliki izin dan persetujuan dari Anda atau keadaan-keadaan yang berkaitan dengan hal-hal berikut ini:

- i. Aplikasi *OVO* menyediakan informasi kepada rekanan yang Anda percayakan bekerja untuk dan atas nama Aplikasi *OVO* berdasarkan perjanjian-perjanjian kerahasiaan. Perusahaan-perusahaan ini dapat menggunakan identitas pribadi Anda untuk membantu Aplikasi *OVO* berkomunikasi dengan Anda tentang penawaran-penawaran dari Aplikasi *OVO* dan rekanan-rekanan Layanan Kami. Akan tetapi, perusahaan-perusahaan ini tidak berhak untuk memakai informasi dan/atau Data pribadi Anda.
- ii. Kami merespons panggilan dari pengadilan, permintaan pengadilan atau proses hukum atau untuk menerapkan hak-hak hukum Kami atau mempertahankan hak Kami terhadap tuntutan hukum.

- iii. Kami yakin bahwa ini sangatlah penting untuk membagi informasi dan/atau Data dalam rangka penyelidikan, pencegahan, atau pengambilan tindakan terhadap kegiatan yang tidak sah, dugaan penipuan, situasi-situasi yang dapat mengakibatkan keselamatan fisik dari orang lain, pelanggaran atas penggunaan Aplikasi *OVO* dan/atau kewajiban-kewajiban hukum lainnya.
- iv. Aplikasi *OVO* bekerjasama dengan vendor, rekanan-rekanan, dan penyedia jasa lainnya di industri dan kategori bisnis yang berbeda. **KEMAMPUAN UNTUK MENGUBAH DAN MENGHAPUS AKUN INFORMASI ANDA** Anda dapat mengubah Data pada Akun *OVO* Anda setiap saat.

Keamanan Informasi Pribadi

Kami memastikan bahwa informasi dan/atau Data yang dikumpulkan akan disimpan dengan aman. Kami menyimpan informasi dan/atau Data pribadi Anda selama diperlukan untuk memenuhi tujuan yang dijelaskan dalam kebijakan privasi ini.

Perubahan Dalam Kebijakan Privasi

Aplikasi *OVO* memiliki hak untuk mengubah kebijakan privasi Kami sesuai dengan Syarat & Ketentuan *OVO* dari waktu ke waktu.

KEWAJIBAN PERNYATAAN DAN JAMINAN

1. Anda hanya dapat mengakses atau menggunakan Aplikasi, Layanan, dan/atau Sistem (a) sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini, (b) untuk tujuan yang sah, dan (c) tidak digunakan untuk tujuan atau tindakan penipuan, pelanggaran hukum, kriminal maupun tindakan, aktifitas, perbuatan atau tujuan lain yang melanggar atau bertentangan dengan hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun hak atau kepentingan pihak manapun. Anda bertanggung jawab penuh untuk memeriksa dan memastikan bahwa Anda telah mengunduh (*download*) software yang benar untuk perangkat Anda. Kami tidak bertanggung jawab jika Anda tidak memiliki perangkat yang kompatibel dengan Sistem

atau Aplikasi atau jika Anda telah mengunduh (*download*) versi *software* yang salah untuk perangkat Anda.

2. Anda dilarang untuk menggunakan Layanan, Aplikasi dan/atau Akun atau melakukan Transaksi: (a) untuk tujuan, kegiatan, aktifitas atau aksi yang melanggar hukum atau melanggar hak atau kepentingan (termasuk Hak Kekayaan Intelektual atau hak privasi milik pihak manapun); (b) yang memiliki materi atau unsur yang berbahaya atau yang merugikan pihak manapun; (c) yang mengandung *virus software, worm, trojan horses* atau kode komputer berbahaya lainnya, *file, script*, agen atau program; dan (d) yang mengganggu integritas atau kinerja Sistem dan/atau Aplikasi.
3. Anda dilarang untuk melakukan tindakan apapun termasuk dalam atau melalui Aplikasi atau Akun serta dilarang untuk melakukan Transaksi yang dapat merusak atau mengganggu reputasi Kami atau Penyedia Layanan.
4. Anda dengan ini secara tegas menyetujui serta menyatakan dan menjamin bahwa:
 - a. Anda adalah individu yang secara hukum cakap untuk melakukan tindakan hukum berdasarkan hukum negara Republik Indonesia termasuk untuk mengikatkan diri dalam Syarat dan Ketentuan ini. Jika Anda tidak memenuhi syarat ini, Kami berhak untuk sewaktu-waktu untuk men-nonaktifkan atau mengakhiri penggunaan Akun, Layanan dan/atau Aplikasi, baik untuk sementara waktu maupun untuk seterusnya;
 - b. Anda memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan Layanan dan Akun serta untuk melaksanakan seluruh Syarat dan Ketentuan;
 - c. jika Anda melakukan pendaftaran atau mengunduh Aplikasi atas nama suatu badan hukum, persekutuan perdata atau pihak lain, Anda dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa Anda memiliki kapasitas, hak dan wewenang yang sah untuk bertindak untuk dan atas nama badan hukum, persekutuan perdata atau pihak lain

tersebut termasuk tetapi tidak terbatas pada mengikat badan hukum, persekutuan perdata atau pihak lain tersebut untuk tunduk pada seluruh isi Syarat dan Ketentuan;

- d. Anda telah membaca seluruh isi Syarat dan Ketentuan serta telah mengerti dan memahami seluruh isi Syarat dan Ketentuan ini dan karenanya mengikatkan diri secara sukarela untuk tunduk dengan serta melaksanakan seluruh Syarat dan Ketentuan ini;
- e. Anda menyatakan dan menjamin bahwa dana yang dipergunakan dalam rangka transaksi bukan dana yang berasal dari tindak pidana yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, pembukaan rekening ini tidak dimaksudkan dan/atau ditujukan dalam rangka upaya melakukan tindak pidana pencucian uang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, transaksi tidak dilakukan untuk maksud mengelabui, mengaburkan, atau menghindari pelaporan kepada Pusat Pelaporan Dan Analisa Transaksi Keuangan (PPATK) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, dan Anda bertanggung jawab sepenuhnya serta melepaskan VI dari segala tuntutan, klaim, atau ganti rugi dalam bentuk apapun, apabila Anda melakukan tindak pidana pencucian uang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia;
- f. Seluruh Data baik yang telah Anda sampaikan atau cantumkan maupun yang akan Anda sampaikan atau cantumkan baik langsung maupun tidak langsung di kemudian hari atau dari waktu ke waktu adalah benar, lengkap, akurat terkini dan tidak menyesatkan serta tidak melanggar hak (termasuk tetapi tidak terbatas pada hak kekayaan intelektual) atau kepentingan pihak manapun. Penyampaian Data oleh Anda kepada Kami atau pada atau melalui Aplikasi atau Sistem tidak bertentangan dengan hukum yang

- berlaku serta tidak melanggar akta, perjanjian, kontrak, kesepakatan atau dokumen lain dimana Anda merupakan pihak atau dimana Anda atau aset Anda terikat;
- g. Layanan, Aplikasi maupun Akun akan digunakan untuk kepentingan Anda sendiri atau untuk kepentingan badan hukum, badan usaha, persekutuan perdata atau pihak lain yang secara sah Anda wakili sebagaimana dimaksud huruf c di atas;
 - h. Anda tidak akan memberikan hak, wewenang dan/atau kuasa dalam bentuk apapun dan dalam kondisi apapun kepada orang atau pihak lain untuk menggunakan Data, Akun dan/atau Security Code, dan Anda karena alasan apapun dan dalam kondisi apapun tidak akan dan dilarang untuk mengalihkan Akun kepada orang atau pihak manapun; dan
 - i. dalam atau pada saat menggunakan Layanan, Aplikasi dan/atau Akun, Anda setuju untuk mematuhi dan melaksanakan seluruh ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk hukum dan peraturan perundang-undangan di negara asal Anda maupun di negara atau kota dimana Anda berada.
5. Dengan melaksanakan transaksi melalui Aplikasi Mobile *OVO*, Anda memahami bahwa seluruh komunikasi dan instruksi dari Anda yang diterima oleh Kami akan diperlakukan sebagai bukti solid meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis atau diterbitkan dalam bentuk dokumen yang ditandatangani, dan, dengan demikian, Anda setuju untuk mengganti rugi dan melepaskan Kami dan rekanan-rekanan Kami dari segala kerugian, tanggung jawab, tuntutan dan pengeluaran (termasuk biaya litigasi) yang dapat muncul terkait dengan eksekusi dari instruksi Anda.

PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB

1. Layanan disediakan dalam kondisi “*as is*” atau “apa adanya”. Kami dan bank (dalam beberapa fitur) tidak memberikan pernyataan atau jaminan

dalam bentuk apapun atas reliabilitas, keamanan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi dan/atau kelengkapan Layanan, Aplikasi dan/atau Sistem. Kami tidak memberikan pernyataan atau jaminan dalam bentuk apapun bahwa:

- a. penggunaan Layanan, Aplikasi, Akun dan/atau Sistem (atau bagian daripadanya) akan aman, tepat waktu, tidak terganggu atau bebas dari kesalahan, gangguan, virus atau hambatan lain atau komponen berbahaya lainnya;
- b. layanan, Aplikasi, Akun dan/atau Sistem dapat tetap beroperasi atau digunakan bersamaan dengan atau dengan kombinasi perangkat (baik *hardware* maupun *software*) atau sistem pihak lain yang tidak kami sediakan atau miliki untuk pengoperasian Aplikasi;
- c. penyediaan Layanan maupun Aplikasi atau kelancaran ber-Transaksi atau penggunaan Akun akan memenuhi persyaratan atau harapan Anda;
- d. setiap data Transaksi yang Kami simpan atau tersimpan dalam Sistem harus akurat atau terpercaya;
- e. kualitas Layanan atau Aplikasi akan memenuhi persyaratan atau harapan Anda; dan
- f. tidak akan ada kesalahan, gangguan atau cacat dari Sistem, Layanan dan/atau Aplikasi.

Mengingat bahwa VI hanya sebagai penyedia *platform* atas sebagian besar Layanan yang disediakan oleh Penyedia Layanan, maka Kami tidak bertanggung jawab terhadap isi, bentuk, jenis dan/atau ketersediaan dari Layanan tersebut maupun hal-hal lain terkait dengan Layanan tersebut yang sepenuhnya merupakan tanggung jawab pihak Penyedia Layanan.

2. Anda mengetahui dan setuju bahwa Kami berhak untuk memblokir dan/atau menutup Akun dan rekening dan/atau layanan/fasilitas apabila:
 - a.) Kami memahami dan memiliki alasan yang memadai untuk

menyatakan bahwa telah terjadi atau akan terjadi manipulasi keuangan atau perbankan atau kriminal yang terkait dengan Akun atau Rekening dan/atau layanan/fasilitas Pengguna *OVO*; b.) Pemegang atau Nasabah memberikan data yang tidak valid/tidak lengkap kepada Kami; c.) Terdapat permintaan tertulis dari instansi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), Kantor Pajak atau lembaga berwenang lainnya sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku atau untuk memenuhi kewajiban/utang yang belum diselesaikan oleh Pemegang atau Nasabah.

3. Anda dengan ini mengetahui bahwa Layanan, Aplikasi, Akun dan/atau Sistem mungkin atau dapat mengalami, terdapat atau terjadi pembatasan, keterlambatan, dan/atau masalah lain termasuk yang disebabkan karena atau sehubungan dengan (a) ketidakterediaan atau terbatasnya jaringan (termasuk jaringan internet) dan/atau penggunaan atau (b) tidak tersedianya, terganggunya, atau tidak berfungsinya fitur tertentu pada perangkat yang Anda gunakan. Kami tidak bertanggung jawab atas segala keterlambatan, terhambatnya, tidak suksesnya, terganggunya atau gagalnya suatu Transaksi yang disebabkan karena hal tersebut di atas.
4. Anda dengan ini mengetahui bahwa terdapat kemungkinan (a) Sistem atau Aplikasi (atau bagian manapun dari Sistem atau Aplikasi) tidak stabil, terganggu, terhenti, tidak berjalan dengan baik, tidak berjalan dengan sempurna dan/atau memiliki beberapa *bug*, dan/atau (b) Layanan (atau fitur-futur atau bagian-bagian tertentu) dapat berubah, tidak tersedia, dan atas terjadinya hal tersebut Anda setuju untuk tidak mengajukan Klaim kepada Kami.
5. Kami dalam kondisi apapun tidak bertanggung jawab atas segala Klaim dari pihak manapun termasuk Anda maupun atas kerugian Anda serta pihak manapun yang terjadi sebagai akibat dari atau sehubungan dengan:
 - a. kehilangan Data;
 - b. kehilangan pendapatan, keuntungan atau pemasukan lainnya;

- c. kehilangan, kerusakan atau cedera yang timbul dari, atau sehubungan dengan penggunaan Anda atas Aplikasi, Layanan dan/atau Akun atau atas ketidakmampuan atau kesalahan Anda dalam menggunakan Layanan, Aplikasi dan/atau Akun; atau
 - d. tuntutan maupun gugatan yang dialami oleh Anda yang mungkin timbul sebagai akibat penyampaian informasi dari Anda yang tidak lengkap atau akibat tidak dilaksanakannya instruksi Anda, antara lain pembatalan, perubahan instruksi (untuk instruksi yang belum dijalankan) yang disampaikan kepada VI, kecuali jika kerugian tersebut terjadi akibat kesalahan yang disengaja atau kelalaian oleh VI
6. Anda dengan ini setuju dan mengikatkan diri untuk membebaskan Kami dari segala Klaim dalam bentuk apapun dan dimanapun dalam hal Kami tidak dapat melaksanakan, melanjutkan atau meneruskan Transaksi maupun perintah atau instruksi dari Anda melalui Aplikasi atau Akun, baik sebagian maupun seluruhnya, yang disebabkan karena kejadian-kejadian atau hal-hal di luar kekuasaan atau kemampuan Kami termasuk namun tidak terbatas pada (a) segala gangguan virus komputer, (b) sistem *trojan horses*, (c) komponen atau sistem yang dapat membahayakan serta mengganggu Aplikasi, Layanan dan/atau Akun, (d) layanan atau jasa *Internet Service Provider* atau jasa atau layanan pihak ketiga lainnya yang tersedia dalam Layanan, dan/atau (e) bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, kegagalan sistem perbankan dan/atau keuangan serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain diluar kekuasaan atau kemampuan Kami.
7. Anda dengan ini setuju dan mengikatkan diri untuk membebaskan Kami dari setiap dan seluruh Klaim dalam bentuk apapun, dari pihak manapun dan dimanapun yang diajukan, timbul atau terjadi sehubungan dengan atau sebagai akibat dari:

- a. penggunaan Data oleh Kami berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini atau berdasarkan persetujuan, pengakuan, wewenang, kuasa dan/atau hak yang Anda berikan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Kami dalam Syarat dan Ketentuan ini;
 - b. pemberian Data baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Anda kepada Kami atau dalam atau melalui Aplikasi ini yang Anda lakukan secara (i) melanggar atau menyalah hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, (ii) melanggar hak (termasuk hak kekayaan intelektual) dari atau milik orang atau pihak manapun, atau (iii) melanggar kontrak, kerjasama, kesepakatan, akta, pernyataan, penetapan, keputusan dan/atau dokumen apapun dimana Anda merupakan pihak atau dimana Anda atau aset Anda terikat;
 - c. penggunaan Aplikasi, Akun dan/atau Layanan (i) secara tidak sah, (ii) melanggar hukum yang berlaku, (iii) melanggar Syarat dan Ketentuan ini, dan/atau (iv) untuk tindakan atau tujuan penipuan, kriminal, tindakan tidak sah atau tindakan pelanggaran hukum lainnya.
8. Anda dengan ini setuju dan mengikatkan diri untuk mengganti seluruh kerugian yang Kami alami dan mengganti seluruh biaya, ongkos, beban dan pengeluaran yang telah atau mungkin akan Kami keluarkan atau bayarkan sehubungan dengan atau sebagai akibat dari Klaim sebagaimana dimaksud butir 6, 8 dan 9 di atas (termasuk tetapi tidak terbatas pada biaya jasa hukum yang kami bayarkan atau keluarkan untuk melakukan pembelaan atau tindakan lain yang diperlukan terkait dengan Klaim tersebut).
9. Anda dengan ini setuju bahwa Kami akan dibebaskan dari segala tuntutan, jika Kami tidak dapat melaksanakan instruksi dari Anda, baik sebagian maupun sepenuhnya yang disebabkan oleh kejadian atau sebab yang berada di luar kendali atau kemampuan Kami, meliputi tetapi tidak terbatas pada bencana alam, peperangan, kerusuhan, kondisi perangkat

keras, kegagalan sistem infrastruktur elektronik atau transmisi, gangguan daya, gangguan telekomunikasi, kegagalan sistem kliring atau hal lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau lembaga berwenang lainnya.

10. Setelah kejadian yang menyebabkan VI dan/atau rekanannya tidak dapat melaksanakan instruksi dari Pemegang atau Nasabah berakhir, maka VI dan/atau rekanannya akan melanjutkan kembali instruksi tersebut dalam kurun waktu sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan.

HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

1. Seluruh Sistem dan Aplikasi termasuk tetapi tidak terbatas pada seluruh:
(a) layout, desain dan tampilan Aplikasi yang terdapat dalam atau ditampilkan pada media Aplikasi Anda; (b) logo, foto, gambar, nama, merek, kata, huruf-huruf, angka-angka, tulisan, dan susunan warna yang terdapat dalam Aplikasi; dan (c) kombinasi dari unsur-unsur sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dan (b), sepenuhnya merupakan Hak Kekayaan Intelektual milik Kami dan tidak ada pihak lain yang turut memiliki hak atas Aplikasi maupun atas *layout*, desain dan tampilan Aplikasi.
2. Anda dilarang untuk dengan cara apapun dan dalam kondisi apapun menggunakan Hak Kekayaan Intelektual milik kami sebagaimana dimaksud dalam butir 1 di atas, tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Kami.

MASA BERLAKU DAN PENGAKHIRAN

1. Perjanjian ini berlaku selama Anda belum melakukan penutupan Akun dan uang elektronik pada *OVO Premier* Anda atau Layanan *OVO*.
2. Kami berhak untuk (i) tidak melaksanakan perintah dari Anda, (ii) tidak melanjutkan atau tidak meneruskan atau membatasi Transaksi, (iii) menghentikan, menanggihkan atau men-nonaktifkan penggunaan Akun, Layanan atau Aplikasi, dan/atau (iv) menghentikan atau menanggihkan

keanggotaan Anda sebagai pengguna Aplikasi, dimana untuk masing-masing kondisi tersebut di atas baik untuk sementara waktu, untuk jangka waktu tertentu atau untuk seterusnya berdasarkan pertimbangan atau keputusan Kami yang Kami anggap baik, apabila terjadinya satu atau lebih kondisi di bawah ini:

- a. berdasarkan penilaian, keputusan dan/atau pertimbangan Kami sendiri, Kami mengetahui atau menduga telah atau akan terjadi atau dilakukan penggunaan Akun, *Security Code*, Aplikasi dan/atau Layanan untuk tujuan penipuan, tujuan kriminal, aksi kejahatan dan/atau untuk tujuan, alasan, aksi atau aktifitas lainnya yang melanggar hukum atau peraturan perundang-undangan negara Republik Indonesia maupun negara lain;
- b. berdasarkan penilaian, keputusan dan/atau pertimbangan Kami sendiri (a) Kami mengetahui atau menduga terjadi Transaksi yang tidak wajar, dan/atau (b) jumlah Transaksi dengan menggunakan atau melalui Akun dan/atau *Security Code* dalam satu hari melebihi jumlah atau tingkat kewajaran Transaksi, masing-masing sebagaimana ditentukan oleh Kami;
- c. berdasarkan penilaian, keputusan dan/atau pertimbangan Kami sendiri, Anda telah melanggar satu atau lebih Syarat dan Ketentuan;
- d. sebagian atau seluruh Data tidak benar, tidak lengkap, palsu, fiktif dan/atau menyesatkan;
- e. alamat email atau telepon yang Anda cantumkan atau gunakan untuk penggunaan Aplikasi atau Layanan atau untuk melakukan Transaksi telah terblokir;
- f. Anda belum melengkapi proses atau persyaratan sebagaimana diatur dalam ketentuan hukum dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. Kami sedang melakukan pembaharuan, pemeliharaan, perubahan, *up-grade*, penyesuaian, penggantian dan/atau tindakan lain atas

Aplikasi, Layanan dan/atau Sistem (atau bagian manapun daripadanya) dan untuk itu Kami tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun; dan/atau

- h. Anda meninggal dunia atau perusahaan, badan usaha, badan hukum atau persekutuan perdata yang Anda wakili dinyatakan atau dimohonkan pailit atau likuidasi atau berada dalam kondisi pailit atau likuidasi.
3. Anda dengan ini sepakat untuk mengenyampingkan ketentuan Pasal 1266 ayat (2) dan (3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata sehingga Syarat dan Ketentuan, Aplikasi dan/atau Layanan dapat diakhiri (baik sebagian maupun seluruhnya, baik sementara waktu maupun seterusnya) sesuai dengan Syarat dan Ketentuan tanpa diperlukan adanya keputusan atau penetapan dari hakim pengadilan.
4. Jika Akun atau Rekening telah berakhir atau ditutup atau jika Layanan atau Aplikasi sudah berakhir atau diakhiri oleh Kami:
 - a. Jika pada saat tersebut masih terdapat sisa Poin di Akun Anda atau jika tidak terdapat Transaksi apapun yang dilakukan dalam atau melalui Akun Anda selama periode 6 (enam) bulan berturut-turut, Anda dengan ini memberikan kuasa, hak dan wewenang penuh yang tidak dapat dicabut kembali dan tanpa syarat kepada Kami dengan hak substitusi, untuk sewaktu-waktu, tanpa memerlukan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Anda dan tanpa persetujuan Anda terlebih dahulu, memotong atau mendebet saldo dalam Akun Anda untuk pemenuhan seluruh kewajiban pembayaran Anda kepada Kami termasuk tetapi tidak terbatas pada untuk membayar biaya administrasi penutupan Akun dalam jumlah yang akan ditentukan oleh Kami dari waktu ke waktu; dan
 - b. Jika pengakhiran Akun, Layanan atau Aplikasi disebabkan karena pelanggaran yang Anda lakukan atas satu atau lebih Syarat dan Ketentuan, maka sisa saldo pada Akun seluruhnya akan menjadi hak VI dan Anda setuju dan mengikatkan untuk tidak meminta

pengembalian, pembayaran, penggantian dan/atau kompensasi dalam bentuk apapun kepada VI.

5. Anda sepakat dan mengikatkan diri untuk tidak melakukan tindakan apapun yang dapat membatasi, menghambat dan/atau mengurangi satu atau lebih hak dan/atau wewenang Kami berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini maupun hukum yang berlaku.

HUKUM YANG BERLAKU DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Syarat dan Ketentuan ini diatur dan ditafsirkan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.
2. Segala perselisihan atau pertentangan yang timbul sehubungan dengan atau terkait dengan hal-hal yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan (maupun bagian daripadanya) termasuk perselisihan yang disebabkan karena adanya atau dilakukannya perbuatan melawan hukum atau pelanggaran atas satu atau lebih Syarat dan Ketentuan ini ("**Perselisihan**") wajib diselesaikan dengan cara sebagai berikut:
 1. salah satu pihak baik Anda atau Kami ("**Pihak Pertama**") wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pihak lainnya ("**Pihak Kedua**") atas telah terjadinya Perselisihan ("**Pemberitahuan Perselisihan**"). Perselisihan wajib diselesaikan secara musyawarah mufakat dalam waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak tanggal Pemberitahuan Perselisihan ("**Periode Penyelesaian Musyawarah**");
 2. jika Perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah mufakat sampai dengan berakhirnya Periode Penyelesaian Musyawarah, Pihak Pertama dan Pihak Kedua wajib untuk bersama-sama menunjuk pihak ketiga ("**Mediator**") sebagai

mediator untuk menyelesaikan Perselisihan dan penunjukan tersebut wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani bersama oleh Pihak Pertama dan Pihak Kedua.

3. proses mediasi oleh Mediator khusus untuk sengketa Para Pihak dibidang Perbankan, diselesaikan penyelesaiannya oleh Para Pihak kepada **LAPSPI** yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang diundangkan tanggal 23 Januari 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499) beserta perubahannya apabila ada.
4. Anda wajib untuk menanggung seluruh biaya, ongkos dan pengeluaran yang telah atau mungkin Kami keluarkan atau bayarkan dalam rangka penyelesaian Perselisihan (termasuk tetapi tidak terbatas pada biaya, ongkos dan pengeluaran untuk menghadiri sidang arbitrase serta untuk mempersiapkan dan mengajukan segala pembelaan, gugatan, tuntutan, informasi, bukti, keterangan dan/atau dokumen apapun dalam rangka pelaksanaan atau selama proses sidang arbitrase) sampai dengan adanya putusan arbitrase yang final dan mengikat;
5. Kecuali disyaratkan berdasarkan hukum yang berlaku atau diminta berdasarkan permintaan, keputusan atau penetapan resmi yang diterbitkan, dikeluarkan atau dibuat oleh pengadilan atau instansi pemerintah yang berwenang, selama proses penyelesaian Perselisihan sebagaimana diatur di atas sampai dengan adanya keputusan yang sah, final dan mengikat Pihak Pertama dan Pihak Kedua, maka Pihak Pertama dan Pihak Kedua wajib untuk merahasiakan segala informasi terkait dengan Perselisihan maupun proses penyelesaiannya dan karenanya dilarang untuk dengan cara apapun menginformasikan, memberitahukan atau mengumumkan

kepada pihak manapun adanya Perselisihan tersebut maupun proses penyelesaiannya termasuk tetapi tidak terbatas melalui media massa (koran, televisi atau media lainnya) dan/atau media sosial. Jika Anda melanggar ketentuan butir (f) ini, Anda dengan ini mengetahui dan setuju bahwa seluruh atau sebagian hak Anda untuk menggunakan Layanan, Aplikasi, Akun dan/atau PIN dapat sewaktu-waktu diakhiri atau dinon-aktifkan oleh Kami baik untuk sementara waktu maupun untuk seterusnya.

KETENTUAN LAIN

1. Untuk setiap masalah yang berkaitan dengan Transaksi, Layanan dan/atau Akun, Anda dapat meminta bantuan pada atau dari *Contact Center* atau Layanan Pengguna *OVO* Kami pada nomor [1 500 696]. Anda juga dapat melakukan pengaduan tertulis kepada Kami ke alamat email sebagai berikut [cs@OVO.id] dengan wajib menyertakan bukti pendukung yang dapat Kami terima untuk penyampaian pengaduan tertulis tersebut.
2. Seluruh persetujuan, kuasa, wewenang dan/atau hak yang Anda berikan kepada Kami dalam Syarat dan Ketentuan ini tidak dapat berakhir karena alasan apapun termasuk karena alasan-alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1813, 1814, dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selama Anda masih menggunakan Layanan atau Aplikasi atau masih menggunakan dan/atau memiliki Akun.
3. Anda dengan ini membebaskan Kami dari seluruh Klaim sehubungan dengan pelaksanaan segala tindakan Kami berdasarkan kuasa, wewenang dan/atau hak yang Anda berikan kepada Kami dalam atau berdasarkan Syarat dan Ketentuan maupun pelaksanaan hak atau wewenang Kami berdasarkan Syarat dan Ketentuan.

