



**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG  
GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

*Legal Responsibility Of Business Actors Towards Consumers Using OVO Digital  
Wallet Services Who Fail To Make Electronic Transactions*

**SKRIPSI**

**Oleh :  
PUTRI LELY MASITHA  
200710101253**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2024**



**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG  
GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

*Legal Responsibility Of Business Actors Towards Consumers Using OVO Digital  
Wallet Services Who Fail To Make Electronic Transactions*

**SKRIPSI**

**Oleh :  
PUTRI LELY MASITHA  
200710101253**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2024**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG  
GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

*Legal Responsibility Of Business Actors Towards Consumers Using OVO Digital  
Wallet Services Who Fail To Make Electronic Transactions*

**Oleh :**

**PUTRI LELY MASITHA**

**200710101253**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2024**

## **MOTTO**

*“In law a man is guilty when he violates the rights of others. In ethics he is guilty if he only thinks of doing so”*

(Dalam hukum seorang manusia bersalah ketika melanggar hak orang lain. Dalam etika seseorang dikatakan bersalah ketika ia hanya berpikir untuk melakukannya)<sup>1</sup>

(Immanuel Kant)

---

<sup>1</sup> Dikutip dari “the socratic method” Quote interpretation 5, Oct 22 – written by Immanuel Kant

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya tercinta dan tersayang, Bapak Wagiso dan Ibu Sumarlin, serta adik yang saya banggakan, Tarisyafiqoh Anggraini, atas kasih sayang, perhatian, dan kehidupan yang nyaman dan hangat, serta beryukur atas kenikmatan yang diberikan oleh Allah SWT. dalam keluarga ini sejak saya lahir;
2. Bapak ibu guru dan dosen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu baik sejak saya menjalani pendidikan baik mulai di taman kanak-kanak hingga menginjak perguruan tinggi, yang telah memberikan suri tauladan, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berharga;
3. Almamater Universitas Jember yang saya banggakan, terutama Fakultas Hukum sebagai tempat untuk mencari ilmu di bangku perkuliahan.

**PERSYARATAN GELAR**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG  
GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

*Legal Responsibility Of Business Actors Towards Consumers Using OVO Digital  
Wallet Services Who Fail To Make Electronic Transactions*

**DIAJUKAN**

guna memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum

**PUTRI LELY MASITHA**

**200710101253**

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

**2024**

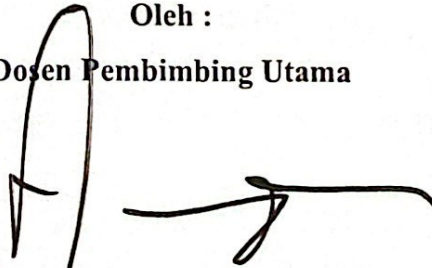
**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL : 28 Agustus 2024**

Oleh :

**Dosen Pembimbing Utama**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'F' followed by a horizontal line that ends in a small loop.

**Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.**

**NIP. 197202171998021001**

**Dosen Pembimbing Anggota**

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'G' followed by a series of loops and a horizontal line.

**Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.**

**NIP. 198706022023212045**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital OVO Yang Gagal Melakukan Transaksi Elektronik” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Senin, 30 September 2024

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

### Panitia Penguji:

**Ketua Penguji**



Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.  
NIP. 197306271997022001

**Sekretaris Penguji**



Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.  
NIP. 198210192006042001

**Anggota Penguji I**



Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.  
NIP. 197202171998021001

**Anggota Penguji II**



Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.  
NIP. 198706022023212045

Mengesahkan,

**Dekan  
Fakultas Hukum Universitas Jember**



Prof. Dr. Karyo Dwi Anggono, S.H., M.H.  
NIP. 198206232005011002

## PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Senin

Tanggal : 30 (Tiga Puluh)

Bulan : September

Tahun : 2024

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

### PANITIA PENGUJI

**Ketua Penguji**



**Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.**  
NIP. 197306271997022001

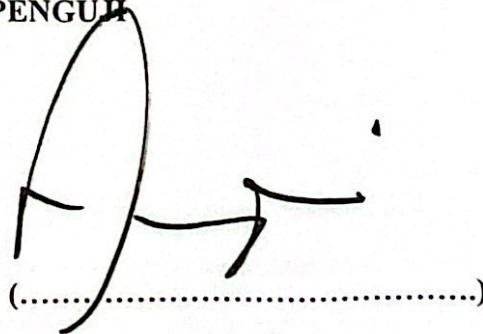
**Sekretaris Penguji**



**Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.**  
NIP. 198210192006042001

### ANGGOTA PENGUJI

**Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.**  
NIP. 197202171998021001



(.....)

**Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H.**  
NIP. 198706022023212045



(.....)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUTRI LELY MASITHA

NIM : 200710101253

FAKULTAS : HUKUM

PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan oleh instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademis jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 September 2024

Yang menyatakan



**PUTRI LELY MASITHA**

**NIM. 200710101253**

## UCAPAN TERIMAKASI

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK” Penulisan skripsi ini adalah suatu karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam menulis karya ilmiah ini tentunya tidak terlepas dari banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan khususnya kepada:

1. Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan penulis, memberikan ilmu serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
2. Dr. Galuh Puspaningrum, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing anggota yang juga telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan kesabaran serta memberikan dorongan dan pengarahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini;
3. Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., sebagai ketua panitia penguji skripsi saya yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan arahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini;
4. Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., sebagai sekretaris penguji yang telah banyak mengarahkan, memberikan masukan, motivasi serta nasihat yang sangat berarti bagi penulis;
5. Laili Furqoni, S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi ini;

6. Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak I Gede Widhiana, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Wakil Dekan I, Dr. Iwan Rachmat Soetjiono, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Ayah dan Ibu tersayang, Bapak Wagiso dan Ibu Sumarlin yang selalu menjadi *support system* terbaik, senantiasa berdoa dan selalu memberikan motivasi serta nasihat berharga tentang kehidupan, termasuk skripsi ini sehingga dapat terselesaikan;
9. Adik tercinta, Tarisyafiqoh Anggraini yang selalu memberikan semangat, *support* dan memotivasi saya selalu;
10. Muhammad Hisyam Akbar, yang selalu menemani saya disetiap situasi dan kondisi saya serta penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman terdekat dan sahabat tersayang, yang selalu ada dan menyemangati satu sama lainnya;
12. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember dan semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan, doa dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik;
13. Dan yang terakhir untuk penulis sendiri. Terimakasih sudah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas dan berusaha semaksimal mungkin hingga akhir skripsi ini. Semoga skripsi ini sama halnya dengan motto yang sudah disebutkan di awal, bermanfaat untuk sesama, khususnya pembaca. Semoga sehat selalu agar bisa selalu menebar kebaikan dan kebermanfaatannya, sukses kedepannya dan selalu berada di lindungan-Nya, amin.

## RINGKASAN

**Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital OVO Yang Gagal Melakukan Transaksi Elektronik; Putri Lely Masitha, 200710101253; 2024; 60 halaman; Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini memberikan dampak yang signifikan terhadap ekonomi dan seluruh aspek kehidupan. Banyak orang yang masih belum bisa dan belum siap menghadapi tantangan di era digital. Oleh karena itu, sistem pembayaran berkembang semakin cepat dan memungkinkan orang melakukan transaksi dengan cepat tanpa membawa uang tunai dengan jumlah banyak. Sehingga, muncul banyak dompet digital yang sistem pembayarannya sangat mudah dan cepat. Namun dalam praktiknya, banyak kasus dompet digital yang telah menyalahgunakan dana konsumen yang sedang melakukan transaksi. Seperti halnya dompet digital ovo yang didirikan oleh PT. Visionet Internasional yang beberapa kali kerap mengalami kasus gagalnya transaksi.

Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan hukum yang jelas kepada konsumen pengguna layanan dompet digital ovo agar kedepannya tidak ada lagi korban. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif melalui pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*), penelitian ini menemukan permasalahan-permasalahan mengenai dompet digital ovo. Permasalahan tersebut diantaranya yaitu kriteria gagal transaksi elektronik pada layanan dompet digital ovo yang dialami oleh konsumen, tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan dompet digital ovo, serta peran dan tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan perusahaan *Fintech* di Indonesia. Kajian pustaka dari penelitian ini terdiri dari yang pertama tanggung jawab hukum, baik mengenai pengertian dan prinsip. Lalu yang kedua tentang perlindungan konsumen, baik pengertian, asas dan tujuan, serta pengertian, hak dan kewajiban konsumen. Yang ketiga yaitu pelaku usaha, baik pengertian, hak, kewajiban, tanggung jawab, dan larangan. Yang keempat mengenai layanan pembiayaan konsumen melalui *Fintech*. Terakhir tentang profil dompet digital ovo, baik pengertian, fitur, dan layanan pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh yang pertama kriteria gagal transaksi elektronik pada layanan aplikasi OVO yang harus diketahui oleh seluruh konsumen pengguna layanan dompet digital agar terhindar dari kejadian tersebut. Selain itu tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat menggunakan produknya, serta peran dan tanggung jawab pemerintah atau regulator lain untuk menyempurnakan penggunaan *Fintech*. Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah pertama para konsumen pengguna dompet digital diharap mengetahui dengan cermat bahwa aplikasi dompet digital selalu membutuhkan jaringan internet yang stabil agar tidak terjadi gagal transaksi. Kedua, pelaku usaha diharap memahami setiap hak dan kewajibannya termasuk memberikan tanggung jawab kepada para konsumen yang telah dirugikan. Dan yang terakhir pemerintah diharap terus meningkatkan sistem yang andal dan terlindungi dari segala resiko yang terjadi.

## SUMMARY

**Legal Responsibility Of Business Actors Towards Consumers Using OVO Digital Wallet Services Who Fail To Make Electronic Transactions; Putri Lely Masitha, 200710101253; 2024; 60 pages; Law Study Program, Faculty of Law, Jember University.**

The rapid development of technology has a significant impact on the economy and all aspects of life. Many people are still unable and not ready to face the challenges of the digital era. Therefore, the payment system is developing faster and allows people to make transactions quickly without carrying large amounts of cash. Thus, many digital wallets have emerged with very easy and fast payment systems. However, in practice, there are many cases of digital wallets that have eliminated consumer funds who are making transactions. Such as the OVO digital wallet founded by PT. Visionet Internasional which has often experienced cases of failed transactions.

Therefore, there needs to be clear legal protection for consumers who use the OVO digital wallet service so that in the future there will be no more victims. By using the normative legal research method through the statute approach and conceptual approach, this study found problems regarding the OVO digital wallet. These problems include the criteria for failed electronic transactions on the OVO digital wallet service experienced by consumers, the legal responsibility of business actors for losses experienced by consumers using the OVO digital wallet service, and the role and responsibility of the government in fostering and supervising *Fintech* companies in Indonesia. The literature review of this study consists of the first legal responsibility, both regarding the definition and principles. Then the second is about consumer protection, both the definition, principles and objectives, as well as the definition, rights and obligations of consumers. The third is business actors, both the definition, rights, obligations, responsibilities, and prohibitions. The fourth is about consumer financing services through *Fintech*. Finally, about the profile of the OVO digital wallet, both the definition, features, and payment services.

Based on the results of the research and discussion, the first criteria for failed electronic transactions on the OVO application service that must be known by all consumers using digital wallet services to avoid such incidents. In addition, the responsibility of business actors to consumers who have been harmed due to using their products, as well as the role and responsibility of the government or other regulators to improve the use of *Fintech*. The advice that can be given by the author is first, consumers using digital wallets are expected to know carefully that digital wallet applications always require a stable internet network so that there are no failed transactions. Second, business actors are expected to understand all their rights and obligations, including providing responsibility to consumers who have been harmed. And finally, the government is expected to continue to improve a reliable system that is protected from all risks that occur.

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>1</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>1</b>
<b>PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
<b>1.4Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5Metode Penelitian .....</b>	<b>7</b>
1.5.1 Tipe Penelitian .....	7
1.5.2 Pendekatan Penelitian .....	7
1.5.3 Bahan Hukum .....	8
1.5.4 Bahan Non Hukum .....	9
1.5.5 Metode Pengumpulan Bahan Hukum .....	9
1.5.6 Analisa Bahan Hukum .....	10
<b>1.6Sistematika Penulisan .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB 2. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1Tanggung Jawab Hukum .....</b>	<b>12</b>
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum .....	12
2.1.2 Prinsip – Prinsip Tanggung Jawab Hukum Perdata.....	13
<b>2.2Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
<b>2.3Pelaku Usaha.....</b>	<b>18</b>
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	18

2.3.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
<b>2.4 Layanan Pembiayaan Konsumen Melalui <i>Fintech</i> .....</b>	<b>23</b>
<b>2.5 Profil Dompot Digital OVO .....</b>	<b>25</b>
2.5.1 Pengertian OVO.....	25
2.5.2 Fitur OVO .....	27
2.5.3 Layanan Pembayaran OVO .....	27
<b>BAB 3. PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Kriteria Gagal Transaksi Elektronik Pada Layanan Dompot Digital OVO Yang Dialami Oleh Konsumen.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital OVO .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3 Peran Dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Melakukan Pembinaan Dan Pengawasan Perusahaan <i>Fintech</i> di Indonesia.....</b>	<b>45</b>
<b>BAB 4. PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
<b>4.1 Kesimpulan.....</b>	<b>56</b>
<b>4.2 Saran .....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Tabel 3 Periode <i>Fintech</i> .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 2. Bukti transaksi atas nama Inda Nila Lestari .....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 3. Bukti transaksi atas nama Risa Rismayanti .....</b>	<b>34</b>

## LAMPIRAN

<b>Terms and Conditions OVO.....</b>	<b>61</b>
--------------------------------------	-----------

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini, revolusi digital sedang ramai diperbincangkan karena dampaknya yang signifikan terhadap ekonomi dan seluruh aspek kehidupan. Agar dapat menghadapi tantangan di era digital, Indonesia harus berani dan mampu bersaing dengan negara lain. Oleh karena itu, sistem pembayaran berkembang semakin cepat, yang memungkinkan orang melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun tanpa khawatir membawa uang tunai dalam jumlah besar. Akibatnya, masyarakat umum lebih suka sistem pembayaran ini.<sup>2</sup> Karena kemajuan ini, yang biasanya menggunakan sistem pembayaran uang tunai saat melakukan transaksi, kini telah beralih ke uang elektronik yang biasa disebut sistem pembayaran non tunai.<sup>3</sup>

Korelasi antara sistem pembayaran non tunai dengan transaksi elektronik sangat dekat, sehingga keberadaan Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai wadah hukum juga sangat penting sebagai penjaminan kepastian hukum pengguna saat bertransaksi elektronik. Transaksi elektronik sendiri memiliki pengertian yang tertuang dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.

Sistem pembayaran saat ini mulai berkembang ke sistem pembayaran digital dan konvensional yang biasanya dikenal sebagai dompet elektronik atau dompet digital.<sup>4</sup> Dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk

---

<sup>2</sup> Abidin, Muhammad S. "Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru." Surabaya: Universitas Negeri Surabaya (2015): 1-21.

<sup>3</sup> Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." Jurnal Magister Hukum Udayana 3, no. 1 (2014): 44104.5

<sup>4</sup> Bank Indonesia, Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang, Direktorat Akuntansi dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran Uang, 2008, hlm.2.

menyimpan suatu data yang nantinya digunakan sebagai alat pembayaran suatu transaksi yang menggunakan uang elektronik.<sup>5</sup> Keunggulan menggunakan dompet elektronik salah satunya yaitu cara penggunaannya yang lebih praktis dan tidak memerlukan suatu proses otoritas rekening bagi penggunaannya, dengan itu uang yang telah disimpan pada dompet elektronik tersebut secara langsung terekam sebagai uang tunai, tetapi nilai uang tunai tersebut telah diubah ke bentuk uang elektronik dengan jumlah yang sama.<sup>6</sup>

Fungsi dari dompet digital dengan dompet fisik pada umumnya tidak berbeda jauh yaitu dapat menyimpan uang untuk berbelanja, dalam dompet digital uang dapat disimpan pada layanan elektronik sehingga uang tersimpan dengan aman, dompet digital juga dapat difungsikan untuk melakukan pembayaran secara online ketika memesan sesuatu barang ataupun makanan dan minuman.<sup>7</sup>

Pengaturan dari dompet elektronik itu sendiri terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Pasal 1 angka 7 disebutkan bahwa dompet elektronik merupakan layanan elektronik yang dapat menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang dapat juga menyimpan dana dan melakukan pembayaran apapun.

Saat ini terdapat jenis – jenis dompet elektronik di Indonesia beberapa diantaranya ada OVO, Dana, Gopay, Linkaja, iSaku dan lain sebagainya. Salah satu dompet elektronik yang akan penulis bahas disini adalah OVO. OVO merupakan aplikasi dimasa kini yang telah memberikan kemudahan

---

<sup>5</sup> Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

<sup>6</sup> Muchammad Fahryan Putra dan Lucky Dafira Nugroho, Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik, Jurnal Law Prohutek, Vol. 1 No.1, 2020, hlm.475

<sup>7</sup> Timotius rudyanta, “Fenomena Penggunaan E-Wallet di Kalangan Pengusaha Warung Makan di Perkantoran Jakarta”, Jurnal pewarta Indonesia, Vol. 2, No 1 (2020), hlm. 42

dalam bertransaksi.<sup>8</sup> OVO juga merupakan aplikasi pembayaran non tunai yang sudah terkenal di Indonesia beberapa tahun lalu. Pertama kali didirikan pada tahun 2017 oleh Lippo Group dan telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia untuk beroperasi sebagai perusahaan *Fintech* pada 25 September 2017.<sup>9</sup>

OVO telah didirikan oleh PT. Visionet Internasional dan mendapatkan izin operasi dari Bank Indonesia pada tanggal 7 Agustus 2017 dengan nomor izin 19/661/DKSP/Srt/B. Pengguna yang ingin menggunakan layanan dompet digital OVO wajib mendaftar dan mengikuti petunjuk yang telah tertera di layanan aplikasi. Kemudian, mereka diharuskan mengisi uang didalam aplikasi OVO (*OVO cash*) yang nantinya dapat digunakan untuk bertransaksi seperti pembayaran di berbagai merchant yang telah rekanan dengan OVO, isi ulang (*top up*) dan pengecekan saldo.<sup>10</sup> Untuk menggunakan aplikasi, diperlukan koneksi internet atau jaringan yang stabil. Jika pada saat melakukan transaksi terdapat error atau gagal, baik jaringan tidak stabil atau koneksi jaringan terputus, maka penggunaan aplikasi akan terganggu selama melakukan transaksi.

Selain terdapat keuntungan serta banyaknya fitur – fitur menarik yang didapatkan pengguna aplikasi OVO, ternyata OVO pun juga mendapat beberapa keluhan dari pengguna yang menggunakan aplikasi OVO. Diantaranya yaitu sering mengalami error atau kesalahan server pada aplikasi OVO milik pengguna. Kegagalan transaksi tersebut menimbulkan kerugian serta kekhawatiran pengguna karena saldonya tetap terpotong meskipun pada aplikasi mendapatkan notif gagal transaksi. Selain itu, sebagian pengguna merasa aplikasi OVO membutuhkan waktu yang lama untuk memuat laman

---

<sup>8</sup> “Apakah OVO?” Diakses dari <https://www.OVO.id/faq> pada tanggal 29-08-2022

<sup>9</sup> “OVO's Thompson: "We're moving forward from payments into financial services" Diakses dari <https://www.theasianbanker.com/updates-and-articles/OVOs-thompson:-were-moving-forwardfrom-payments-into-finance>

<sup>10</sup> “Apakah OVO Cash?” Diakses dari <https://www.OVO.id/faq> pada tanggal 12-09-2022

fitur layanan dan sering terjadi kendala saat mengupgrade OVO premier sehingga tidak bisa digunakan dalam bertransaksi di dompet digital tersebut.<sup>11</sup>

Selama adanya konsumen atau pengguna yang dirugikan, masalah tersebut akan selalu menjadi topik pembicaraan di lingkungan masyarakat. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha harus diperhatikan secara menyeluruh agar tidak ada lagi konsumen yang dirugikan.

Salah satu kasus yang terjadi ialah seorang pengguna aplikasi OVO yang bernama Risa Ramayanti. Pada tanggal 14 April 2022 pukul 18.50 ia mengirimkan sejumlah uang senilai Rp3.000.000 dari akun OVO ke rekening BCA a.n Risa Ramayanti, ia mendapatkan notifikasi dari OVO yang tertulis “berhasil”. Namun sampai keesokan harinya dana transfer tersebut belum juga masuk ke rekening bank tujuan tersebut. Ia mengatakan bahwa telah melaporkan melalui Customer Service pada nomor 1500696 dan melalui email cs@OVO.id. Tanggapan dari keluhan tersebut hanya diminta untuk menunggu 1x24 jam dan mengirimkan bukti transfer, namun melewati batas 1x24 jam dana pun belum masuk ke rekening tujuan tersebut.<sup>12</sup>

Kasus lainnya yang terjadi yaitu seorang pengguna aplikasi OVO yang bernama Inda Nila Lestari melakukan pembayaran kartu kredit Maybank sebesar Rp950.000 melalui akun OVO yang ia punya. Pada saat transaksi dinyatakan tidak berhasil, namun saldo OVO pengguna tersebut telah berkurang sebesar nominal yang telah disebutkan. Ia telah melakukan komplain melalui Customer Service OVO tetapi pihak OVO mengatakan bahwa transaksi yang dilakukan telah berhasil. Lalu ia memastikan ke Customer Service Maybank, ternyata pihak Maybank mengatakan bahwa belum ada pembayaran yang masuk. Kemudian ia meminta pengembalian saldo, pihak OVO mengatakan bahwa harus menunggu 3-5 hari kerja

---

<sup>11</sup> Almira Deana Savitri and Abdul Muslim, Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Berbasis Server, *Jurnal Administrasi Bisnis* 2, no. 5 (2022): 740–50.

<sup>12</sup> Risa Ramayanti, Notifikasi Transfer OVO Berhasil, tapi Dana Tidak Masuk ke Rekening Bank Tujuan, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2022/04/16/surat-pembaca/notifikasi-transferOVO-berhasil-tapi-dana-tidak-masuk-ke-rekening-bank-tujuan>, pada tanggal 14-09-2022

sedangkan nominal tersebut bukan hal yang sedikit bagi pengguna. Pengguna pun merasa dirugikan atas kejadian tersebut serta kecewa dengan penanganan OVO yang sangat lamban dalam menyelesaikan masalah.<sup>13</sup>

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana pengguna harus dilindungi oleh hukum agar tidak merasa dirugikan. Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen dikenal sebagai perlindungan konsumen.<sup>14</sup>

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi yang dituangkan dengan judul :

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang dan permasalahan yang ada pada uraian di atas, maka penulis merumuskan perumusan masalah dalam beberapa bentuk permasalahan sebagai berikut :

1. Apa kriteria gagal transaksi elektronik pada layanan dompet digital OVO yang dialami oleh konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan dompet digital OVO?
3. Bagaimana peran dan tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan perusahaan *Fintech* di Indonesia?

---

<sup>13</sup> Inda Nila Lestari, Transaksi Gagal tapi Saldo OVO Terpotong, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2019/05/03/surat-pembaca/transaksi-gagal-tapi-saldo-OVO-terpotong> pada tanggal 14-09-2022

<sup>14</sup> Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 22 Tahun 1999, TLN. No. 3821

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Agar didalam penulisan skripsi ini dapat diperoleh tujuan sesuai yang diinginkan, maka diperlukan adanya suatu tujuan didalam penulisan skripsi. Mengenai tujuan penulisan disini dapat dibagi menjadi 2 (dua), yakni sebagai berikut.

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penulisan skripsi ini yakni.

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan yang sudah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk melaksanakan penerapan ilmu pengetahuan khususnya adalah disiplin ilmu hukum yang telah didapatkan pada masa perkuliahan dengan realisasi yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.
3. Untuk memberikan sumbangan informasi dan pemikiran yang bermanfaat bagi khalayak umum serta khususnya segenap mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui dan memahami kriteria gagal transaksi elektronik pada layanan dompet digital OVO yang dialami oleh konsumen.
2. Mengetahui dan memahami tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan dompet digital OVO.
3. Mengetahui dan memahami peran dan tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan perusahaan *Fintech* di Indonesia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dan penulisan ini adalah sebagai berikut.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penulisan ini, diinginkan agar bermanfaat untuk digunakan sebagai dasar acuan teoritis dalam membahas dan

mempelajari mekanisme pelaksanaan sistem pembayaran di Indonesia. Terutama khususnya untuk tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen pengguna layanan dompet digital OVO yang gagal melakukan transaksi elektronik.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penulisan ini, yakni menambah, memperdalam, dan memperluas keilmuan mengenai transaksi terhadap layanan pembayaran secara elektronik serta perkembangannya transaksi pembayaran. Serta menjadi tambahan pengetahuan bagi pihak – pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian.

## 1.5 Metode Penelitian

### 1.5.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan pada penulisan ini adalah tipe penelitian yuridis normatif, yang mana penelitian tersebut dilakukan dengan melakukan analisa pada substansi perundang – undangan atas isu hukum dalam konsistensinya dengan asas hukum yang ada dan berlaku.<sup>15</sup>

### 1.5.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum membutuhkan beberapa pendekatan yang membantu untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis. Melalui pendekatan ini, peneliti akan memperoleh informasi dari berbagai sudut pandang yang berbeda mengenai isu yang sedang dicari jawabannya. Pendekatan yang akan digunakan dalam pembahasan permasalahan skripsi penulis antara lain sebagai berikut.

#### a. Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan (*statute approach*) dalam penelitian hukum dilakukan untuk kepentingan praktis maupun akademis. Pendekatan peraturan perundang-undangan ini dilakukan

---

<sup>15</sup> Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), h.29.

dengan mengkaji semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti.<sup>16</sup>

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) dilakukan apabila memang belum ada aturan hukum yang membahas terkait masalah yang dihadapi, dengan tidak beranjak dari aturan yang telah ada.<sup>17</sup> Pendekatan konseptual ini, peneliti dapat merujuk prinsip-prinsip hukum yang bisa ditemukan pada pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.

### 1.5.3 Bahan Hukum

Bahan Hukum merupakan bahan yang digunakan guna menyelesaikan isu hukum yang sedang diteliti sehingga dapat ditemukan jawaban atas isu tersebut.<sup>18</sup> Bahan hukum yang akan digunakan oleh penulis untuk menguraikan permasalahan yang akan diteliti ini adalah bahan hukum primer (*primary source*) dan bahan hukum sekunder (*secondary source*). Adapun bahan-bahan hukum tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan suatu bahan hukum yang bersifat otoritatif (berwenang), yang dapat berupa peraturan hukum, dokumen atau catatan resmi dalam putusan hakim dan pembuatan undang-undang.<sup>19</sup> Bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain yaitu.

- 1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran;

---

<sup>16</sup> Ochterina Dyah Susanti, dkk, *Penelitian Hukum (Legal Research)* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, Februari 2014), Cet. 1. h. 110

<sup>17</sup> *Ibid*, h. 115

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 117

<sup>19</sup> Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), Ed. 1 Cet. 10. h. 47

- 4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan publikasi tidak resmi, namun secara materiil membahas tentang hukum dan berguna sebagai penunjang dalam menyusun argumentasi atau pendapat hukum.<sup>20</sup> Publikasi tersebut menjadi pedoman atau penjelasan tentang bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yang berupa kamus, jurnal, ensiklopedia, dan lain sebagainya.<sup>21</sup> Bahan hukum sekunder dapat berupa pendapat hukum dan pendapat non hukum, seperti:<sup>22</sup>

- 1) Buku-buku dan tulisan ilmiah yang membahas satu atau lebih permasalahan hukum, seperti skripsi, tesis hukum, dan disertasi;
- 2) Kamus maupun jurnal hukum; dan
- 3) Komentar atas suatu putusan hakim atau buku maupun tulisan ilmiah yang berkaitan dengan putusan hakim.

1.5.4 Bahan Non Hukum

Di samping bahan hukum, dalam penulisan ini juga menggunakan bahan non hukum. Bahan non hukum merupakan buku-buku atau tulisan yang bukan tentang hukum, namun memiliki relevansi dengan objek permasalahan yang akan diteliti.<sup>23</sup> Penggunaannya digunakan bertujuan untuk mempertegas argumen – argumen penulis dan menambah wawasan penulis dalam meneliti isu – isu hukum yang sedang dibahas.

1.5.5 Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan studi kepustakaan. Metode ini dilakukan dengan cara mendengarkan, melihat, membaca, maupun melalui internet guna memperoleh

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 54

<sup>21</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), h. 33-37.

<sup>22</sup> Ali, *Op. cit*, h. 54

<sup>23</sup> *Ibid*

bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder dan termasuk bahan non hukum yang berhubungan dengan objek penelitian.<sup>24</sup>

#### 1.5.6 Analisa Bahan Hukum

Adapun bahan hukum yang diperoleh selama proses penelitian studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, dan artikel, yang mana penulis menguraikan dan menghubungkannya sehingga disajikan secara lebih sistematis penulisannya untuk menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan. Bahwa cara pengolahan bahan hukum dan bahan non hukum dilakukan secara deduktif, yaitu dengan menarik kesimpulan dari suatu permasalahan umum terhadap permasalahan khusus yang dihadapi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, terdiri dari 4 (empat) bab dengan isi sub bab-bab antara lain sebagai berikut.

BAB 1 Pendahuluan, pada bab ini, membahas terkait latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, membahas mengenai metode apa yang akan dipakai, termasuk juga mengenai Tipe Penelitian, Pendekatan Penelitian, Bahan Hukum Primer dan Sekunder, Bahan Non Hukum, Metode Pengumpulan Bahan Hukum dan Analisis Bahan Hukum. Selain itu juga membahas terkait pokok bahasan dalam setiap bab, yang terdiri dari Bab 1 Pendahuluan, Bab 2 Kajian Pustaka, Bab 3 Pembahasan dan Hasil Penelitian, dan Bab 4 Penutup.

BAB 2 Kajian Pustaka, pada bab ini, membahas terkait pengertian, tujuan, dan informasi – informasi yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Kajian pustaka yang terdapat antara lain kajian mengenai tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen, pelaku usaha, layanan pembiayaan, dan profil dompet digital OVO.

BAB 3 Pembahasan dan Hasil Penelitian, pada bab ini, membahas mengenai permasalahan yang diteliti yaitu terkait kriteria gagal melakukan

---

<sup>24</sup> Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 183-187

transaksi elektronik pada layanan dompet digital OVO yang dialami oleh konsumen, tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna dompet digital OVO, serta peran dan tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan perusahaan *Fintech* di Indonesia.

BAB 4 Penutup, pada bab ini, berdasarkan dari uraian analisis pada bab 3 Pembahasan dan Hasil Penelitian, maka dalam penulisan skripsi ini dapat diuraikan kesimpulan dan saran.

## **BAB 2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Tanggung Jawab Hukum**

#### **2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum**

Pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya apabila terjadi sesuatu boleh dituntut, dipersalahkan, serta diperkarakan. Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggung jawaban harus memiliki dasar, yaitu penyebab timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain serta hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawabannya.<sup>25</sup>

Menurut kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu kewajiban bagi seseorang untuk melakukan apa yang sudah diwajibkan kepadanya.<sup>26</sup> Tanggung jawab hukum secara perdata timbul akibat adanya perikatan yang asalnya dari suatu perbuatan yang bisa menimbulkan suatu kerugian terhadap orang lain yang disebabkan karena kesalahan yang dalam hukum perdata disebut PMH (Perbuatan Melawan Hukum). Sedangkan, pertanggungjawaban menurut Pasal 1366 KUHPerdata adalah setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatannya, melainkan atas kerugian yang disebabkan atas kelalaian atau kesembroannya.<sup>27</sup>

Oleh karena itu, sangat penting bagi pelaku usaha untuk memahami dan mematuhi hukum perlindungan konsumen serta bertanggung jawab atas produk mereka yang merugikan konsumen. Sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- A. Pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerusakan, pencemaran atau kerugian akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

---

<sup>25</sup> Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

<sup>26</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

<sup>27</sup> Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

- B. Ganti rugi yang dapat diberikan dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan atau pemberian santunan.
- C. Waktu pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam tujuh hari setelah tanggal transaksi.
- D. Pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana jika terbukti adanya unsur kesalahan.
- E. Ketentuan ini tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### 2.1.2 Prinsip – Prinsip Tanggung Jawab Hukum Perdata

Berdasarkan tanggung jawab diatas, prinsip tanggung jawab dibedakan menjadi :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian.

Prinsip tanggung jawab ini sifatnya subjektif, yang berarti bahwa tanggung jawab ditunjukkan oleh bagaimana pelaku usaha bertindak.<sup>28</sup> Maka dari itu, adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha karena suatu kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

2. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*)

Lemahnya kedudukan konsumen untuk membutikan pelaku usaha melakukan kesalahan dikarenakan konsumen tidak memiliki pengetahuan yang luas terkait hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu, pengadilan menempuh jalan lain untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha, yaitu dengan menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak atau *Strict Liability* tersebut.

*Strict Liability* merupakan bentuk khusus dari tort (perbuatan melawan hukum) yang artinya prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang bukan didasari oleh kesalahan, melainkan mewajibkan pelaku usaha untuk langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan melawan hukum.

---

<sup>28</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004, hlm 46.

## **2.2 Perlindungan Konsumen**

### **2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen**

Dalam literatur hukum terdapat dua istilah yang berkaitan dengan konsumen: hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Menurut Az. Nasution, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah bagian khusus dari hukum konsumen yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Munculnya perlindungan konsumen di Indonesia diawali dengan lahirnya Lembaga Konsumen Indonesia pada Mei 1973. Lembaga ini bertujuan melindungi konsumen, membantu pemerintah, serta menjaga martabat konsumen. Dengan adanya hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan hak – hak konsumen telah muncul. Pada akhirnya, tanggal 20 April 1999, Indonesia memiliki Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai suatu dasar untuk penegakan hukum atas perlindungan konsumen di Indonesia. Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini diharapkan bisa menjadi suatu alat serta acuan dalam menyelesaikan kasus atau sengketa yang terjadi diantara kedua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen.

Menurut Sukendar dan Aris, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu :

- A. Perlindungan hukum preventif adalah langkah atau cara yang dilakukan untuk mencegah suatu kejadian yang berakibat hukum.
- B. Perlindungan hukum represif adalah langkah atau cara yang dilakukan apabila suatu kejadian yang berakibat hukum itu telah terjadi.

Bank Indonesia melakukan penguatan terhadap 4 fungsi untuk terciptanya kegiatan Perlindungan Konsumen menjadi lebih efektif, yaitu fungsi pengaturan dan kebijakan, pengawasan, penanganan pengaduan, serta edukasi dan literasi upaya

perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital oleh Bank Indonesia dilakukan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian, hukum atas perlindungan konsumen dapat didefinisikan hukum yang mengatur pemenuhan kebutuhan konsumen. Az Nasution mengatakan hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan dan permasalahan yang terjadi antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha yang berkaitan dengan barang atau jasa.<sup>29</sup>

Oleh karena itu, dapat didefinisikan hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha yang ada dalam usahanya guna untuk memenuhi kebutuhan kedua belah pihak tersebut. Perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang diyakini dapat memberikan suatu arahan. Apabila asas dan tujuan sudah jelas, hukum perlindungan konsumen di Indonesia memiliki dasar yang sangat kokoh.<sup>30</sup>

### 2.2.2 Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

#### a) Asas Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pasal 2 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keamanan, keadilan, keseimbangan, keselamatan, serta kepastian hukum. Penjelasan pasal tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan usaha bersama dengan berasaskan 5 (lima) asas yang relevan dalam suatu pembangunan nasional.

Pertama, maksud dari asas manfaat yaitu untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Kedua, asas keadilan yang merupakan asas yang dimaksudkan guna partisipasi seluruh rakyat dapat terwujud secara maksimal. Selain itu, memberikan kesempatan untuk konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya. Ketiga, asas keseimbangan yang dimaksudkan memberikan keseimbangan antara kepentingan

---

<sup>29</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, PT. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1995, hlm 66.

<sup>30</sup> Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan*, PT. Visimedia, Jakarta, 2008, hlm17.

para pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, serta pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

Keempat ada asas keamanan dan keselamatan yang memiliki maksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan seluruh aspek dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang yang dikonsumsi atau digunakan. Terakhir, asas kepastian hukum yang memiliki maksud agar baik konsumen atau pelaku usaha harus menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

#### b) Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen dalam UUPK yang diatur dalam Pasal 3 UUPK yaitu :

- A) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- B) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya 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 yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- E) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan 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.

Dengan demikian hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia menjadi dasar dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai konsumen untuk mendapatkan hak-haknya dengan penuh optimisme dan optimal.

### 2.2.3 Pengertian, Hak, dan Kewajiban Konsumen

#### a) Pengertian Konsumen

Istilah “konsumen” dalam peraturan perundang – undangan di Indonesia sebagai definisi yuridis formal ditemukan di Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sebagaimana telah disebutkan dalam pasal 1 angka 2 UUPK bahwa konsumen yang dimaksud merupakan konsumen akhir yang dikenal didalam kepustakaan ekonomi. Dalam literatur ekonomi dikenal dengan konsumen antara yang artinya konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.<sup>31</sup>

Hubungan konsumen dengan pelaku usaha biasanya dikaitkan dengan barang ataupun jasa yang telah dihasilkan teknologi. Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 4 menyebutkan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan, dapat diperdagangkan, dapat dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen atau pengguna.

#### b) Hak Konsumen

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, maka hak-hak konsumen yang mendapat perlindungan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam ketentuan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keseluruhan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>31</sup> Janus sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm 18.

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Sebagai konsumen yang memakai barang ataupun jasa memiliki hak dan kewajiban yang sangat penting dan diharapkan dapat menjadi konsumen yang kritis ketika hak dan kewajibannya dilanggar oleh pelaku usaha maupun pihak lain.

#### c) Kewajiban Konsumen

Kewajiban Konsumen menurut Pasal 5 UUPK, adalah:

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

Konsumen wajib mengetahui hak dan kewajibannya apabila hak dan kewajibannya dilanggar, maka konsumen tidak diam saja dan bisa melakukan tindakan. Hak – hak tersebut pun sudah dilindungi oleh negara dengan munculnya UUPK, sehingga meminimalisir terjadinya hal – hal yang tidak diinginkan yang dapat merugikan konsumen dan konsumen dapat menjalin hubungan baik dengan pelaku usaha.

## 2.3 Pelaku Usaha

### 2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengartikan pelaku usaha sebagai berikut :

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik

Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa “pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain – lain”. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Ekonomi Eropa terutama negara Belanda.<sup>32</sup>

### 2.3.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

#### A) Hak Pelaku Usaha

Sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beretikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

#### B) Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha menurut pasal 7 UUPK adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa, serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>32</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015) hlm. 8

- d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan / atau mencoba barang dan / atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan / atau garansi atas barang yang dibuat dan / atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan / atau pergantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Itikad baik sangat baik, sehingga dalam perjanjian antara kedua belah pihak akan berhadapan dalam hubungan hukum khusus yang didalamnya terdapat itikad baik. Hubungan ini membawa akibat dimana kedua belah pihak itu harus selalu mengingat kepentingan yang wajar saat bertindak.<sup>33</sup>

Sehingga itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, dikarenakan pelaku usaha merupakan pokok dari semua tahapan dalam kegiatan usahanya dan dapat dikatakan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik sejak barang diproduksi sampai pada tahap penjualan. Sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik saat melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa.<sup>34</sup>

### 2.3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab dalam hukum perdata sendiri meliputi :

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPperdata, yaitu: “tiap - tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPperdata yaitu: “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hatihatinya.
- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dala pasal 1367 KUHPperdata yaitu:
  - (1) seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang - orang yang menjadi

---

<sup>33</sup> Ibid, hlm 53

<sup>34</sup> Ahmadi miru da Sutarman Yodo Op cit, hlm 54-55.

tanggungannya atau disebabkan oleh barang - barang yang berada dibawah pengawasannya;

- (2) orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak - anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
- (3) majikan - majikan dan mereka yang mengangkat orang - orang lain untuk mewakili urusan - urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan - pelayan atau bawahan - bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang - orang ini dipakainya;
- (4) guru - guru sekolah dan kepala - kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid - murid dan tukang - tukang mereka selama waktu orang - orang ini berada dibawah pengawasan mereka;
- (5) tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala - kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Berdasarkan perbuatan melawan hukum, tanggung jawab didasarkan karena adanya hubungan hukum, hak serta kewajiban yang bersumber pada hukum.<sup>35</sup>

Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, bentuk – bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- a. Pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerusakan, pencemaran atau kerugian akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.
- b. Ganti rugi yang dapat diberikan dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan atau pemberian santunan.
- c. Waktu pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam tujuh hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana jika terbukti adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan ini tidak berlaku jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

---

<sup>35</sup> Djodjodirdjo, M.A. Moegni, op.cit, h. 55

Tanggung jawab adalah hal yang sangat penting didalam hukum perlindungan konsumen. Semua kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan analisis untuk mengetahui siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pihak terkait.<sup>36</sup>

#### 2.3.4 Larangan Bagi Pelaku Usaha

Sebagai upaya untuk menghindarkan akibat negatif pemakaian barang dan / atau jasa tersebut, maka undang – undang menentukan berbagai larangan sebagai berikut, sebagaimana diatur dalam pasal 8 UUPK :

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan; b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut; c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya; d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut; g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu; h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label; i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain

---

<sup>36</sup> Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011, Hlm 59

untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat; j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku.

- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Larangan – larangan yang dimaksudkan ini pada hakikatnya menurut Nurmadjito yaitu untuk mengupayakan agar barang dan / atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal usul, kualitas sesuai dengan informasi pelaku usaha, baik melalui label, etiket, iklan dan lain sebagainya.<sup>37</sup>

#### **2.4 Layanan Pembiayaan Konsumen Melalui *Fintech***

*Fintech* merupakan singkatan dari kata Financial Technology, yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Secara sederhana, *Fintech* dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan. Definisi lainnya adalah variasi model bisnis dan perkembangan teknologi yang memiliki potensi untuk meningkatkan industri layanan keuangan.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Nurmadjito, *Kesiapan Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Penyunting, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm 18

<sup>38</sup> International Organization of Securities Commissions. IOSCO Research Report On Financial Technologies (*Fintech*). 2017.

*Fintech* telah berevolusi dalam 3 (tiga) periode, seperti yang dapat diilustrasikan melalui tabel berikut<sup>39</sup>:

Date	1866-1967	1967-2008	2008-Current	
Era	<i>Fintech</i> 1.0	<i>Fintech</i> 2.0	<i>Fintech</i> 3.0	<i>Fintech</i> 3.5
Geography	Global/ Developed	Global/ Developed	Developed	Emerging/ Developing
Key Elements	Infrastruktur/ Computerisation	Traditional/ Internet	Mobile/Start-ups/ New Entrants	
Shift Origin	Linkages	Digitalization	2008 financial crisis/smartphone	Last mover advantage

Dari tahun 2008 hingga saat ini, merupakan periode ketiga dari perkembangan *Fintech*. Berdasarkan Douglas W. Arner, periode ini terbagi ke dalam dua era yaitu 3.0 dan 3.5. peningkatan penggunaan jasa keuangan di dalam era ini meningkat sangat tajam dikarenakan adanya peningkatan jumlah penggunaan smartphone dan didukung dengan inovasi produk dan jasa keuangan yang semakin mempermudah konsumen keuangan untuk menggunakan produk dan atau jasa keuangan. Di dalam era ini, ketergantungan konsumen terhadap teknologi digital sangatlah tinggi. Oleh karena itu, terdapat lonjakan jumlah perusahaan start-up di sektor jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan layanan dengan lebih cepat, praktis, dan mudah bagi para konsumen.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, jenis-jenis *Fintech* pun semakin beragam, diantaranya seperti inovasi teknologi finansial terkait pembayaran dan transfer, lembaga jasa keuangan, dan perusahaan start-up *Fintech* yang menggunakan teknologi baru untuk memberikan layanan yang lebih cepat, murah, dan nyaman. Perkembangan sementara dari yang dilakukan oleh OJK adalah tersusunnya klasifikasi perusahaan *Fintech* yang masuk dalam kewenangan OJK atau tidak, yang terdiri dari berbagai jenis usaha seperti perbankan, asuransi,

<sup>39</sup> Arner, Professor Douglas. "*Fintech: Evolution And Regulation*". 2017. Presentation, diakses melalui [http://law.unimelb.edu.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0011/1978256/D-Arner-Fintech-Evolution-Melbourne-June-2016.pdf](http://law.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0011/1978256/D-Arner-Fintech-Evolution-Melbourne-June-2016.pdf)

investasi, pembiayaan, pinjam meminjam (peer to peer lending), crowdfunding, channelling kredit dan lain sebagainya.<sup>40</sup>

Khusus yang berkaitan dengan aspek perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan, OJK telah memiliki peraturan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan ini terutama berlaku bagi PUJK yang selama ini telah diawasi oleh OJK dan melaksanakan layanan *Fintech*. PUJK tersebut wajib memperhatikan seluruh aspek perlindungan konsumen dengan menerapkan prinsip-prinsip sebagaimana diatur dalam pasal 2 yaitu prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

## **2.5 Profil Dompot Digital OVO**

### **2.5.1 Pengertian OVO**

OVO adalah aplikasi dompet digital yang populer di Indonesia yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti pembayaran, transfer uang, dan pembelian barang atau jasa secara online di berbagai jenis toko, seperti supermarket, restoran, bioskop, dan lain-lain. OVO juga menawarkan berbagai fitur tambahan, seperti cashback, promo, dan rewards yang bisa didapatkan oleh pengguna saat melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi ini. Selain itu, OVO juga bekerja sama dengan berbagai mitra untuk menyediakan berbagai layanan tambahan, seperti pembelian pulsa dan paket data, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya. Pengguna dapat mengunduh OVO secara gratis di App Store atau Google Play Store, dan melakukan pendaftaran dan aktivasi akun dengan mudah melalui aplikasi. Setelah terdaftar, pengguna dapat mengisi saldo akun mereka dengan berbagai metode pembayaran, seperti kartu kredit, transfer bank, atau outlet yang bekerja sama dengan OVO. Biasanya,

---

<sup>40</sup> Departemen Perlindungan Konsumen, 2017, *ibid*, halaman 20-23

pengguna akan mendapatkan cashback apabila pengguna membayar menggunakan OVO cash.<sup>41</sup>

OVO memiliki visi untuk menjadi aplikasi keuangan yang berkelanjutan dan berfokus pada misi social yang ingin dikembangkan OVO, OVO bertekad melalui aplikasi pembayaran yang praktis ingin mendukung program pemerintah terkait Gerakan Non Tunai (GNT)

Oleh karena itu, SWOT perusahaan OVO :

1) Strength (kekuatan)

Kekuatan adalah faktor internal yang mengacu pada sumber daya, kemampuan, atau keunggulan lain dibandingkan pesaing dan tuntutan pasar yang dapat ditanggapi oleh perusahaan. Kekuatan ini memberi perusahaan keunggulan kompetitif khusus di pasar. Praktis dan simpel, pembayarannya benar dan tepat.

2) Weaknesses (kelemahan)

Membutuhkan infrastruktur teknologi, dukungan infrastruktur seperti kekuatan sinyal internet adalah kebutuhan terpenting yang mengurangi target pasar, hanya pengguna pintar yang memiliki akses Internet.

3) Opportunitities (potensi)

Bertambahnya merchant baru yang menggunakan platform digital dan kemudahan berbisnis dengan pembayaran digital menambah jumlah merchant baru.

4) Threats (Ancaman)

Keamanan pembayaran digital rentan terhadap pencurian data dan juga dapat dibobol oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dengan menggunakan teknik seperti penipuan, phishing, dan penipuan.

---

<sup>41</sup> Wiranti, *Penggunaan Aplikasi Online*, Sinar Grafika Bandung, 2018, hlm 63

### 2.5.2 Fitur OVO

Beberapa fitur OVO yang dapat digunakan yaitu pembayaran, transfer uang, investasi, promo, donasi, top up e-money, fitur keamanan, poin berlipat, dan wallet. Dalam fitur pembayaran, OVO memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran secara online maupun offline, seperti pembelian pulsa dan paket data, pembayaran tagihan listrik atau tagihan lainnya, serta pembayaran di merchant rekanan OVO. Yang kedua ada fitur transfer uang, dimana pengguna diberi kemudahan untuk melakukan transfer uang ke sesama pengguna OVO dengan mudah dan cepat. Ketiga ada fitur investasi, OVO juga menawarkan kepada pengguna untuk berinvestasi dengan modal yang dimiliki untuk menghasilkan keuntungan.

Fitur OVO berikutnya yaitu promo, OVO sering menawarkan berbagai macam jenis promo yang menarik seperti diskon, cashback, dan reward lainnya. Kemudian ada fitur donasi, selain ada promo OVO juga menyediakan fitur donasi untuk membantu berbagai kegiatan sosial atau kemanusiaan. Fitur top up e- money memudahkan pengguna untuk mengisi saldonya di aplikasi dompet digital yang lain seperti DANA, LinkAja, dan Gopay. Fitur keamanan juga sangat penting bagi pengguna untuk mengamankan aplikasi dengan cara verifikasi PIN atau sidik jari agar terlindungi dari penipuan. Fitur poin berlipat merupakan fitur utama dari OVO yaitu mengumpulkan poin dari setiap transaksi belanja yang dilakukan di merchant dengan tanda OVO zone. Fitur yang terakhir adalah wallet, pada fitur ini pengguna dapat melihat kartu keanggotaan yang dimiliki berwarna ungu yang berisi nama dan Nomor keanggotaan pengguna.

### 2.5.3 Layanan Pembayaran OVO

Beberapa jenis transaksi yang dapat dibayar menggunakan OVO yaitu pembayaran parkir, transaksi online dan offline, pembelian pulsa dan token PLN, pembayaran BPJS, pascabayar, TV kabel, serta pembayaran layanan ojek online GRAB, sebagaimana kita tahu bahwa OVO dan GRAB adalah mitra sejak lama dan masih berjalan hingga sekarang.

OVO berupaya untuk mengantisipasi dan memperbarui kebutuhan pelanggan serta memberikan penyelesaian yang cepat dan tepat atas keluhan pelanggan. Misalnya contact center OVO yang selalu siap 24 jam sehari, 7 hari seminggu untuk customer support melalui berbagai saluran seperti telepon dan media sosial. dan surel. Pengalaman pelanggan yang mengutamakan kenyamanan seperti ini mungkin tampak kecil, tetapi sebenarnya mewakili nilai nyata bagi pelanggan OVO.

## BAB 3. PEMBAHASAN

### 3.1 Kriteria Gagal Transaksi Elektronik Pada Layanan Dompot Digital OVO Yang Dialami Oleh Konsumen

Saat ini di Indonesia ada berbagai macam perusahaan yang bergerak pada digital *payment*. Salah satunya yaitu OVO. Aplikasi OVO merupakan sistem pembayaran digital *payment* yang diciptakan oleh PT. Visionet Internasional. PT. Visionet Internasional adalah sebuah startup *Fintech* (*finance technology*) yang membangun platform digital untuk menyederhanakan dan memudahkan konsumen dengan memberikan hadiah dan transaksi luar biasa melalui banyak mitra dagang, pembayaran sederhana dan keuangan pintar.

Uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu.<sup>42</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik juga mengatur tentang penyelenggaraan uang elektronik, yang mencakup dompet digital sebagai salah satu bentuknya. Beberapa poin penting dalam PBI ini adalah definisi uang elektronik, izin penyelenggaraan, serta perlindungan konsumen. Uang elektronik menurut PBI adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, dan nilai uang tersebut disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip. Penyelenggara dompet elektronik atau dompet digital tersebut wajib mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Izin ini diperlukan untuk memastikan bahwa penyelenggara memiliki kapasitas dan infrastruktur yang memadai untuk mengelola uang elektronik secara aman dan efisien. PBI ini mengatur tentang perlindungan konsumen, termasuk transparansi informasi, mekanisme pengaduan, dan kewajiban penyelenggara untuk menjaga kerahasiaan data konsumen.

Dalam penggunaannya nilai uang elektronik yang tersimpan akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*top up*). Sistem ini

---

<sup>42</sup> Rahmadi Usman, "Karakteristik Uang Elektronik Dalam Pembayaran", Jurnal Yuridika, Vol. 31, No. 1, (Januari-April, 2017) : 135, <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>

berupaya mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal pemindahan dana secara cepat, aman, dan efisien. Uang elektronik akan semakin berinovasi dan terus berkembang meningkatkan fasilitas kemudahan dalam setiap transaksi.<sup>43</sup> Dengan ribuan pedagang terafiliasi, mitra bisnis dan jutaan anggota dalam ekosistem, OVO akan menjadi platform layanan keuangan digital Indonesia terbesar. Saat ini OVO memiliki ratusan anggota tim dan lebih dari setengahnya berada diteknologi, menempatkan OVO sebagai salah satu perusahaan startup teknologi terbaik yang memberi kemudahan konsumen dalam bertransaksi. Dengan adanya OVO sebagai aplikasi transaksi pembayaran digital, maka konsumen tidak perlu susah membawa uang tunai untuk melakukan transaksi pembayaran, tetapi pada saat itu mereka tidak mengetahui bagaimana caranya.

Beberapa kendala tersebut OVO melihat ada kesempatan untuk membangun ekosistem terbuka yang memungkinkan untuk memberikan peluang kepada siapa pun yang mau bergabung. Di dalam ekosistem tersebut, OVO menyediakan platform pembayaran secara online. Uang elektronik berbentuk kartu memang memiliki banyak pengguna, namun kemajuan teknologi keuangan membuat banyak masyarakat lebih memilih untuk menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*).<sup>44</sup> OVO merupakan alat pembayaran digital yang merupakan salah satu *e-wallet* yang terbukti sangat berkembang pesat saat ini. Hal ini dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya adalah jangkauan penggunaan dan promo/cashback yang diberikan oleh penyedia layanan. Aplikasinya pun memerlukan koneksi internet yang lancar atau dalam keadaan online. Jika terjadi kesalahan pada jaringan internet, maka transaksi akan terganggu atau akan mengalami gagal transaksi.

Beberapa kasus yang ada seperti konsumen yang bernama Risa Ramayanti dan Inda Nila Lestari. Pada tanggal 14 April 2022 pukul 18.50 ia mengirimkan sejumlah uang senilai Rp3.000.000 dari akun OVO ke rekening BCA a.n Risa Ramayanti, ia mendapatkan notifikasi dari OVO yang tertulis “berhasil”. Namun

---

<sup>43</sup> Agus Faisal, dkk, “Rekonstruksi Integralistik Instrumen Mata Uang Berbasis Syariah (Digital Gold Currency)”, *El Dinar*, Vol. 7, No. 2, (2019), hlm 103, <https://doi.org/10.18860/ed.v7i2.6701>.

<sup>44</sup> Humairoh, dkk, “Pertimbangan dan Sikap Milenial Terhadap Minat Menggunakan E- Wallet: Pada Masa PSBB Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang”, *Jurnal Organum*, Vol. 03, No. 02, (2020) : 65, <http://ejournal.winayamukti.ac.id/index.php/Organum/article/view/104>

sampai keesokan harinya dana transfer tersebut belum juga masuk ke rekening bank tujuan tersebut. Ia mengatakan bahwa telah melaporkan melalui Customer Service pada nomor 1500696 dan melalui email [cs@ovo.id](mailto:cs@ovo.id). Tanggapan dari keluhan tersebut hanya diminta untuk menunggu 1x24 jam dan mengirimkan bukti transfer, namun melewati batas 1x24 jam dana pun belum masuk ke rekening tujuan tersebut.<sup>45</sup>

Sedangkan, Inda Nila Lestari melakukan pembayaran kartu kredit Maybank sebesar Rp950.000 melalui akun OVO yang ia punya. Pada saat transaksi dinyatakan tidak berhasil, namun saldo OVO pengguna tersebut telah berkurang sebesar nominal yang telah disebutkan. Ia telah melakukan komplain melalui Customer Service OVO tetapi pihak OVO mengatakan bahwa transaksi yang dilakukan telah berhasil. Lalu ia memastikan ke Customer Service Maybank, ternyata pihak Maybank mengatakan bahwa belum ada pembayaran yang masuk. Kemudian ia meminta pengembalian saldo, pihak OVO mengatakan bahwa harus menunggu 3-5 hari kerja sedangkan nominal tersebut bukan hal yang sedikit bagi pengguna. Pengguna pun merasa dirugikan atas kejadian tersebut serta kecewa dengan penanganan OVO yang sangat lamban dalam menyelesaikan masalah.<sup>46</sup> Sebelum membahas mengenai kriteria gagal transaksi elektronik pada layanan dompet digital OVO, konsumen harus mengetahui ketentuan pendaftaran pada aplikasi dompet digital OVO.

#### Ketentuan Pendaftaran

1. Kanal Pendaftaran :

Untuk dapat mengakses dan menggunakan layanan OVO, konsumen harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran untuk menjadi pengguna OVO. Pendaftaran

---

<sup>45</sup> Risa Ramayanti, Notifikasi Transfer OVO Berhasil, tapi Dana Tidak Masuk ke Rekening Bank Tujuan, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2022/04/16/surat-pembaca/notifikasi-transferovo-berhasil-tapi-dana-tidak-masuk-ke-rekening-bank-tujuan>, pada tanggal 14-09-2022

<sup>46</sup> Inda Nila Lestari, Transaksi Gagal tapi Saldo Ovo Terpotong, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2019/05/03/surat-pembaca/transaksi-gagal-tapi-saldo-ovo-terpotong> pada tanggal 14-09-2022

sebagaimana dimaksud dapat konsumen lakukan melalui kanal pendaftaran resmi OVO, yaitu :

- a. Aplikasi OVO;
  - b. Platform partner yang OVO tentukan untuk dapat bertindak sebagai kanal pendaftaran elektronik resmi OVO; dan
  - c. Kanal pendaftaran resmi OVO lainnya sebagaimana disediakan dan informasikan kepada konsumen di kemudian hari.
3. Klasifikasi Akun :

OVO menawarkan 2 (dua) jenis klasifikasi akun keanggotaan pengguna OVO, sebagai berikut:

- a. OVO Club (Unregistered E-Money)
  - (1) OVO Club adalah klasifikasi akun pengguna OVO yang merupakan pengguna uang elektronik unregistered sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan uang elektronik.
  - (2) Jika berhasil melakukan pendaftaran dengan menggunakan nomor ponsel dan alamat email maka akan langsung menjadi pengguna OVO dengan klasifikasi akun OVO Club.
  - (3) Pengguna OVO dengan klasifikasi OVO Club dapat menggunakan beberapa layanan uang elektronik secara terbatas, yaitu :
    - (a) Akun pengguna dapat menampung saldo OVO Cash dengan batas maksimum Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah), batas maksimum tersebut dapat berubah sewaktu waktu dan secara otomatis mengikuti perubahan dan/atau pemberlakuan ketentuan Bank Indonesia;
    - (b) Akun pengguna dapat menerima pengisian saldo OVO Cash (top up) dengan mengacu pada batasan yang dimaksud dalam poin (a) di atas; dan
    - (c) Layanan pemrosesan transaksi pembayaran untuk pembelian barang dan/atau jasa untuk pembayaran tagihan.

b. OVO Premier (Registered E- Money)

- (1) OVO Premier adalah klasifikasi akun pengguna OVO yang merupakan pengguna uang elektronik registered sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan uang elektronik.
- (2) Pengguna dapat melakukan upgrade klasifikasi akun menjadi OVO Premier dengan menyerahkan data dan informasi sebagaimana disyaratkan dalam Sub-BAB mengenai Upgrade pada BAB ini.
- (3) Pengguna OVO dengan klasifikasi OVO Premier dapat menggunakan seluruh layanan uang elektronik, yaitu :
  - (a) Akun pengguna dapat menampung saldo OVO Cash dengan batas maksimum Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah), batas maksimum tersebut dapat berubah sewaktu – waktu dan secara otomatis mengikuti perubahan dan/atau pemberlakuan ketentuan Bank Indonesia;
  - (b) Akun pengguna dapat menerima pengisian saldo OVO Cash (top up) dengan mengacu pada batasan yang dimaksud dalam poin (a) di atas; dan
  - (c) Layanan pemrosesan transaksi pembayaran untuk pembelian barang dan/atau jasa untuk pembayaran tagihan;
  - (d) Layanan transfer dana saldo OVO Cash antar pengguna OVO;
  - (e) Layanan transfer dana saldo OVO Cash ke rekening bank;
  - (f) Layanan tarik tunai saldo OVO Casg melalui mitra resmi kami atau kanal tarik tunai resmi kami; dan
  - (g) Layanan – layanan lainnya sebagaimana OVO kembangkan, sediakan, dan informasikan untuk dan kepada anda di kemudian hari sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

4. Pendaftaran (OVO Club) :

- a. Untuk dapat melakukan pendaftaran pengguna harus merupakan individu yang cakap secara hukum berdasarkan hukum Republik

Indonesia untuk melakukan tindakan – tindakan hukum, yaitu; pengguna harus berusia minimal 21 (dua puluh satu tahun), atau sudah menikah, dan tidak sedang berada dibawah pengampuan.

- b. Jika pengguna melakukan pendaftaran padahal bukan merupakan individu yang cakap secara hukum sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas ini maka pengguna menyatakan dan menjamin bahwa pendaftaran telah disetujui oleh orang tua, wali, atau pengampu yang sah.
- c. Pada saat melakukan pendaftaran wajib memasukkan nomor ponsel dan alamat email yang masih aktif, valid, dan akurat serta belum pernah didaftarkan sebelumnya ke aplikasi OVO atau platform partner yang merupakan kanal pendaftaran elektronik resmi kami.
- d. Pengguna wajib untuk memasukkan kode one-time password (OTP) yang kami kirimkan melalui layanan pesan singkat (short messaging servise / SMS) ke nomor ponsel yang dimaksud dalam huruf c diatas dan wajib untuk membuat security code berupa 6 (enam) digit angka yang tidak boleh dibuat secara berurutan atau berulang (security code).
- e. Kode OTP dan security code merupakan kode rahasia yang digunakan untuk mengakses akun dan memanfaatkan layanan OVO. Oleh karena itu, wajib untuk selalu menjaga keamanan dan kerahasiaan kode OTP dan security code. Demi keamanan akun, mohon untuk tidak membagikan, menginformasikan, atau mengungkapkan kode OTP ataupun security code kepada pihak manapun termasuk petugas OVO, customer service, dll.
- f. Untuk kejelasan terkait pendaftaran (sign up), 1 (satu) pengguna hanya dapat melakukan pendaftaran (sign up) untuk 1 (satu) akun dan 1 (satu) nomor ponsel hanya dapat digunakan untuk pendaftaran (sign up) satu kali.

##### 5. Upgrade (OVO Premier) :

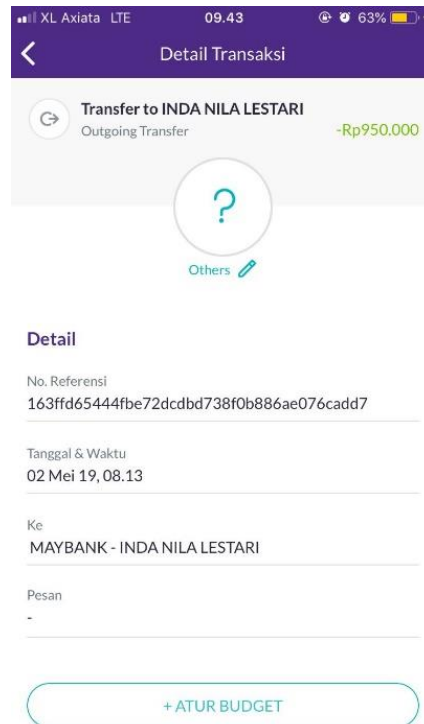
- a. Upgrade dilaksanakan untuk meningkatkan klasifikasi akun dari OVO Club menjadi OVO Premier.
- b. Pengguna wajib melakukan upgrade hanya melalui kanal upgrade elektronik resmi OVO, yaitu; aplikasi OVO, platform partner (yang kami peruntukkan sebagai kanal upgrade elektronik kami), atau kanal upgrade lainnya sebagaimana kami kembangkan, sediakan, dan informasikan untuk dan kepada pengguna di kemudian hari.
- c. Pengguna wajib menyerahkan data dan informasi berupa; foto dokumen identitas; foto KTP bagi yang merupakan WNI atau foto halaman identitas pada paspor bagi pengguna yang merupakan WNA, secara valid, benar, akurat, dan jelas, melalui aplikasi OVO atau platform partner yang OVO peruntukkan sebagai kanal upgrade elektronik resmi OVO.
- d. Pengguna wajib menyerahkan swafoto pengguna dan melakukan rekam verifikasi gerak wajah secara aktual, akurat, dan jelas, melalui aplikasi OVO atau platform partner yang diperuntukkan sebagai kanal upgrade elektronik resmi OVO.
- e. Setiap satu dokumen identitas, swafoto, dan rekam verifikasi gerak wajah hanya dapat digunakan satu kali untuk pelaksanaan upgrade.
- f. OVO berhak menolak permintaan upgrade pengguna, jika dokumen identitas, swafoto, dan/atau rekam verifikasi gerak wajah yang diserahkan sudah pernah digunakan sebelumnya atau tidak valid, benar, akurat, ataupun tidak dapat terlihat dengan jelas.
- g. Untuk tujuan verifikasi atas data identitas pengguna atau untuk tujuan substitusi data identitas, OVO dapat meminta pengguna untuk menyerahkan data – data pendukung lainnya dari pengguna, yang wajib diserahkan dalam jangka waktu sebagaimana OVO tentukan dan informasikan kepada pengguna. Jika dalam jangka waktu tersebut pengguna gagal dalam menyerahkan data – data pendukung tersebut maka OVO berhak untuk menolak permintaan upgrade pengguna.

- h. Dengan melakukan upgrade berarti pengguna memberikan persetujuan kepada kami untuk mengumpulkan, menyimpan dan memproses data dan informasi sebagaimana tercantum dalam dokumen identitas, swafoto, dan rekam verifikasi gerak wajah yang diserahkan kepada OVO untuk ; tujuan upgrade dan pengelolaan serta pengawasan akun pengguna OVO.
- i. OVO memiliki wewenang penuh untuk menentukan hasil dari permintaan upgrade pengguna berdasarkan hasil penilaian terhadap data, informasi, dokumen, swafoto, dan/atau rekam verifikasi gerak wajah yang diserahkan kepada OVO.

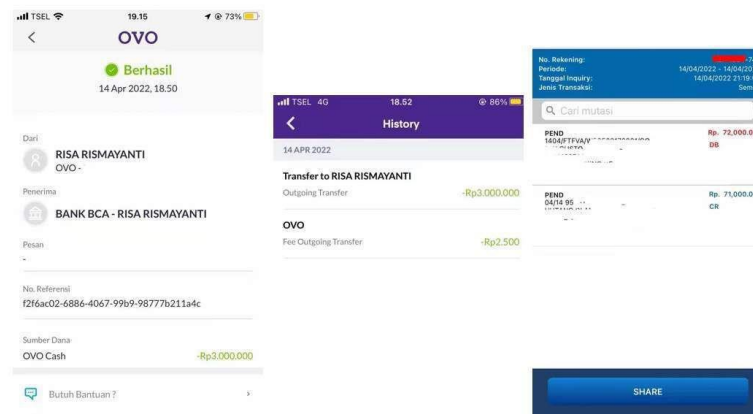
6. Nomor Ponsel dan Email :

- a. Perlu diketahui bahwa akun pengguna OVO pengguna didasarkan pada nomor ponsel yang didaftarkan pada saat pendaftaran. Nomor ponsel dibutuhkan untuk pengaksesan akun, pengiriman kode OTP, pelaksanaan transaksi pembayaran, pelaksanaan pengisian saldo OVO Cash (top up), komunikasi, dan pengiriman informasi – informasi penting lainnya.
- b. OVO juga meminta pengguna untuk mendaftarkan alamat email untuk tujuan penyediaan informasi – informasi penting lainnya terkait aplikasi OVO.
- c. Pengguna wajib untuk memperbarui nomor ponsel dan/atau alamat email pada aplikasi OVO pengguna dengan segera, apabila pengguna mengganti nomor ponsel dan/atau alamat email agar OVO dapat memperbarui informasi kontak – kontak pengguna dalam sistem.

Berikut bukti dari kedua konsumen diatas yang gagal melakukan transaksi:



Gambar 1. Bukti transaksi atas nama Inda Nila Lestari



Gambar 2. Bukti transaksi atas nama Risa Rismayanti

Kriteria gagal transaksi elektronik pada layanan dompet digital OVO salah satunya dilihat dari mutasi dari dua layanan tersebut, pada layanan aplikasi OVO dan layanan Bank yang dituju. Apabila terdapat perbedaan diantara keduanya, maka transaksi tersebut dikatakan gagal. Seperti pada kasus diatas, layanan aplikasi OVO

mendapatkan notifikasi yang mengatakan bahwa transaksi berhasil, namun Bank yang dituju tidak mendapatkan notifikasi uang masuk. Maka dari itu, banyak konsumen mengeluh atas kejadian ini. Mereka merasa dirugikan karena saldonya terpotong tanpa alasan. Beberapa penyebab gagalnya transaksi elektronik adalah jaringan internet yang tidak stabil, akun OVO belum di upgrade, aplikasi OVO belum di update, serta data chache OVO belum dihapus.

Kegagalan transaksi pembayaran melalui aplikasi OVO menimbulkan kerugian bagi konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sebagaimana diatur dalam pasal 4 ayat 1 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak tersebut mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan memberi keselamatan. Oleh sebab itu, konsumen perlu dilindungi dari seluruh bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena menggunakan atau memakai produk. Hal pokok dari perlindungan konsumen atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yaitu pada “kenyamanan dan keselamatan”. Maka itu sangat penting untuk memahami arti dari kedua kata tersebut. Kenyamanan berasal dari kata “nyaman” dan keselamatan berasal dari kata “selamat”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, kata “nyaman” memiliki arti segar, sehat dan kenyamanan memiliki arti keadaan nyaman, kesejukan, dan enak. Sedangkan kata “selamat” yaitu terbebas dari bahaya, malapetaka; bencana; tidak kurang suatu apa; tidak mendapat gangguan; kerusakan dan sebagainya.

Penulis sendiri memaknai dari kata “kenyamanan dan Keselamatan” dalam mengkaji penelitian ini menjadi suatu keadaan di mana yaitu konsumen terlepas dari rasa bimbang terhadap dampak akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen harus terhindar dari tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab yang menjadikan konsumen dalam keadaan tidak nyaman dan bisa membahayakan kesehatan ataupun keselamatannya.

### **3.2 Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital OVO**

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk yang merugikan konsumen sangat penting dalam perlindungan konsumen. Untuk memahami tanggung jawab pelaku usaha dengan lebih baik, kita harus memahami definisi tanggung jawab. Menurut KBBI, tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi sesuatu yang dapat dituntut dan diperkarakan. Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang cukup baru dalam dunia peraturan perundang – undangan di Indonesia, meskipun seringkali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang – undangan yang komprehensif bagi konsumen sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.<sup>47</sup>

Perkembangan perlindungan konsumen yang paling berarti ditandai dengan lahirnya UUPK yang memberikan perlindungan kepada konsumen tidak hanya dalam bidang materil yang bermaksud mencegah timbulnya kerugian konsumen, tetapi juga dalam bidang hukum acara atau hukum formal yang dimaksudkan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut pemulihan haknya kepada pelaku usaha, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Banyak pelaku usaha yang kurang menyadari tanggung jawabnya untuk melindungi konsumen atau menjamin keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi produk yang dihasilkannya. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a) Rendahnya kesadaran hukum para pejabat pemerintah yang kurang hati-hati dalam melakukan pengawasan terhadap barang-barang konsumsi yang dihasilkan produsen.
- b) Adanya kebijakan resmi pemerintah tentang pemakaian barang berbahaya, misalnya dipakainya bahan tambahan makanan (BTM) untuk mempengaruhi sifat ataupun bentuk makanan melalui Depkes RI.

---

<sup>47</sup> Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta. Hlm. 1

- c) Masih rendahnya kesadaran masyarakat konsumen dan produsen lapisan bawah serta kurangnya penyuluhan hukum sehingga mereka tidak terjangkau oleh peraturan perundang-undangan yang ada.
- d) Adanya kesengajaan dari produsen untuk mengedarkan barang cacat dan berbahaya, baik karena menyadari kelemahan konsumen, kelemahan pengawasan, ataupun demi mengejar keuntungan atau laba.

Di dalam UUPK pertanggung jawaban pelaku usaha diatur pada bab VI yang dimulai dari Pasal 19 sampai Pasal 28. Hal-hal substansial yang diatur dalam bab VI ini adalah pertanggung jawaban pelaku usaha untuk:

- A. Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan,
- B. Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi,
- C. Pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi,
- D. Menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual,
- E. Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian, dan
- F. Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang dibebankan kepada pelaku usaha.

Lahirnya UUPK tersebut diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.

Sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh UUPK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan

konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut. Hal ini sebagaimana telah dinyatakan dalam Pasal 4 huruf H UUPK yang berbunyi sebagai berikut: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Masalah pertanggungjawaban memiliki keterkaitan dengan pelanggaran terhadap suatu peraturan, serta suatu kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan perjanjian menurut ketentuan hukum, bahwa akibat dari pelanggaran tersebut maupun wanprestasi yang dilakukan, maka menimbulkan kewajiban kepada pihak yang melakukan pelanggaran maupun wanprestasi untuk melakukan perbaikan atau memberikan ganti kerugian kepada pihak lain.

Asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal – hal sebagai berikut:<sup>48</sup>

- a. Telah terjadi kerugian bagi konsumen;
- b. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha;
- c. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut UUPK berhak mengajukan gugatan;
- d. Telah ada putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketa melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna dompet digital OVO sebagai akibat penggunaan produk atau

---

<sup>48</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana Medua Group, hlm. 165

jasa baik itu yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada ketentuan yang secara garis besarnya ada dua kategori yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.<sup>49</sup>

Berkenaan dengan tanggung jawab pelaku usaha yang lalai sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, terdapat lima prinsip pertanggungjawaban dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu:<sup>50</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Berdasarkan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1365, Pasal 1366 dan Pasal 1367 prinsip ini dipegang secara teguh karena menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (pembuktian terbalik)

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab adalah prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik diterima dalam prinsip tersebut. UUPK mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 UUPK. Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asa hukum praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum pidana. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika menggunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti – bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat

---

<sup>49</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 127

<sup>50</sup> N H T, Siahaan, *Op.Cit.*, hlm. 155

selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

3. Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab.

Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya common sense dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin / bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian – pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability* hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability* hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolut liability* dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam)

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan adalah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ia sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film

yang ingin dicuci / dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. UUPK yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang – undangan yang jelas.

Tujuan peraturan perundang – undangan tentang tanggung jawab pelaku usaha adalah untuk menekan tingkat kelalaian pelaku usaha dan / atau menyediakan saran ganti rugi terhadap konsumen yang tak dapat dihindari. Menurut hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus bahkan wajib bertanggungjawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum.

Secara teoritis pertanggungjawaban yang terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggungjawab dapat dibedakan menjadi :

- a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati – hati.
- b. Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Seringkali terjadi pelanggaran atau tidak terpenuhinya hak dan kewajiban salah satu pihak yang telah diatur oleh peraturan perundang – undangan atau yang telah dibuat dengan perjanjian, menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan upaya perlindungan terhadap transaksi dompet digital OVO yakni seperti dicantumkannya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha maupun konsumen harus dipenuhi. Tanggung jawab yang telah diberikan oleh

pelaku usaha dompet digital OVO berupa ganti rugi sebesar kerugian yang dialami konsumen. Berkaitan dengan perlindungan terhadap transaksi dompet digital OVO, pihak OVO juga memiliki berbagai kebijakan yang dimilikinya yang mengacu pada ketentuan Perundang – undangan yang berlaku dan tentunya selaras dengan konsep perlindungan hukum kepada konsumen.

### **3.3 Peran dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Melakukan Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan *Fintech* di Indonesia**

Secara umum dan dalam arti luas, *Fintech* menunjuk pada penggunaan teknologi untuk memberikan solusi-solusi keuangan. Secara spesifik, *Fintech* didefinisikan sebagai aplikasi teknologi digital untuk masalah-masalah intermediasi keuangan. Dalam pengertian yang lebih luas, *Fintech* didefinisikan sebagai industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efisien. *Fintech* juga didefinisikan sebagai inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model-model bisnis, aplikasi, proses atau produk-produk dengan efek material yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan. Aktivitas-aktivitas *Fintech* dalam layanan jasa keuangan dapat diklasifikasikan ke dalam 5 (lima) kategori, yaitu sebagai berikut: Pembayaran, transfer, kliring, dan penyelesaian (payment, clearing and settlement).

Menurut data dari Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH) yang ditunjuk secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Asosiasi Penyelenggara Inovasi Keuangan Digital (IKD) terdapat 359 Perusahaan *Fintech* dan 24 Lembaga Keuangan yang terdaftar di Indonesia. *Financial Technology (Fintech)* merupakan hasil dari penggabungan pelayanan bidang jasa keuangan dengan kemajuan teknologi, kemudian pada akhirnya dari model bisnis konvensional berubah menjadi model bisnis moderat.<sup>51</sup> Adanya *Fintech* berjalan bersama dengan perubahan gaya hidup masyarakat didominasi oleh pengguna teknologi informasi yang ingin cepat dan praktis. Permasalahan dalam kegiatan ekonomi seperti jual beli, pembayaran, tidak punya banyak waktu untuk mencari mesin ATM, atau

---

<sup>51</sup> BI. (2016). Bank Indonesia. Dipetik Juni 10, 2024, dari [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

enggan dalam mengunjungi pusat perbelanjaan dapat diatasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial mengatur tentang beberapa aspek penting, dompet digital termasuk sebagai salah satu layanan *fintech*. Beberapa aspek penting tersebut yaitu regulatory sandbox, pendaftaran dan perizinan, serta resiko dan keamanan. Bank Indonesia menyediakan regulatory sandbox sebagai ruang uji coba bagi penyelenggara *fintech*, termasuk dompet elektronik, untuk menguji inovasi mereka dalam lingkungan yang terkendali sebelum diluncurkan ke pasar secara luas. Setiap penyelenggara *fintech*, termasuk e-wallet, wajib mendaftar dan memperoleh izin dari Bank Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggara mematuhi regulasi dan standar yang ditetapkan. PBI ini juga mengharuskan penyelenggara *fintech* untuk mengidentifikasi, mengelola, dan mengurangi resiko yang terkait dengan layanan mereka, termasuk resiko keamanan siber dan operasional.

Financial Technology atau teknologi keuangan dapat diartikan sebagai perusahaan atau entitas yang menggabungkan layanan teknologi dengan layanan jasa keuangan sehingga sering disebut creative disruption di sektor keuangan dan mampu mengubah susunan yang ada sebelumnya.<sup>52</sup> Financial Technology atau layanan keuangan berbasis teknologi yang bisa disebut dengan *Fintech* didefinisikan sebagai inovasi layanan berbasis teknologi di sektor keuangan yang bisa menghasilkan model – model bisnis, produk, aplikasi, yang berkaitan dengan penyediaan layanan keuangan. Ada beberapa macam klasifikasi *Fintech* menurut Rumondang antara lain :

1. *Financing and Investment*

Perusahaan *Fintech* Financing and Investment adalah perusahaan yang memberikan layanan Peer to peer lending (P2P) dan Crowdfunding. Peer to peer lending (P2P) adalah sebuah platform atau sistem dimana pemberi pinjaman

---

<sup>52</sup> Rumondang, A., Sudirman, A., Effendy, F., Simarmata, J., & Agustin, T. (2019). *Fintech : Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital*. (T. Limbong, Penyunt.) Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

(kreditur) dan peminjam (debitur) dipertemukan secara online dalam sistem tersebut. Tentu saja ada perjanjian tertulis antara kedua belah pihak bahwa peminjam (debitur) mempunyai kewajiban kepada pemberi pinjaman (kreditur). Pada bisnis ini P2P Lending menjalankan bisnisnya menggunakan fasilitas internet sepenuhnya, sehingga pemberi pinjaman mendapatkan keuntungan yang lebih besar karena biaya operasional lebih murah dibandingkan dengan perusahaan perbankan.

Sedangkan Crowdfunding atau bisa disebut dana sukarela adalah sistem yang melibatkan tiga pihak yaitu pemberi dana, penyedia platform, dan pemilik proyek dimana pemilik proyek akan mendapatkan sejumlah dana dalam bentuk donasi. Crowdfunding dilakukan atas dasar kepercayaan dengan inovasi, ide, serta model bisnis startup.

#### 2. *Information and Feeder Site*

Information and Feeder Site adalah sebuah platform atau sistem yang menghimpun informasi yang berhubungan dengan layanan keuangan sehingga pengguna layanan dipermudah untuk membandingkan harga produk yang ditawarkan perusahaan layanan jasa keuangan. Information and Feeder Site bisa digunakan untuk membandingkan harga atau biaya layanan keuangan seperti bunga KPR, premi asuransi, bunga dari penyedia kartu kredit, serta beberapa produk lainnya.

#### 3. *Account Agregator*

Account Agregator merupakan sebuah sistem atau platform pengelola akun keuangan. Pengguna yang menggunakannya akan dibantu untuk mengelola beberapa akun perbankan dalam satu aplikasi saja. Bagi pengguna yang memerlukan dan menggunakan berbagai macam layanan perbankan *Fintech* Account Agregator bisa menjadi salah satu solusi yang bisa digunakan. Pengguna akan dimudahkan dalam verifikasi transaksi digital karena proses verifikasi singkat dan cepat.

#### 4. *Personal Finance*

Terbatasnya kemampuan masyarakat tentang perencanaan dan pengelolaan keuangan menyebabkan bantuan untuk mengatasi hal tersebut. Oleh karena itu perusahaan *Fintech* di Indonesia berusaha mengembangkan jenis layanan tersebut

yang bisa disebut dengan *Fintech Personal Finance*. *Fintech Personal Finance* merupakan sebuah sistem atau platform perencana keuangan. Pengguna yang menggunakannya akan dibantu untuk merencanakan keuangannya dengan mengetahui kondisi keuangannya terlebih dahulu. Pengguna dapat melakukan perencanaan keuangan secara tepat dan cepat. Pengguna yang memiliki dana besar akan mendapatkan nasehat bagaimana cara untuk menginvestasikan dana tersebut. Penasehat keuangan menyarankan pembauran aset dalam investasi berdasarkan preferensi dan karakteristik investasi pelanggan dengan menggunakan sebuah algoritma.

#### 5. *Payment, Settlement and Clearing*

Layanan *Fintech* yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah pembayaran digital. *Payment, settlement* dan *clearing* adalah layanan dari *Fintech* merupakan gabungan dari transaksi pembayaran dengan teknologi baik yang disediakan oleh bank maupun perusahaan startup. Pengguna bisa melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi di smartphone secara cardless dan juga cashless. Layanan *Fintech payment* juga memiliki fitur untuk transfer ke bank, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, membayar BPJS, dan lain-lain. Pengguna dimudahkan dengan layanan tersebut dan tidak perlu meninggalkan rumah maupun pekerjaan untuk melakukan beberapa transaksi sekaligus. Jenis pembayaran seperti ini bisa dilakukan dengan Near Field Communication (NFC), pembacaan barcode atau QR Code. Dompet virtual (*e-wallet*) OVO mempunyai mekanisme dalam penggunaannya yaitu harus diisi (deposit) terlebih dahulu oleh penggunanya baik dari ATM maupun merchant yang sudah terdaftar sesuai nominal yang dikehendaki. Selanjutnya jika pengguna sedang bertransaksi, maka *e-wallet* miliknya akan otomatis terpotong dengan jumlah yang sama dengan transaksi.

Bank Indonesia sebagai regulator sistem pembayaran telah mengeluarkan peraturan terkait *Fintech* di Indonesia melalui PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). PBI tersebut telah diubah sebanyak dua kali yaitu dengan PBI No. 16/8/ PBI/2014 dan PBI No 18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik (PBI E-Money). Dompet digital adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan

menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Peraturan tersebut juga mengatur mengenai perizinan agar dompet digital dapat berlaku secara legal yaitu pada Pasal 7 yang mengatakan bahwa pihak yang mengajukan izin untuk menjadi Penyelenggara Dompet Elektronik harus berupa Bank; atau Lembaga Selain Bank dan Lembaga Selain Bank sebagaimana dimaksud berbentuk perseroan terbatas. Kemudian Pasal 8 mengatakan bahwa kewajiban memperoleh izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) berlaku bagi Bank atau Lembaga Selain Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) yang menyelenggarakan Dompet Elektronik dengan pengguna aktif telah mencapai atau direncanakan akan mencapai jumlah paling sedikit 300.000 (tiga ratus ribu) pengguna.

Berdasarkan PBI tentang E-Money, Uang Elektronik (*Electronic Money*) didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut
4. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang – undang yang mengatur mengenai perbankan

Berdasarkan jenis *Fintech* yang berkembang di Indonesia, beberapa lembaga jasa keuangan yang sudah melakukan perkembangan dan inovasi *Fintech* terbagi ke dalam beberapa sektor, yaitu Layanan Perbankan Digital (Digital Banking), Pembiayaan dan Investasi, serta Asuransi.<sup>53</sup>

1. Layanan Perbankan Digital

---

<sup>53</sup> Departemen Perlindungan Konsumen, 2017, *ibid*, halaman 20-23

Sektor perbankan Indonesia mengembangkan beberapa hal yang dapat mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan yaitu Digital banking atau biasa disebut dengan istilah Layanan Perbankan Digital diartikan sebagai layanan kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik/digital. Fitur inovasi digital lainnya meliputi e-wallet dan uang elektronik yang dapat mengganti budaya masyarakat yang lebih sering membawa uang tunai. Beberapa PUJK juga melakukan kerjasama dan kolaborasi dengan perusahaan start-up *Fintech* yang juga mengembangkan inovasi digital di sektor yang sama.

## 2. Industri Pembiayaan dan Investasi

Dalam sektor pasar modal, beberapa lembaga jasa keuangan sudah melakukan digitalisasi produk- produknya. Digitalisasi ini meliputi proses pencarian informasi, pendaftaran dan pembukaan rekening, hingga pelaporan kegiatan investasi. Kemudian akan dilanjutkan dengan pengunggahan dokumen yang diperlukan dan pemenuhan prinsip Know Your Customer (KYC). Hal yang sama juga terjadi pada sektor pembiayaan, dimana dengan adanya digitalisasi dan pengembangan inovasi produk, perusahaan pembiayaan mulai menyediakan layanan online guna mempercepat proses yang biasanya dihindari konsumen dengan alasan lamanya waktu proses pengajuan kredit secara tradisional (mengunjungi kantor lembaga pembiayaan terkait).

## 3. Industri Asuransi

Beberapa perusahaan asuransi menyediakan layanan dari mulai pendaftaran hingga pembelian produk asuransi dilakukan secara online dan tidak perlu mendatangi perusahaan atau agen asuransi. Fitur lainnya yang disediakan adalah pengajuan klaim secara online. Inovasi dan pengembangan digital dalam industri asuransi juga menyediakan informasi yang memudahkan para pemegang polis asuransi untuk mendapatkan informasi terkait produk asuransi yang digunakannya.

*Fintech* wajib menyediakan informasi secara lengkap, up-to-date, dan transparan terkait produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen dan masyarakat. Penyelenggara harus memastikan bahwa informasi yang diberikan bersifat transparan sehingga hal tersebut dapat memberikan kesempatan bagi konsumen untuk memahami dan memilih produk dengan baik serta menghindarkan

diri dari risiko yang mereka ingin hindari, seperti misleading advertisement dan penipuan. Aspek kelengkapan informasi dan transparansi pada *Fintech* di Indonesia harus meliputi biaya-biaya dan kewajiban yang akan dikenakan kepada konsumen, transparansi syarat dan ketentuan penggunaan produk/layanan, pemberitahuan kepada konsumen apabila terdapat perubahan biaya, syarat dan ketentuan, kejelasan informasi dari periklanan produk yang dipasarkan seperti penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dalam media periklanan yang digunakan, seperti website perusahaan, brosur, iklan media masa, online, dan sebagainya.

Penyedia layanan *Fintech* harus menginformasikan syarat dan ketentuan produk/layanan dalam perjanjian se jelas-jelasnya dengan bahasa yang mudah dimengerti, mengingat tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia secara umum relatif masih rendah. Perjanjian juga dilarang menyatakan adanya pengalihan tanggung jawab atau kewajiban dari pelaku *Fintech* kepada konsumen (klausula eksonerasi). Penyedia layanan *Fintech* juga harus menghindari penggunaan iklan yang berpotensi menciptakan pemahaman yang keliru bagi konsumen dan masyarakat.

Bagi masyarakat dan konsumen wajib disediakan kanal informasi yang mudah diakses untuk meminta informasi se jelas-jelasnya dari penyedia layanan *Fintech* sehingga pemahaman konsumen terhadap produk lengkap dan tercipta awareness (kesadaran) konsumen terhadap biaya dan risiko yang akan timbul dari penggunaan produk (menghindari informasi asimetris).

Penyedia layanan *Fintech* setidaknya harus<sup>54</sup> :

1. Menyediakan kanal kontak penerimaan pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen, seperti telepon, email, instant messaging, dan surat.
2. Memiliki unit atau fungsi serta prosedur standar penanganan pengaduan konsumen. Prosedur tersebut harus memperhatikan pengaturan perlindungan konsumen yang ada pada POJK terkait dan diinformasikan kepada konsumen.

---

<sup>54</sup> Njatrijani, R. (2019). Perkembangan Regulasi dan Pengawasan Financial Technology di Indonesia. *Diponegoro Private Law Review*, 4(1).

3. Menyediakan dan menginformasikan kepada konsumen jika terdapat mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) yang dapat digunakan apabila penyelesaian pengaduan dan sengketa secara internal tidak menghasilkan kesepakatan.

Pencegahan penipuan atau fraud melalui *Fintech* merupakan hal penting yang harus diperhatikan regulator seiring dengan makin berkembangnya keragaman tawaran produk/layanan *Fintech*. Upaya penipuan di *Fintech* dapat berbentuk seperti penyalahgunaan situs layanan (*phising*), peretasan terhadap sistem keamanan, dan pemasaran produk/layanan yang menipu. Dengan banyaknya layanan *Fintech* yang menggunakan media seperti situs jejaring dan aplikasi dalam melakukan promosi dan pemasaran produk/layanannya, maka potensi kerentanan terjadinya penipuan juga akan meningkat.

Para pelaku *Fintech* wajib memastikan sistemnya andal. Pelaku wajib memiliki sistem keamanan dan aplikasi yang aman dan tersertifikasi agar terhindar dari upaya peretasan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Pelaku layanan wajib melakukan pemeriksaan dan penyempurnaan sistem secara berkesinambungan karena baik teknologi maupun bentuk ancamannya juga terus berkembang. Peran dari regulator adalah memastikan bahwa sistem keamanan dan aplikasi layanan *Fintech* selalu dilakukan upaya perbaikan yang diperlukan dan tersertifikasi keandalannya.

Beberapa upaya peningkatan perlindungan konsumen *Fintech* di Indonesia yaitu :

1. Pengawasan Dan Pengaturan Yang Berfokus Pada *Fintech* Yang Telah Berkembang Dan Digunakan Di Indonesia

Untuk menyegerakan upaya perlindungan konsumen terkait produk *Fintech* di Indonesia, maka OJK sebagai regulator perlu untuk menentukan fokus pada *Fintech* yang telah dan akan berkembang di Indonesia. Fokus tersebut meliputi :*Fintech* lending; *Fintech* payment; *Fintech* supporting (*Fintech* scoring, *Fintech* information site, *Fintech* financial management, *Fintech* big data analytic). Adapun untuk Robo-Advisor, Blockchain, dan Bitcoin, meskipun merupakan hal yang penting, namun hal tersebut belum menjadi hal yang urgent untuk dilakukan saat

ini dikarenakan tingkat literasi masyarakat Indonesia belum mendukung berkembangnya jenis-jenis *Fintech* tersebut.

Sesuai kewenangan OJK yang ada pada sektor jasa keuangan, maka *Fintech* dari PUJK yang berkaitan dengan sektor jasa keuangan dapat diatur berdasarkan UU OJK dan UU di masing- masing sektor jasa keuangan. *Fintech* yang terkait dengan sektor perbankan dapat diatur dengan hukum yang ada di sektor perbankan. Begitu juga dengan *Fintech* yang terkait sektor pasar modal dan lembaga keuangan non-bank (contohnya seperti asuransi, pembiayaan, pergadaian). Sedangkan untuk *Fintech* yang terkait dengan layanan pembayaran dapat diatur dengan menggunakan peraturan di Bank Indonesia.

OJK sebaiknya menyusun standar atau pedoman terkait aspek perlindungan konsumen pada produk/layanan *Fintech* yang menjadi cakupan kewenangannya, melengkapi pedoman lain yang berkaitan dengan operasional layanan. Pedoman ini nantinya dapat digunakan oleh ketiga sektor pengawasan OJK (Perbankan, IKNB/ Industri Keuangan Non Bank, dan Pasar Modal) dalam melakukan pengawasan.

## 2. Peningkatan Koordinasi Dengan Pemangku Kepentingan Terkait

OJK sebaiknya berkoordinasi dan bekerjasama dengan para pemangku kepentingan *Fintech* lainnya dengan tujuan agar supaya saling melengkapi peraturan *Fintech* namun menghindarkan dari duplikasi pengaturan yang tumpang tindih (*duplicative regulation*) dan dapat memitigasi potensi resiko dan tantangan dalam mewujudkan keseimbangan antara perkembangan sistem keuangan nasional, perkembangan *Fintech*, dan aspek perlindungan konsumen.

Koordinasi tersebut dilakukan dengan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Bank Indonesia, Kementerian Perdagangan, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Hukum dan HAM, asosiasi di sektor jasa keuangan, asosiasi dan praktisi *Fintech*, serta akademisi. Dengan koordinasi yang baik, diharapkan pengaturan *Fintech* dapat diwujudkan dalam skala nasional dan terkoordinasi dengan baik. Selain itu, saat ini terdapat perusahaan Regtech (*Regulatory Technology*) yang dapat mendukung pelaku *Fintech* untuk memastikan agar comply terhadap peraturan terkait. OJK

perlu mendukung penggunaan Regtech di dalam aktivitas bisnis penyedia layanan *Fintech*.

### 3. Penyiapan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Dan *Fintech* Stratup

Penyelesaian sengketa terkait *Fintech* yang dilakukan oleh PUJK (*Fintech* 2.0) dapat dilakukan melalui internal PUJK (mekanisme Internal Dispute Resolution), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), dan fasilitasi terbatas dari OJK. Namun untuk *Fintech* yang Non PUJK (*Fintech* startup), sampai dengan saat ini belum ditentukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen jika pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh pelaku *Fintech* sendiri.<sup>55</sup> Sehingga untuk itu, OJK perlu segera mendiskusikan hal ini dengan pelaku *Fintech* P2P Lending yang saat ini telah terdaftar dan diawasi oleh OJK. OJK perlu menyusun standar mekanisme pelaksanaan internal dispute resolution (IDR) dan alternative dispute resolution (ADR). Tujuannya agar konsumen pengguna layanan P2P Lending mendapatkan kejelasan atas penanganan pengaduan dan sengketanya. Selain itu, salah satu hal yang dapat dipertimbangkan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa pada *Fintech* adalah Online Dispute Resolution (ODR).

Apabila ODR akan dipertimbangkan untuk dilaksanakan, maka terdapat beberapa hal yang harus dilakukan terlebih dahulu mempersiapkan dasar hukum dari implementasi ODR, penguatan kelembagaan LAPS, meningkatkan awareness dan literasi kepada masyarakat tentang ODR, dan peningkatan legitimasi *Fintech*.

Terkait upaya ini, terdapat tiga hal yang dapat dilaksanakan oleh OJK untuk meningkatkan legitimasi *Fintech* di Indonesia. Pertama, OJK ataupun regulator terkait dapat memberlakukan trustmark (dapat berupa logo, gambar, atau lencana) pada semua situs dan/atau aplikasi pelaku *Fintech* yang telah terdaftar dan diawasi. Trustmark ini juga akan menunjukkan bahwa *Fintech* tersebut telah diaudit sistemnya baik oleh regulator atau pihak lain yang ditunjuk. Kedua, menerapkan

---

<sup>55</sup> Raina Rafika, 'Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan', *Salam : Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, Vol 9. No.4 (2022), Hlm.1213

sertifikat digital signature yang akan mengotentikasi identitas konsumen secara elektronik dengan memakai tanda tangan.

Ketiga, menerapkan verifikasi biometrik yang dapat mengidentifikasi satu atau lebih ciri-ciri biologis unik konsumen. Identifikasi unik ini dapat berupa sidik jari, geometri telapak tangan, pola retina, dan gelombang suara. Ketiga cara di atas diyakini dapat dilakukan oleh OJK atau regulator lainnya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan konsumen tentang produk/layanan *Fintech* karena dapat memitigasi potensi risiko seperti : risiko penipuan, risiko pemalsuan atau pencurian identitas, dan risiko peretas. Trustmark sudah diberlakukan untuk menjadi legitimasi keamanan bisnis ecommerce dan beberapa penyedia trustmark sudah ada saat ini.

## **BAB 4. PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab 3 (tiga) tentang pembahasan dan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kriteria gagal transaksi pada layanan dompet digital OVO adalah perbedaan mutasi pada layanan aplikasi OVO dengan Bank yang dituju. Aplikasi OVO mendapatkan notifikasi berhasil melakukan transaksi, namun Bank yang dituju tidak mendapatkan notifikasi uang masuk dilihat dari mutasi yang ada. Saldo OVO tetap berkurang meskipun tidak ada transaksi yang terjadi pada Bank yang telah dituju. Penyebab gagal transaksi elektronik ini sangat beragam, bisa terjadi karena jaringan internet tidak stabil, akun OVO belum di upgrade, aplikasi OVO belum update, serta data chache OVO belum dihapus.
2. Tanggung jawab hukum yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian adalah berupa ganti rugi sebesar kerugian yang dialami konsumen. Karena, pertanggungjawaban merupakan pelanggaran yang menimbulkan kewajiban untuk melakukan perbaikan atau memberikan ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.
3. Peran dari regulator adalah memastikan bahwa sistem keamanan dan aplikasi layanan *Fintech* selalu dilakukan upaya perbaikan yang diperlukan dan tersertifikasi keandalannya. Ada beberapa upaya pemerintah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan perusahaan *Fintech* diantaranya yaitu memberlakukan Trustmark yang menunjukkan bahwa *Fintech* telah diaudit sistemnya baik oleh regulator atau pihak lain yang ditunjuk. Kemudian, menerapkan sertifikat digital yang akan mengotentikasi identitas konsumen secara elektronik dengan memakai tanda tangan. Terakhir menerapkan verifikasi biometrik yang dapat mengidentifikasi ciri ciri biologis konsumen dengan menggunakan sidik jari, geometri telapak tangan, pola retina, serta gelombang suara. Ketiga upaya tersebut diyakini dapat dilakukan oleh OJK atau regulator lainnya untuk meningkatkan

kepercayaan masyarakat dan konsumen terhadap produk *Fintech*. Selain itu, dapat memitigasi potensi resiko seperti penipuan, pemalsuan, peretas, dan pencurian identitas.

#### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan penulis adalah sebagai berikut.

1. Para konsumen pengguna dompet digital OVO diharap mengetahui dengan cermat bahwasannya aplikasi OVO membutuhkan jaringan internet yang stabil agar proses transaksi tidak ada kendala. Selain itu, diharap untuk melakukan upgrade akun OVO dan update aplikasi OVO.
2. Para pelaku *Fintech* wajib memastikan sistemnya andal. Pelaku wajib memiliki sistem keamanan dan aplikasi yang aman dan tersertifikasi agar terhindar dari upaya peretasan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Pelaku layanan wajib melakukan pemeriksaan dan penyempurnaan sistem secara berkesinambungan karena baik teknologi maupun bentuk ancamannya juga terus berkembang.
3. Peran dari regulator atau OJK adalah memastikan bahwa sistem keamanan dan aplikasi layanan *Fintech* selalu dilakukan upaya perbaikan yang diperlukan dan tersertifikasi keandalannya. OJK sebaiknya berkoordinasi dan bekerjasama dengan para pemangku kepentingan *Fintech* lainnya dengan tujuan agar menghindari dari duplikasi pengaturan yang tumpang tindih dan dapat memitigasi potensi resiko.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Revisi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ali Zainuddin, 2018, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika
- Andi Hamzah, 2005, Kamus Hukum, Jakarta: Ghalia
- Az. Nasution, 1995, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Dyah Octorina Susanti dan A'an efendi, 2015, Penelitian Hukum (Legal Research), Jakarta : Sinar Grafika
- Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, 2018, Penelitian Hukum (Legal Research), Jakarta: Sinar Grafika
- Happy Susanto, 2008, Hak – Hak Konsumen jika Dirugikan, Jakarta: Visimedia
- Inosentius Samsul, 2004, Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta: Universitas Indonesia
- Janus Sidabalok, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Nurmadjito, 2000, Kesiapan Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Penyunting, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: Mandar Maju
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, Penelitian Hukum, Jakarta: Prenadamedia Group
- Rumondang, A., Sudirman, A., Effendy, F., Simarmata, J., dan Agustin, T., 2019, *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2003, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: Rajawali Pers
- Susanti Adi Nugroho, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jakarta: Kencana Medua Group
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Jakarta: Prestasi Pustaka

Wiranti, 2018, Penggunaan Aplikasi Online, Bandung: Sinar Grafika

## **JURNAL**

Abidin, Muhammad S. "Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru." Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 1-21, 2015

Agus Faisal, Rekonstruksi Integralistik Instrumen Mata Uang Berbasis Syariah, 7 (2), 2019

Almira Deana Savitri and Abdul Muslim, Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Berbasis Server, Jurnal Administrasi Bisnis 2, 5, 2022

Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." Jurnal Magister Hukum Udayana 3 (1), 2014

Humairoh, Pertimbangan dan Sikap Milenial Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet: Pada Masa PSBB Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang, Jurnal Organum, 3 (2), 2020

Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011

Muchammad Fahryan Putra dan Lucky Dafira Nugroho, Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik, Jurnal Law Prohutek, 1 (1), 2020

Njatrijani R, Perkembangan Regulasi Dan Pengawasan Financial Technology di Indonesia, Diponegoro Private Law Review, 4 (1), 2019

Rahmadi Usman, Karakteristik Uang Elektronik Dalam Pembayaran, Jurnal Yuridika, 31 (1), 2017

Raina Rafika, Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I, 9 (4), 2022

Timotius Rudyanta, Fenomena Penggunaan E-Wallet di Kalangan Pengusaha Warung Makan di Perkantoran Jakarta, Jurnal Pewarta Indonesia, 2020

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

## **INTERNET**

"OVO's Thompson: "We're moving forward from *payments* into financial services"

Diakses dari <https://www.theasianbanker.com/updates-and-articles/OVOs-thompson:-were-moving-forwardfrom-payments-into-finance>

“Apakah OVO Cash?” Diakses dari <https://www.OVO.id/faq>

“Apakah OVO?” Diakses dari <https://www.OVO.id/faq>

Inda Nila Lestari, Transaksi Gagal tapi Saldo OVO Terpotong, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2019/05/03/surat-pembaca/transaksi-gagal-tapi-saldo-OVO-terpotong>

Risa Ramayanti, Notifikasi Transfer OVO Berhasil, tapi Dana Tidak Masuk ke Rekening Bank Tujuan, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2022/04/16/surat-pembaca/notifikasi-transferOVO-berhasil-tapi-dana-tidak-masuk-ke-rekening-bank-tujuan>

Arner, Professor Douglas. “*Fintech: Evolution And Regulation*”. 2017. Presentation, diakses melalui [http://law.unimelb.edu.au/data/assets/pdf\\_file/0011/1978256/D-Arner-Fintech-Evolution-Melbourne-June-2016.pdf](http://law.unimelb.edu.au/data/assets/pdf_file/0011/1978256/D-Arner-Fintech-Evolution-Melbourne-June-2016.pdf)

## **Lainnya**

Bank Indonesia, 2008, Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran Uang

International Organization of Securities Commissions. IOSCO Research Report On Financial Technologies (*Fintech*). 2017.

Selamat datang di Aplikasi OVO!

Terima kasih telah mengunduh Aplikasi OVO.

Syarat dan ketentuan ini mengatur ketentuan-ketentuan mengenai; pendaftaran untuk menjadi pengguna layanan Kami (PT Visionet Internasional), penyediaan layanan uang elektronik Kami, dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan Aplikasi OVO. Untuk kejelasan dan kepastian, Syarat dan Ketentuan ini berlaku sebagai perjanjian antara Anda dan Kami ("**Syarat dan Ketentuan**").

## PERSETUJUAN

Dengan mengunduh, mengakses, melakukan pendaftaran untuk menjadi pengguna layanan Kami, menggunakan Aplikasi OVO, atau menggunakan layanan-layanan Kami berarti Anda menyatakan dan mengakui bahwa Anda telah membaca, mempelajari, memahami, dan menyetujui seluruh ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini. Syarat dan Ketentuan ini juga berlaku atas penggunaan layanan-layanan uang elektronik Kami melalui website dan/atau aplikasi pihak ketiga.

## DEFINISI

Kecuali ditentukan lain secara tegas dalam Syarat dan Ketentuan ini, istilah-istilah yang diawali dengan huruf besar dalam Syarat dan Ketentuan ini memiliki pengertian-pengertian sebagai berikut:

1. "**Anda**" adalah pihak yang merupakan Pengguna OVO ataupun pihak yang sedang melakukan pendaftaran untuk menjadi Pengguna OVO.
2. "**Aplikasi OVO**" adalah *mobile application* yang dikelola oleh Kami (PT Visionet Internasional) yang digunakan untuk mengakses dan menggunakan Layanan OVO.
3. "**Platform Partner**" adalah website dan/atau mobile application yang dikelola oleh mitra-mitra yang bekerja sama dengan Kami, yang dapat digunakan untuk mengakses dan menggunakan Layanan OVO, baik secara sebagian atau keseluruhan.
4. "**Kami**" atau "**OVO**" adalah PT Visionet Internasional yang merupakan penerbit uang elektronik berbasis server yaitu OVO Cash.
5. "**Layanan OVO**" adalah layanan uang elektronik yang Kami sediakan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia yang berlaku yang mengatur mengenai penyelenggaraan uang elektronik, dan layanan lainnya yang Kami sediakan di luar layanan uang elektronik.
6. "**Media Komunikasi**" adalah media yang digunakan dalam penyampaian informasi secara privat, yaitu; panggilan telepon, *short messaging service* (SMS), atau email, ke kontak Pengguna OVO yang telah didaftarkan kepada Kami.
7. "**Media Publikasi**" adalah media yang digunakan dalam penyampaian informasi secara publik, yaitu; publikasi pada *website* atau media sosial resmi OVO.
8. "**Merchant**" adalah penyedia barang dan/atau jasa yang dapat menerima transaksi pembayaran dengan OVO Cash, baik melalui kerja sama langsung dengan Kami, melalui kerja sama dengan mitra resmi Kami, atau melalui cara-cara yang diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku. Termasuk sebagai Merchant adalah Penyedia Produk Berlangganan sebagaimana dimaksud dalam BAB tentang Transaksi Berulang (*Recurring Transactions*) dan penyedia Produk Keuangan sebagaimana dimaksud dalam BAB tentang Produk Keuangan.

9. **"Pengguna OVO"** adalah pengguna Layanan OVO yang telah memiliki akun Pengguna OVO, yang belum dinonaktifkan secara permanen, baik akun dengan klasifikasi OVO Club ataupun akun dengan klasifikasi OVO Premier.
10. **"Prinsip Kehati-hatian"** adalah seluruh upaya dan tindakan yang wajib dilakukan untuk mencegah terjadinya risiko-risiko keamanan dalam penggunaan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan/atau Produk Lainnya, yang dapat diterapkan dengan melakukan dan melaksanakan tindakan-tindakan yang diatur dalam Angka 2 pada BAB tentang Risiko Penggunaan dari Syarat dan Ketentuan ini.
11. **"Produk Lainnya"** adalah barang dan/atau jasa selain Layanan OVO yang dapat dibeli melalui Aplikasi OVO, yang disediakan oleh pihak ketiga yang merupakan mitra Kami atau pihak yang bekerja sama dengan mitra Kami.
12. **"Produk Keuangan"** adalah Produk Lainnya yang merupakan produk keuangan, yaitu; asuransi, pinjaman, dan produk keuangan lainnya sebagaimana tersedia dan dapat diakses melalui Aplikasi OVO di kemudian hari.
13. **"Tindakan Penyalahgunaan"** adalah salah satu atau lebih dari tindakan-tindakan berikut:
  - a. Tindakan yang merupakan pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan ini.
  - b. Tindakan yang merupakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku, tindakan penipuan (*fraud*), penggelapan, pencucian uang, pendanaan kegiatan terorisme, pembayaran atas barang dan/atau jasa ilegal, kegiatan prostitusi, atau pornografi/pornoaksi, perjudian, atau tindakan-tindakan lainnya yang merupakan pelanggaran atas kepentingan pihak manapun.
  - c. Tindakan yang merugikan atau dapat menyebabkan kerugian kepada Kami, Pengguna OVO lainnya, Merchant, afiliasi Kami, dan/atau pihak-pihak lainnya yang bekerja sama dengan Kami.
  - d. Tindakan yang dilakukan untuk mendapatkan keuntungan pribadi, atau dilakukan secara abusif, palsu, atau fiktif untuk mendapatkan keuntungan pribadi.
  - e. Tindakan yang dilakukan dengan meretas, mengelabui, menipu, dan/atau memanipulasi Aplikasi OVO, Layanan OVO, atau sistem yang Kami operasikan atau sistem yang dioperasikan oleh pihak-pihak lain yang bekerja sama dengan Kami, dan/atau afiliasi Kami.

## **A. Ketentuan Pendaftaran**

### **1. Kanal Pendaftaran:**

Untuk dapat mengakses dan menggunakan Layanan OVO, Anda harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran untuk menjadi Pengguna OVO. Pendaftaran sebagaimana dimaksud dapat Anda lakukan melalui kanal pendaftaran resmi Kami, yaitu:

- a. Aplikasi OVO;
- b. Platform Partner yang kami tentukan untuk dapat bertindak sebagai kanal pendaftaran elektronik resmi Kami; dan
- c. kanal pendaftaran resmi Kami lainnya sebagaimana Kami sediakan dan informasikan kepada Anda di kemudian hari.

## 2. Klasifikasi Akun:

Kami menawarkan 2 (dua) jenis klasifikasi akun keanggotaan Pengguna OVO, sebagai berikut:

### a. OVO Club (*Unregistered E-Money*)

- a. OVO Club adalah klasifikasi akun Pengguna OVO yang merupakan pengguna uang elektronik *unregistered* sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan uang elektronik.
- b. Jika Anda berhasil melakukan pendaftaran dengan menggunakan nomor ponsel dan alamat email maka Anda akan langsung menjadi Pengguna OVO dengan klasifikasi akun OVO Club.
- c. Pengguna OVO dengan klasifikasi OVO Club dapat menggunakan beberapa layanan uang elektronik secara terbatas, yaitu:
  - a. akun Anda dapat menampung saldo OVO Cash dengan batas maksimum Rp2.000.000,- (dua juta Rupiah), batas maksimum tersebut dapat berubah sewaktu-waktu dan secara otomatis mengikuti perubahan dan/atau pemberlakuan ketentuan Bank Indonesia;
  - b. akun Anda dapat menerima pengisian saldo OVO Cash (*top up*) dengan mengacu pada batasan yang dimaksud dalam poin (a) di atas; dan
  - c. layanan pemrosesan transaksi pembayaran untuk pembelian barang dan/atau jasa atau untuk pembayaran tagihan.

### b. OVO Premier (*Registered E-Money*)

- a. OVO Premier adalah klasifikasi akun Pengguna OVO yang merupakan pengguna uang elektronik *registered* sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan uang elektronik.
- b. Anda dapat melakukan *upgrade* klasifikasi akun Anda menjadi OVO Premier dengan menyerahkan data dan informasi sebagaimana Kami syarkan dalam Sub-BAB mengenai *Upgrade* pada BAB ini.
- c. Pengguna OVO dengan klasifikasi OVO Premier dapat menggunakan seluruh layanan uang elektronik, yaitu:
  - a. akun Anda dapat menampung saldo OVO Cash dengan batas maksimum Rp20.000.000,- (dua puluh juta Rupiah), batas maksimum tersebut dapat berubah sewaktu-waktu dan secara otomatis mengikuti perubahan dan/atau pemberlakuan ketentuan Bank Indonesia;
  - b. akun Anda dapat menerima pengisian saldo OVO Cash (*top up*) dengan mengacu pada batasan yang dimaksud dalam poin (a) di atas;
  - c. layanan pemrosesan transaksi pembayaran untuk pembelian barang dan/atau jasa atau untuk pembayaran tagihan;
  - d. layanan transfer dana saldo OVO Cash antar-Pengguna OVO;
  - e. layanan transfer dana saldo OVO Cash ke rekening bank;

- f. layanan tarik tunai saldo OVO Cash melalui mitra resmi Kami atau kanal tarik tunai resmi Kami; dan
- g. layanan-layanan lainnya sebagaimana Kami kembangkan, sediakan, dan informasikan untuk dan kepada Anda di kemudian hari sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3. Pendaftaran (OVO Club):

- a. Untuk dapat melakukan pendaftaran Anda harus merupakan individu yang cakap secara hukum berdasarkan hukum Republik Indonesia untuk melakukan tindakan-tindakan hukum, yaitu; Anda harus berusia minimal 21 (dua puluh satu tahun), atau sudah menikah, dan tidak sedang berada di bawah pengampuan.
- b. Jika Anda melakukan pendaftaran padahal Anda bukan merupakan individu yang cakap secara hukum sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas ini maka Anda menyatakan dan menjamin bahwa pendaftaran Anda telah disetujui oleh orang tua, wali, atau pengampu Anda yang sah.
- c. Pada saat melakukan pendaftaran Anda wajib memasukkan nomor ponsel dan alamat email yang masih aktif, valid, dan akurat serta belum pernah didaftarkan sebelumnya kepada Kami, ke Aplikasi OVO atau Platform Partner yang merupakan kanal pendaftaran elektronik resmi Kami.
- d. Anda wajib untuk memasukkan kode *one-time password* ("**OTP**") yang Kami kirimkan kepada Anda melalui layanan pesan singkat (*Short Messaging Service / SMS*) ke nomor ponsel yang dimaksud dalam huruf c di atas dan Anda wajib untuk membuat *security code* berupa 6 (enam) digit angka yang tidak boleh dibuat secara berurutan atau berulang ("**Security Code**").
- e. Kode OTP dan *Security Code* merupakan kode rahasia yang digunakan untuk mengakses akun Anda dan memanfaatkan Layanan OVO. Oleh karena itu, Anda wajib untuk selalu menjaga keamanan dan kerahasiaan kode OTP dan *Security Code*. Demi keamanan akun Anda, mohon untuk tidak membagikan, menginformasikan, atau mengungkapkan kode OTP ataupun *Security Code* kepada pihak manapun termasuk petugas OVO, *customer service*, dll.
- f. Untuk kejelasan terkait pendaftaran (*sign up*), 1 (satu) Pengguna hanya dapat melakukan pendaftaran (*sign up*) untuk 1 (satu) akun dan 1 (satu) nomor ponsel hanya dapat digunakan untuk pendaftaran (*sign up*) satu kali.

### 4. Upgrade (OVO Premier):

- a. *Upgrade* dilaksanakan untuk meningkatkan klasifikasi akun Anda dari OVO Club menjadi OVO Premier.
- b. Anda wajib melakukan *upgrade* hanya melalui kanal *upgrade* elektronik resmi Kami, yaitu; Aplikasi OVO, Platform Partner (yang Kami peruntukan sebagai kanal *upgrade* elektronik Kami), atau kanal *upgrade* lainnya sebagaimana Kami kembangkan, sediakan, dan informasikan untuk dan kepada Anda di kemudian hari.
- c. Anda wajib menyerahkan data dan informasi berupa; foto dokumen identitas; foto KTP bagi Anda yang merupakan WNI atau foto halaman identitas pada Paspor Anda bagi Anda yang merupakan WNA, secara valid, benar, akurat, dan

jelas, melalui Aplikasi OVO atau Platform Partner yang Kami peruntukan sebagai kanal *upgrade* elektronik resmi Kami.

- d. Anda wajib menyerahkan swafoto Anda dan melakukan rekam verifikasi gerak wajah secara aktual, akurat, dan jelas, melalui Aplikasi OVO atau Platform Partner yang Kami peruntukan sebagai kanal *upgrade* elektronik resmi Kami.
- e. Setiap satu dokumen identitas, swafoto, dan rekam verifikasi gerak wajah hanya dapat digunakan satu kali untuk pelaksanaan *upgrade*.
- f. Kami berhak menolak permintaan *upgrade* Anda, jika dokumen identitas, swafoto, dan/atau rekam verifikasi gerak wajah yang Anda serahkan sudah pernah digunakan sebelum-nya atau tidak valid, benar, akurat, ataupun tidak dapat terlihat dengan jelas.
- g. Untuk tujuan verifikasi atas data identitas Anda atau untuk tujuan substitusi data identitas, Kami dapat meminta Anda untuk menyerahkan data-data pendukung lainnya dari Anda, yang wajib Anda serahkan dalam jangka waktu sebagaimana Kami tentukan dan informasikan kepada Anda. Jika dalam jangka waktu tersebut Anda gagal dalam menyerahkan data-data pendukung tersebut maka Kami berhak untuk menolak permintaan *upgrade* Anda.
- h. Dengan melakukan *upgrade* berarti Anda memberikan persetujuan Anda kepada Kami untuk mengumpulkan, menyimpan dan memproses data dan informasi Anda sebagaimana tercantum dalam dokumen identitas, swafoto, dan rekam verifikasi gerak wajah yang Anda serahkan kepada Kami untuk; tujuan *upgrade* dan pengelolaan serta pengawasan akun Pengguna OVO Anda.
- i. Kami memiliki wewenang penuh untuk menentukan hasil dari permintaan *upgrade* Anda berdasarkan hasil penilaian Kami terhadap data, informasi, dokumen, swafoto, dan/atau rekam verifikasi gerak wajah yang Anda serahkan kepada Kami.

#### **5. Nomor Ponsel dan Email:**

- a. Perlu diketahui bahwa akun Pengguna OVO Anda didasarkan pada nomor ponsel yang Anda daftarkan kepada Kami pada saat pendaftaran. Nomor ponsel Anda dibutuhkan untuk pengaksesan akun, pengiriman kode OTP, pelaksanaan transaksi pembayaran, pelaksanaan pengisian saldo OVO Cash (*top up*), komunikasi, dan pengiriman informasi-informasi penting lainnya.
- b. Kami juga meminta Anda untuk mendaftarkan alamat email Anda kepada Kami untuk tujuan penyediaan informasi-informasi penting lainnya terkait Aplikasi OVO.
- c. Anda wajib untuk memperbarui nomor ponsel dan/atau alamat email pada Aplikasi OVO Anda dengan segera, apabila Anda mengganti nomor ponsel dan/atau alamat email Anda agar Kami dapat memperbarui informasi kontak-kontak Anda dalam sistem Kami.

#### **B. Perlindungan Data**

1. Kami akan berupaya sebaik mungkin untuk selalu menjaga keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang Anda serahkan kepada Kami maupun yang Kami kumpulkan dari Anda, terutama yang menyangkut data pribadi Anda dan aktivitas penggunaan

Layanan OVO, yang diserahkan kepada Kami atau dikumpulkan oleh Kami untuk tujuan pendaftaran, *upgrade*, pengkinian data, penyampaian informasi, pengurusan klaim, analisa, pengembangan/peningkatan layanan, dan tujuan-tujuan lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Dengan memberikan persetujuan Anda terhadap Syarat dan Ketentuan ini berarti Anda juga telah menyetujui Pemberitahuan Privasi yang dapat Anda akses, baca, dan pelajari melalui tautan berikut: [Pemberitahuan Privasi](#). Mohon untuk membaca dan mempelajari dengan seksama seluruh ketentuan-ketentuan dalam Pemberitahuan Privasi tersebut agar Anda mengerti dan memahami bagaimana Kami melindungi dan memproses data dan informasi Anda.
3. Dalam hal Kami mengubah ketentuan dalam Pemberitahuan Privasi tersebut maka perubahan tersebut akan diberitahukan kepada Anda paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif, dan perubahan tersebut akan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **C. Biaya Layanan**

1. Atas penyediaan Layanan OVO, Kami berhak untuk membebankan dan mengenakan biaya layanan kepada Anda, yaitu:
  - a. biaya pengisian saldo (*top-up*) OVO Cash melalui mitra dan kanal top up, transfer dana, penyetoran langsung melalui Bank atau metode top up lainnya sebagaimana tersedia dari waktu ke waktu;
  - b. biaya tarik tunai yang dilakukan melalui mitra resmi Kami atau kanal tarik tunai resmi Kami;
  - c. biaya transfer dana OVO Cash antar-Pengguna OVO;
  - d. biaya transfer dana OVO Cash dari Pengguna OVO ke rekening bank; dan
  - e. biaya-biaya lainnya atas layanan-layanan yang Kami sediakan di kemudian hari yang akan Kami informasikan kepada Anda sebelum pembebanan atas biaya-biaya tersebut berlaku efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Nilai biaya-biaya yang Kami bebaskan dan kenakan kepada Anda adalah sebagaimana Kami informasikan kepada Anda melalui Aplikasi OVO, kanal top up resmi Kami, kanal tarik tunai resmi Kami, melalui Media Komunikasi, dan/atau Media Publikasi.
3. Kecuali ditentukan dan Kami informasikan sebaliknya kepada Anda, seluruh pajak-pajak yang timbul dari penyediaan Layanan OVO akan ditanggung oleh masing-masing pihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya mengenai perpajakan sebagaimana diberlakukan, diperbarui, dan/atau diubah seterusnya oleh otoritas yang berwenang.

### **D. Pengkinian Data**

1. Kami menerapkan prinsip *know your customer* untuk tujuan keamanan dan pengawasan penggunaan Aplikasi OVO dan Layanan OVO, dan untuk tujuan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan anti-pencucian uang dan pendanaan terorisme.

2. Kami menerapkan prinsip *know your customer*, salah satunya, dengan melaksanakan proses uji tuntas konsumen (*customer due diligence*) "**CDD**" atas data dan informasi Anda yang Anda serahkan kepada Kami untuk tujuan pendaftaran dan *upgrade* akun. Oleh karena itu, Kami harus memastikan bahwa data dan informasi mengenai diri Anda yang Anda serahkan kepada Kami merupakan data dan informasi yang terkini dan valid.
3. Pengkinian data dilakukan dengan cara menyerahkan dokumen identitas (KTP/Paspor), swafoto, dan/atau rekam verifikasi gerak wajah Anda yang terbaru secara valid, benar, lengkap dan jelas.
4. Apabila Anda melakukan perubahan atas data dan informasi yang telah Anda serahkan kepada Kami maka Anda wajib untuk segera menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk melakukan pengkinian data.
5. Anda juga wajib dengan segera melakukan pengkinian data, apabila Kami meminta Anda untuk melakukan pengkinian data berdasarkan salah satu atau lebih hal-hal di bawah ini:
  - a. Temuan Kami atas perubahan atas data dan informasi Anda yang telah Anda serahkan sebelumnya kepada Kami.
  - b. Temuan Kami atas indikasi perubahan pola transaksi (pembayaran atau transfer dana), ketidaksesuaian transaksi dengan profil Anda, atau peningkatan risiko yang signifikan atas hasil CDD Kami terhadap Anda selaku pengguna jasa Kami.
  - c. Temuan Kami atas indikasi tindakan pencucian uang, pendanaan terorisme, dan/atau pelanggaran peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - d. Alasan lainnya sebagaimana Kami informasikan kepada Anda pada saat Kami meminta Anda melakukan pengkinian data.
6. Apabila Kami meminta Anda untuk melakukan pengkinian data karena alasan-alasan yang dimaksud dalam Angka 5 di atas maka Kami akan menginformasikan dan memberikan batas waktu untuk Anda melakukan pengkinian data.
7. Apabila Anda gagal untuk melaksanakan pengkinian data secara valid, benar, lengkap, dan jelas setelah berakhirnya batas waktu yang dimaksud dalam Angka 6 di atas maka Kami berhak untuk men-*downgrade* klasifikasi akun Anda.

#### **E. OVO Cash**

1. OVO Cash adalah uang elektronik berbasis server yang Kami terbitkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan uang elektronik. Untuk kejelasan, OVO Cash merupakan uang elektronik sehingga bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di bidang Perbankan yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.
2. OVO Cash dapat digunakan untuk:
  - a. pelaksanaan transaksi pembayaran untuk pembelian dan/atau pembayaran barang dan/atau jasa atau pembayaran tagihan;
  - b. pelaksanaan transfer dana antar-Pengguna OVO (untuk Pengguna OVO dengan klasifikasi akun OVO Premier); dan

- c. pelaksanaan transfer dana ke rekening bank (untuk Pengguna OVO dengan klasifikasi akun OVO Premier).
3. Bagi Pengguna OVO dengan klasifikasi akun OVO Premier, saldo OVO Cash dapat ditarik secara tunai melalui mitra dan kanal tarik tunai resmi Kami.
4. Pengguna OVO dapat melakukan pengisian saldo OVO Cash (*top up*) melalui mitra dan kanal top up resmi Kami, atau melalui transfer dana dari rekening Bank, penyetoran langsung melalui Bank, atau melalui kanal top up lainnya sebagaimana tersedia dari waktu ke waktu.
5. Kami menerapkan batas maksimum nilai OVO Cash yang dapat masuk/diisikan/di-top up ke akun Pengguna OVO dalam kurun waktu 1 (satu) bulan, yaitu sebesar Rp40.000.000,- (empat puluh juta rupiah) bagi Pengguna OVO dengan klasifikasi akun OVO Premier atau Rp20.000.000 bagi Pengguna OVO dengan klasifikasi akun OVO Club. Batasan tersebut berlaku bagi transaksi yang bersifat *incoming* atau transaksi masuk, yaitu:
  - a. setoran awal OVO Cash ke akun Pengguna OVO;
  - b. transfer dana masuk ke akun Pengguna OVO dari akun Pengguna OVO lainnya;
  - c. transfer dana masuk ke akun Pengguna OVO dari rekening bank; dan
  - d. pengisian ulang saldo OVO Cash (*top up*) ke akun Pengguna OVO.
6. Batasan yang dimaksud dalam ketentuan Angka 5 di atas dapat berubah sewaktu-waktu dan secara otomatis mengikuti perubahan dan/atau pemberlakuan ketentuan Bank Indonesia
7. Untuk transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan kode *quick response* berstandar *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS), Kami menetapkan batas maksimum nominal transaksi pembayaran per transaksi sesuai dengan ketentuan yang diatur dan diberlakukan oleh Bank Indonesia.
8. Pengisian saldo OVO Cash, baik dari setoran awal, pengisian ulang (*top-up*), atau transfer masuk (*transfer-in*), bukan merupakan pemberian pinjaman ataupun pendanaan dari Anda kepada Kami. Kami tidak memberikan janji dalam bentuk apapun atas bertambahnya nilai uang yang Anda titipkan kepada Kami dalam rangka pengisian saldo OVO Cash, baik dalam bentuk bunga atau apapun.

## F. OVO Points

1. **OVO Points** adalah *loyalty reward* yang ditujukan bagi Pengguna OVO, yang memiliki nilai 1 poin sama dengan 1 Rupiah, yang ketentuan pemberian, perhitungan, dan penggunaannya berbeda dengan OVO Cash. Nilai OVO Points dijamin dengan suatu dana yang memadai sesuai dengan nilai OVO Points yang Anda terima.
2. Pemberian, perhitungan, dan penukaran/penggunaan OVO Points ditentukan oleh:
  - a. kebijakan internal Kami;
  - b. kesepakatan Kami dengan mitra-mitra Kami yang bekerja sama dengan Kami dalam pemberian, perhitungan, dan/atau penukaran/penggunaan OVO Points; dan/atau

- c. ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau kebijakan dari otoritas atau instansi yang berwenang.
3. Sehubungan dengan ketentuan dalam Angka 2 di atas, Anda dengan ini mengerti dan memahami bahwa pemberlakuan atas pemberian, perhitungan, dan penukaran/penggunaan OVO Points dapat berbeda-beda tergantung dari hal-hal yang disebutkan dalam Angka 2 di atas.
4. **Kepatuhan:**

Kebijakan internal Kami dan kesepakatan Kami dengan pihak-pihak yang bekerja sama dengan Kami terkait dengan pemberian, perhitungan, dan penukaran/penggunaan OVO Points akan dibuat dan dilaksanakan dengan tetap tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau kebijakan dari otoritas atau instansi yang berwenang.
5. **Pemberian OVO Points:**
  - a. OVO Points akan diberikan kepada Anda sebagai bentuk *loyalty reward* setiap kali Anda berhasil melakukan transaksi, dengan menggunakan OVO Cash, pada Merchant yang diikutsertakan dalam pelaksanaan suatu program promosi (*cashback*) yang sedang diberlakukan, atau setiap kali Anda memenuhi syarat untuk mendapatkan OVO Points berdasarkan program promosi yang Kami dan/atau mitra Kami terapkan.
  - b. Jumlah OVO Points yang diberikan kepada Anda dapat berbeda-beda bergantung pada ketentuan program promosi yang diberlakukan.
  - c. OVO Points akan diberikan sepanjang Anda memenuhi syarat untuk mendapatkan OVO Points dan Anda belum melewati batasan maksimum pemberian OVO Points sesuai dengan ketentuan program promosi yang berlaku.
6. **Penukaran/Penggunaan OVO Points:**
  - a. Anda dapat menukarkan (*redeem*) OVO Points pada Merchant-Merchant yang Kami tentukan untuk dapat menerima penukaran (*redeem*) OVO Points, untuk pembayaran atas barang dan/atau jasa pada Merchant-Merchant tersebut.
  - b. Perlu Anda ketahui bahwa tidak semua Merchant dapat menerima penukaran OVO Points, OVO Points hanya dapat ditukarkan pada Merchant yang telah Kami tetapkan untuk dapat melakukan penerimaan penukaran (*redeem*) OVO Points.
  - c. Perlu Anda ketahui bahwa Kami juga dapat menetapkan pembatasan dalam penukaran/penggunaan OVO Points pada Merchant. Oleh karena itu, mohon diingat juga bahwa tidak semua Merchant dapat menerima penukaran OVO Points secara penuh atau menerima kombinasi penukaran OVO Points dengan pembayaran menggunakan OVO Cash.
  - d. Dalam hal Anda melakukan penukaran OVO Points pada Merchant yang dapat menerima penukaran OVO Points secara kombinasi dengan pembayaran OVO Cash maka Kami dapat menentukan persentase OVO Points yang dapat ditukarkan secara kombinasi dengan pembayaran OVO Cash tersebut.
7. **Batasan dan Larangan:**
  - a. Setiap OVO Points yang Anda dapatkan tidak dapat diklaim atau ditukarkan menjadi uang, baik melalui Kami atau pihak manapun, atau dialihkan atau

dipindahtangankan kepada pihak manapun, baik dengan cara ditransfer atau dicairkan/diuangkan, atau dengan cara-cara apapun.

- b. Kami melarang pelaksanaan pelaksanaan salah satu atau lebih dari tindakan-tindakan berikut:
  - a. Tindakan yang dimaksudkan untuk mengalihkan atau memindah tangankan kepemilikan OVO Points kepada pihak lainnya.
  - b. Tindakan yang dimaksudkan untuk mencairkan atau menguangkan OVO Points.
  - c. Tindakan yang dimaksudkan untuk mendapatkan keuntungan pribadi dengan cara-cara yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku atau melanggar hak atau kepentingan Kami atau pihak lain manapun.
  - d. Tindakan yang dimaksudkan untuk mendapatkan atau memperoleh OVO Points dengan cara-cara curang, contoh: transaksi fiktif/palsu untuk mendapatkan OVO Points atau Tindakan Penyalahgunaan atau tindakan manipulatif untuk mengelabui dan memperdaya sistem Kami atau suatu program promosi untuk mendapatkan OVO Points.

**8. Masa Berlaku OVO Points:**

- a. OVO Points yang Anda terima akan memiliki masa berlaku 16 (enam belas) bulan sejak OVO Points tersebut diberikan kepada Anda.
  - b. Setelah masa berlaku tersebut terlampaui maka OVO Points akan hangus dan tidak berlaku lagi, dan akan hilang dari catatan saldo OVO Points Anda.
  - c. OVO Points Anda akan hangus, jika terjadi Penutupan secara permanen atas akun Pengguna OVO Anda.
9. Kami berhak untuk menarik kembali, memotong, dan/atau membatalkan pemberian dan/atau membatasi penggunaan OVO Points Anda, karena salah satu atau lebih kondisi berikut:
- a. Transaksi yang mendasari diberikannya OVO Points tersebut dibatalkan.
  - b. Transaksi yang mendasari diberikannya OVO Points tersebut terindikasi merupakan suatu tindakan kecurangan, tindakan pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan ini dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - c. Terdapat kesalahan sistem/perhitungan dari sisi Kami yang menyebabkan Anda menerima OVO Points yang seharusnya tidak Anda terima.
  - d. Kami diharuskan untuk menarik kembali, memotong, membatalkan pemberian, dan/atau membatasi penggunaan OVO Points Anda oleh otoritas atau instansi yang berwenang.
  - e. Terjadinya salah satu atau lebih kondisi-kondisi yang menyebabkan Kami harus melakukan koreksi sebagaimana diatur dalam BAB mengenai Koreksi.
10. Dalam hal kami harus melaksanakan penarikan kembali, pemotongan, dan/atau pembatalan OVO Points Anda maka Kami akan menginformasikannya kepada Anda melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi.

11. Apabila Anda memiliki pertanyaan terkait OVO Points, mohon mengacu pada pusat bantuan yang terdapat pada Aplikasi OVO atau Anda dapat menghubungi Layanan Bantuan Pengguna sebagaimana diatur dalam BAB tentang Layanan Bantuan Pengguna dari Syarat dan Ketentuan ini.

## **G. Dormant Account**

1. Sistem Kami akan menganggap akun Pengguna OVO Anda sebagai akun terbengkalai atau "***Dormant Account***", apabila akun Anda tidak melaksanakan aktivitas transaksi pembayaran ataupun transfer dana keluar (*transfer-out*) selama 6 (enam) bulan berturut-turut.
2. Sistem Kami akan berhenti menganggap akun Anda sebagai *Dormant Account*, apabila Anda melakukan transaksi pembayaran atau transfer dana (*transfer-out*) menggunakan akun Anda tersebut yang telah dianggap sebagai *Dormant Account*.
3. Kami, berdasarkan kebijakan Kami, berhak untuk melakukan Pemblokiran, Penutupan secara permanen, dan/atau *Downgrade* atas akun Anda, jika akun Anda menjadi *Dormant Account*.
4. Tindakan yang Kami lakukan atas *Dormant Account* (Pemblokiran, Penutupan, dan/atau *Downgrade*) akan diinformasikan kepada pemilik atas *Dormant Account* tersebut melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi.

## **H. Pemblokiran, Penutupan, dan Downgrade Akun**

### **1. Pemblokiran Akun:**

- a. "**Pemblokiran**" adalah penonaktifan akun Pengguna OVO Anda untuk jangka waktu tertentu. Pemblokiran akun dapat terjadi karena salah satu atau lebih hal-hal berikut ini:
  - a. Akun Anda menjadi *Dormant Account*, dan Kami, berdasarkan kebijakan Kami, memutuskan untuk melakukan Pemblokiran atas akun Anda.
  - b. Anda meminta Kami untuk melakukan Pemblokiran atas akun Anda untuk tujuan keamanan atau tujuan lainnya. Dalam hal Anda meminta sendiri Pemblokiran akun Anda, Anda akan melalui prosedur verifikasi untuk membuktikan bahwa permintaan Pemblokiran memang terbukti dari Anda selaku pemilik akun yang sah. Atas permintaan Pemblokiran, Kami akan melakukan tinjauan dan verifikasi atas permintaan tersebut, dan atas kebijakan dan pertimbangan Kami, Kami akan memutuskan untuk melakukan Pemblokiran atas akun Anda atau tidak.
  - c. Kami harus melakukan Pemblokiran untuk keamanan akun Anda karena terdapat indikasi terjadinya insiden keamanan terhadap akun Anda.
  - d. Kami mendapatkan perintah dari otoritas, instansi, atau pengadilan yang berwenang, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk melakukan Pemblokiran atas akun Anda.
  - e. Kami menemukan indikasi bahwa akun Anda digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pencucian uang, pendanaan terorisme, atau tindakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku, ATAU indikasi bahwa Anda melakukan suatu tindakan yang merupakan

pencucian uang, pendanaan terorisme, atau tindakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- f. Kami menemukan indikasi bahwa akun Anda digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau Tindakan Penyalahgunaan, ATAU indikasi bahwa Anda melanggar salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau melakukan Tindakan Penyalahgunaan.
- g. Akun Anda terbukti telah digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pelanggaran atas satu atau lebih ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau Tindakan Penyalahgunaan, ATAU Anda terbukti telah melanggar salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau melakukan Tindakan Penyalahgunaan.
- h. Kami menemukan indikasi bahwa akun Anda digunakan untuk suatu pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku atau pelanggaran atas kepentingan pihak lain manapun, ATAU indikasi bahwa Anda melakukan suatu pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku atau pelanggaran atas kepentingan pihak lain manapun.
- i. Kami mendapatkan laporan yang disertai dengan bukti permulaan yang cukup dari pihak lain bahwa akun Anda digunakan untuk melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan Kami dan/atau pihak lain manapun, ATAU bahwa Anda melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan Kami dan/atau pihak lain manapun.
- b. Pemblokiran akun akan menyebabkan akun Anda tidak dapat digunakan untuk mengakses dan menggunakan Aplikasi OVO dan Layanan OVO sampai dengan akun Anda diaktifkan kembali.
- c. Kami akan menginformasikan Anda mengenai Pemblokiran akun Anda melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi. Anda juga dapat menanyakan secara lebih lanjut hal-hal terkait dengan Pemblokiran akun Anda ke Layanan Bantuan Pengguna.

**d. Pengakhiran Pemblokiran:**

- a. Apabila Kami melakukan Pemblokiran atas akun Anda karena alasan yang disebutkan dalam Angka 1 huruf a poin (1), (2) atau (3) di atas, Anda dapat meminta pengakhiran Pemblokiran akun Anda dengan menghubungi Layanan Bantuan Pengguna. Atas permintaan pengakhiran Pemblokiran, Kami akan melakukan tinjauan dan verifikasi, dan atas kebijakan dan pertimbangan Kami, Kami akan memutuskan untuk mengakhiri Pemblokiran atau melanjutkan Pemblokiran tersebut.
- b. Apabila Kami melakukan Pemblokiran atas akun Anda karena alasan yang disebutkan dalam Angka 1 huruf a poin (4) di atas, Kami dapat mengakhiri Pemblokiran akun Anda, jika Kami mendapatkan perintah atau persetujuan dari otoritas, instansi, atau pengadilan yang berwenang dimaksud untuk mengakhiri Pemblokiran tersebut.

- c. Apabila Kami melakukan Pemblokiran atas akun Anda karena salah satu atau lebih alasan yang disebutkan dalam Angka 1 huruf a poin (5) – (9) di atas, Anda dapat mengajukan sangkalan kepada Kami atas tindakan Pemblokiran yang Kami lakukan atas akun Anda tersebut dengan menyerahkan bukti-bukti pendukung untuk menyangkal dasar-dasar yang Kami terapkan untuk melakukan Pemblokiran tersebut. Berdasarkan sangkalan dan bukti yang Anda ajukan, Kami akan melakukan investigasi lebih lanjut untuk menentukan apakah Kami harus mengakhiri atau melanjutkan Pemblokiran atas akun Anda atau melakukan penonaktifan atas akun Anda secara permanen (Penutupan).
- d. Prosedur verifikasi untuk membuktikan bahwa Anda merupakan pemilik akun yang sah berlaku pada saat Anda meminta pengakhiran Pemblokiran akun Anda.

## 2. Penutupan Akun:

- a. "**Penutupan**" adalah penonaktifan akun Pengguna OVO Anda secara permanen. Penutupan atas akun Anda dapat terjadi karena salah satu atau lebih hal-hal berikut ini:
  - a. Akun Anda menjadi *Dormant Account*, dan Kami, berdasarkan kebijakan Kami, memutuskan untuk melakukan Penutupan atas akun Anda.
  - b. Kami mendapatkan perintah dari otoritas, instansi, atau pengadilan yang berwenang atau berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku untuk melakukan Penutupan atas akun Anda.
  - c. Anda meminta Kami untuk melakukan Penutupan atas akun Anda untuk tujuan keamanan atau tujuan lainnya. Dalam hal Anda meminta sendiri Penutupan akun Anda, Anda akan melalui prosedur verifikasi untuk membuktikan bahwa permintaan Penutupan memang terbukti dari Anda selaku pemilik akun yang sah. Atas permintaan Penutupan, Kami akan melakukan tinjauan dan verifikasi atas permintaan tersebut, dan atas kebijakan dan pertimbangan Kami, Kami akan memutuskan untuk melakukan Penutupan atas akun Anda atau tidak.
  - d. Akun Anda terbukti telah digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pelanggaran atas salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau melakukan Tindakan Penyalahgunaan, ATAU Anda terbukti telah melanggar salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau melakukan Tindakan Penyalahgunaan.
  - e. Akun Anda terbukti telah digunakan untuk pencucian uang, pendanaan kegiatan terorisme, atau tindakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku, ATAU Anda terbukti telah melakukan tindakan yang merupakan pencucian uang, pendanaan kegiatan terorisme, atau tindakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - f. Akun Anda terbukti telah digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku atau pelanggaran atas kepentingan pihak lain manapun, ATAU Anda terbukti telah melakukan tindakan yang merupakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku atau pelanggaran atas kepentingan pihak lain manapun.

- g. Akun Anda terbukti telah digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang dapat merugikan Kami dan/atau pihak manapun, ATAU Anda terbukti telah melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan Kami dan/atau pihak lain manapun.
  - h. Kami, berdasarkan pertimbangan dan kebijakan Kami sendiri, memutuskan bahwa Penutupan atas akun Anda harus dilakukan untuk tujuan keamanan Kami dan/atau pihak lain manapun.
  - i. Anda, berdasarkan bukti dan keterangan yang cukup, dinyatakan telah meninggal dunia.
  - j. Anda mencabut persetujuan yang Anda telah berikan kepada Kami untuk menyimpan dan memproses seluruh data dan informasi Anda yang Kami butuhkan untuk pengelolaan dan pengawasan akun Pengguna OVO Anda, atau Anda meminta Kami untuk berhenti memproses, menghapus dan/atau menghancurkan data dan informasi Anda yang Kami butuhkan untuk pengelolaan dan pengawasan akun Pengguna OVO Anda. Dalam hal Anda mencabut persetujuan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan ini, Anda akan melalui prosedur verifikasi untuk membuktikan bahwa pencabutan persetujuan tersebut memang terbukti dari Anda selaku pemilik akun yang sah.
- b. Penutupan akun akan menyebabkan akun Anda tidak dapat digunakan untuk mengakses dan menggunakan Aplikasi OVO dan Layanan OVO secara permanen (dinonaktifkan secara permanen) dan secara keseluruhan.
- c. Kami akan menginformasikan Anda mengenai Penutupan akun Anda melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi. Anda juga dapat menanyakan secara lebih lanjut hal-hal terkait dengan Penutupan akun Anda ke Layanan Bantuan Pengguna.
- d. **Pelaksanaan Penutupan Akun:**
- a. **Penahanan, dan/atau Pendebetan/Pemotongan OVO Cash:**
    - a. Jika pada saat Penutupan akun, Anda masih memiliki kewajiban-kewajiban yang masih belum dibayarkan kepada mitra-mitra Kami dan/atau Kami, yang mana pelunasannya harus dilakukan menggunakan OVO Cash, maka Anda sepakat bahwa Kami berhak untuk menahan dan memotong/mendebet saldo OVO Cash Anda untuk tujuan pelunasan kewajiban-kewajiban dimaksud.
    - b. Jika Penutupan atas akun Anda terjadi karena alasan yang dimaksud dalam Angka 2 huruf a poin (2) di atas, dan otoritas, instansi, atau pengadilan yang berwenang, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku memberikan perintah atau arahan kepada Kami untuk melakukan penahanan, dan/atau pemotongan/pendebetan atas saldo OVO Cash dan/atau OVO Points Anda maka Kami akan melakukan penahanan, dan/atau pemotongan/pendebetan atas saldo OVO Cash dan/atau OVO Points Anda sesuai dengan perintah atau arahan tersebut.

- c. Jika Anda meminta sendiri Penutupan akun Anda namun Anda masih memiliki kewajiban yang belum terbayarkan sebagaimana dimaksud dalam poin (a) di atas maka Kami berhak untuk menolak permintaan Penutupan akun Anda.

**b. Klaim OVO Cash:**

- a. Anda dapat mengajukan klaim atas saldo OVO Cash Anda yang masih tersisa dalam akun Anda dengan menghubungi Layanan Bantuan Pengguna sebagaimana diatur dalam BAB tentang Layanan Bantuan Pengguna dari Syarat dan Ketentuan ini.
- b. Dalam hal pelaksanaan klaim saldo OVO Cash mengharuskan terjadinya pelaksanaan transfer dana dari Kami ke rekening bank yang Anda tentukan maka Kami akan mengenakan biaya transfer dana ke rekening yang Anda tujukan untuk menerima pencairan saldo OVO Cash tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Untuk kejelasan, apabila pada saat Penutupan akun Anda terjadi, Anda masih memiliki saldo OVO Points maka saldo OVO Points Anda dalam akun tersebut akan hangus dengan seketika.

**c. Penutupan Akun Pengguna OVO yang Meninggal Dunia:**

Jika Pengguna OVO meninggal dunia maka ahli waris yang sah dari Pengguna OVO tersebut, yang wajib dibuktikan dengan menyerahkan kepada Kami surat kematian Pengguna OVO, bukti yang sah sebagai ahli waris, dan surat persetujuan ahli waris lainnya, dapat mengajukan Penutupan atas akun Pengguna OVO tersebut, dan mengurus klaim atas saldo OVO Cash yang masih tersisa pada akun Pengguna OVO tersebut. Terkait dengan hal ini, Anda dapat menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk informasi lebih lanjut.

**3. Downgrade Akun:**

- a. "**Downgrade**" adalah penurunan klasifikasi akun Pengguna OVO dari OVO Premier menjadi OVO Club. *Downgrade* atas akun Anda dapat terjadi karena salah satu atau lebih hal-hal berikut ini:
  - a. Akun Anda terbukti telah digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pelanggaran atas salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan dari Syarat dan Ketentuan ini, ATAU Anda terbukti telah melakukan pelanggaran atas salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan dari Syarat dan Ketentuan ini.
  - b. Kami mendapatkan perintah dari otoritas atau instansi yang berwenang untuk melakukan *Downgrade* atas akun Anda.
  - c. Anda meminta Kami untuk tidak lagi menyimpan, dan/atau menghapus dan menghancurkan data dan informasi Anda yang Kami butuhkan untuk penerapan prinsip *know your customer*, sehingga Kami tidak lagi dapat mengklasifikasikan akun Anda sebagai pengguna terdaftar (*registered*) atau akun OVO Premier. Dalam hal Anda meminta sendiri untuk tidak lagi menyimpan, dan/atau menghapus dan menghancurkan data dan informasi Anda, Anda akan melalui prosedur verifikasi untuk membuktikan bahwa permintaan dimaksud memang terbukti dari Anda selaku pemilik akun yang sah.
  - d. Anda meminta Kami untuk melakukan *Downgrade* atas akun Anda untuk tujuan keamanan atau tujuan lainnya yang berdasarkan pertimbangan Kami dapat diterima sebagai dasar atas *Downgrade* akun Anda. Dalam hal Anda meminta sendiri *Downgrade*, Anda akan melalui prosedur verifikasi untuk membuktikan bahwa permintaan *Downgrade* memang terbukti dari Anda selaku pemilik akun yang sah. Atas permintaan *Downgrade*, Kami akan

melakukan tinjauan dan verifikasi atas permintaan tersebut, dan atas kebijakan dan pertimbangan Kami, Kami akan memutuskan untuk melakukan *Downgrade* atas akun Anda atau tidak.

- e. Kami berdasarkan pertimbangan dan kebijakan Kami sendiri memutuskan bahwa *Downgrade* atas akun Anda harus dilakukan untuk tujuan keamanan Kami, Anda dan/atau pihak lain manapun.
  - f. Anda gagal untuk melaksanakan pengkinian data secara valid, benar, lengkap, dan jelas setelah berakhirnya jangka waktu yang telah Kami berlakukan dan informasikan kepada Anda (baca BAB tentang Pengkinian Data).
  - g. Akun Anda menjadi *Dormant Account* dan Kami, berdasarkan kebijakan Kami, memutuskan untuk melakukan *Downgrade* atas akun Anda.
- b. Apabila Kami melakukan *Downgrade* atas akun Anda karena alasan-alasan yang dimaksud dalam Angka 3 huruf a poin (3) – (7), Anda dapat mengajukan *upgrade* kembali atas klasifikasi akun Anda kepada Kami dengan mengikuti prosedur pelaksanaan *upgrade* akun yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini. Keputusan atas hasil pengajuan *upgrade* kembali merupakan sepenuh wewenang Kami.
- c. Kami akan menginformasikan Anda mengenai *Downgrade* atas klasifikasi akun Anda melalui Aplikasi OVO atau Media Komunikasi, atau Media Publikasi.

## I. Koreksi

1. Kami berhak untuk melakukan koreksi atas saldo OVO Cash dan OVO Points pada akun Anda (memotong/mendebet atau mengkredit), dan melakukan koreksi atas informasi-informasi terkait dengan transaksi pembayaran, transfer dana, ataupun penyediaan layanan-layanan Kami lainnya pada Aplikasi OVO.
2. Kami berhak untuk melakukan Koreksi sebagaimana dimaksud dalam Angka 1 di atas, karena salah satu atau lebih kondisi-kondisi berikut ini:
  - a. Terjadi kesalahan atau kekeliruan yang menyebabkan kesalahan pada OVO Cash dan/atau OVO Points Anda, atau informasi Anda, atau yang menyebabkan Anda menerima OVO Cash, OVO Points, dan/atau layanan yang tidak seharusnya Anda terima.
  - b. Terdapat permintaan langsung atau persetujuan dari pemilik akun yang akan menerima pelaksanaan koreksi.
  - c. Terdapat permintaan langsung dari kepolisian, pengadilan, atau otoritas berwenang.
  - d. Akun Anda terbukti telah digunakan untuk melakukan suatu tindakan yang merupakan pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan ini atau Tindakan Penyalahgunaan, ATAU Anda terbukti melakukan pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan ini atau melakukan Tindakan Penyalahgunaan. Sehingga Kami berhak untuk melakukan koreksi (memotong atau mendebet) saldo OVO Cash dan/atau OVO Points Anda untuk ganti rugi atas kerugian material yang timbul dari pelanggaran atau Tindakan Penyalahgunaan tersebut.
  - e. Terjadi kondisi-kondisi lainnya yang menyebabkan Anda menerima layanan, saldo OVO Cash, OVO Points, dan/atau informasi yang seharusnya tidak Anda terima.
3. Terhadap permintaan atas koreksi dari pemilik akun, Kami akan melakukan koreksi berdasarkan pertimbangan dan kebijakan Kami setelah Kami melakukan tinjauan,

verifikasi, atau investigasi terhadap validitas permintaan tersebut. Terkait dengan hal ini, Kami hanya akan melaksanakan koreksi, jika permintaan tersebut merupakan permintaan yang valid berdasarkan pertimbangan dan kebijakan Kami serta hasil dari tinjauan, verifikasi, atau investigasi yang Kami lakukan. Kami berhak untuk menentukan pelaksanaan atas koreksi yang berasal dari permintaan pemilik akun berdasarkan pertimbangan dan kebijakan Kami serta hasil dari tinjauan, verifikasi, atau investigasi yang Kami lakukan.

4. Terhadap permintaan atas koreksi dari kepolisian, pengadilan, atau otoritas berwenang, Kami akan melakukan koreksi berdasarkan perintah yang Kami terima secara langsung dari kepolisian, pengadilan, atau otoritas berwenang dimaksud.
5. Kami akan menginformasikan Anda mengenai koreksi yang Kami lakukan melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi.
6. Sehubungan dengan pelaksanaan koreksi, Anda sepakat untuk memberikan kuasa kepada kami untuk melakukan koreksi atas saldo OVO Cash, OVO Points, dan informasi relevan lainnya pada akun Anda, dan Anda juga sepakat untuk membebaskan Kami dari setiap tuntutan, gugatan, klaim, dan/atau ganti rugi berkaitan dengan pelaksanaan koreksi tersebut sepanjang Kami dapat membuktikan bahwa pelaksanaan koreksi didasarkan pada informasi dan bukti yang valid.
7. Anda dapat menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai koreksi.

## **J. Produk Keuangan**

1. Penawaran atas Produk Keuangan berupa produk asuransi ("**Produk Keuangan (Asuransi)**") dapat Anda akses pada suatu halaman khusus di Aplikasi OVO yaitu pada *widget* OVO | Proteksi yang dikelola oleh PT Visionet Internasional Inovasi ("**PT VII**") sebagai mitra Kami. Penawaran atas Produk Keuangan (Asuransi) sepenuhnya dikelola oleh PT VII melalui kerja sama dengan broker-broker asuransi yang telah memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
2. Penawaran atas Produk Keuangan berupa produk pinjaman ("**Produk Keuangan (Pinjaman)**") dapat Anda akses pada suatu halaman khusus di Aplikasi OVO yaitu halaman OVO | Pinjaman yang dikelola oleh Kami melalui kerja sama dengan PT Info Tekno Siaga ("**Adapundi**") sebagai mitra kami yang memiliki izin yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI) serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
3. Apabila Anda tertarik atas penawaran Produk Keuangan (Asuransi) maupun Produk Keuangan (Pinjaman) dan bermaksud untuk mengajukan pendaftaran atau membeli salah satu atau lebih dari Produk Keuangan yang dimaksud, maka Anda akan diminta untuk memberikan persetujuan Anda atas syarat dan ketentuan khusus mengenai:
  - a. penggunaan fitur atau halaman penawaran Produk Keuangan yang Anda akses di Aplikasi OVO;
  - b. penyediaan Produk Keuangan yang diberlakukan oleh penyedia Produk Keuangan; dan
  - c. pengajuan pendaftaran untuk menjadi anggota atau pengguna dari Produk Keuangan tersebut yang diberlakukan oleh penyedia Produk Keuangan.

4. Apabila Anda hendak menggunakan Produk Keuangan (Asuransi), Anda perlu mengakses halaman pada widget OVO | Proteksi dan mengajukan pendaftaran sebagai nasabah asuransi dengan mengirimkan dan menyerahkan data dan informasi Anda untuk keperluan penerapan dan pelaksanaan prinsip *know your customer* oleh broker asuransi yang bekerjasama dengan PT VII.
5. Apabila Anda hendak menggunakan Produk Keuangan (Pinjaman), Anda mengakui dan menyetujui bahwa OVO dalam hal ini hanya bertindak sebagai penyedia platform, sehingga setiap Pengguna OVO yang ingin mendaftar dan mendapatkan layanan pinjaman dari Adapundi melalui Aplikasi OVO akan langsung diarahkan ke halaman atau antarmuka yang dikelola dan disediakan oleh Adapundi. Seluruh data (termasuk namun tidak terbatas pada data pribadi) yang Anda berikan melalui halaman khusus ini akan sepenuhnya diterima, diproses dan dikelola oleh Adapundi.
6. Sehubungan dengan ketentuan pada Angka 5 di atas, seluruh kegiatan terkait dengan pinjam meminjam ataupun pelaksanaan atas kesepakatan pinjam meminjam yang dilakukan antara Adapundi dan Anda akan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Adapundi dan Anda, termasuk namun tidak terbatas pada risiko kredit, kewajiban, gagal bayar dan akibat hukum lainnya yang lahir dari kegiatan pinjam meminjam yang diajukan melalui halaman khusus ini. Setiap pengajuan pinjaman yang diajukan melalui halaman khusus ini akan diputuskan sepenuhnya oleh Adapundi. OVO tidak bertanggung jawab atas segala kegiatan pinjam meminjam yang Anda ajukan melalui halaman OVO | Pinjaman.
7. Apabila Produk Keuangan yang Anda beli merupakan Produk Berlangganan maka pelaksanaan atas transaksi pembelian tersebut tunduk pada BAB tentang Transaksi Berulang (*Recurring Transactions*) dari Syarat dan Ketentuan ini.

## **K. Kewajiban, Larangan, dan pelanggaran**

### **1. Kewajiban:**

- a. Anda wajib untuk mengakses dan menggunakan akun Anda, Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya, dengan itikad baik, tujuan yang sah dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini.
- b. Anda wajib untuk mengakses dan menggunakan akun Anda, Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya dengan penuh kehati-hatian, secara cermat, dan teliti.
- c. Anda wajib mematuhi dan melaksanakan seluruh ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini.

### **2. Larangan:**

- a. Anda dilarang untuk melakukan atau terlibat dalam pelaksanaan tindakan-tindakan yang merupakan Tindakan Penyalahgunaan.
- b. Anda dilarang untuk melakukan pengisian ulang saldo OVO Cash (*top up*) menggunakan sumber dana yang ilegal atau sumber dana yang didasarkan pada fasilitas kredit atau sumber dana yang bukan merupakan sumber dana uang (tunai).
- c. Anda dilarang untuk menyediakan jasa penguangan OVO Cash dan/atau OVO Points kepada masyarakat.

- d. Anda dilarang untuk menyediakan jasa pengisian saldo OVO Cash (*top up*) kepada masyarakat, tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Kami.
- e. Anda dilarang untuk menyediakan jasa transfer dana melalui OVO Cash kepada masyarakat, tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Kami.
- f. Anda dilarang untuk mengatasnamakan Kami (PT Visionet Internasional) dan/atau afiliasi-afiliasi Kami dalam melaksanakan tindakan-tindakan apapun, tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Kami.
- g. Anda dilarang untuk memberikan pernyataan dan jaminan yang tidak benar atau menyesatkan terkait dengan Syarat dan Ketentuan ini.
- h. Anda dilarang untuk menyediakan data dan informasi palsu atau menyesatkan yang dapat merugikan Kami, Pengguna OVO lainnya, dan/atau pihak manapun.
- i. Anda dilarang untuk melakukan transaksi yang dimaksudkan untuk menunggangkan atau mengalihkan kepemilikan OVO Points.
- j. Anda dilarang untuk melakukan tindakan-tindakan yang merupakan pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan ini, peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan kepentingan pihak manapun.

### 3. Pelanggaran:

- a. Pelanggaran atas salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini, baik yang Anda lakukan atau yang terjadi dari akun Anda, menyebabkan Kami berhak untuk mengambil salah satu atau lebih dari tindakan-tindakan berikut ini:
  - a. Melakukan Pemblokiran atas akun Anda.
  - b. Melakukan Penutupan atas akun Anda.
  - c. Melakukan *Downgrade* atas akun Anda.
  - d. Menghentikan penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO, baik untuk sebagian atau keseluruhan dan untuk sementara waktu atau secara permanen.
  - e. Menghentikan akses Anda terhadap Produk Lainnya, baik untuk sebagian atau keseluruhan dan untuk sementara waktu atau secara permanen.
  - f. Melakukan koreksi sebagaimana dimaksud pada BAB mengenai Koreksi, atau melakukan penahanan, penarikan kembali, dan pendebitan/pemotongan atas OVO Cash dan/atau OVO Points Anda untuk tujuan ganti rugi, apabila pelanggaran yang Anda lakukan menyebabkan kerugian material terhadap Kami, Pengguna OVO lainnya, dan/atau pihak lain manapun.
  - g. Melakukan koreksi sebagaimana dimaksud pada BAB mengenai Koreksi, atau melakukan penahanan, penarikan kembali, dan/atau pendebitan/pemotongan atas saldo OVO Cash dan/atau saldo OVO Points yang Anda dapatkan secara tidak sah, dan membatalkan penyediaan layanan yang Anda dapatkan secara tidak sah, apabila pelanggaran yang Anda lakukan menyebabkan Anda secara tidak sah mendapatkan OVO Cash, OVO Points, dan/atau manfaat dari layanan-layanan apapun.
- b. Pemberian dan penerapan sanksi yang disebutkan dalam huruf a di atas bergantung pada tingkat keparahan atas pelanggaran yang dilakukan dan dampak yang timbul akibat dari pelanggaran tersebut

- c. Kami akan menginformasikan Anda perihal tindakan yang Kami ambil dalam rangka penindakan atas pelanggaran yang Anda lakukan atau yang terjadi dari akun Anda, melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi.

#### **L. Pernyataan dan Jaminan**

1. Anda dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa:
  - a. Anda adalah individu yang cakap untuk melakukan tindakan hukum berdasarkan hukum yang berlaku di Republik Indonesia, khususnya untuk memberikan persetujuan atas Syarat dan Ketentuan ini; dan
  - b. Anda merupakan individu yang telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau lebih, atau sudah menikah, dan Anda tidak berada di bawah pengampuan.
2. Apabila Anda tidak memenuhi syarat kecakapan yang dimaksud dalam Angka 1 di atas, Anda menyatakan dan menjamin bahwa seluruh tindakan-tindakan yang Anda lakukan sehubungan dengan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan/atau Produk Lainnya telah disetujui oleh orang tua atau wali atau pengampu Anda yang sah.
3. Anda menyatakan dan menjamin bahwa dana yang dipergunakan dalam rangka transaksi pembayaran, transfer dana, pengisian ulang OVO Cash, dan pembayaran-pembayaran Layanan OVO, Produk Lainnya, dan/atau biaya-biaya yang diberlakukan berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini merupakan dana yang bersumber dari sumber yang sah dan bukan merupakan dana yang berasal dari tindakan-tindakan yang merupakan pencucian uang, pendanaan kegiatan terorisme, perjudian, dan tindakan-tindakan lainnya yang merupakan pelanggaran peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia atau merupakan pelanggaran atas kepentingan pihak manapun.
4. Anda menyatakan dan menjamin bahwa seluruh data dan informasi yang Anda sampaikan kepada Kami dan/atau afiliasi Kami untuk tujuan pendaftaran, *upgrade*, pengurusan klaim, dan tujuan-tujuan lainnya sehubungan dengan hubungan hukum yang terjadi antara Anda dan Kami merupakan data dan informasi yang valid, benar, dan akurat, serta penyampaian atau penyerahan data dan informasi tersebut kepada Kami bukanlah merupakan suatu pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku atau kepentingan pihak manapun.
5. Anda menyatakan dan menjamin bahwa seluruh akses, penggunaan dan pemanfaatan yang Anda lakukan atas Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya, dilakukan secara sah, dengan itikad baik, dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku atau kepentingan pihak manapun.

#### **M. Pembatasan Tanggung Jawab**

1. **Penyampaian Informasi, Komunikasi, dan Korespondensi:**
  - a. Anda memahami Kami dapat memberikan informasi-informasi yang penting bagi Anda atau melakukan komunikasi/korespondensi dengan Anda terkait Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan/atau Produk Lainnya melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, dan/atau Media Publikasi.
  - b. Anda memahami dan mengakui bahwa Anda bertanggung jawab sendiri dan penuh untuk:

- a. memperbarui kontak-kontak Anda dengan segera, jika Anda melakukan penggantian kontak-kontak yang telah Anda daftarkan kepada Kami;
  - b. selalu memastikan bahwa kontak-kontak Anda yang Anda daftarkan kepada Kami adalah benar dan selalu aktif untuk tujuan penyediaan informasi-informasi kepada Anda; dan
  - c. selalu mengecek secara rutin, membaca, dan mempelajari, informasi-informasi dan komunikasi/korespondensi yang Kami berikan melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, ataupun Media Publikasi.
- c. Kami tidak bertanggung jawab atas seluruh konsekuensi yang timbul akibat dari kelalaian atau kesalahan Anda dalam melaksanakan tanggung jawab Anda yang dimaksud dalam huruf b di atas.

## **2. Data dan Informasi:**

- a. Anda dengan ini memahami dan mengakui bahwa Kami bertanggung jawab atas keamanan dan kerahasiaan atas:
  - a. data dan/atau informasi yang tersimpan dalam sistem penyimpanan data Kami;
  - b. data dan/atau informasi yang Kami kumpulkan dari Anda, baik melalui afiliasi Kami, petugas resmi Kami, ataupun mitra-mitra Kami yang Kami tunjuk untuk mengumpulkan data dan informasi Anda untuk kepentingan Kami; dan
  - c. data dan/atau informasi yang Kami kelola dan awasi untuk Anda dalam kapasitas Kami sebagai penyelenggara sistem elektronik.
- b. Terkait dengan huruf a di atas, Anda dengan ini memahami bahwa Anda bertanggung jawab sendiri dan penuh atas keamanan dan kerahasiaan atas:
  - a. data dan/atau informasi yang berada dalam penguasaan dan/atau pengawasan Anda;
  - b. data dan/atau informasi yang disimpan oleh Anda dalam media apapun yang berada di bawah pengawasan Anda atau pihak ketiga;
  - c. data dan/atau informasi yang Anda serahkan kepada pihak ketiga tanpa melalui Kami;
  - d. data dan/atau informasi yang dikumpulkan oleh pihak ketiga dari Anda bukan untuk kepentingan Kami atau bukan karena permintaan Kami;
  - e. data dan/atau informasi yang tidak pernah Anda serahkan kepada Kami; dan
  - f. data dan/atau informasi Anda yang tidak pernah atau sudah tidak berada di bawah penguasaan dan pengawasan Kami.
- c. Kami tidak bertanggung jawab atas konsekuensi yang timbul akibat dari:
  - a. kelalaian atau kesalahan Anda dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan atas data dan/atau informasi Anda;
  - b. pelanggaran keamanan dan kerahasiaan data dan/atau informasi yang dilakukan oleh pihak ketiga yang mengumpulkan dan/atau menyimpan data dan/atau informasi Anda bukan untuk kepentingan Kami atau bukan karena permintaan Kami; dan/atau
  - c. pelanggaran keamanan dan kerahasiaan data dan/atau informasi yang bukan disebabkan secara langsung oleh; kelalaian atau kesalahan Kami

dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data dan/atau informasi Anda, atau insiden keamanan kebocoran data dari sisi Kami.

**3. Pembelian dan Pembayaran:**

- a. Anda memahami dan mengakui bahwa; setiap pembelian atau pembayaran yang Anda lakukan atas barang dan/atau jasa dari Merchant atau untuk pembayaran tagihan merupakan perbuatan hukum atau kesepakatan antara Anda dan Merchant.
- b. Anda memahami dan mengakui bahwa; dalam hal Anda menggunakan OVO Cash dan/atau melakukan penukaran OVO Points dalam suatu transaksi pembelian atau pembayaran maka Kami hanya bertindak sebagai penyedia jasa pembayaran yang memfasilitasi pemrosesan transaksi pembelian atau pembayaran tersebut.
- c. Anda memahami dan mengakui bahwa; seluruh hak dan kewajiban yang timbul dari perbuatan hukum atau kesepakatan antara Anda dan Merchant merupakan sepenuhnya tanggung jawab Anda dan Merchant. Oleh karena itu, Kami tidak bertanggung jawab atas penyediaan, pengiriman, kualitas, kuantitas, dan kepuasan ekspektasi barang dan/atau jasa yang dijual dan/atau disediakan oleh Merchant, dan pelaksanaan serta pemenuhan hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum atau kesepakatan antara Anda dan Merchant.

**4. Kepatuhan Terhadap Hukum Yang Berlaku:** Anda bertanggung jawab penuh atas seluruh konsekuensi yang timbul dari pelanggaran hukum, dan pelanggaran kepentingan pihak manapun yang Anda lakukan. Kami tidak bertanggung jawab atas konsekuensi yang timbul dari pelanggaran peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau pelanggaran kepentingan pihak lain yang Anda lakukan.

**5. Instrumen Pembayaran Lain:** Anda dengan ini memahami dan mengakui bahwa Kami merupakan penyedia jasa pembayaran yang menerbitkan uang elektronik berbasis server yaitu OVO Cash, dan Kami hanya bertanggung jawab atas pemrosesan transaksi pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan OVO Cash dan/atau dengan penukaran OVO Points.

**6. Kode OTP dan *Security Code*:**

- a. Anda dengan ini memahami bahwa kode OTP dan *Security Code* merupakan kode yang digunakan untuk mengakses akun Anda dan Aplikasi OVO, dan memanfaatkan Layanan OVO. Oleh karena itu, Anda wajib untuk selalu menjaga keamanan dan kerahasiaan kode OTP dan *Security Code* dengan selalu menerapkan dan melaksanakan Prinsip Kehati-hatian sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- b. Kami, karyawan, perwakilan, petugas resmi Kami, dan afiliasi Kami tidak pernah dan tidak akan pernah meminta Anda untuk menyerahkan atau mengungkapkan kode OTP dan/atau *Security Code* Anda. Oleh karena itu, mohon untuk tidak merespon permintaan-permintaan dari pihak manapun yang meminta Anda untuk menyerahkan atau mengungkapkan kode OTP dan/atau *Security Code* Anda.
- c. Anda bertanggung jawab sendiri dan penuh atas keamanan dan kerahasiaan atas kode OTP, *Security Code*, dan perangkat elektronik Anda (ponsel atau komputer tablet), dan seluruh konsekuensi yang timbul dari kelalaian, kesalahan, atau kecerobohan Anda dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan kode OTP, *Security Code*, dan perangkat Anda tersebut.

- d. Mohon dimengerti bahwa beberapa *smartphone* atau komputer tablet tertentu memiliki fitur *biometric recognition* yang dapat digunakan untuk menggantikan fungsi *Security Code*, yang mana fitur tersebut bukan merupakan fitur yang Kami kelola atau sediakan. Oleh karena itu, seluruh konsekuensi yang timbul dari penggunaan fitur tersebut merupakan sepenuhnya tanggung jawab Anda sendiri.

#### **7. Kesalahan Dalam Pemanfaatan Layanan:**

- a. Kami sangat menghimbau Anda untuk selalu bersikap cermat dan teliti dalam mengakses akun Anda, memanfaatkan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya untuk menghindari risiko-risiko yang mungkin terjadi karena kelalaian atau kecerobohan Anda.
- b. Anda bertanggung jawab sendiri untuk memanfaatkan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya secara cermat dan teliti untuk menghindari risiko-risiko yang mungkin terjadi akibat dari kelalaian atau kecerobohan Anda, yaitu:
  - a. kegagalan pengaksesan akun Anda dan Aplikasi OVO atau terblokirnya akun Anda akibat dari kecerobohan atau kelalaian Anda dalam memasukan kode OTP dan/atau *Security Code*;
  - b. kegagalan atau kesalahan pelaksanaan transfer OVO Cash akibat dari kecerobohan atau kelalaian Anda dalam memasukan nomor ponsel penerima dana atau nomor rekening penerima dana;
  - c. kesalahan pelaksanaan transaksi pembayaran akibat dari kecerobohan atau kelalaian Anda dalam memasukan nilai nominal transaksi pembayaran yang seharusnya;
  - d. kegagalan pelaksanaan transaksi atau transfer OVO Cash akibat dari kecerobohan atau kelalaian Anda dalam memasukan *Security Code* atau nomor ponsel atau nomor rekening penerima dana;
  - e. kegagalan atau kesalahan pelaksanaan pengisian ulang saldo OVO Cash (*top up*) akibat dari kecerobohan atau kelalaian Anda dalam memasukan nomor ponsel penerima pengisian ulang (*top up*);
  - f. kekeliruan, kesalahpahaman, atau kesalahan dalam pembelian/pembayaran atas barang dan/atau jasa akibat dari kecerobohan atau kelalaian Anda dalam memahami barang dan/atau jasa yang Anda beli, syarat dan ketentuan yang Anda sepakati dengan Merchant terkait dengan pembelian/pembayaran, dan/atau dalam memilih dan menentukan barang dan/atau jasa yang Anda beli/bayarkan; dan/atau
  - g. kegagalan, kesalahan, kekeliruan, atau kesalahpahaman lainnya yang disebabkan oleh kecerobohan atau kelalaian Anda dalam memanfaatkan Aplikasi OVO atau Layanan OVO atau Produk Lainnya secara cermat dan teliti.

#### **8. Jaringan Internet:**

- a. Anda dengan ini memahami dan mengakui bahwa pengaksesan dan pemanfaatan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya membutuhkan jaringan internet. Anda juga memahami bahwa gangguan pada jaringan internet dapat menyebabkan kegagalan, keterlambatan, dan pembatasan terhadap pengaksesan dan pemanfaatan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya.

- b. Anda dengan ini memahami dan mengakui bahwa ketersediaan dan kelancaran jaringan internet bukan merupakan tanggung jawab Kami.

## 9. Prinsip Kehati-hatian

- a. Kami sangat menghimbau Anda untuk selalu menerapkan dan melaksanakan Prinsip Kehati-hatian, sebagaimana diatur dalam BAB tentang Risiko Penggunaan dalam Syarat dan Ketentuan ini, setiap Anda mengakses akun Anda, memanfaatkan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya, untuk menghindari risiko-risiko yang dapat mengancam keamanan akun Anda atau dapat merugikan Anda.
- b. Anda bertanggung jawab sendiri dan penuh dalam menerapkan dan melaksanakan Prinsip Kehati-hatian. Kami tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban atas seluruh konsekuensi dan kerugian yang timbul akibat dari kelalaian atau kesalahan Anda dalam menerapkan Prinsip Kehati-hatian atau akibat dari kejadian-kejadian merugikan yang Anda alami yang tidak disebabkan secara langsung oleh kelalaian atau kesalahan Kami dalam menyediakan Aplikasi OVO dan/atau layanan-layanan Kami kepada Anda.

## N. Sangkalan

1. Kami tidak memberikan jaminan apapun bahwa Aplikasi OVO dapat diunduh atau digunakan pada semua perangkat elektronik, (komputer tablet atau *smartphone*), oleh karena itu, mohon untuk memastikan bahwa perangkat elektronik yang Anda gunakan kompatibel dengan Aplikasi OVO agar Anda dapat menggunakan Aplikasi OVO dan fitur-fitur di dalamnya. Penggunaan perangkat elektronik yang tidak memiliki kompatibilitas dengan Aplikasi OVO dapat menyebabkan Anda tidak dapat menggunakan Aplikasi OVO dan/atau fitur-fitur di dalamnya, atau menghambat penggunaan fitur-fitur pada Aplikasi OVO atau konsekuensi lainnya.
2. Kami tidak memberikan jaminan apapun bahwa Aplikasi OVO dan/atau fitur-fitur di dalamnya dapat tetap beroperasi atau digunakan secara bersamaan dengan kombinasi perangkat keras, perangkat lunak, ataupun perangkat manapun atau sistem dari pihak manapun.

## O. Penautan Akun

1. Untuk kejelasan kata-kata berikut ini memiliki pengertian sebagai berikut:
  - a. "**Penautan Akun**" adalah penautan akun Pengguna OVO Anda dengan akun Anda lainnya yang terdaftar pada Platform Merchant yang Anda gunakan dengan cara memilih pilihan *linking* atau pilihan sejenisnya yang tersedia pada Platform Merchant yang Anda gunakan.
  - b. "**Platform Merchant**" adalah *platform* dalam bentuk *website* atau *mobile application* yang ditujukan untuk memfasilitasi penawaran dan pembelian barang dan/atau jasa yang ditawarkan, dijual, dan/atau disediakan oleh Merchant.
2. Penautan Akun diperlukan agar Anda dapat mengakses satu atau lebih dari Layanan OVO pada Platform Merchant tanpa harus membuka Aplikasi OVO. Beberapa Layanan OVO yang dapat Kami sediakan melalui Platform Merchant, yaitu; layanan transaksi pembayaran dengan OVO Cash dan/atau penukaran OVO Points, pengecekan saldo OVO Cash dan OVO Points, dan layanan pengecekan riwayat transaksi yang dilakukan

pada Platform Merchant, dan layanan-layanan lainnya sebagaimana Kami kembangkan dan sediakan di kemudian hari untuk Anda.

3. Ketersediaan Layanan OVO pada satu Platform Merchant dengan Platform Merchant lainnya dapat berbeda, hal ini bergantung pada kesepakatan Kami dengan Merchant yang merupakan pemilik/pengelola Platform Merchant terkait atau bergantung pada kebijakan internal Kami. Perlu diketahui bahwa Penautan Akun hanya dapat dilakukan pada Platform Merchant-Platform Merchant yang telah Kami tunjuk untuk dapat menerima pelaksanaan Penautan Akun. Kami tidak bertanggungjawab atas seluruh konsekuensi yang timbul dari Penautan Akun yang Anda lakukan pada platform manapun yang tidak dikelola oleh pihak-pihak yang Kami tunjuk untuk menerima fitur Penautan Akun. Mohon untuk melakukan pengecekan melalui Layanan Bantuan Pengguna untuk mengetahui platform-platform yang dapat menerima Penautan Akun yang dikelola oleh pihak-pihak yang Kami tunjuk.
4. Dengan dilakukannya Penautan Akun maka informasi yang relevan terhadap transaksi pembayaran OVO Cash atau penukaran OVO Points yang Anda lakukan pada Platform Merchant, yaitu; riwayat transaksi, dan status transaksi, dan saldo OVO Cash dan OVO Points Anda, atau informasi lainnya yang relevan terkait dengan pemanfaatan Layanan OVO pada Platform Merchant, mungkin akan dapat terlihat pada Platform Merchant tersebut dan dapat dilihat oleh Merchant yang mengelola Platform Merchant tersebut.
5. Keterbukaan atas informasi-informasi dimaksud dalam Angka 4 di atas dibutuhkan untuk tujuan penyediaan Layanan OVO melalui Platform Merchant. Dengan melakukan Penautan Akun berarti Anda telah sepenuhnya setuju untuk memberikan Kami izin dan wewenang untuk memperlihatkan dan mengirimkan informasi-informasi dimaksud kepada Merchant untuk tujuan tersebut.
6. Pengakhiran Penautan Akun:
  - a. Anda dapat menghentikan Penautan Akun Anda setiap saat, dengan melakukan pengakhiran Penautan Akun atau *unlinking*, melalui pilihan yang tersedia pada Platform Merchant yang Anda gunakan.
  - b. Dengan melakukan *unlinking* maka Penautan Akun akan diakhiri dan Layanan OVO yang tersedia pada Platform Merchant akan menjadi tidak dapat digunakan pada Platform Merchant tersebut sampai dengan Anda melakukan Penautan Akun kembali.
7. Anda dapat mempelajari dan memahami tata cara Penautan Akun, pengakhiran Penautan Akun (*unlinking*), dan pemanfaatan Layanan OVO secara langsung pada Platform Merchant dimana layanan Penautan Akun, pengakhiran Penautan Akun, dan Layanan OVO tersedia.

## **P. Transaksi berulang (*Recurring transactions*)**

1. Untuk kejelasan kata-kata berikut ini memiliki pengertian sebagai berikut:
  - a. **"Penyedia Produk Berlangganan"** atau **"Penyedia"** adalah Merchant atau pihak ketiga yang menjual dan/atau menyediakan Produk Berlangganan.
  - b. **"Produk Berlangganan"** adalah barang, jasa, dan/atau tagihan lainnya yang dibeli/dibayarkan secara berlangganan atau terus menerus selama jangka waktu tertentu atau selama Anda masih setuju untuk berlangganan barang dan/atau jasa atau pembayaran tagihan tersebut.

- c. **"Transaksi Berulang (*Recurring Transaction*)"** adalah transaksi pembayaran yang dilakukan secara otomatis dan berulang pada setiap tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo yang telah disepakati oleh dan antara Anda dan Penyedia untuk tujuan pembayaran Produk Berlangganan atau pembayaran biaya-biaya lainnya yang telah disepakati oleh dan antara Anda dan Penyedia.
2. Pembelian/pembayaran atas Produk Berlangganan menyebabkan Penyedia dapat mengenakan Anda dengan biaya-biaya atas penyediaan Produk Berlangganan yang wajib Anda bayarkan setiap tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran yang Anda sepakati dengan Penyedia tersebut. Oleh karena itu, mohon untuk memperhatikan setiap pembelian/pembayaran yang Anda lakukan.
3. Keberhasilan atas pelaksanaan pembelian/pembayaran atas Produk Berlangganan untuk pertama kalinya dalam satu proses transaksi pembayaran yang Kami proses ("**Transaksi Pertama**") akan menyebabkan Kami untuk melakukan pemrosesan Transaksi Berulang pada setiap tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran yang Anda sepakati dengan Penyedia.
4. Transaksi Pertama untuk pembayaran/pembelian Produk Berlangganan dapat dilakukan setelah Anda melakukan Penautan Akun. Setelah Anda berhasil melakukan Transaksi Pertama maka untuk selanjutnya Kami akan secara otomatis melakukan pemrosesan atas Transaksi Berulang pada setiap tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran atas Produk Berlangganan. Dengan Anda memberikan konfirmasi dan otorisasi untuk pelaksanaan Transaksi Pertama berarti Anda telah memberikan persetujuan:
  - a. kepada Penyedia untuk pembayaran/pembelian Produk Berlangganan dan/atau biaya-biaya lainnya sebagaimana Anda sepakati dengan Penyedia tersebut yang mana pembayaran/pembelian tersebut akan dilakukan secara otomatis dan berulang pada setiap tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran yang telah disepakati oleh Anda dan Penyedia; dan
  - b. kepada OVO untuk memproses Transaksi Berulang dengan memotong/mendebet saldo OVO Cash Anda secara otomatis untuk tujuan pembayaran-pembayaran yang dimaksud dalam huruf a di atas pada setiap tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran yang telah disepakati oleh Anda dan Penyedia.
5. Untuk kejelasan, pemotongan/pendebetn saldo OVO Cash dalam Transaksi Berulang akan dilaksanakan secara otomatis tanpa proses konfirmasi dan otorisasi ulang dari Anda, mengingat konfirmasi dan otorisasi atas pelaksanaan Transaksi Berulang telah Anda berikan pada saat Anda melakukan Transaksi Pertama. Transaksi Pertama dan Transaksi Berulang hanya dapat diproses dengan menggunakan OVO Cash, dan tidak bisa digantikan dengan penukaran OVO Points atau dikombinasikan dengan penukaran OVO Points.
6. **Pengakhiran Penautan Akun:**
  - a. Apabila Anda mengakhiri Penautan Akun Anda maka Kami tidak akan dapat memproses Transaksi Berulang untuk tanggal jatuh tempo atau periode jatuh tempo pembayaran Produk Berlangganan dimana Anda belum kembali lagi melakukan Penautan Akun.
  - b. Apabila Anda mengakhiri Penautan Akun pada Platform Merchant dimana Anda masih memiliki masa berlangganan yang masih aktif/valid maka terdapat kemungkinan bahwa Anda tidak akan dapat melakukan Penautan Akun kembali

pada Platform Merchant sampai dengan tanggal jatuh tempo atau periode jatuh tempo pembayaran atas Produk Berlangganan tersebut terlampaui atau sampai dengan masa berlangganan Anda habis. Prosedur Penautan Akun kembali saat Anda masih memiliki masa berlangganan yang masih aktif/valid bergantung pada prosedur berlangganan yang diterapkan oleh Penyedia.

- c. Ketentuan dalam huruf a dan b di atas tidak berlaku, dalam hal Kami mengecualikan persyaratan untuk melakukan Penautan Akun untuk dapat melakukan Transaksi Pertama dan Transaksi Berulang dalam pembelian/pembayaran Produk Berlangganan tertentu.

#### **7. Kecukupan Saldo OVO Cash:**

- a. Anda bertanggung jawab sendiri untuk memastikan bahwa saldo OVO Cash Anda cukup untuk dipotong/didebet untuk tujuan pemrosesan Transaksi Pertama, dan pemrosesan Transaksi Berulang pada setiap tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran.
- b. Apabila pada tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran, Anda tidak memiliki saldo OVO Cash yang cukup untuk pelaksanaan Transaksi Berulang maka Kami tidak akan dapat memproses Transaksi Berulang.
- c. Tidak diprosesnya Transaksi Berulang dapat menyebabkan berakhirnya atau tertundanya penyediaan Produk Berlangganan dari Penyedia kepada Anda.

#### **8. Pengakhiran Langganan:**

- a. Pengakhiran langganan atas Produk Berlangganan dapat Anda ajukan kepada Penyedia.
- b. Pengakhiran langganan sepenuhnya bergantung pada kesepakatan antara Anda dengan Penyedia dan pelaksanaannya tunduk pada kesepakatan tersebut.
- c. Apabila Anda mengakhiri kesepakatan berlangganan Anda dengan Penyedia maka Kami akan berhenti memproses Transaksi Berulang untuk tanggal jatuh tempo dan periode jatuh tempo berikutnya setelah Kami mendapatkan konfirmasi dari Penyedia mengenai pengakhiran berlangganan tersebut.

#### **9. Kami akan berhenti memproses Transaksi Berulang, apabila salah satu atau lebih kondisi berikut ini terjadi:**

- a. Penautan Akun Anda berakhir.
- b. Kami tidak lagi mendapatkan instruksi untuk melakukan pemotongan atau pendebitan dari Penyedia.
- c. Kami mendapatkan konfirmasi dari Penyedia bahwa langganan Anda atas Produk Berlangganan telah berakhir atau dihentikan.
- d. Penyedia menahan atau menghentikan langganan Anda.
- e. Anda tidak memiliki saldo OVO Cash yang cukup untuk dipotong/didebit untuk Transaksi Berulang pada tanggal jatuh tempo atau dalam periode jatuh tempo pembayaran atas Produk Berlangganan. Atas penghentian pemrosesan Transaksi Berulang karena alasan ini, pemrosesan Transaksi Berulang mungkin dapat dilanjutkan apabila Anda kembali memiliki saldo OVO Cash yang cukup untuk dipotong/didebet dan sepanjang salah satu atau lebih dari kondisi dalam huruf a-d di atas tidak terjadi.

#### **10. Anda dengan ini mengerti dan memahami bahwa dalam pembelian/pembayaran Produk Berlangganan, Kami hanya bertindak sebagai penyedia jasa pembayaran yang bertanggung jawab dalam pemrosesan Transaksi Pertama dan Transaksi Berulang**

berdasarkan konfirmasi dan otorisasi dari Anda pada Transaksi Pertama. Kesepakatan antara Anda dengan Penyedia terkait dengan pembelian/pembayaran dan penyediaan Produk Berlangganan merupakan sepenuhnya tanggung jawab Anda dan Penyedia. Sehubungan dengan hal ini dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam pelaksanaan Transaksi Berulang, Kami sangat menghimbau Anda untuk mencermati, mempelajari, dan memahami:

- a. biaya-biaya yang akan dibebankan kepada Anda oleh Penyedia dalam rangka pembelian/pembayaran Produk Berlangganan;
  - b. tanggal jatuh tempo dan periode jatuh tempo pembayaran atas biaya-biaya tersebut yang diterapkan oleh Penyedia;
  - c. syarat dan ketentuan yang mengikat Anda dengan Penyedia;
  - d. ketentuan mengenai pengakhiran berlangganan yang diterapkan oleh Penyedia; dan
  - e. persetujuan-persetujuan yang Anda berikan dalam pembelian/pembayaran Produk Berlangganan.
11. Kami dapat mengecualikan persyaratan untuk melakukan Penautan Akun untuk dapat melakukan Transaksi Pertama dan Transaksi Berulang dalam pembelian/pembayaran Produk Berlangganan tertentu. Dalam hal Kami mengecualikan persyaratan Penautan Akun untuk pelaksanaan Transaksi Pertama dan Transaksi Berulang maka seluruh ketentuan-ketentuan dalam BAB ini yang mengatur mengenai Penautan Akun akan menjadi tidak berlaku.

#### **Q. Layanan Pembayaran**

1. Perlu Anda ketahui beberapa jenis Layanan OVO dapat diakses melalui layanan pembayaran yang disediakan pihak ketiga yang merupakan penyedia layanan penunjang pembayaran ataupun penyedia jasa pembayaran lainnya ("**Layanan Pembayaran**").
2. Dalam hal Anda mengakses dan menggunakan Layanan OVO melalui Layanan Pembayaran dari pihak ketiga Anda mungkin akan diminta untuk memberikan persetujuan Anda terhadap syarat dan ketentuan terkait dengan Layanan Pembayaran yang disediakan oleh pihak ketiga tersebut sebelum atau pada saat Anda mengakses dan menggunakan Layanan OVO melalui Layanan Pembayaran dari pihak ketiga tersebut.
3. Dalam hal Anda mengakses dan menggunakan Layanan OVO melalui Layanan Pembayaran dari pihak ketiga, Kami mungkin harus mengungkapkan dan mengirimkan data dan informasi terkait pemanfaatan Layanan OVO Anda yaitu; nomor ponsel akun Pengguna OVO Anda, saldo OVO Cash, saldo OVO Points, data transaksi pembayaran OVO Cash atau data penukaran OVO Points Anda, dan/atau data-data lainnya sebagaimana relevan terkait dengan pemanfaatan Layanan OVO Anda, kepada pihak ketiga dimaksud untuk tujuan penyediaan Layanan OVO melalui Layanan Pembayaran dari pihak ketiga tersebut.
4. Anda dengan ini mengerti dan memahami bahwa dengan Anda mengakses dan menggunakan Layanan OVO melalui Layanan Pembayaran dari pihak ketiga berarti Anda telah memberikan persetujuan Anda kepada Kami untuk mengungkapkan dan mengirimkan data dan informasi sebagaimana disebutkan dalam Angka 3 di atas kepada pihak ketiga dimaksud untuk tujuan penyediaan Layanan OVO melalui Layanan Pembayaran dari pihak ketiga tersebut.

5. Mohon untuk berhati-hati dalam menggunakan Layanan Pembayaran dari pihak ketiga. Pastikan bahwa Layanan Pembayaran yang Anda gunakan disediakan oleh pihak ketiga yang merupakan mitra resmi Kami. Anda dapat menanyakan perihal ini ke Layanan Bantuan Pengguna. Kami tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban atas seluruh konsekuensi yang timbul dari penggunaan Layanan OVO melalui Layanan Pembayaran yang tidak disediakan oleh mitra resmi Kami.

## **R. Risiko Penggunaan**

1. Dengan mengunduh dan menggunakan Aplikasi OVO, Anda dianggap telah mengerti dan memahami seluruh risiko-risiko keamanan dalam penggunaan Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Produk Lainnya, yaitu; pencurian saldo, pengambilalihan akun, peretasan, penipuan, atau tindakan-tindakan lainnya yang merupakan pelanggaran hukum yang dapat merugikan Anda. Berkaitan dengan risiko tersebut Kami sangat menghimbau Anda untuk selalu menerapkan Prinsip Kehati-hatian.
2. Prinsip Kehati-hatian dapat diterapkan dan dilaksanakan dengan cara-cara berikut:
  - a. Tidak menyerahkan, mengungkapkan, dan/atau mengirimkan kode OTP dan/atau *Security Code* Anda kepada pihak manapun. Mohon diingat bahwa Kami, petugas resmi, dan afiliasi Kami tidak pernah dan tidak akan pernah meminta Anda untuk mengungkapkan dan menyerahkan kode OTP dan/atau *Security Code* kepada Anda.
  - b. Tidak merespon segala bentuk kontak, baik panggilan telepon, email, atau tautan, yang mencurigakan dan mengklaim berasal dari Kami. Mohon untuk mengecek kebenaran dari kontak-kontak yang menghubungi Anda yang mengklaim berasal dari Kami, kepada Layanan Bantuan Pengguna.
  - c. Selalu menjaga keamanan dan kerahasiaan kode OTP dan *Security Code* Anda, perangkat elektronik Anda, dan data dan informasi Anda, terutama yang berkaitan dengan data pribadi Anda.
  - d. Tidak menggunakan perangkat lunak atau program apapun pada perangkat elektronik Anda yang dapat membahayakan keamanan dan kerahasiaan data dan informasi Anda.
  - e. Tidak mengakses akun dan Aplikasi OVO dari perangkat elektronik yang tidak dimiliki atau dikuasai oleh Anda.
  - f. Selalu menghilangkan jejak atas akses akun Anda pada perangkat elektronik yang tidak lagi Anda gunakan.
  - g. Selalu menjaga keamanan perangkat elektronik yang digunakan untuk mengakses akun Anda agar tidak hilang atau jatuh ke tangan pihak yang tidak bertanggung jawab.
  - h. Segera menghubungi Layanan Bantuan Pengguna, jika Anda mengalami kehilangan atas perangkat elektronik yang digunakan untuk mengakses akun Anda.
  - i. Segera menghubungi Layanan Bantuan Pengguna, jika Anda menemukan adanya indikasi atas akses yang tidak sah atas akun Anda.
  - j. Segera dan hanya menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk meminta bantuan apapun terkait Aplikasi OVO atau Layanan OVO.
  - k. Selalu melakukan *update* perangkat lunak Aplikasi OVO, jika terdapat permintaan *update* dari Aplikasi OVO.
  - l. Melakukan pengecekan secara berkala atas informasi dan pemberitahuan yang disediakan melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi.
  - m. Selalu memeriksa kebenaran atas setiap pihak-pihak yang mengaku bertindak untuk dan atas nama Kami (PT Visionet Internasional) dan/atau afiliasi Kami. Anda dapat

- menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk memeriksa hal yang dimaksud dalam ketentuan ini.
- n. Selalu memeriksa kebenaran atas setiap platform, website, aplikasi yang meng-klaim merupakan kanal elektronik resmi Kami. Anda dapat menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk memeriksa hal yang dimaksud dalam ketentuan ini.
  - o. Tidak mengungkapkan informasi-informasi yang hanya boleh diketahui oleh Anda kepada pihak manapun, yaitu; data pribadi, data transaksi, kode OTP dan *Security Code* Anda.
  - p. Tidak mengunduh atau menggunakan program-program ataupun menggunakan perangkat elektronik yang mengandung *malware*, *spyware*, virus, dan program-program lainnya yang dapat membahayakan keamanan dan kerahasiaan data dan informasi Anda, ataupun akun Anda.
  - q. Selalu mengganti *Security Code* Anda secara berkala dan teratur untuk menghindari risiko-risiko yang berhubungan dengan akses tidak sah.
  - r. Segera mengganti *Security Code* Anda, jika *Security Code* tersebut diketahui oleh atau Anda menduga bahwa *Security Code* tersebut diketahui oleh pihak yang tidak berwenang.
  - s. Selalu memperhatikan situasi di sekitar Anda saat Anda mengakses akun Anda atau memasukkan kode OTP dan/atau *Security Code* dan menghindari lingkungan yang mencurigakan pada saat Anda mengakses akun Anda atau memasukkan kode OTP dan/atau *Security Code*.
  - t. Tidak membiarkan pihak manapun untuk mengakses/menggunakan perangkat elektronik Anda atau menggunakan akun atau Aplikasi OVO Anda.
  - u. Hanya menggunakan kanal-kanal resmi Kami dalam mengakses dan menggunakan Layanan OVO atau Penautan Akun. Anda dapat menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk mendapatkan informasi mengenai kanal-kanal resmi Kami.
  - v. Hindari menggunakan jaringan wifi publik atau wifi pada tempat umum untuk mengakses atau menggunakan akun Anda dan OVO App.
  - w. Selalu melakukan tindakan-tindakan yang sewajarnya dilakukan untuk mencegah risiko-risiko yang dapat merugikan Anda.

### 3. Risiko Pengambilalihan Akun:

- a. Perlu diketahui bahwa setiap akses ke akun Anda dan Aplikasi OVO dan/atau pemanfaatan Layanan OVO dan/atau layanan-layanan yang tersedia melalui Aplikasi OVO, yang dilakukan dengan memasukkan nomor ponsel, kode OTP dan/atau *Security Code* yang benar, akan diakui dan dianggap pada sistem keamanan Kami sebagai akses dan pemanfaatan yang diri Anda lakukan sendiri.
- b. Anda dengan ini memahami bahwa Kami tidak dapat mengetahui secara pasti pihak-pihak yang mengakses akun Anda sepanjang nomor ponsel, kode OTP, dan/atau *Security Code* yang dimasukkan pada Aplikasi OVO adalah benar (otentikasi valid), Oleh karena itu, Kami kembali lagi menghimbau Anda untuk selalu menerapkan dan melaksanakan Prinsip Kehati-hatian dan menjaga keamanan dan kerahasiaan kode OTP dan *Security Code* Anda untuk menghindari risiko pengambilalihan akun, dan tidak membiarkan pihak manapun untuk menggunakan perangkat elektronik, akun Anda, dan Aplikasi OVO Anda.
- c. Dalam hal Anda menyadari telah terjadi pengambilalihan atas akun Anda atau Anda mencurigai terjadinya pengambilalihan atas akun Anda, Anda harus dengan segera menghubungi Layanan Bantuan Pengguna, untuk meminta pemblokiran sementara atas akun Anda untuk mencegah terjadinya risiko-risiko yang dapat merugikan Anda.

- d. Anda dengan ini sepakat dan memahami bahwa Anda tidak dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada Kami atas kerugian yang Anda alami dari pengambilalihan akun atas akun Anda.

## **S. Penghentian Layanan**

1. Kami berhak untuk menghentikan penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO, secara sebagian atau secara keseluruhan dan untuk jangka waktu tertentu atau secara permanen, karena terjadinya salah satu atau lebih dari ketentuan-ketentuan berikut ini:
  - a. Terjadi Pemblokiran atau Penutupan akun.
  - b. Terjadi pelanggaran atas salah satu atau lebih ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini, baik yang Anda lakukan atau yang terjadi dari akun Anda.
  - c. Terjadi kerusakan, gangguan, dan/atau peretasan, pada sistem operasi Kami yang menyebabkan Kami harus menghentikan penyediaan Layanan OVO.
  - d. Terdapat indikasi atas terjadinya suatu transaksi atau aktivitas yang mencurigakan yang patut diduga merupakan suatu tindakan pencucian uang, pendanaan kegiatan terorisme, atau tindakan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang dapat merugikan Kami, Pengguna OVO lainnya, diri Anda sendiri, dan/atau pihak lain manapun.
  - e. Kami mendapatkan perintah dari otoritas atau instansi yang berwenang untuk menghentikan sebagian atau seluruh aktivitas penyelenggaraan uang elektronik Kami dan/atau Aplikasi OVO yang mengakibatkan Kami tidak dapat menyediakan Aplikasi OVO atau Layanan OVO, baik sebagian atau secara keseluruhan.
  - f. Anda berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sehingga dapat menyebabkan sebagian atau seluruh Aplikasi OVO atau Layanan OVO menjadi tidak dapat disediakan.
  - g. Terjadinya suatu Keadaan Kahar yang menyebabkan Kami tidak dapat menyediakan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO, baik sebagian atau secara keseluruhan.
2. **Ketentuan Penghentian:**
  - a. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Pemblokiran akun akan berakhir setelah akun diaktifkan kembali.
  - b. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Penutupan akun merupakan penghentian yang dilaksanakan secara permanen.
  - c. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan pelanggaran Syarat dan Ketentuan ini dapat dilaksanakan untuk jangka waktu tertentu ataupun secara permanen bergantung pada tingkat keparahan atas pelanggaran yang dilakukan dan dampak yang timbul akibat dari pelanggaran tersebut.
  - d. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Angka 1 huruf c pada BAB ini akan berakhir setelah Kami berhasil memperbaiki kerusakan, gangguan, dan/atau peretasan yang dimaksud dalam Angka 1 huruf c pada BAB ini.
  - e. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Angka 1 huruf d pada BAB ini akan berakhir, jika indikasi/dugaan yang dimaksud tidak terbukti.
  - f. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Angka 1 huruf d pada BAB ini akan dilaksanakan secara permanen, jika

indikasi/dugaan yang dimaksud terbukti berdasarkan hasil investigasi Kami atau hasil investigasi otoritas yang berwenang.

- g. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Angka 1 huruf e pada BAB ini akan berakhir, jika Kami kembali diperbolehkan untuk melaksanakan kembali aktivitas penyelenggaraan uang elektronik Kami atau Aplikasi OVO oleh otoritas atau instansi yang berwenang, terutama yang terkait dengan penyediaan Layanan OVO.
  - h. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Angka 1 huruf f pada BAB ini akan berakhir setelah Anda kembali ke Indonesia. Perlu diketahui bahwa kemungkinan sebagian atau seluruh Aplikasi OVO atau Layanan OVO akan menjadi tidak dapat digunakan di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  - i. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan Angka 1 huruf g pada BAB ini akan berakhir setelah Kami berhasil memulihkan dampak Keadaan Kahar yang menyebabkan Kami tidak dapat menyediakan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO.
3. Dalam hal terjadi penghentian penyediaan layanan yang dimaksud dalam BAB ini maka Kami akan menginformasikan Anda mengenai penghentian tersebut melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi
  4. Khusus, untuk penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan yang dimaksud dalam Angka 1 huruf f, Aplikasi OVO Anda akan secara otomatis tidak berfungsi, baik sebagian atau seluruhnya, pada saat Anda berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penghentian penyediaan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO karena alasan yang dimaksud dalam Angka 1 huruf f dikecualikan dari ketentuan pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Angka 3 di atas.
  5. Dalam hal terjadi penghentian penyediaan layanan yang dimaksud dalam BAB ini, Anda dapat menghubungi Layanan Bantuan Pengguna untuk memperoleh informasi lebih lanjut mengenai penghentian penyediaan layanan yang Anda alami.

#### **T. Hak atas Kekayaan Intelektual**

1. Kecuali dinyatakan lain secara tegas oleh Kami; Aplikasi OVO, sistem pendukungnya, sistem pengoperasian, *layout*, desain, tampilan dan perjalanan antar-muka, logo, gambar, nama, merek, dan seluruh bagian lainnya dari Aplikasi OVO merupakan hak kekayaan intelektual Kami.
2. Anda dilarang untuk menyalin, memodifikasi, mengadaptasi, membuat karya turunan dari, mendistribusikan, menjual, mengalihkan, menampilkan di muka umum, membuat ulang, mentransmisikan, memindahkan, menyiarkan, menguraikan, membongkar, meretas dan mengeksploitasi Aplikasi OVO, bagian daripadanya, dan hak kekayaan intelektual yang terkandung di dalamnya.

#### **U. Keadaan kahar**

1. **"Keadaan Kahar"** adalah keadaan atau kondisi yang terjadi di luar kemampuan pihak yang mengalaminya untuk mencegahnya dan tidak dapat dihindarkan oleh pihak yang mengalaminya, sehingga menyebabkan pihak yang mengalaminya tidak dapat melaksanakan seluruh atau sebagian kegiatannya yang berpengaruh terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban dari pihak yang mengalaminya. Kejadian-kejadian yang termasuk ke dalam Keadaan Kahar, yaitu; bencana alam, kebakaran, banjir,

kondisi perang, baik yang dinyatakan atau tidak, sabotase, pemogokan, demonstrasi, kerusuhan sosial, epidemi atau pandemi, diundangkannya suatu peraturan perundang-undangan, atau kondisi atau kejadian yang secara wajar tidak dapat dicegah oleh kemampuan pihak yang mengalaminya, yang menyebabkan pihak yang mengalaminya tidak dapat melaksanakan hak dan kewajiban yang timbul dari Syarat dan Ketentuan ini.

2. Anda dengan ini sepakat bahwa kegagalan atau keterlambatan Kami dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban dan/atau tanggung jawab Kami yang disebabkan oleh terjadinya suatu Keadaan Kahar tidak dapat dianggap sebagai suatu kejadian kelalaian atau wanprestasi.
3. Anda dengan ini sepakat untuk tidak akan mengajukan gugatan, tuntutan, klaim dan/atau meminta ganti kerugian atas keterlambatan atau kegagalan Kami dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban-kewajiban Kami yang disebabkan oleh suatu Keadaan Kahar.

#### **V. Hukum yang berlaku dan penyelesaian perselisihan**

1. Seluruh ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini diatur dan ditafsirkan berdasarkan hukum yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Anda dengan ini sepakat bahwa seluruh perselisihan yang timbul dari Syarat dan Ketentuan ini akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai suatu kemufakatan.
3. Anda dan Kami, secara sendiri-sendiri, juga berhak untuk mengajukan penyelesaian atas perselisihan ke pengadilan negeri Jakarta Selatan dan Bank Indonesia.

#### **W. Masa berlaku**

1. Seluruh ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini mulai berlaku sejak Anda melakukan pendaftaran untuk menjadi Pengguna OVO dan akan tetap berlaku:
  - a. selama Anda mengakses dan menggunakan Aplikasi OVO dan/atau Layanan OVO; dan/atau
  - b. selama Anda masih terdaftar sebagai Pengguna OVO atau Anda masih memiliki akun Pengguna OVO yang belum dinonaktifkan secara permanen (ditutup secara permanen).
2. Anda dengan ini sepakat untuk mengesampingkan ketentuan dalam Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sepanjang mengenai dibutuhkannya suatu putusan atau penetapan pengadilan untuk mengakhiri suatu perjanjian. Sehingga pengakhiran hubungan hukum antara Anda dan Kami berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini dapat berakhir atau diakhiri tanpa memerlukan suatu putusan atau penetapan dari pengadilan.

#### **X. Layanan bantuan pengguna**

1. Seluruh permintaan informasi, permintaan layanan, pengaduan dan klaim terkait dengan akun Anda, Aplikasi OVO, Layanan OVO, dan Syarat dan Ketentuan ini wajib disampaikan hanya melalui Layanan Bantuan Pengguna. Layanan Bantuan Pengguna dapat dihubungi melalui kontak-kontak resmi Kami sebagai berikut:
  - a. telepon ke nomor **1 500 696**;
  - b. email ke alamat email [cs@ovo.id](mailto:cs@ovo.id); atau
  - c. pusat bantuan yang tersedia pada Aplikasi OVO.

2. Untuk pertanyaan dan pengaduan yang tidak bersifat privat, Anda juga dapat menyampaikannya melalui sosial media resmi Kami yang dapat Anda tanyakan pada kontak-kontak yang disebutkan Kami sebagaimana dimaksud dalam Angka 1 huruf a atau b di atas.
3. Anda dapat menanyakan mitra-mitra dan kanal-kanal layanan resmi Kami; kanal pendaftaran, kanal upgrade, mitra dan kanal top-up, dan mitra dan kanal tarik tunai resmi Kami melalui Layanan Bantuan Pengguna sebagaimana dimaksud dalam BAB ini.

## **Y. Perubahan**

1. Kami dapat meninjau dan mengubah Syarat dan Ketentuan ini atas pertimbangan Kami untuk memastikan bahwa ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini konsisten dengan perkembangan Kami di masa depan, dan/atau jika terdapat perubahan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau perintah dari otoritas atau instansi yang berwenang atau peraturan perundang-undangan yang berlaku yang memerintahkan atau mewajibkan Kami untuk mengubah ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini.
2. Kami akan menginformasikan Anda mengenai perubahan sebagaimana dimaksud dalam Angka 1 di atas melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku secara efektif, dan perubahan dimaksud akan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diberlakukan oleh Bank Indonesia khususnya mengenai perlindungan konsumen sebagaimana relevan.
3. Anda bertanggung jawab sendiri untuk selalu dan secara rutin memeriksa, membaca, dan mempelajari informasi-informasi yang Kami sampaikan kepada Anda, baik melalui Aplikasi OVO, Media Komunikasi, atau Media Publikasi.

## **Z. Kebatalan**

Kebatalan atau ketidakberlakuan atas suatu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini karena diberlakukannya suatu peraturan perundang-undangan atau alasan lainnya tidak akan secara otomatis membatalkan keberlakuan atas ketentuan-ketentuan lainnya dalam Syarat dan Ketentuan ini. Dalam hal terdapat suatu peraturan perundang-undangan yang menjadikan salah satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini menjadi batal atau tidak dapat diterapkan maka Anda dan Kami sepakat untuk menganggap bahwa ketentuan tersebut secara otomatis telah disesuaikan dengan ketentuan dari peraturan perundang-undangan tersebut.

## **AA. Bahasa**

Jika Syarat dan Ketentuan ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris maka versi Bahasa Inggris hanya akan berlaku sebagai terjemahan dari versi Bahasa Indonesia untuk memudahkan pemahaman Syarat dan Ketentuan ini bagi pihak manapun yang membutuhkannya. Jika terdapat perbedaan antara kedua versi maka versi Bahasa Indonesia yang akan berlaku dan versi Bahasa Inggris akan dianggap telah disesuaikan dengan versi Bahasa Indonesia secara otomatis.

## **BB. Tanggal berlaku**

Ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan versi yang Kami berlakukan secara efektif sejak tanggal 17 September 2024.