

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA APLIKASI
OVO DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
FARRAS SURI AISYA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA APLIKASI
OVO DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Hukum**

**Oleh:
Farras Suri Aisyah
1601141376**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Farras Suri Aisyah
NIM : 1601141376
Tempat/TglLahir : Banjarmasin, 04 November 1998
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan karya dari saya sendiri, bukan merupakan pengambilan dari tulisan atau pikiran dari orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari ditemukan bukti bahwa penelitian ini merupakan hasil dari duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 9 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan


Farras Suri Aisyah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Aplikasi OVO di Kota Banjarmasin
Ditulis Oleh : Farras Suri Aisya
NIM : 1601141376
Fakultas : Syariah
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Tahun Akademik : 2020- 2021
Tempat dan Tanggal : Banjarmasin, 4 November 1998
Lahir : Jl. Banjar Indah Permai No. 21 RT. 09 RW. 01
Alamat : Kota Banjarmasin, Banjarmasin Selatan

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

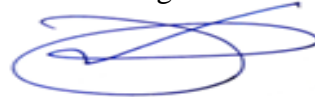
Pembimbing I



Dr. H. M. Hanafiah, M. Hum
NIP.19580406198703 1 001

Banjarmasin, 9 Juli 2021

Pembimbing II



Fuad Luthfi, S.Ag, MH
NIP.19700820199603 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah
UIN Antasari Banjarmasin



Fuad Luthfi, S.Ag, MH
NIP.19700820199603 1 003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Aplikasi OVO di Kota Banjarmasin yang ditulis oleh Farras Suri Aisyah telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin pada:


Hari : Senin

Tanggal : 26 Juli 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat :

Dekan Fakultas Syariah


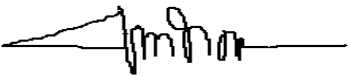


UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Jalaluddin, M.Hum.

NIP.19661126 199102 1002

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Hanafiah, M. Hum.	1. 
2. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M. H.	2. 
3. H. Fuad Luthfi, S. Ag., M. H.	
4. Muhammad Haris, M. Kn.	4. 

ABSTRAK

Farras Suri Aisya. 2020. *Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Aplikasi OVO di Kota Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah. Pembimbing: (I) Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum (II) Fuad Luthfi, S. Ag, M.H.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, OVO.

OVO merupakan aplikasi smart yang berguna untuk bertransaksi nontunai diberbagai *merchant* OVO dan juga mengumpulkan serta menggunakan OVO Point di *merchant* OVO. Sedangkan OVO *cash* adalah uang elektronik yang dapat diakses melalui aplikasi OVO. OVO *cash* sendiri dapat digunakan di berbagai macam transaksi keuangan, seperti di berbagai *merchant* rekanan, isi ulang (*top up*), pengecekan saldo dan transfer antar bank. Namun agar dapat menggunakan semua fitur tersebut, pengguna terlebih dahulu harus melakukan *upgrade* kategori layanan menjadi OVO *Premier* di Kios OVO sedangkan di kota Banjarmasin masih belum tersedia, sehingga tidak sedikit pengguna OVO yang tidak dapat melakukan *upgradedan* menggunakan semua fitur pada OVO.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi OVO di kota Banjarmasin menurut undang-undang perlindungan konsumen dan hukum Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian jenis hukum empiris yang bersifat *kualitatif*. Peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara. Setelah data terkumpul kemudian diolah melalui proses *editing*, *kategorisasi*, dan *deskripsi*.

Hasil dari penelitian ini bahwa menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam pengguna aplikasi OVO masih belum mendapatkan perlindungan konsumen karena tidak sesuai dengan Pasal 4 butir (1) dan (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan jika dilihat dari hukum Islam aplikasi OVO masih belum memenuhi asas *at-tauhid*, *istiklaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'awun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin* perlindungan konsumen dalam hukum Islam.

MOTTO

“BEAUTY COMES FROM WITHIN.”

(farras suri aisyah)

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin dengan menyebut nama Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang-orang yang saya sayangi:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Muhammad Yamin dan Ibu Silmi Rolisa yang selalu memberi masukan dan motivasi yang menguatkan dan mendoakan saya tanpa hentinya.
2. Keempat orang adik saya: Aufa Wa Yumna, Jilan Sakha Zahra, Hadya Siti Najwa dan Ja Abida Basita) dan keluarga besar yang selalu memberi keceriaan kepada saya.
3. Kepada sahabat dan teman-teman saya: Dea, Reisyah, Wahidah, Winda, Sintia, Harits, Yeni, Amel yang selalu memberikan semangat dan dukungan. Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, mereka selalu ada untuk percaya pada saya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha

ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulistrangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulish.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaanya kedua itu terpisah,

maka ditulis denganh.

كرمة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek.

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>

ُ	Dammah	Ditulis	U
---	--------	---------	---

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	Ditulis	<i>ā-jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ya'mati يسعى	- Ditulis	<i>ā-yas'ā</i>
3.	Kasrah+ ya'mati - كريم	Ditulis	I - <i>karim</i>
4.	Dammah +wawumati - فروض	Ditulis	<i>û – furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah +ya'mati بينكم	- Ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au- <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif +lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila dikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furud</i> atau <i>Ẓawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah swt. Tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi besar Muhammad saw. Beserta keluarga dan sahabat beliau.

Berkat taufik, hidayah dan *inayah* Allah swt. Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Perlindungan Konsumen pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Banjarmasin, peneliti menyadari dengan sepenuhnya dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, dan sebagainya. Maka peneliti menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Jalaluddin, M.Hum selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin;
2. Bapak H. Fuad Luthfi, S.Ag., S.H., M.H selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan dalam penelitian skripsi yang sesuai dengan kepentingan pengembangan jurusan;
3. Bapak Dr. H. M. Hanafiah, M.Hum dan Bapak H. Fuad Luthfi, S.Ag., S.H., M.H selaku dosen pembimbing skripsi I dan II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan serta penyelesaian skripsi ini;

4. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama peneliti menjadi mahasiswa di Fakultas Syariah ini;
5. Kepala perpustakaan UIN Antasari dan Kepala perpustakaan Fakultas Syariah beserta seluruh staf dan karyawannya yang telah banyak membantu meminjamkan dan menyediakan bahan literatur yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh informan dan pihak terkait dalam penggalian data yang telah memberikan informasi terhadap penelitian ini;
7. Adik-adik peneliti: Aufa Wa Yumna, Jilan Sakha Zahra, Hadya Siti Najwa, dan Ja Abida Basita yang telah banyak memberikan semangat dan mengembalikan *mood* peneliti;
8. Sahabat dan teman-teman peneliti: Reisyah, Wahidah, Winda, Sintia, Harits, Dea, Yeni, Amel dan lainnya. Terima kasih yang tak terhingga atas perhatian, dukungan dan motivasi yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Teman-teman jurusan S1 Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan banyak cerita selama menempuh pendidikan di UIN Antasari Banjarmasin;
10. Kepada informan terimakasih yang tak terhingga telah bersedia membantu dalam penggalian informasi terhadap skripsi peneliti;

11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

Semoga Allah swt. melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. *Amin yā rabbal ‘ālamīn.*

Banjarmasin, 9 Juli 2021

Penulis



Farras Suri Aisya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM	
A. Perlindungan Konsumen dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999	14
1. Perlindungan Konsumen	14
2. Asas dan tujuan perlindungan konsumen.....	15
3. Hak dan Kewajiban konsumen.....	16

4. Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha	18
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	19
6. Pemyelesaian Sengketa	20
B. Perlindungan Konsumen Dalam Islam	21
1. Perlindungan Konsumen Dalam Islam	21
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	22
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Islam ...	26
C. Aplikasi OVO	27
1. Profil Aplikasi OVO	27
2. Pendaftaran OVO	28
3. Klasifikasi Akun OVO.....	29
D. Wanprestasi.....	30
1. Pengertian Wanprestasi.....	30
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Data dan Sumber Data.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	37
F. Tahap Penelitian	38
 BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN	
A. Penyajian Data	40
B. Rekapitulasi Data dalam Bentuk Matrik	45
C. Analisis Data	50
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
 DAFTAR PUSTAKA	 57

LAMPIRAN.....	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	71