

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Islam mengatur segala aspek sistem kehidupan yang sangat baik bagi seluruh umat manusia, tak terkecuali dalam bidang ekonomi. Sistem Islam ini berusaha menggabungkan nilai-nilai ekonomi dengan nilai akidah maupun etika. Konsep dasar Islam dalam kegiatan bermuamalah juga fokus terhadap nilai-nilai kemanusiaan.

Perkembangan teknologi di zaman modern semakin pesat. Saat ini sistem jual beli sudah sangat maju dan berkembang. Teknologi memberikan banyak kemudahan dalam melakukan kegiatan bermuamalah, seperti transaksi pembayaran non tunai yang sedang marak-maraknya dalam masyarakat hingga membuat sebagian besar masyarakat beralih dari transaksi tunai menjadi transaksi elektronik karena dianggap sangat membantu dan juga dinilai mudah dalam pengaplikasiannya sehari-hari. Saat ini masyarakat terlebih di kota-kota besar sudah tidak ingin repot membawa uang tunai saat bertransaksi. Tanpa membawa uang tunai masyarakat dapat bertransaksi dengan menggunakan *cashless*, yaitu kartu ATM. Namun hal ini juga mulai bergeser menjadi sistem pembayaran melalui *smartphone* yaitu menggunakan aplikasi.

Aplikasi OVO merupakan salah satu aplikasi yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran yang dapat di unduh melalui *PlayStore* maupun *App Store*. Melalui aplikasi OVO kita dapat melakukan transaksi pembayaran di tempat perbelanjaan seperti Hypermart, Matahari Departement Store, ACE, McDonalds, Gulu Gulu, Pizza Hut, Warunk Upnormal, Janji Jiwa, Dum Dum, Miniso, Dunkin Donuts, Markobar, Solaria, Chang Tea, Roti O, Sour Sally dan berbagai *merchant* yang berada dibawah naungan Lippo *group*.

Dengan menggunakan aplikasi OVO dapat mempermudah pengguna dalam proses pembayaran seperti mempersingkat waktu karena saldo kita akan terpotong secara otomatis. Selain itu pengguna aplikasi OVO juga akan mendapatkan point setelah melakukan transaksi di berbagai *merchant* rekanan OVO. Namun, aplikasi OVO juga memiliki mengalami kekurangan seperti *smartphone* pengguna harus tetap dalam keadaan *online* karena jika tidak terkoneksi internet transaksi pembayaran akan terganggu dan tidak dapat digunakan diseluruh pusat perbelanjaan.

OVO pertama kali diluncurkan pada Maret 2017 dan berada dibawah naungan PT Visionet Internasional.<sup>1</sup> OVO merupakan aplikasi smart yang memberikan Anda kesempatan lebih besar mengumpulkan poin dibanyak tempat. Anda bisa menggunakan OVO untuk bertransaksi di semua *merchant* bertanda *OVO Accepted Here* dan mengumpulkan serta menggunakan OVO Points di *merchant* bertanda *OVO Zone*. Sedangkan

---

<sup>1</sup> [anaslisa.id/sejarah-panjang-ovo-startup-unicorn-kelima-indonesia/09/10/2019/](https://anaslisa.id/sejarah-panjang-ovo-startup-unicorn-kelima-indonesia/09/10/2019/)

OVO *Cash* adalah uang elektronik yang dapat diakses melalui aplikasi OVO. OVO *Cash* dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran di berbagai *merchant* rekanan, isi ulang (*top up*) dan pengecekan saldo.<sup>2</sup>

Aplikasi OVO mengkategorikan layanannya menjadi dua kategori dengan sistem yang berbeda yaitu OVO *Club* dan OVO *Premier*. Setelah pengguna mendaftarkan diri, otomatis pengguna akan mejadi bagian dari OVO *Club*. Dengan menjadi bagian dari OVO *Club* pengguna memiliki keterbatasan dalam menggunakan semua fitur yang telah diberikan OVO. Pengguna OVO *Club* hanya dapat melakukan pengisian saldo melalui aplikasi dan melakukan transaksi pembayaran pada *merchant* rekanan OVO. Selanjutnya OVO *Premier* adalah sistem yang membuat pengguna dapat menggunakan semua fitur yang disediakan OVO diantaranya *transfer* dana, penarikan tunai dan transaksi keuangan lainnya.

Adapun gambaran dalam mencairkan uang yang terdapat pada aplikasi OVO yaitu pertama, setelah membuka aplikasi OVO pengguna dapat memilih opsi menu *transfer* lalu lanjutkan dengan memilih opsi *other bank*, pilih bank dan masukkan nomor rekening tujuan selanjutnya tentukan nominal yang akan dicairkan lalu konfirmasi, berikutnya pengguna akan diminta memasukkan *security code* dan menunggu hingga mendapatkan konfirmasi bahwa pengiriman telah berhasil.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> ovo.id/faq

<sup>3</sup> Nadya Dwi Yuniarti, Nasabah OVO, *Wawancara Tidak Langsung*, Senin 18 Mei 2020.

Untuk dapat melakukan pencairan dana pada aplikasi OVO pengguna terlebih dahulu harus meng *upgrade* kategori layanan dari OVO *Club* menjadi OVO *Premier* terlebih dahulu. Untuk meng *upgrade* sendiri pengguna harus mengunjungi Kios OVO. Kios OVO merupakan pusat layanan dan bantuan oleh pihak OVO secara resmi yang terdapat pada berbagai daerah di Indonesia. Namun pada kenyataannya tidak semua daerah di Indonesia khususnya kota Banjarmasin dapat menunaikan uang yang terdapat di aplikasi OVO tersebut. Sehingga tidak semua pengguna OVO dapat melakukan peng *upgrade* an kategori pada akun OVO mereka.

Hal ini bertentangan dengan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu

”Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.”

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam hukum Islam sama persis dengan sumber hukum Islam yang umum kita ketahui, diantaranya adalah al-Qur’an, *ijma’* dan *qiyas*. Al-quran dan sunnah dapat berdiri sendiri sebagai dalil hukum sedangkan *ijma’* dan *qiyas* merupakan penyandaran dari al-Quran dan sunnah. Dalam Islam, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya mengacu kepada konsep halal dan haram, namun juga berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang meliputi proses produksi,

distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa tersebut.<sup>4</sup>

Sebagai konsumen dalam penggunaan jasa yang bertujuan untuk merealisasikan tujuannya telah diatur dalam Islam bahwa setiap perbuatan yang merugikan pihak lain itu dilarang, terutama dalam pemakaian barang dan jasa, sebagai mana di jelaskan dalam al-Quran surah an-Nisa:29

عَنْ تِجَارَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا  
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ طُ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا ۖ مِنْكُمْ تَرَاضٍ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling makan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”.<sup>5</sup>

Dalam ayat tersebut dikatakan dengan jelas bahwa Allah telah mensyariatkan bahwa transaksi ekonomi dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia harus dengan cara yang baik dan benar, yaitu harus saling merelakan, dan cara-cara yang bathil dilarang oleh agama.<sup>6</sup>

Walaupun kita dituntut untuk selalu meningkatkan kesejahteraan, namun di era modern ini, kita juga harus tetap memperhatikan nilai-nilai ajaran Islam yang bersumber pada al-Quran dan Sunnah. Al-Quran sendiri

---

<sup>4</sup> Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Perkembangan*, (Bandung: Mandar Maju, 2002) hlm 168.

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, *al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Bumi Restu, 1976), hlm. 83.

<sup>6</sup> Neni Sri Imaniyati, *op. cit.* hlm. 73.

telah memberi pedoman mana yang baik dan mana yang buruk.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surah al-A'raf:33

بِغَيْرِ وَالْبَغْيِ الْإِثْمَ وَبَطْنَ وَمَا مِنْهَا ظَهَرَ مَا الْفَوَاحِشَ رَبِّي حَرَّمَ إِنَّمَا قُلَّ  
لَا مَا اللَّهُ عَلَى تَقُولُوا وَإِنَّ سُلْطَنَا بِهِ يُنَزَّلَ لَمْ مَا بِاللَّهِ تُشْرِكُوا وَإِنَّ الْحَقَّ  
تَعْلَمُونَ

“Katakanlah: Tuhan hanya mengharamkan perbuatan yang keji, baik yang nampak ataupun yang tersembunyi dan perbuatan dosa, melanggar hak manusia tanpa alasan yang benar, (mengharamkan) persekutuan Allah dengan sesuatu yang Allah tidak menurunkan hujjah untuk itu dan (mengharamkan) mengada-ada terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui”.<sup>7</sup>

Berikut adalah permasalahan-permasalahan yang dialami oleh beberapa pengguna OVO di Kota Banjarmasin. Menurut informan pertama, pengguna dapat melakukan *transfer* saldo OVO ke Bank namun merasa kesulitan karena pengguna diminta untuk melakukan *upgraded* dari OVO *Club* menjadi OVO *Premier* yang dimana pengguna diminta untuk datang langsung ke Kios OVO sedangkan di kota Banjarmasin tidak tersedia Kios OVO sehingga pengguna harus melakukan *update* an di kota Malang.<sup>8</sup> Menurut informan kedua, pengguna merasa dirugikan karena pengguna tidak dapat menggunakan fitur yang terdapat pada aplikasi OVO yaitu *transfer* antar bank karena pengguna harus *update* menjadi OVO *Premier* dan syarat dalam melakukan *update* an tersebut pengguna harus datang

---

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, *al-Quran dan Terjemahnya*, hlm. 154.

<sup>8</sup> Ibnu Iahadinur, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Januari 2020

ke Kios OVO sedangkan Kios OVO tidak terdapat di seluruh wilayah Indonesia termasuk di kota Banjarmasin.<sup>9</sup> Menurut informan ketiga, pengguna harus mengganti nomor telepon terlebih dahulu agar dapat melakukan *update* pada *account* OVO dan hal tersebut menyulitkan dan merugikan pengguna.<sup>10</sup>

Dengan perbedaan yang signifikan tersebut, tidak sedikit pengguna aplikasi OVO merasa dirugikan karena pengguna merasa dikelabui karena kurangnya informasi yang diberikan mengenai layanan-layanan dan penggunaan aplikasi. Ketika pengguna melakukan pendaftaran tidak dijelaskan mengenai kategori apakah yang akan di dapatkan bagi pengguna baru OVO. Dari permasalahan ini menunjukkan bahwa pihak OVO tidak memberikan penjelasan yang jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat mengenai sistem dan status keanggotaan melalui aplikasi. Sedangkan aplikasi OVO ini dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga tidak menutup kemungkinan akan ada banyak pengguna yang akan merasakan dirugikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menemukan 2 masalah diantaranya *e-wallet* yang tidak dapat dicairkan merugikan masyarakat dan terdapat unsur penipuan yang dilakukan pihak OVO. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PERLINDUNGAN**

---

<sup>9</sup> Eriana Nadia, Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Januari 2020.

<sup>10</sup> Farah Azaria, Pegawai Swasta, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 21 Juli 2020.

## **KONSUMEN BAGI PENGGUNA APLIKASI OVO DI KOTA BANJARMASIN”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti menetapkan rumusan masalah diantaranya:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap masyarakat pengguna aplikasi OVO di Banjarmasin menurut Undang Undang perlindungan konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap masyarakat pengguna OVO di Banjarmasin menurut hukum Islam?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap masyarakat pengguna aplikasi OVO di Banjarmasin menurut Undang Undang perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap masyarakat pengguna aplikasi OVO di Banjarmasin menurut hukum Islam.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan pengetahuan dan menambah bahan koleksi kepustakaan fakultas Syariah.

##### 2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak yang terkait dengan perlindungan konsumen sesuai dengan hukum Islam. Bagi peneliti, untuk mendapatkan gelar SH (Sarjana Hukum) di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

#### **E. Definisi Operasional**

1. Perlindungan Konsumen dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen.<sup>11</sup>
2. Pengguna OVO adalah masyarakat kota Banjarmasin yang menggunakan aplikasi OVO dan mengalami kerugian atau tindakan wanprestasi oleh fitur yang terdapat pada aplikasi OVO.

---

(1) <sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat

## F. Kajian Pustaka

Dari hasil penelitian, peneliti mengkaji permasalahan ini dari hasil skripsi :

1. Amir Faqih, NIM 13220197, Jurusan Hukum Bisnis UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2018 yang berjudul : *Kajian Uang Elektronik Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Fikin Syafi'iyah*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis produk jasa aplikasi OVO melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen dan juga pandangan Ulama *Syafi'iah*. Untuk hasil penelitian yang ditemukan oleh saudara Amir Faqih produk jasa aplikasi OVO belum sesuai dengan Undang Undang perlindungan konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang baik dan benar terhadap produk dan/ jasa dan menurut Ulama *Syafi'iah* akad yang digunakan aplikasi OVO tidak sah karena pengguna tidak dapat mengambil uang dan saldo pada aplikasi.<sup>12</sup>Perbedaannya pada skripsi peneliti tidak menganalisis mengenai pendapat Ulama *Syafi'iah* terhadap aplikasi OVO, peneliti meneliti tentang bagaimana perlindungan konsumen yang dilakukan aplikasi OVO kepada para

---

<sup>12</sup> Amir Fakih. "Kajian Uang Elektronik Dalam Perpektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Fikih Syafi'iyah (Studi Pada Aplikasi OVO)." Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.

konsumennya menurut Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 dan hukum Islam.

2. Fauziah Kurnianingtyas, NIM C92215157, Jurusan Hukum perdata Islam UIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2019 yang berjudul : *Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 terhadap Jual Beli dengan Cashback Menggunakan OVO Cash di Merchant Rekanan OVO Kota Surabaya*. Penelitian ini berisi tentang bagaimana praktik jual beli dengan Cashback menggunakan OVO Cash di *Merchant* Rekanan OVO Kota Surabaya dan bagaimana analisis hukum Islam serta Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap jual beli dengan cashback menggunakan OVO Cash di *Merchant* rekanan kota Surabaya. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh saudari Fauziah Kurnianingtyas praktik jual beli OVO tidak sesuai dengan hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 karena dalam praktiknya masih ada beberapa konsumen yang tidak memperoleh *cashback* berdasarkan syarat dan ketentuan pihak OVO.<sup>13</sup> Perbedaan pada skripsi peneliti, di mana skripsi tersebut meneliti mengenai Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada *Cashback* terdapat pada aplikasi OVO sedangkan peneliti mengenai wanprestasi yang ada pada aplikasi OVO terhadap pengguna OVO di kota Banjarmasin.

---

<sup>13</sup> Fauziah Kurnianingtyas. "Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Terhadap Jual Beli dengan Cashback menggunakan OVO Cash di Merchant Rekanan OVO Kota Surabaya." Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2019.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan garis besar penyusun laporan yang bertujuan untuk memudahkan jalan pikiran dalam memahami keseluruhan isi laporan. Maka peneliti membagi menjadi V Bab:

Bab I yaitu Pendahuluan yang merupakan gambaran umum tentang permasalahan yang menjadi tulisan dari proposal meliputi: Latar belakang, alasan-alasan yang mendasari peneliti melakukan penelitian. Dilanjutkan dengan rumusan masalah, berisi tentang pertanyaan-pertanyaan peneliti yang peneliti temukan pada hasil akhir penelitian. Selanjutnya adalah tujuan penelitian yaitu maksud dan tujuan peneliti melakukan penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan definisi operasional di dalamnya yang mendefinisikan secara rinci istilah yang digunakan dalam judul skripsi. Berikutnya yang di dalamnya menjelaskan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, dan terakhir adalah sistematika penulisan yang merupakan aturan penulisan dalam penelitian ini.

Bab II yaitu teori yang berfungsi untuk memperjelas teori pokok pembahasan tentang Perlindungan konsumen bagi Pengguna Aplikasi OVO di kota Banjarmasin yang selanjutnya akan menjadi bahan analisis pada Bab IV.

Bab III yaitu metode penelitian yang berfungsi sebagai alat instrumen penggalian data dalam melaksanakan penelitian yang memuat, jenis penelitian, sifat penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta tahapan-tahapan penelitian.

Bab IV merupakan bagian yang berisi laporan hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian di konsultasikan kembali kepada dosen pembimbing sekaligus memohon persetujuan. Apabila sudah disetujui dan dianggap sebagai karya ilmiah yang baik dan layak dalam bentuk skripsi, sehingga siap dimunaqasahkan dihadapan tim penguji skripsi.

Bab V yaitu penutup yang berfungsi untuk menarik suatu simpulan umum dari analisis penelitian dan untuk memajukan kesuaian dengan masalah yang diteliti, yang nantinya untuk membantu para pembaca, mengetahui hasil penelitian secara cepat. Selain memuat kesimpulan, bab ini juga memuat saran-saran yang dirasa perlu untuk meningkatkan hasil yang ingin dicapai.