

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### 1. Informan I

Nama : Ibnu Ilhadinur

Umur : 24 Tahun

Alamat : Jl. Berutung Jaya, Pemurus Dalam, Kec. Banjarmasin Selatan  
Kota Banjarmasin

Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Hasil wawancara

Menurut informan I,informan telah melakukan *upgradeklasifikasi* akun tetapi informan tidak melakukan *upgrade* akun di Kota Banjarmasin, melainkan di Kota Malang dikarenakan tidak tersedianya kios OVO di Kota Banjarmasin.

Tujuan informan sendiri dalam *upgrade* klasifikasi akun dari OVO *Club* menjadi OVO *Premier* yaitu informan ingin melakukan *transfer* saldo dari akun OVO ke Bank. Informan sendiri mengaku merasa kesulitan karena untuk melakukan *upgrade* akun informan diminta untuk datang langsung ke Kios OVO sedangkan di kota Banjarmasin masih belum tersedia kios OVO sehingga informan baru dapat

melakukan *upgrade* akun ketika informan sedang berada di kota Malang.

Informan sendiri sebelumnya sudah mengetahui apa saja perbedaan dari *OVO Club* dan *OVO Premier*. namun informan tidak mengetahui bahwa untuk melakukan *upgrade* akun OVO harus dilakukan langsung di kios OVO karena tidak ada informasi sebelumnya yang memberitahukan bahwa untuk *upgrade* akun harus datang langsung ke kios OVO.<sup>54</sup>

## 2. Informan II

Nama : Eriana Nadia Salsabila

Umur : 22 Tahun

Alamat :Jl. Cendana 2D No. 1

Pekerjaan: Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

### Hasil wawancara

Menurut informan II,informan belum melakukan *upgrade* akun dikarenakan belum tersedianya Kios OVO di kota Banjarmasin yang diminta untuk melakukan *upgrade* klasifikasi akun pengguna OVO diminta untuk datang langsung ke Kios OVO.

---

<sup>54</sup> Ibnu Ilhadinur, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Januari 2020

Dengan tidak dapatnya melakukan *upgrade* informan merasa dirugikan karena informan tidak dapat menggunakan fitur yang terdapat pada aplikasi OVO yaitu transfer antar Bank yang dimana syarat dalam melakukan *update* an tersebut pengguna OVO harus datang ke Kios OVO sedangkan Kios OVO masih belum terdapat di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Kota Banjarmasin.

Sejak awal menggunakan OVO informan mengaku sudah mengetahui apa saja perbedaan-perbedaan dari OVO *Club* dan OVO *Premier*. oleh karena itu mengapa informan tertarik untuk melakukan *upgrade* klasifikasi akun.<sup>55</sup>

### 3. Informan III

Nama : Farah Azaria

Umur : 23 Tahun

Alamat : Jl. Vetran Komplek Gardu Mekar Indah No. 22 RT. 14 RW.  
01 Kelurahan Sungai Lulut Kecamatan Banjarmasin Timur

Pekerjaan :Pegawai Swasta

Hasil wawancara

---

<sup>55</sup> Eriana Nadia, Mahasiswa Fakultas Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Januari 2020

Menurut informan III,informan telah melakukan *upgrade* akun menjadi OVO *Premier* dengan mengganti nomor telepon informan terlebih dahulu sehingga dapat melakukan *update* pada akun OVO.

Disini informan merasa dirugikan karena pada nomor telepon sebelumnya sudah digunakan untuk berbagai macam keperluan seperti *card member*, *social media*, dan lain-lain.

Sebelumnya informan tidak mengetahui apa saja perbedaan yang ada antara OVO *Club* dan OVO *Premier*.<sup>56</sup>

#### 4. Informan IV

Nama : Devy Salsabila

Umur :24 Tahun

Alamat :Jl. Pramuka Komp. Rahayu Pembina IV D RT. 16

Pekerjaan : Pegawai Swasta

Hasil wawancara

Menurut informan IV,informan telah melakukan *upgrade* klasifikasi akun menjadi OVO *Premier*, ketika informan sedang berada di kota Jakarta, tepatnya pada Lippo Mall Kemang.

Selama menggunakan aplikasi OVO, informan merasakan kesulitan ketika informan ingin melakukan *upgrade* akun, karena tidak

---

<sup>56</sup> Farah Azaria, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 20 Juli 2020

tersedianya Kios OVO di kota Banjarmasin sehingga informan baru dapat melakukan *upgrade* akun ketika sedang berada di Jakarta. Selain itu informan juga merasakan kerugian lainnya, yaitu dimana akun OVO informan mengalami *down grade* sehingga kembali menjadi *OVO Club* dikarenakan informan kurang aktif dalam menggunakan aplikasi OVO.

Informan sejak awal telah mengetahui bahwa OVO memiliki dua jenis klasifikasi akun yaitu *OVO Club* dan *OVO Premier*. Sejak awal informan juga telah mengetahui apa saja perbedaan yang terdapat pada *OVO Club* dan *OVO Premier* melalui teman informan yang sebelumnya sudah dahulu menggunakan aplikasi OVO.<sup>57</sup>

#### 5. Informan V

Nama : Wahidah Anshor

Umur :23 tahun

Alamat :Simpang Dharma Budi III no. 114

Pekerjaan : Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Hasil wawancara

Menurut informan V,informan tidak dapat melakukan fitur transfer antar bank dikarenakan belum melakukan *update* menjadi *OVO premier*.

---

<sup>57</sup> Devy Salsabila, Pegawai Swasta, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 20 Juli 2020

Selama menggunakan aplikasi OVO, informan tidak terlalu mengalami kesulitan karena aplikasi OVO termasuk aplikasi yang mudah untuk dioperasikan, kendala yang informan rasakan dalam menggunakan aplikasi OVO karena informan disini karena tidak dapat melakukan *upgrade* akun, karena tidak tersedianya Kios OVO di kota Banjarmasin sehingga informan tidak dapat melakukan *upgrade* akun dan menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada *OVO Premier*.

Sebelumnya informan tidak mengetahui bahwa OVO memiliki dua jenis klasifikasi akun yaitu *OVO Club* dan *OVO Premier*. Informan baru mengetahui OVO memiliki dua kategori akun dan apa saja perbedaan yang terdapat pada *OVO Club* dan *OVO Premier* setelah menggunakan aplikasi OVO.

Disini informan telah melakukan pengaduan kepada pihak OVO melalui *Call Center* OVO namun sudah berbulan-bulan setelah informan melakukan pengaduan informan tidak juga mendapatkan solusi permasalahan yang informan alami setelah melakukan pengaduan tersebut.<sup>58</sup>

## **B. Rekapitulasi Data dalam Bentuk Matrik**

Untuk mempermudah identifikasi data, maka peneliti membuat rekapitulasi data dalam bentuk matriks sebagai berikut:

---

<sup>58</sup>Wahidah Anshor, Mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 7 Juli 2021.

No.	Informan	Gambaran Umum Bentuk Wanprestasi
1.	Informan I	<p>Informan sendiri mengaku merasa kesulitan karena untuk melakukan <i>upgrade</i> akun informan diminta untuk datang langsung ke Kios OVO sedangkan di kota Banjarmasin masih belum tersedia kios OVO sehingga informan baru dapat melakukan <i>upgrade</i> akun ketika informan sedang berada di kota Malang. Tujuan informan sendiri dalam <i>upgrade</i> klasifikasi akun dari OVO <i>Club</i> menjadi OVO <i>Premier</i> yaitu informan ingin melakukan <i>transfer</i> saldo dari akun OVO ke Bank.</p> <p>Informan sendiri sebelumnya sudah mengetahui apa saja perbedaan dari OVO <i>Club</i> dan OVO <i>Premier</i>. namun informan tidak mengetahui bahwa untuk melakukan <i>upgrade</i> akun OVO harus dilakukan langsung di kios OVO karena tidak ada informasi sebelumnya yang memberitahukan bahwa untuk <i>upgrade</i> akun harus datang langsung ke kios OVO.</p>
2.	Informan II	<p>Informan belum melakukan <i>upgrade</i> akun dikarenakan belum tersedianya Kios OVO di kota Banjarmasin yang dimana untuk</p>

		<p>melakukan <i>upgrade</i> klasifikasi akun pengguna OVO diminta untuk datang langsung ke Kios OVO.</p> <p>Informan merasa dirugikan karena tidak dapat menggunakan fitur yang terdapat pada aplikasi OVO yaitu transfer antar Bank.</p> <p>Sejak awal menggunakan OVO informan mengaku sudah mengetahui apa saja perbedaan-perbedaan dari OVO <i>Club</i> dan OVO <i>Premier</i>. oleh karena itu mengapa informan tertarik untuk melakukan <i>upgrade</i> klasifikasi akun</p>
3.	Informan III	<p>Informan telah melakukan <i>upgrade</i> akun menjadi OVO <i>Premier</i> dengan mengganti nomor telepon informan terlebih dahulu sehingga dapat melakukan <i>update</i> pada akun OVO.</p> <p>Informan merasa dirugikan karena pada nomor telepon sebelumnya sudah digunakan untuk berbagai macam keperluan seperti <i>card member</i>, <i>social media</i>, dan lain-lain.</p> <p>Informan sebelumnya tidak mengetahui apa saja perbedaan yang ada antara OVO <i>Club</i> dan OVO <i>Premier</i></p>



4.	Informan IV	<p>Informan merasakan kesulitan ketika informan ingin melakukan <i>upgrade</i> akun, karena tidak tersedianya Kios OVO di kota Banjarmasin sehingga informan baru dapat melakukan <i>upgrade</i> akun ketika sedang berada di Jakarta.</p> <p>Informan juga merasakan kerugian lainnya, yaitu dimana akun OVO informan mengalami <i>down grade</i> sehingga kembali menjadi OVO <i>Club</i> dikarenakan informan kurang aktif dalam menggunakan aplikasi OVO.</p> <p>Informan sejak awal telah mengetahui bahwa OVO memiliki dua jenis klasifikasi akun yaitu OVO <i>Club</i> dan OVO <i>Premier</i>. Sejak awal Informan juga telah mengetahui apa saja perbedaan yang terdapat pada OVO <i>Club</i> dan OVO <i>Premier</i> melalui teman informan yang sebelumnya sudah dahulu menggunakan aplikasi OVO.</p>
5.	Informan V	<p>Informan merasa dirugikan karena tidak dapatnya melakukan <i>upgrade</i> akun, karena tidak tersedianya Kios OVO di kota Banjarmasin.</p> <p>Sebenarnya selama menggunakan aplikasi OVO, informan tidak terlalu</p>

		<p>mengalamikesulitan karena aplikasi OVO termasuk aplikasi yang mudah untuk dioperasikan, kendala yang informan rasakan dalam menggunakan aplikasi OVO, kendala informan di sini karena tidak dapat melakukan <i>upgrade</i> akun sehingga tidak dapat menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada <i>OVO Premier</i>.</p> <p>Sebelumnya, informantidak mengetahui bahwa OVO memiliki dua jenis klasifikasi akun yaitu <i>OVO Club</i> dan <i>OVO Premier</i>. Informan baru mengetahui OVO memiliki dua kategori akun dan apa saja perbedaan yang terdapat pada <i>OVO Club</i> dan <i>OVO Premier</i>setelah menggunakan aplikasi OVO.</p> <p>Informan telah melakukan pengaduan kepada pihak OVO melalui <i>Call Center</i> OVO namun sudah berbulan-bukan setelah informan melakukan pengaduan informan tidak juga mendapatkan solusi permasalahan yang informan alami setelah melakukan pengaduan tersebut.</p>
--	--	--

### **C. Analisis Data**

Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Dan bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Perlindungan konsumen dibutuhkan juga saat konsumen menggunakan layanan aplikasi OVO, dimana pengguna didasarkan pada suatu syarat dan ketentuan atau dapat dikatakan juga berdasarkan suatu perjanjian.

Hak-hak kewajiban pelaku usaha dan konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang Undang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (1) adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Berikut merupakan kunci keberhasilan barang/jasa karena konsumen sendiri pastinya sangat mengutamakan adanya kenyamanan dalam sistem pembayaran dan keamanan, dari itu termasuk juga adanya keselamatan dalam menggunakan sistem pembayaran. Jika hak tersebut terpenuhi maka konsumen akan selalu setia menggunakan barang dan ataupun jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (3) adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dengan adanya hak tersebut konsumen akan terhindar dari kerugian.

Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (4) adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Pelaku usaha harus mendengarkan suara konsumen entah itu pendapat atau pun keluhan konsumen agar barang dan/atau jasa dapat menjadi lebih baik.

Keempatinforman pengguna aplikasi OVO yang mengalami kerugian seperti Eriana Nadia, Ibnu Ilhadinur, Wahidah Anshor dan Devy Salsabilayang tidak dapat melakukan *upgrade OVO premier*karena tidak tersedianya Kios OVO di Kota Banjarmasin.Dikarenakan hal tersebut informan tidak dapat menggunakan seluruh fitur yang terdapat pada aplikasi OVO.

Sedangkan informan kelima, Farah Azaria harus mengganti nomor telepon terlebih dahulu agar dapat melakukan *upgrade OVOClub* menjadi *OVOpremier*agar dapat menikmati fitur-fitur yang ada di aplikasi OVO terlebih fitur transfer antar bank.

Kemudianmenurut peneliti pihak OVO juga masih kurang tanggap dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang dialami oleh pengguna aplikasi OVO di kota Banjarmasinkarena sudah berbulan-bulan terhitung dari informan melapor melalui *call center* OVO dan tidak mendapatkan solusi dari permasalahannya.

Seharusnya pihak OVO lebih memperhatikan kembali kelengkapan informasi penggunaan aplikasi, penanganan pengaduan yang efektif, dan menjamin sistem layanan. Karna akan berdampak pada risiko dan kerugian terhadap kepercayaan masyarakat.

Dalam kasus ini pengguna aplikasi OVO menjadi merasa tidak nyaman dan aman karena tidak adanya kepastian yang jelas mengenai informasi, bagaimana cara apabila mengalami permasalahan dan jangka waktu dalam proses penyelesaian masalah yang telah diajukan. Kemudian dalam kasus ini pengguna juga tidak mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen seperti yang terdapat pada Pasal 4 butir (1) adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan Pasal 4 butir (3) adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Selanjutnya dalam perlindungan konsumen menurut hukum Islam, dalam melakukan kegiatan ekonomi atau bisnis dengan cara yang baik dan benar sangatlah penting. Sebagaimana asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam yaitu, *at-tauhid, istiklaf, al-ihsan, al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta'awun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhinsudah* seharusnya dalam bertransaksi atau dalam suatu perjanjian baik pelaku usaha maupun konsumen harus menjadikan asas-asastersebut sebagai pedoman dalam melakukan transaksi yang dimana melindungi kepentingan para pihak. Selain berimplikasi dalam hubungan dengan sesama manusia, juga dengan Allah SWT. Allah SWT

menganjurkan dalam melakukan usaha harus dengan adil sehingga tidak akan merugikan konsumen. Begitu juga pelaku usaha juga tidak akan dirugikan oleh konsumen. Seperti dalam Qur'an surah al-An'am ayat 152:

وَأَوْفُوا أَسْدَهُ يَبْلُغَ حَتَّى أَحْسَنُ هِيَ بِالنَّبِيِّ إِلَّا الْيَتِيمَ مَالَ تَقْرُبُوا وَلَا  
 وَلَوْ فَاَعْدِلُوا قُلْتُمْ وَإِذَا وَسَعَهَا إِلَّا نَفْسًا نَكَلَّفُ لَا بِالْقِسْطِ وَالْمِيزَانَ الْكَيْلِ  
 تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ بِهِ وَصُكُّكُمْ ذَلِكُمْ أَوْفُوا اللَّهَ وَبِعَهْدِ قُرْبَىٰ ذَا كَانَ

“Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya. Apabila kamu berbicara, bicaralah sejujurnya, sekalipun dia kerabat (mu) dan penuhlah janji Allah. Dia memerintahkan kepadamu agar kamu ingat”.<sup>59</sup>

Dalam kasus ini, pengguna aplikasi OVO tidak mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen, sehingga menurut peneliti hal ini tidak sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam yaitu *al-ihسان*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'awun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Konsep uang elektronik pada aplikasi OVO di Indonesia diharapkan dapat mengimplementasikan nilai-nilai, asas-asas atau prinsip perlindungan konsumen dalam hukum Islam. Agar menciptakan kesejahteraan, serta dapat saling membantu dalam kebaikan.

---

<sup>59</sup> Al-an'am (6): 152.

Lebih utamanya lagi aplikasi OVO dapat memberikan kemaslahatan bersama bagi seluruh umat Islam.<sup>60</sup>

Perlindungan hukum yang seharusnya didapatkan oleh pengguna aplikasi OVO dalam kasus ini, sebagaimana yang telah disebutkan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 hingga pasal 28 dan Pasal 52 huruf e adalah:

1. Mengadukan pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
2. Mendapatkan bantuan oleh pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
3. ganti rugi, dimana pihak OVO langsung mengembalikan saldo OVO pengguna kepada pengguna OVO yang mengalami tindakan wanprestasi.
4. Pihak OVO membantu menyelesaikan permasalahan pengguna, yaitu memberikan perubahan kepada para pengguna yang tidak dapat melakukan *upgrade* kategory dari OVO *Club* menjadi OVO *Premier*
5. Menyediakan kios OVO di kota Banjarmasin

---

<sup>60</sup> Zainil Ghulam, *Implementasi Maqashid Syariah dalam Koperasi Syariah*, Iqtishoduna: Jurnal ekonomi Islam Vol. 5.1, Th. 2016, hlm, 90-112. Melalui [ejournal.iaisyarifuddin.ac.id/](http://ejournal.iaisyarifuddin.ac.id/) akses 25 Januari 2020.