

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis terhadap kasus penambahan biaya dari sisi perlindungan konsumen dan penyelesaian sengkataanya, maka berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang di dapat atas analisis tersebut antara lain sebagai berikut:

1.1. Penambahan biaya dalam transaksi elektronik sebagaimana yang terjadi pada kasus transaksi di toko ikan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mengenakan jumlah yang lebih dari jumlah yang seharusnya dikenakan kepada konsumen atas konsumsi (belanja) yang dilakukannya. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, kegiatan pembebanan biaya tambahan merupakan hal yang dilarang untuk dilakukan oleh penyedia barang dan/atau jasa atau yang sama dengan pelaku usaha. Larangan pemberlakuan penambahan biaya ini telah diatur dalam Pasal 51 ayat (2) PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran yang pada intinya menjelaskan mengenai pembebanan kewajiban kepada penyedia jasa pembayaran oleh Bank Indonesia melalui dibuatnya peraturan tersebut dengan tujuan untuk membatasi tindakan yang dilakukan oleh penyedia barang dan/atau jasa terutama terhadap tindakan yang dianggap merugikan dan/atau tidak sesuai peruntukan dalam pemrosesan transaksi pembayaran. Larangan dalam pasal tersebut memang sekilas tidak terlihat ditujukan untuk mengatur penyedia barang dan/atau jasa melainkan lebih pada mengatur penyedia jasa pembayaran. Namun lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 51 ayat (2) PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran tersebut, dijelaskan secara terperinci mengenai tindakan yang dikategorikan sebagai tindakan yang merugikan yang salah satunya adalah pengenaan biaya tambahan kepada pengguna jasa. Dalam penjelasan pasal tersebut terlihat disebutkan adanya larangan atau pembatasan tindakan penyedia barang dan/atau jasa

salah satunya untuk tidak melakukan pembebanan biaya tambahan (*surcharge*) kepada konsumen sebagai pengguna jasa uang elektronik (OVO). Mengenai larangan tindakan pengenaan biaya tambahan juga kembali ditegaskan dalam Pasal 52 ayat (1) PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran dengan menambahkan penjelasan “atas biaya yang dikenakan oleh PJP kepada penyedia barang dan/atau jasa”. Dalam hal ini walaupun penyedia barang dan/atau jasa sebagai mitra dari penyedia jasa pembayaran yang mendapatkan pembayaran atas hasil transaksi yang menggunakan uang elektronik (OVO) dikenakan potongan atas hasil dana yang didapatnya, seperti dalam bentuk MDR, maka penyedia barang dan/atau jasa tetap tidak dapat mengalihkan potongan dalam bentuk MDR tersebut kepada konsumen atas dasar apapun. Larangan pengalihan pembebanan biaya MDR kepada konsumen juga telah secara tegas dilarang dalam situs resmi OVO. Dalam hal ini berarti jelas, bahwa baik berdasarkan syarat dan ketentuan yang dibuat oleh OVO bagi merchant, termasuk juga berdasarkan peraturan yang ada yaitu dalam Pasal 51 ayat (2), Penjelasan Pasal 51 ayat (2), serta Pasal 52 ayat (1) PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran menegaskan bahwa penambahan biaya, baik atas dasar alasan penggunaan OVO maupun atas dasar alasan pengenaan MDR kepada pelaku usaha tidak dapat dilakukan, karena merupakan hal yang secara tegas telah dilarang.

- 1.2. Perlindungan konsumen terhadap penambahan biaya yang terjadi, sebenarnya telah terjamin melalui dikeluarkannya peraturan-peraturan, baik melalui PBI No. 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia maupun dalam PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran. Walaupun sebenarnya PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran hanya mengatur sebagian mengenai perlindungan konsumen, namun dalam peraturan tersebut prinsip perlindungan konsumen merupakan salah satu prinsip utama yang digunakan, terutama dalam konteks terjadinya kasus penambahan biaya yang sebagaimana menjadi tindakan yang dilarang dilakukan pada PBI

No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran. Salah satu peraturan dalam rangka melaksanakan prinsip perlindungan konsumen tersebut terdapat pada Pasal 51 ayat (1) PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran yang menyebutkan kewajiban penyedia jasa pembayaran untuk senantiasa melakukan edukasi dan pembinaan terhadap penyedia barang dan/atau jasa. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen, termasuk juga untuk mencegah terjadinya tindakan-tindakan yang merugikan dan tidak sesuai peruntukan sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Selain itu, salah satu prinsip utama yang wajib dipenuhi dalam rangka dikeluarkannya PBI No. 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran adalah prinsip perlindungan konsumen yang terlihat diatur dalam bagian menimbang huruf a. Lebih lengkapnya mengenai perlindungan konsumen juga dapat dilihat pada pengaturan di PBI No. 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, yang merupakan peraturan yang secara umum mengatur mengenai perlindungan bagi seluruh konsumen yang memanfaatkan atau menggunakan produk dan/atau jasa yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia atau yang berada di bawah pengawasan Bank Indonesia.

- 1.3. Bila konsumen merasa sangat dirugikan atas tindakan penambahan biaya tersebut kemudian ingin mengajukan aduan atau laporan, maka yang pertama dan utama konsumen dapat mengajukan aduan atau laporan atas adanya penambahan biaya di luar jumlah yang dibelanjakannya kepada penyedia barang dan/atau jasa sebagai pelaku usaha yang menerima pembayaran atas pembayaran menggunakan uang elektronik OVO yang dilakukan oleh konsumen atau pengguna jasa. Bilamana penyedia barang dan/atau jasa tidak menanggapi aduan atau laporan tersebut, konsumen kemudian dapat mengajukan atau meneruskan aduan atau laporan tersebut kepada OVO sebagai penyedia jasa pembayaran yang berwenang sebagai pengawas dari penyedia barang dan/atau jasa yang menggunakan jasa dari OVO. Dalam hal ini berdasarkan Pasal 35 ayat (1) PBI No.

22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, penyelenggara diwajibkan untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Namun dalam hal ini, bila konsumen tidak setuju atau tidak menyepakati hasil penyelesaian sengketa dengan OVO selaku penyedia jasa pembayaran, konsumen dapat memilih untuk mengajukan kembali aduan atau laporan langsung ke Bank Indonesia atau kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa, sebagaimana disebutkan pada Pasal 44 ayat (1) PBI No. 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Dalam hal PBI No. 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia tidak mengatur mengenai badan penyelesaian sengketa atau BPSK, maka melalui isi pasal tersebut masih terbuka kemungkinan penyelesaian sengketa dilakukan melalui BPSK yang prosesnya didasarkan kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan dalam BAB XI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur secara rinci mengenai BPSK. Dalam kasus tersebut juga yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir sehingga sangat memungkinkan untuk menggunakan UUPK sebagai dasar penyelesaian sengketa yang terjadi.

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil penulisan dan analisis dalam penulisan ini, berikut merupakan saran sebagai upaya untuk menanggulangi terjadinya kembali kasus penambahan biaya atas transaksi yang menggunakan uang elektronik:

- 1.1. Bank Indonesia bersama dengan penyedia jasa pembayaran harus senantiasa secara berkala melakukan pengawasan atas kegiatan yang dilakukan baik oleh penyedia jasa pembayaran (OVO) maupun oleh penyedia barang dan/atau jasa/pelaku usaha. Dalam hal ini Bank Indonesia dapat juga menerbitkan daftar hitam bagi pelaku usaha terhadap tindakan yang dilanggar olehnya atas aduan atau laporan yang diajukan oleh konsumen.

- 1.2. OVO sebagai penyedia jasa pembayaran dalam memilih dan menyetujui kemitraan penyedia barang dan/atau jasa yang akan menggunakan dan mendapatkan dana hasil usahanya dari OVO, perlu secara baik melihat latar belakang objek (usaha dan pelaku usahanya) yang diajukan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pengecekan pelaku usaha dengan melihat apakah pelaku usaha tersebut pernah dan/atau masuk ke daftar hitam yang dimiliki, baik oleh Bank Indonesia maupun oleh penyedia jasa pembayaran lain, mengingat OVO dapat melakukan tukar menukar informasi dengan penyedia jasa pembayaran lainnya. Sehingga memperkecil juga kemungkinan untuk terjadinya tindakan-tindakan yang dilarang sebagaimana disebutkan dalam PBI.
  
- 1.3. *Merchant* OVO perlu memperhatikan dan mematuhi tiap isi dari syarat dan ketentuan yang hendak atau telah disetujuinya di awal pada saat berniat untuk melakukan kerja sama dengan OVO atau penyedia jasa pembayaran lainnya. Termasuk juga perlu untuk memperhatikan sanksi-sanksi yang akan dijatuhkan bilamana melakukan pelanggaran atas tindakan yang dilarang dilakukan dalam perjanjian.
  
- 1.4. Konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha (baik sebagai konsumen toko maupun pengguna jasa OVO) perlu secara aktif menyuarkan tindakan-tindakan merugikan yang dilakukan pelaku usaha terhadapnya dengan cara mengajukan aduan atau laporan sesuai prosedur yang tersedia. Hal ini perlu dilakukan untuk mengurangi adanya tindakan-tindakan merugikan konsumen atau tindakan lainnya yang tidak didasarkan dengan itikad baik oleh pelaku usaha dalam rangka menerapkan prinsip perlindungan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Johannes Gunawan, et.al., Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, 2021

Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram *University Press*, Nusa Tenggara Barat, 2020

### Jurnal

Edric Benedict, Aktivitas Public Relations Pada OVO (PT Visionet Internasional), Universitas Multimedia Nusantara, 2019

Rebekka Dosma, Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, *Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. I, No. 2, 2013

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengaka Konsumen

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/8/PADG/2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/19/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code*

### Internet

<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>

<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx#floating-1>

[https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI\\_230621.aspx#:~:text=Pengaturan%20dalam%20PBI%20PJP%20ini,%20Fatau%20informasi%2C%20serta%20pengawasan](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI_230621.aspx#:~:text=Pengaturan%20dalam%20PBI%20PJP%20ini,%20Fatau%20informasi%2C%20serta%20pengawasan)

[https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_155613\\_Dkom.aspx#:~:text=Sesuai%20amanat%20Undang%20Dundang%20Nomor,Indonesia%20kepada%20Otoritas%20Jasa%20Keuangan](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_155613_Dkom.aspx#:~:text=Sesuai%20amanat%20Undang%20Dundang%20Nomor,Indonesia%20kepada%20Otoritas%20Jasa%20Keuangan)

<https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/profil/default.aspx>

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220628115548-37-350996/peta-kompetisi-dompem-digital-indonesia-siapa-lebih-unggul>

<https://katadata.co.id/agustiyanti/finansial/6196208b2c358/bi-perpanjang-tarif-gris-0-untuk-usaha-mikro-hingga-juni-2022>

<https://www.ovo.id/about>

<https://www.ovo.id/faqmerchant>

<https://www.ovo.id/merchanttermscondition>

<https://www.ovo.id/partnership>

<https://www.ovo.id/syarat-ketentuan>

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Glosarium?search=privity+of+contract>

### **Sumber Lainnya**

Dokumen *Frequently Asked Questions* Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia