

BAB V

PEMBAHASAN

A. Sistem Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash Pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri

1. Sistem Pembayaran Go-Pay

Dalam Go-Jek terdapat sistem Go-Jek Kredit yaitu sebuah sistem pembayaran online yang disediakan oleh Go-Jek bagi konsumen yang tidak menghendaki pembayaran secara tunai, sebut saja Go-Pay. Setiap customer bisa menggunakannya yaitu dengan cara terlebih dahulu harus melakukan Top-Up yaitu proses pengisian saldo di akun Go-Pay nya. Tata cara Top-Up nya pun juga ada berbagai cara, bisa melalui driver langsung, alfamart, indomaret, atau bisa melalui bank. Tetapi kebanyakan customer lebih memilih untuk Top-Up melalui driver karena tidak dikenakan pajak dan lebih cepat. Untuk minimal Top-Up 25.000, maksimal 1.000.000.

Go-Pay adalah dompet *virtual* untuk menyimpan Gojek *Credit* yang digunakan untuk membayar berbagai transaksi yang terdapat di aplikasi Go-Jek. Selain kemudahan *top-up* saldo Go-Pay melalui 17 Bank dan pengemudi Go-Jek, diskon serta *free delivery*, terdapat juga layanan transfer tanpa biaya untuk sesama pelanggan Go-Pay dan layanan tarik tunai pada sistem pembayaran Go-Pay untuk memudahkan para pelanggannya. Perusahaan Go-Jek juga merilis layanan *Go-Points* yang merupakan program loyalti berupa token yang diperoleh pelanggan dari setiap transaksi

dengan menggunakan Go-Pay. Dengan *mini-game* “swipe” koin ini, pelanggan *Go-Pay* memperoleh *voucher* yang dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah yang tersedia di aplikasi Go-Jek.¹⁴³

Go-Pay saat ini sudah bekerjasama dengan bank-bank di Indonesia. Cara melakukan Top-Upsaat ini cukup mudah yaitu dapat melalui ATM, *internet banking*, *mobile banking* dan juga pengendara Go-Jek. Layanan ini menjadi sebuah solusi dimana ketika konsumen tidak membawa uang tunai dan juga malas untuk bertransaksi menggunakan uang tunai.¹⁴⁴

Seperti keterangan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak driver dan customer bahwa pengertian Go-Pay yaitu uang digital yang digunakan dalam Go-Jek untuk pembayaran disetiap transaksinya, kemudian untuk sistem pembayarannya customer harus terlebih dahulu melakukan Top-Up bisa melalui driver langsung, alfamart, indomaret atau melalui bank. Hal ini sudah sesuai dengan penjelasan di dalam teori terkait dengan sistem Go-Pay tersebut.

2. Sistem Pembayaran Cash

Sistem pembayaran secara tunai pasti sudah tidak asing lagi bagi semua kalangan. Karena pada dasarnya pada setiap transaksi semua orang menggunakan pembayaran secara tunai, yaitu langsung dibayarkan di

¹⁴³Putri Inayah, Mutia, and Megawati Megawati. "Analisis Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go-Pay Pada Aplikasi Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Mdp).", hlm.2

¹⁴⁴Muhammad Iqbal Mubarok, “*Minat Untuk Menggunakan Go-Pay Pada Layanan Go-Ride*”, Skripsi (Diponegoro: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017) dalam http://eprints.undip.ac.id/54698/1/01_MUBAROK.pd, diakses pada tanggal 21 Agustus 2018 pukul 16.00 WIB

tempat menggunakan uang tunai. Di dalam Go-Jek ini pun juga masih banyak customer yang menggunakan pembayaran secara cash atau tunai.

Alat pembayaran yang biasa digunakan dalam pembayaran cash/tunai adalah uang kertas dan uang logam. Uang kertas dan uang logam termasuk dalam uang kartal. Uang kartal masih berperan penting dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam transaksi yang nilainya kecil.¹⁴⁵ Pembayaran tunai atau yang biasa disebut dengan pembayaran cash, merupakan pembayaran atas harga barang atau jasa secara tunai, dimana pihak pembeli menyerahkan uang sebagai bukti pembayaran sebesar harga barang yang dibeli bersamaan dengan surat pesanan. Pembayaran tunai ini biasanya dilakukan dengan menggunakan uang tunai. Instrumen pembayaran tunai adalah uang kartal yang terdiri dari uang kertas dan uang logam.¹⁴⁶

Berdasarkan dari penjelasan di atas kesimpulannya adalah bahwa sistem cash pada Go-Pay yaitu sistem pembayaran secara tunai langsung dibayar ditempat, sudah sesuai dengan teori bahwa pembayaran cash merupakan pembayaran atas harga barang atau jasa secara tunai, dimana pihak pembeli menyerahkan uang sebagai bukti pembayaran sebesar harga barang yang dibeli bersamaan dengan surat pesanan. Pembayaran tunai ini biasanya dilakukan dengan menggunakan uang tunai.

¹⁴⁵Ramadani, Laila. "Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa." *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan* Vol. 8 No. 1 (2016): 1-8, hlm:3

¹⁴⁶Diakses melalui <https://www.scribd.com/doc/295591639/Sistem-Pembayaran-Tunai>, pada Hari Rabu, 17 Oktober 2018, pukul 14.20

B. Signifikansi Perbedaan dalam Transaksi Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash Pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri

Customer lebih sering memakai sistem pembayaran Go-Pay, karena lebih mudah, ada potongan harga dan pastinya lebih murah. Sistem Go-Pay juga lebih memudahkan dalam bertransaksi terutama untuk customer. Selain untuk bertransaksi di Go-Jek, saldo Go-Pay juga bisa digunakan untuk bertransaksi di resto yang sudah bekerja sama dengan Go-Jek. Letak perbedaan yang sangat signifikan pada Go-Pay dan cash adalah go-pay memakai uang digital, kalau cash memakai uang tunai langsung. Kemudian Go-Pay itu menguntungkan customer karena lebih murah dan cash lebih mahal. Untuk segi keefektifannya, lebih efektif cash, karena hasil pembayarannya bisa langsung diterima oleh si pihak driver. Kemudian kalau dari segi customer lebih efektif cash karena bisa dibayarkan langsung tidak ada tanggungan, kalau go-pay terkadang saldonya habis maka pihak driver harus menunggu dulu. Tapi Go-Pay juga ada sisi efektifnya yaitu pada saat customer tidak mempunyai uang cash maka bisa menggunakan uang simpanan/saldo dalam Go-Pay.

Resiko pada Layanan Go-Pay terhadap Driver pasti ada, terutama pada pihak si driver, jika ada kendala teknis seperti ada permasalahan pada kendaraan maka pihak driver yang menyelesaikannya sendiri. Kalau resiko dari pihak customer yaitu misalkan kebetulan saldo habis dan tidak cukup untuk membayar, maka secara tidak langsung harus berhutang dulu sama driver karena belum bisa membayar di hari itu juga. Kelebihan dari cash bagi seorang

driver adalah kalau cash bisa menerima uang tunai langsung, jadi misalkan sewaktu-waktu membutuhkan uang sudah pegang. Kekurangannya kalau misalkan membayarnya memakai uang lebih dan tidak ada kembalian maka itu yang membingungkan. Kemudian untuk pihak customer kelebihan bisa langsung membayar, kemudian transparan juga sistem pembayarannya dan jumlah ongkosnya. Jadi dari pihak driver maupun customer ama-sama tahu. Keuntungan Go-Pay itu sendiri terutama untuk customer yaitu pasti lebih murah, dapat point kemudian bisa ditukarkan dengan voucher. Banyak jenis voucher seperti voucher makanan, minuman, jalan-jalan dan yang lainnya. Kemudian banyak promo, ada potongan harga.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Signifikansi Perbedaan dalam Transaksi Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash sudah sangat jelas, baik dari kelebihan dan kekurangan masing-masing. Perbedaan yang paling terlihat adalah perbedaan harganya, kalau menggunakan Go-Pay lebih murah sedangkan jika menggunakan cash lebih mahal. Kemudian dari segi keefektifan juga berbeda, kebanyakan dari pihak driver maupun customer mereka mengaku lebih efektif menggunakan cash karena uang bisa langsung dibayarkan ditempat secara tunai dan langsung bisa di terima oleh pihak driver. Kemudian untuk customer sendiri mereka lebih banyak yang menggunakan Go-Pay karena lebih murah.

C. Signifikansi Perbedaan dalam Transaksi Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash Pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri ditinjau dari Hukum Konvensional

1. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Customer lebih sering memakai sistem pembayaran Go-Pay, karena lebih mudah, ada potongan harga dan pastinya lebih murah. Sistem Go-Pay juga lebih memudahkan dalam bertransaksi terutama untuk customer. Kemudian Go-Pay itu menguntungkan customer karena lebih murah dan cash lebih mahal. Untuk segi keefektifannya, lebih efektif cash, karena hasil pembayarannya bisa langsung diterima oleh si pihak driver. Tapi Go-Pay juga ada sisi efektifnya yaitu pada saat customer tidak mempunyai uang cash maka bisa menggunakan uang simpanan/saldo dalam Go-Pay.

Resiko pada Layanan Go-Pay terhadap Driver pasti ada, terutama pada pihak si driver, jika ada kendala teknis seperti ada permasalahan pada kendaraan maka pihak driver yang menyelesaikannya sendiri. Kalau resiko dari pihak customer yaitu misalkan kebetulan saldo habis dan tidak cukup untuk membayar, maka secara tidak langsung harus berhutang dulu sama driver karena belum bisa membayar di hari itu juga. Keuntungan Go-Pay itu sendiri terutama untuk customer yaitu pasti lebih murah, dapat point kemudian bisa ditukarkan dengan voucher. Banyak jenis voucher seperti voucher makanan, minuman, jalan-jalan dan yang lainnya. Kemudian banyak promo, ada potongan harga.

Berdasarkan teori yang ada pada BAB II menurut UU ITE Pasal 20, 21, 22 dan 23 terdapat perbedaan yang signifikan terhadap pembayaran Go-Pay dan cash.

Lebih lanjut dalam Pasal 20 ditentukan:

- 1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.
- 2) Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik tersebut harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.

Dalam penjelasannya Pasal 20 dijelaskan bahwa Transaksi Elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara para pihak yang dapat berupa, antara lain pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (personal identification number/PIN) atau sandi lewat (password).

Selain itu, dalam Pasal 21 juga dijelaskan bahwa Pengirim atau Penerima dapat melakukan Transaksi Elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen Elektronik. Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik jika dilakukan sendiri, maka menjadi tanggungjawab para pihak yang bertransaksi. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, maka menjadi tanggung jawab pemberi kuasa, atau jika dilakukan melalui Agen Elektronik, maka menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa,

kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagalberoperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

Selanjutnya dalam Pasal 22 UU ITE juga di jelaskan bahwa Penyelenggara Agen Elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada Agen Elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunanya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi. Lalu, dalam penjelasan Pasal 23 dijelaskan bahwa: Yang dimaksud dengan “fitur” adalah fasilitas yang memberikan kesempatan kepada pengguna Agen Elektronik untuk melakukan perubahan atas informasi yang disampaikan, misalnya fasilitas pembatalan (cancel), edit, dan konfirmasi ulang.

Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik

a. COD (cash on delivery)

COD atau pembayaran di tempat. Metode pembayaran ini hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang dia memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat;

b. Transfer Bank

Transfer Bank, jika memilih untuk membayar melalui transfer, dapat mentransferkan uang ke rekening penjual. Pembeli mentransfer (transfer dapat dilakukan dengan cara setor tunai, transfer via ATM atau melalui klikbca) jumlah yang di order paling lama 3 hari setelah melakukan transaksi dan mengirimkan bukti transfer via email atau melalui faks, setelah dana yang ditransfer masuk dan bukti transfer diterima sanur, barang yang dipesan segera dikirimkan.

c. Sistem Debit

Sistem ini mengharuskan konsumen terlebih dahulu mempunyai rekening disuatu bank. Apabila ia akan melakukan suatu pembayaran maka pembayaran itu akan diambil dari rekening tersebut dengan cara di debit.

d. Kartu Kredit

Kartu Kredit atau Credit Card adalah uang plastik yang diterbitkan oleh suatu institusi yang memungkinkan pemegang kartu untuk memperoleh kredit atas transaksi yang dilakukannya dan pembayarannya dapat dilakukan secara angsuran dengan membayar sejumlah bunga (finance charge) atau sekaligus pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah hanya akan dikenai iuran tahunan yang besarnya ditetapkan oleh pihak bank.

e. Uang digital (e-money) “Tunai” atau “electronic”cash”/digital cash.¹⁴⁷

Berdasarkan penjelasan pasal di atas dapat penulis simpulkan bahwa sistem pembayaran Go-Pay dan cash pada jasa transportasi online Go-Jek yang ada di kota Kediri ditinjau dari UU ITE terdapat perbedaan, yakni dalam sistem Go-Pay menggunakan fitur/aplikasi sedangkan dalam sistem pembyaran cash tidak menggunakannya.

2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perbedaan lain yang terdapat dalam sistem Go-Pay dan cash adalah juga terdapat pada permasalahan yang terjadi, permasalahan dalam transaksi Go-Pay pasti ada baik dari pihak driver maupun customer. Untuk pihak driver permasalahan yang terjadi adalah ketika pada saat menerima orderan ternyata ada juga driver yang nakal, dalam artian driver nakal yaitu misal dapat orderan terus driver menjemput penumpang, tapi tanpa penumpang itu naik bisa. Jadi misalnya alamat penjemputan customer di jalan A, di aplikasi driver sudah perjalanan, tapi sebenarnya tidak ke tujuan, tapi uang sudah masuk saldo otomatis. Tujuannya ke jalan A, driver ke jalan A tapi tanpa ngangkut penumpang, sedangkan ongkos Go-Pay nya sudah masuk ke saldo driver, selesai. Tapi di sisi lain customer bisa melakukan komplain ke pihak kantor Go-Jek pasti langsung ditanggapi.

Hal tersebut tentu sangat merugikan pihak customer, karena saldonya pasti berkurang sedangkan customer tidak mendapatkan yang seharusnya

¹⁴⁷Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*,(Bandung: Nusa Media, 2017),hlm.58-78

didapatkan, tidak memperoleh haknya sebagai pengguna jasa. Hal ini tentu bertentangan dengan UUPK Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dan karena customer tidak memperoleh haknya sebagai konsumen maka ini juga bertentangan dengan hak-hak konsumen yang sebagaimana sudah dijelaskan dalam UUPK yaitu, Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tidak terpenuhi karena pasti merasa di curangi, Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan tidak terpenuhi karena tidak mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tidak terpenuhi karena customer tidak mendapatkan informasi yang jelas dan jujur. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, ini juga tidak terpenuhi karena customer tidak dilayani secara benar dan jujur.¹⁴⁸

Kemudian untuk permasalahan yang terjadi pada pihak customer adalah pada saat customer misalkan memesan pesanan Go-Food dan saldo di customer tidak mencukupi untuk membayar, maka pihak driver harus membayar terlebih dahulu memakai saldo/uang si driver tersebut, jika misalnya pesanan tersebut tergolong mahal dan tidak semua driver

¹⁴⁸Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, hlm.98-101

mempunyai saldo/uang yang cukup untuk membayar, maka si pihak driver sendiri yang akan kesulitan. Kemudian jika ada kendala teknis seperti ada permasalahan pada kendaraan maka pihak driver sendiri yang menanggungnya. Hal ini tentunya bertentangan dengan UUPK bahwa kewajiban konsumen tidak terlaksana terkait dengan kewajiban konsumen untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, seharusnya kalau pihak customer akan memesan sesuatu yang sekiranya harga nominalnya besar seharusnya dia mengetahui isi saldonya dan bisa memperkirakan bahwa saldonya tersebut sudah mencukupi atau belum. Sehingga kewajiban konsumen yaitu beritikad baik dalam melakukan transaksi terpenuhi.

3. Hukum Perdata

Transaksi pembayaran dalam Go-Pay termasuk dalam transaksi e-commerce, media yang digunakan adalah media elektronik atau internet. Sehingga kesepakatan ataupun kontrak yang tercipta adalah melalui online. Kemudian, hampir sama pula dengan kontrak jual beli konvensional, kontrak jual beli e-commerce tersebut juga terdiri dari penawaran dan penerimaan. Sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak yang lainnya. Tentang perjanjian jual beli, dianggap sudah berlangsung antara pihak penjual dan pembeli, apabila mereka telah menyetujui dan bersepakat tentang keadaan benda dan harga barang tersebut, sekalipun barangnya

belum diserahkan dan harganya belum dibayarkan (Pasal 1458 KUHPerdata).¹⁴⁹

D. Signifikansi Perbedaan dalam Transaksi Pembayaran dengan Menggunakan Sistem Go-Pay dan Cash Pada Jasa Transportasi Online Go-Jek di Kota Kediri ditinjau dari Hukum Islam

Berdasarkan hasil penelitian penulis telah memenuhi rukun dan syarat Ijarah. Syarat dan rukunnya yaitu:

Rukun Ijarah :

1. 'aqaid, yaitu mu'jir (orang yang menyewakan) dan musta'jir (orang yang menyewa)
2. Shighat, yaitu ijab dan qabul
3. Ujah (uang sewa atau upah), dan
4. Manfaat, baik manfaat dari suatu barang yang disewa atau jasa dan tenaga dari orang yang bekerja.

Syarat Ijarah :

1. Syarat terjadinya akad (syarat in'iqad)
2. Syarat nafadz (berlangsungnya akad)
3. Syarat sahnya akad
4. Syarat mengikatnya akad

Syarat sah Ijarah :

1. Kedua orang yang berakad harus baligh dan berakal.

¹⁴⁹Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*,(Bandung: Nusa Media, 2017),hlm.41-42

2. Menyatakan kerelaannya untuk melakukan akad ijarah.
3. Manfaat yang menjadi objek ijarah harus diketahui secara sempurna.
4. Objek ijarah boleh diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak bercacat.
5. Manfaat dari objek yang di ijarahkan harus yang dibolehkan agama, maka tidak boleh ijarah terhadap maksiat. Seperti mempekerjakan seseorang untuk mengajarkan ilmu sihir atau mengupah orang untuk membunuh orang lain.
6. Upah/sewa dalam akad harus jelas dan sesuatu yang berharga atau dapat dihargai dengan uang sesuai dengan adat kebiasaan setempat.¹⁵⁰

Kemudian berdasarkan sistematika Go-Pay yang dijalankan oleh perusahaan Go-Jek adalah sebagai berikut:

1. Pihak yang bertransaksi dalam aplikasi Go-Jek adalah customer dan perusahaan (dalam hal ini adalah Go-Jek)
2. Customer tidak memiliki rekening dalam arti rekening bank, nasabah hanya memiliki rekening di aplikasi Go-Jek. Mirip dengan deposit e-money.
3. Customer bertransaksi langsung dengan Go-Jek dengan mendeposit sejumlah dana tertentu di Go-Pay untuk pembayaran atas jasa Go-Jek yang akan dimanfaatkannya.
4. Go-Jek memberikan discount tertentu kepada customer sebagai pengguna Go-Pay.

¹⁵⁰Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*,(Jakarta: Amzah, 2015),hlm..321

Berdasarkan gambaran tersebut, maka bisa diidentifikasi bahwa substansi transaksinya adalah jual beli jasa untuk manfaat yang akan diserahkan terimakan dengan discount tertentu bagi pengguna. Substansi akad Go-Pay bukan utang/pinjaman, tetapi jual beli jasa. Deposit itu sebagai upah yang dibayarkan di muka. Juga customer tidak bermuamalah dengan bank tetapi dengan pihak Go-Jek seperti halnya e-money.

Dengan demikian, berdasarkan syarat dan rukun ijarah kemudian juga berdasarkan sistem Go-Pay, dapat disimpulkan bahwa skema Go-Pay ini masuk dalam kategori ijarah maushufah fi dzimmah, dimana pelanggan adalah pihak ajir (penyewa/pengupah) dan GoJek adalah pihak muajir (yang disewa/dipekerjakan) dimana deposit Top-Up adalah bentuk pembayaran ujarah dimuka. Ujarah (fee) dibayar dimuka, manfaat dibayar setelahnya. Karena akadnya ijarah maushufah fi dzimmah, kebijakan pemberian discount merupakan hak pihak yang menyewakan jasa (Go-Jek) untuk sebagai pemberian yang di bolehkan oleh syara'.