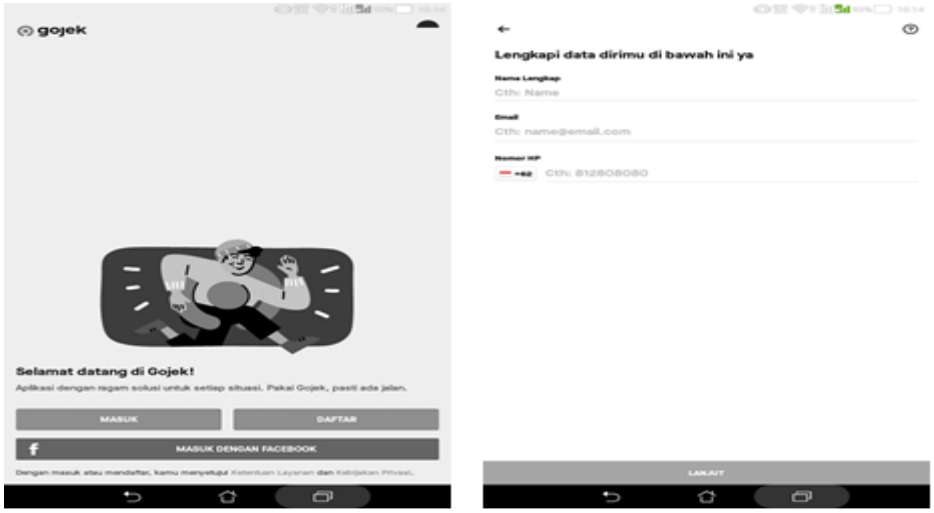
BAB III

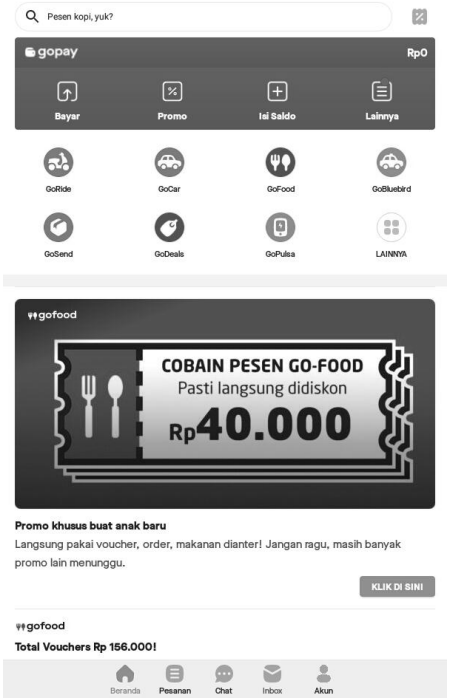
MEKANISME KERJA GOPAY DAN LINKAJA

A. MEKANISME KERJA GOPAY

Cara kerja atau penggunaan gopay sebagai alat pembayaran, tidak lepas dari aplikasi *smartphone*, karena untuk menikmati layanan *payment* yang ada dalam aplikasi gojek, pengguna diwajibkan memasang aplikasi gojek pada *smartphone.* Hal yang harus dilakukan oleh calon pengguna untuk menikmati fitur *payment* yang ada pada platform gojek adalah, pertama-tama calon pengguna harus men*download* aplikasi gojek terlebih dahulu di *playstore* bagi pengguna *smartphone* android, setelah terinstal, pengguna diharuskan mendaftar akun agar dapat menggunakan fitur-fitur dari gojek.



Gambar 4:Gambar 4: Halaman registrasi



Gambar 5: Tampilan awal gopay

Setelah melakukan registrasi, maka pengguna sudah dapat menggunakan fasilitas yang ada didalam aplikasi gojek, salah satunya adalah untuk berbelanja kebutuhan secara *offline* maupun *online*. Namun sebelum menggunakannya, pengguna harus melakukan *topup* saldo terlebih dahulu. Untuk melakukan *topup*, pengguna dapat melakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. Transfer saldo via Driver

   Untuk *topup* saldo melalui driver gojek, hal yang harus dilakukan adalah dengan memberikan sejumlah nominal uang tunai yang dikehendaki kepada driver gojek untuk mendapatkan sejumlah saldo pada akun pengguna, dan ini tidak dikenakan biaya jasa, alias gratis.

2. Alfamart

Melakukan pengisian atau *topup* saldo pada akun gojek, juga dapat dilakukan melalui Alfamart, dengan cara memberitahukan maksud dan tujuan kepada kasir Alfamart, kemudian kasir akan meminta pengguna menyebutkan nomor *handphone* yang digunakan untuk melakukan pendaftaran diawal penggunaan aplikasi gojek dan menyebutkan serta memberikan sejumlah nominal uang tunai yang dikehendaki kepada kasir untuk diisi saldo di akun gojek pengguna. Pengisian saldo melalui Alfamart akan dikenakan biaya administrasi.

3. ATM

ATM atau anjungan tunai mandiri juga dapat digunakan sebagai media isi saldo oleh pengguna aplikasi gojek. Selain ATM dari berbagai Bank yang bekerjasama dengan gojek, fasilitas lain dari perbankan yang dapat digunakan untuk mengisi saldo gojek adalah mobile banking, internet banking, sms banking dan fasilitas-fasilitas yang lain dari bank-bank yang bekerjasama. Tentu metode pengisian yang digunakan oleh bank-bank tersebut juga ada sedikit perbedaan.[1]

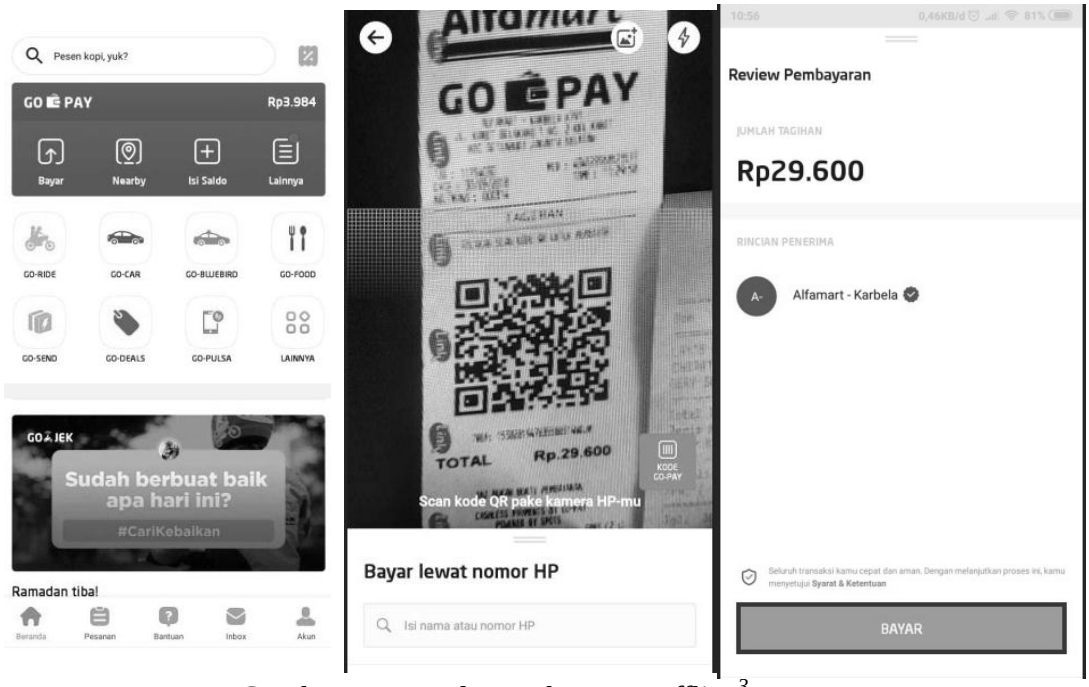
Cara menggunakan gopay untuk membayar di toko *online* melalui komputer desktop maupun *offline* ada sedikit perbedaan, dan perbedaan tersebut ada pada perangkat elektronik yang

[1] https://www.gojek.com/gopay/cara-top-up/, diakses tanggal 7 Agustus 2019

digunakan. Jika gopay digunakan untuk berbelanja *online* via computer desktop pada *merchant* atau toko *online* yang bekerjasama, maka pengguna gopay akan diberikan metode pembayaran melalui gopay pada halaman pembayaran yang tersedia di toko *online* tersebut, namun jika pengguna menggunakan gopay sebagai pembayaran via toko *offline*, mini market ataupun warung makan yang bekerjasama, cara pembayaran yang dilakukan adalah dengan *scan Qr (Quick Response) code* yang ada di kasir toko, sebagaimana berikut:

Gambar 6: Metode pembayaran toko *online* via laptop[2]

[2] https://blaxfootwear.com/cara-bayar-menggunakan-go-pay/, diakses 8 Agustus 2019



Gambar 7: Metode Pembayaran *offline*[3]

B. Kebijakan

Dalam penggunaan fasilitas gopay, perusahaan gojek telah mengatur syarat dan ketentuan, juga aturan yang harus dipenuhi pengguna dan perusahaan itu sendiri, syarat dan ketentuan tersebut meliputi aturan yang mengatur tentang:

1) Lingkup berlakunya syarat dan ketentuan untuk pengguna

   Lingkup pengguna dalam ketentuan ini adalah para pengguna gopay baik pengguna perseorangan maupun bagi mitra gopay

2) Registrasi akun

   Registrasi atau pendaftaran akun gopay mensyaratkan adanya pengisian informasi data diri yang valid, akurat, dan terbaru tentang diri pengguna, seperti nama, email, dan nomor

[3] https://www.mastekno.com/id/cara-membayar-di-alfamart-dengan-go-pay/, diakses tanggal 8 Agustus 2019

handphone. Didalam syarat dan ketentuan yang buat, pada sub pendaftaran, perusahaan juga meminta pengguna untuk membuat PIN atau *password* dan menekankan untuk tidak memberikan PIN atau *password* tersebut kepada pihak lain. Dan perusahaan akan mengirimkan kode verifikasi untuk memastikan penggunaan akun ada pada orang yang berhak. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan akun dan saldo pengguna.

3) Persetujuan pengguna

Pada poin ini perusahaan memastikan bahwa pengguna adalah individu yang telah berumur 21 tahun ataupun yang telah menikah. Apabila calon pengguna adalah orang dibawah usia tersebut, ataupun yang tidak memenuhi syarat pengguna aplikasi, maka pengguna menyatakan diri bahwa aktifitas penggunaan aplikasi telah mendapat persetujuan dari orang tua.

4) Penggunaan

Dalam sub penggunaan, terdapat aturan yang mengatur tentang penggunaan gopay sebagai alat pembayaran untuk pembeli dan pihak ketiga, dalam hal ini adalah mitra ataupun *merchant* yang bekerjasama dengan gopay.

5) Keamanan

Untuk menjaga keamanan penggunaan akun gopay, perusahaan telah mengatur keamanan akun dengan meminta pengguna untuk membuat PIN atau nomor identitas pribadi. PIN ini akan digunakan saat pengguna melakukan pembayaran. Pada sub aturan ini juga diatur mengenai pemblokiran akun, ataupun penutupan akun dan penolakan transaksi, hal ini dibuat untuk memberikan keamanan terhadap akun pengguna gopay.

6) Tanggung jawab

Pada sub ini tanggung jawab diklasifikasi menjadi 2, untuk pengguna dan untuk perusahaan. Untuk tanggung jawab bagi pengguna adalah, mengamankan nomor ponsel yang didaftarkan oleh pengguna agar tidak disalah gunakan pihak yang tidak berwenang, kode PIN menjadi rahasia bagi pengguna, dan jika hal-hal tersebut tidak di indahkan ataupun ada unsur kerugian yang ditimbulkan dari keteledoran pengguna, maka pihak perusahaan tidak bertanggung jawab atas hal tersebut.

Sedangkan tanggung jawab perusahaan adalah kerugian langsung, yakni kerugian jumlah senyata yang dibayarkan, yang timbul atau sehubungan dengan penggunaan akun gopay, yang dapat dibuktikan terjadi karena kesalahan perusahaan atau pelanggaran yang dilakukan perusahaan. Dan perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung dan immaterial,

termasuk adanya biaya, bunga, kerusakan atau kerugian dalam bentuk atau jenis apapun, termasuk cidera pribadi, tekanan emosional dan hilangnya data, barang, pendapatan, laba, penggunaan atau keuntungan ekonomis lainnya yang dialami oleh pengguna pribadi maupun dialami pihak ketiga.

7) Keadaan kahar *(force majeure)*

Dalam aturan mengenai keadaan kahar atau *force majeur* perusahaan tidak bertanggung jawab jika ada ketidak sanggupan perusahaan atas intruksi atau komplain melalui akun gopay.[4]

C. MEKANISME KERJA LINKAJA

Setiap pembayaran non tunai mempunyai cara ataupun alur penggunaan aplikasi yang kurang lebih sama antara satu dengan yang lain, meski begitu ada beberapa hal yang sedikit berbeda, hal ini terkait informasi yang diperoleh pengembang aplikasi untuk lebih meningkatkan kinerja ataupun fitur-fitur yang ada didalam aplikasi terkait.

Gambar 8: Proses daftar akun[5]

[4] https://www.gojek.com/gopay/kebijakan-privasi/, diakses tanggal 15 Agustus 2019

Pada penggunaan aplikasi linkaja, Hal pertama yang harus dilakukan bagi pengguna adalah mendaftar akun di aplikasi LinkAja dengan cara mendownload aplikasi linkaja di *Play Store* jika pengguna android, atau di *App Store* bagi pengguna *smartphone* Apple. Kemudian mendaftar dengan mengisi kolom pendaftaran yang telah di sediakan dalam aplikasi tersebut, hal ini dilakukan untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Selain itu pengaturan *Personal Identification Number* (PIN) di buat sebagai langkah keamanan akun pengguna agar tidak dapat digunakan oleh orang yang tidak berkepentingan. Selain itu, jika pengguna melakukan pendaftaran melalui grapari telkomsel, pengguna akan di beri stiker *NFC* yang biasanya ditempelkan dibelakang *handphone.* yang berguna sebagai alat pembayaran di toko *offline.* Setelah akun jadi, hal yang harus dilakukan oleh pengguna adalah *topup* saldo. Hal ini dilakukan agar pengguna dapat menikmati fasilitas yang disediakan linkaja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Gambar 9: Gerai *topup*[6]

[5] https://www.linkaja.id/cara-pakai, diakses tanggal 22 juli 2019
[6] *Ibid…*

Topup ataupun isi saldo aplikasi linkaja dapat dilakukan melalui transfer bank, datang ke grapari telkomsel, took ritel seperti alfamart dan indomaret, ataupun melalui *Automated Teller Machine* (ATM) atau dalam bahasa Indonesia disebut Anjungan Tunai Mandiri.

Penggunaan layanan pembayaran dengan menggunakan linkaja pada toko *offline* dan *online* agak sedikit berbeda. Hal ini disebabkan cara *pembayarannya* berbeda, jika pada toko *offline* penggunaan linkaja sebagai alat pembayaran dengan cara TAP atau menempelkan stiker *NFC* yang ada dibelakang *handphone* ke perangkat *scanner* yang ada di kasir, ataupun dapat juga dengan menggunakan *scan QR Code* yang telah disediakan di tempat kasir. Sedangkan pembayaran pada toko *online* dengan cara merubah metode pembayaran dengan memilih metode linkaja.

Gambar 10: Metode Pembayaran *Offline*, dan Metode Pembayaran *Online*[7]

D. Kebijakan

Kebijakan yang telah diatur oleh perusahaan penerbit LinkAja telah mengatur berbagai kebijakan terkait penggunaan aplikasi *payment* linkaja, seperti telah dimuat di halaman website resmi PT Fintek Karya Nusantara (FINARYA) sebagai perusahaan yang menerbitkan aplikasi

[7] *Ibid…*

payment LinkAja, aturan mengenai kebijakan tersebut berlaku mengikat bagi pemegang akun linkaja serta perusahaan PT Fintek Karya Nusantara. Diantara isi dari aturan yang mengikat tersebut adalah:

1. Penggunaan

   Pada poin ini aturan yang dibuat seputar tata cara penggunaan yang menegaskan bahwa penggunaan linkaja hanya dapat dilakukan jika ada saldo yang tersisa pada akun linkaja, pemindahan saldo jika nomor terdaftar hilang, perusahaan berhak memblokir, membekukan atau membatalkan rekening linkaja atau transaksi yang dilakukan oleh pemegang atau pengguna linkaja, hingga perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian dan akibat yang timbul dari kelalaian, kesalahan dan ketidak hati-hatian pengguna.

2. Tanggung jawab pemegang

   Pemegang linkaja wajib menjaga kerahasiaan PIN (*Personal Identification Number*) dan transaksi yang dilakukan dengan akun pengguna linkaja. Pemegang linkaja juga wajib bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian dan tuntutan uang yang ditimbulkan oleh penyalah gunaan linkaja atas kesalahan/kelalaian pemegang dan/atau kejahatan atas rekening linkaja.

3. Pemblokiran dan pengakhiran LinkAja

Pemblokiran akun dapat dilakukan atas permintaan sendiri ataupun perusahaan dan lembaga pemerintah. Pemblokiran oleh perusahaan maupun pemerintah bias dilakukan tanpa adanya konfirmasi kepada pihak peegang akun jika ditemukan indikasi kecurangan atau pelanggaran syarat dan ketentuan oleh pengguna linkaja.

Dalam hal pengakhiran linkaja, pemegang atau pengguna berhak mendapatkan pengembalian saldo yang tersisa setelah dikurangi biaya terhutang jika mempunyai hutang.

4. Pembatasan tanggung jawab

Pembatasan tanggung jawab ini mengatur batasan-batasan tanggung jawab yang wajib dipatuhi oleh pengguna dan perusahaan dalam kaitannya dengan perikatan yang terjadi. Pembatasan pertama adalah tanggung jawab oleh pemegang linkaja, bahwa perusahaan terbebas dari segala tuntutan atas kerugian-kerugian yang timbul atas kelalaian, kesalahan dan kehilangan yang bersifat imateriil yang dilakukan oleh pengguna. Yang kedua perusahaan menanggung kerugian secara langsung yang dialami pengguna sepanjang dapat dibuktikan terjadi adanya kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan. Ketiga, perusahaan dibebaskan dari tanggung jawab yang diakibatkan karena adanya *force majeure* atau karena tindakan pihak ketiga atau karena kewajiban sesuai

peraturan pemerintah yang berlaku yang menyebabkan perusahaan tidak dapat memberikan layanannya. Yang keempat, dalam hal terjadinya kegagalan sistem, maka saldo pengguna tetap aman.

5. Hukum yang berlaku

Syarat dan Ketentuan ini dibuat dan dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan segala perselisihan yang timbul berkenaan dengan layanan linkaja yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah akan diselesaikan melalui arbitrase di Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

6. Lain-lain

Pada poin lain-lain ini, perusahaan menginformasikan kewenangan-kewenangan yang dapat dilakukan oleh perusahaan atas data pengguna linkaja termasuk menyimpan, mengolah, dan memberikannya kepada pihak yang berwenang. Dan juga pengguna menyetujui perusahaan untuk membebaskan dari berbagai tuntutan yang terjadi sebab diluar kekuasaan atau kemampuan perusahaan.[8]

Secara keseluruhan, mekanisme pembayaran non tunai yang diaplikasikan gopay dan linkaja sangat mudah untuk dilakukan, sehingga pengguna tidak merasa kesulitan saat ingin menggunakan layanan pembayaran non tunai pada gopay dan linkaja.

[8] *Ibid…*