PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (STUDI TENTANG KLAIM GANTI-RUGI KARTU RUSAK)

SKRIPSI

OLEH :

HIMAWAN DAYI

No. Mahasiswa : 14410459

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (STUDI TENTANG KLAIM GANTI-RUGI KARTU RUSAK)

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh:

Himawan Dayi

NIM : 14410459

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

F A K U L T A S H U K U M

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

بسم الله الرحمن الرحيم

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA-PENDADARAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (STUDI TENTANG KLAIM GANTI RUGI KARTU RUSAK)

SKRIPSI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Pada tanggal 15 Mei 2018

Yogyakarta, 15 Mei 2018

Dosen Pembimbing Skripsi 1	Dosen Pembimbing Skripsi 2
(Sujitno,S.H.,M.Hum)	(Lucky Suryo Wicaksono S.H.,M.Kn)
NIK. 824100205	NIK. 154100112

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (STUDI TENTANG KLAIM GANTI RUGI KARTU RUSAK)

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran Pada Tanggal 07 Juni 2018 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 07 Juni 2018

Tim Penguji		**Tanda Tangan**
1. Ketua	: H.Sujitno, S.H.,M.Hum	
2. Anggota	: Dr.M.Syamsuddin, S.H.,M.Hum	
3. Anggota	: H.Bagya Agung Prabowo,S.H.,M.Hum	

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan

(Dr. Aunur Rohim Faqih,S.H.,M.Hum)
NIK. 844100101

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN REVISI/PERBAIKAN TUGAS

AKHIR

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIIM

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Himawan Dayi

Nomor Mahasiswa : 14410459

Ujian Tanggal : 07 Juni 2018

Telah melakukan dan menyelesaikan Revisi/Perbaikan Tugas akhir saya sebagaimana yang disyaratkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir.

Perbaikan Tugas Akhir tersebut telah selesai dan disetujui oleh dosen Penguji dan dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Yogyakarta, 25 Juni 2018

Saya,

Himawan Dayi

Menyetujui

Telah melakukan revisi/perbaikan tugas akhir

1. H.Sujitno, S.H.,M.Hum ( )
2. Dr.M.Syamsuddin, S.H.,M.Hum ( )
3. H.Bagya Agung Prabowo,S.H.,M.Hum ( )

Mengetahui

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Dosen Pembimbing Skripsi 1	Dosen Pembimbing Skripsi 2
(Sujitno,S.H.,M.Hum)	(Lucky Suryo Wicaksono S.H.,M.Kn)
NIK. 824100205	NIK. 154100112

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirrohmannirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Himawan Dayi**
NIM : **14410459**

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (STUDI TENTANG KLAIM GANTI RUGI KARTU RUSAK).

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar Asli (Orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan *"penjiblakan karya ilmiah (plagiat)"*
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pada pernyataan butir no. 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar dan tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Dibuat : Yogyakarta
Pada Tanggal : 25 Juni 2018



t Pernyataan

(Himawan Dayi)

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Himawan Dayi
2. Tempat Lahir : Gorontalo
3. Tanggal Lahir : 25 Januari 1997
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jalan Kaliurang KM 5, Perumahan Pogung Baru Blok F, Kecamatan Mlati, Kelurahan Sinduadi, D.I Yogyakarta.
7. Alamat Asal : Jl. Arif Rahman Hakim, Kelurahan Wumialo, Kecamatan, Kota Tengah, Kota Gorontalo.
8. Identitas Orang/Wali :
   a. Nama Ayah : Hi. Ridwan Dayi,S.T,S.E.
      Pekerjaan Ayah : PNS
   b. Nama Ibu : Hj. Sumarni Mahmud
      Pekerjaan Ibu : PNS
9. Riwayat Pendidikan
   a. SD : SD Negeri 33 Kota Gorontalo
   b. SMP : SMP Negeri 1 Kota Gorontalo
   c. SMA : SMA Negeri 1 Kota Gorontalo
10. Organisasi : 1. HPMIG Yogyakarta Sebagai Anggota.
11. Prestasi : 1. Juara 3 Kompetisi Basket SMA Se-Gorontalo
    2. Juara 1 Kompetisi Basket Angkatan SMA 1 Gorontalo
    3. Score A National Math Olympic was held by Gajah Mada University Yogyakarta.
    4. Score B+ National English Olympic was held by Gajah Mada University Yogyakarta
12. Hobby : Basket, Sepak Bola, Musik.

Yogyakarta, 14 Mei 2018

Yang Bersangkutan.

(Himawan Dayi)
NIM 14410459

MOTTO

"Sesungguhnya sembahyangku, ibadahku, hidup dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam, tiada sekutu bagiNya, dan aku adalah orang-orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah)"

(QS Al-An'am (6): 162-163)

"Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu maka Allah akan memudahkan padanya jalan menuju surga"

(HR.Muslim)

"Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan dari Allah dengan kesabaran dan salat, sungguh Allah bersama orang-orang yang sabar"

(QS Al-Baqarah (2): 153)

"Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya"

(Ali Bin Abi Thalib)

"Di dalam hidup pasti kita punya pilihan dan setiap pilihan pasti ada resikonya, jadi jangan pernah takut untuk menjalani setiap pilihanmu, kartu harnya perlu berusaha semaksimal mungkin dan percaya tuhan punya rencana baik untuk umatnya"

(Himawan Dayi/penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada yang tercinta:

- Allah S.W.T
- Nabi Muhammad SAW.
- Ayahanda dan Ibunda tercinta (Hi. Ridwan Dayi, S.T.,S.E , Hj. Sumarni Mahmud)
- Kakak-Kakakku (Winardi Dayi, S.T.,M.T, Dwisusanty Lahmutu, S.STP, Dr. Ferdiyanto Dayi, S.Ked., Sp.PD, Dr. Galuh S.Pawestri).
- Dosen Pembimbingku (H.Sujitno, SH, M.Hum. , Lucky Suryo Wicaksono S.H.,M.Kn)
- Bapak dan Ibu guruku tercinta.
- Sahabat-sahabatku terbaikku
- Seseorang yang Insyaallah menjadi teman sejati dan pendamping hidupku nanti guna menemani perjuangan suci.
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh'

Pertama-tama Penulis ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas nikmat dan karunia-Nya maka Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berupa skripsi dengan judul**"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07.2013 TENTANG PERLINDUNGA KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN**(StudiKasus Klaim Ganti Rugi Kartu Rusak)**"** telah selesai dikerjakan dengan baik dan lancar.

Penulisan Tugas Akhir yang berupa Studi Kasus Hukum ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta, dimana Penulis memilih permasalahan hukum mengenai perlindungan hukum bagi pemegang uang elektornik.

Sebagai sebuah karya manusia biasa yang tidak luput dari salah dan lupa tentunya skripsi ini bukanlah apa-apa. Lembaran kertas yang terdiri dari 4 (empat) bab ini masih sangat mungkin terdapat beberapa kekurangan dan ketidaksempurnaan, akan tetapi berangkat dari semua keterbatasan itulah penulis mencoba belajar dan terus belajar menjadi yang terbaik. Walaupun hanya berupa karya sederhana penulis berharap ide-ide dan gagasan yang tertuang didalamnya

dapat bermanfaat serta menjadi kontribusi positif terhadap khasanah keilmuan khususnya dalam bidang kajian Hukum Perdata.

Penulis merasa senang karena telah terselesaikannya tugas akhir yang berupa skripsi ini, meskipun demikian tidak dipungkiri bahwa dalam proses penyelesaian tugas akhir ini Penulis mendapatkan beberapa hambatan, diantaranya kesulitan dalam mengumpulkan materi,teori, dan referensi yang diperlukan, memerlukan perjuangan untuk mendapatkan beberapa alat bukti yang diperlukan, kurangnya pengaturan waktu dalam pembuatan penulisan, dan faktor-faktor lainnya yang secara teknis maupun non teknis ikut mempengaruhi dalam pembuatan tulisan ini. Beberapa hambatan tersebut tidak menyurutkan atau mengurangi niat dari Penulis untuk menyelesaikan tulisan ini, pada akhirnya perlahan demi perlahan dan disertai do'a, dukungan dan niat dari Penulis, maka hambatan tersebut dapat dihadapi dan dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik.

Terselesaikannya Tugas Akhir yang berupa berupa skripsi ini dengan baik dan lancar tidak mungkin lepas dari bantuan para pihak yang sangat berjasa. Hanya ucapan rasa terima kasih secara tulus yang bisa Penulis hanturkan :

1. Allah SWT karena atas berkah-Nya berupa kemudahan-kemudahan yang tidak diduga yang secara langsung maupun tidak langsung membantu Penulis dalam menyelesaiakn penulisan ini.
2. Nabi Besar Muhammad SAW, sebagai inspirator abadi yang mana selalu mengingatkan Penulis untuk selalu sabar dalam mengerjakan penulisan ini.

3. Bapak H.Sujitno, SH. M.Hum, selaku Dosen Pembimbing 1, yang selalu memberikan arahan, bimbingan, dan saran serta masukan kepada Penulis, selain itu juga memberikan semangat dan bantuan berupa referensi yang sangat bermanfaat bagi Penulis serta kemudahan dalam menjalani bimbingan hingga terselesaikannya penulisan ini.

4. Bapak Lucky Suryo Wicaksono S.H.,M.Kn, Selaku Dosen Pembimbing 2, yang selalu juga memberikan arahan,bimbingan, serta masukan kepada penulis selain itu juga memberikan semangat dan bantuan berupa referensi yang sangat bermanfaat bagi Penulis serta kemudahan dalam menjalani bimbingan hingga terselesaikannya penulisan ini.

5. Bapak Dr. Aunur Rohim Faqih,S.H.,M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum UII Yogyakarta, terimakasih karena telah diberi kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga dapat selesai dengan lancar dan sesuai harapan.

6. Ayahanda Hi. Ridwan Dayi, S.T, S.E , yang selalu memberikan semangat, do'a dan saran serta dukungan-dukungan baik secara langsung maupun tidak, sehingga membuat Penulis merasa nyaman dan tenang dalam menyelesaiakan penulisan ini.

7. Ibunda tercinta dan tersayang Hj. Sumarni Mahmud, walaupun sibuk dengan aktifitasnya dan terkadang terlihat lelah dan letih, tetapi beliau selalu sempat mengingatkan, selalu mendukung serta mendo'akan supaya Penulis cepat menyelesaikan penulisan ini. Terimakasih "*mama*".

8. Untuk Kakak-kakakku Tercinta, Winardi Dayi,S.T,M.T., Dwisusanty Lahmutu,S.STP, Dr. Ferdiyanto Dayi, S.Ked., Sp.PD, Dr. Galuh S. Pawestri S.Ked penulis ucapkan terima kasih atas bantuan, dorongan dan do'anya.
9. Teman-teman Perantauan Gorontalo yang berada di Yogyakarta, Rezky Ramadhan Nawawi, Try Ilham Muhammad Nalole, Amang Wahid, Adhisurya Moodeto, Puja Baderan, Andini Musa, Putri Musa, Ecy Abdussamad, Dr. Cindyah Ramadhani, S.Ked, dan lainnya yang saya tidak bisa sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas pertemenan kalian.
10. Sahabat-SahabatFakultas Hukum uii, Kuniawan M. Tuiyo, Ryan Mahardika, Zaky Subakti, Rizky Fauzi, Liana Novitasari, Tomy Lahay, Fahri, Farah Ega Maharani, Karina Amanda Savira, Garnis Leila Puspita, Ari Wijayanto, Alam, Lisando dan juga teman-teman yang tergabung dalam Perdata SQUAD dan yang mungkin tidak sempat Penulis sebutkan, terima kasih banyak atas pertemanan kalian, karena atas bantuan kalian juga kita bisa belajar bersama, berbagai ilmu, dan saling mendukung serta mengingatkan selama kita menempuh pembelajaran di kampus FH UII tercinta kita. Kalian *uniqe*, asyik, menarik, dan merupakan pengalaman baru.
11. Sahabat-Sahabatku yang tergabung dalam Prisyadholksta, Anggi Jahja, Devi Hardiyanti, Liana, Amalia Silvana Maskur, Silfia Sahar, Yayank Tawaa, Kemal Puloo, Amang, Fikram, Natanael, Rahmad, Putra, Opi. Terimakasih untuk persahabatan kalian selama ini dan juga motivas-motivasi kalian yang begitu berhaga.

12. Untuk Senior-Seniorku di Jogja, Moksha Tyaga Heru Cokro, S.Kom, Sanyhasa Heru Cokro, S.T, Mochamad Zulkarnain Almufi S.H,. M.H., Irvan Prasetyo, S.Psi., Affan Husada,S.Psi, Ogi Widiatmoko, S.Psi, Tharen Akla, S.Psi., Terimakasih untuk candaan dan tawa yang kalian berikan, untuk motivasinya , untuk pelajaran baru yang hanya bisa saya dapatkan dari kalian.

13. Teman-teman KKN Unit 69 Dusun Kaliurang Kecamatan BrunoKabKulonprogo, yaitu: Tama, Isfan, Helmi, Sita, Dewi, Nisa, Adisti, Putri Miss U All, kalian merupakan sebuah pengalaman dan fenomena yang tidak akan terlupakan, maka Penulis ucapkan terima kasih, karena berkat bantuan, kekompakan, toleransi kalian Penulis bisa menselesaikan tugas akhir ini. Tidak dipungkiri bahwa syarat untuk maju pendadaran adalah menyerahkan bukti sertifikat KKN, dengan kata lain berkat keberhasilan KKN unit 69 milik kita, maka Penulis merasa tenang dan mendapatkan kelancaran untuk menuntaskan penulisan ini.
14. Teman-Teman Sma 1 Gorontalo, Aditya Eka Putra Utama Hasan, Ilyas Husain, Zulham Wahyudi Maliki, Reka Tiluwungo, Devi Prisilia, Nara, Vina Katili, Annisa Nento, Fajri, Arif Musa, Safwan Giu, Andre Lasapu, Mudatsir Abdullah, Mohammad Rifaldi Madina, Vergina Pateda, Alicia Nanlohy, Try Nuraini Reynandia, Riska Puluhulawa, Arlan Kamba. Dan masih banyak lagi yang tidak sempat penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih untuk pertemanan kalian yang begitu indah dan masih bisa terus terjalin sampai sekarang.

15. Pihak-pihak lainnya, dalam hal ini Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih apabila terdapat seseorang atau pihak lain di luar sepengetahuan Penulis atau tidak sempat Penulis sebutkan. Karena Penulis menyadari bahwa Penulis tidak mampu berhasil tanpa bantuan atau minimal dukungan dari orang lain atau orang-orang disekitar Penulis.

Demikian ungkapan terima kasih penulis, semoga skripsi yang sangat sederhana ini berguna bagi penulis secara pribadi dan kepada perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.Semoga kekurangan dan kekhilafan yang terdapat dalam tugas akhir atau penulisan ini dapat dimaafkan dan dimengerti dengan segala keterbatasan yang dimiliki dari Penulis dan kepada seluruh pihak yang telah memberi dukungan baik secara materiil maupun spiritual Penulis ucapkan rasa terima kasih yang tulus disertai dengan do'a supaya Allah SWT menggantinya dengan sebuah kebaikan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 14 Mei 2018
Penulis

(Himawan Dayi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGAJUAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN..... iii

HALAMAN PENGESAHAN..... iv

HALAMAN PENGESAHAN REVISI v

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN..... vi

CURRICULUM VITAE vii

HALAMAN MOTTO viii

HALAMAN PERSEMBAHAN..... ix

KATA PENGANTAR..... x

DAFTAR ISI..... xvi

ABSTRAK xix

BAB I PENDAHULUAN..... **1**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Tinjauan Pustaka 9

E. Definisi Operasional..... 20

F. Orisinalitas Penelitian..... 21

G. Metode Penelitian..... 24

H. Sistematika Penulisan..... 28

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN, KONSUMEN, PELAKU USAHA, dan E-MONEY 30

A. Pengertian Perlindungan Hukum 30

B. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen 33
C. Konsumen dan Pelaku Usaha 44
1. Pengertian Konsumen 44
2. HakdanKewajibanKonsumen 47
3. Pelaku Usaha 51
4. HakdanKewajibanPelaku Usaha 54
D. Uang Elektronik 58
1. Definisi Uang Elektronik 58
2. Dasar Hukum Uang Elektronik 67
3. Bentuk-Bentuk Uang Elektronik 71
4. Jenis-Jenis Transaksi Pada Uang Elektronik 74

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (STUDI TENTANG KLAIM GANTI RUGI KARTU RUSAK)..... 76

A. Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Uang Elektornik Terkait Klaim Ganti Rugi Kartu Rusak 76
B. E-Money dalam Sudut Pandang Islam 131
C. Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik Terhadap Konsumen Pemegang Uang Elektronik..... 138

BAB IV PENUTUP 156

A. Kesimpulan 156
B. Saran..... 158

DAFTAR PUSTAKA 160

LAMPIRAN-LAMPIRAN 168

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Uang Elektronik Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Kasus Klaim Ganti Rugi Akibat Kartu Rusak. Perkembangan teknologi dan perdagangan membawa perubahan dalam kebutuhan masyarakat. Alat pembayaran berupa uang tunai dalam bentuk uang logam maupun uang kertas konvensional, kini berkembang dalam bentuk pembayaran yang dilakukan melalui sistem elektronik (e-paymentsystem). Salah satu alat pembayaran elektronik atau non tunai yaitu dengan menggunakan kartu uang elektronik (e-money). Nilai uang disimpan secara elektronik yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor pemegang kepada penerbit. Nilai uang tersebut digunakan sebagai alat pembayaran namun bukan merupakan simpanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perbankan.

Terdapat dua permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu perlindungan hukum bagi pemegang kartu untuk klaim ganti rugi kartu e-money yang rusak dan bagaimana pertanggungjawaban penerbit terkait kerusakan kartu tersebut . Penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian hukum dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, yakni data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara,bahan hukum sekunder berupa peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan, dan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan artikeldalam format elektronik. Seluruh bahan hukum tersebut dikumpulkan dan dianalisa secara deskriptif dan evaluasi.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan terhadap permasalahan tersebut, Perlindungan hukum bagi pemegang kartu diperlukan untuk menjamin persamaan kedudukan penerbit dan pemegang kartu, melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Bank Indonesia juga akan memberikan sanksi terkait pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan uang elektronik yang tidak dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku. Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan dan memberikan sanksi memfasilitasi konsumen terkait pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan uang elektronik yang tidak dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku. ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh penerbit pada saat mengajukan klaim ganti rugi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang perlindungan Konsumen sehingga tidak dapat mengikat konsumen pemegang uang elektronik. Tanggungjawab penerbit e Money hanya sebetas pengembelian sisa saldo yang terdapat pada kartu e money yang rusak, pengembalian tersebut relatif lama dan pada umumnya melebihi 14 hari dijanjian oleh penerbit e-money dan pengembaliannya tidak dapat dilakukan sevara tunai, hal tersebut jelas merugikan pemegang e-money .

Kata kunci : uang elektronik, pemegang kartu, perlindungan hukum

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembanganilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, memunculkan nuansa baru dalam pembangunan perekonomian nasional karena dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat mendukung suksesnya dunia usaha untuk menuju pembangunan nasional. Wujud dari perkembangan tersebut ditandai dengan beredarnya beribu-ribu barang yang dipasarkan secara bebas, baik produk dalam negeri maupun produk luar negeri *(import)* bahkan yang lebih terbaru lagi muncul berbagai macam eletronik yang juga dimaksudkan untuk mempermudah konsumen dalam kehidupannya sehari-hari.

Dampak positif yang dirasakan konsumen ialah kemudahan untuk menjatuhkan pilihan terhadap barang dalam memenuhi kebutuhannya, juga bagi pemerintah dapat mendorong peningkatan devisa negara. Sisi lain kemungkinan munculnya dampak negatif yang dirasakan konsumen yaitu dengan beredarnya produk yang tidak memenuhi syarat.[1]Seperti yang kita ketahui bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang saling memerlukan.Pelaku usaha (Produsen, dan/atau penjual barang dan jasa), pebisnis perlu menjual barang dan jasanya kepada konsumen

[1]M.Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Hukum*, GENTA PRESS, Yogyakarta, 2007,hlm. 1

dimana konsumen memerlukan barang dan jasa yang dihasilkan dan dijual oleh pelaku usaha guna memenuhi keperluannya.[2]

Dewasa ini salah satu dari adanya perkembangan teknologi itu adalah internet, dengan memanfaatkan internet dalam berbagai aktivitas kehidupan masyarakat ternyata bisa memberikan dampak yang besar terhadap perubahan bisnis sehingga memunculkan berbagai macam inovasi-inovasi yang dapat menunjang perkembangan ekonomi. Perkembangan yang terjadi di Indonesia saat ini salah satunya yang sedang *Trend* adalah e-Commerce atau *Electronic Commerce*, itu merupakan transaksi perdagangan yang melibatkan individu ataupun juga organisasi, berdasarkan pada proses dan transaksi data digital, termasuk teks, suara atau jaringan tertutup seperti *America On Line* (AOL) yang mempunyai jalur ke jaringan terbuka. E-Commerce ini merupakan bentuk penemuan baru dalam bentuk perdagangan yang dinilai lebih dari pada bentuk perdagangan pada umumnya. [3]

Indonesia sendiri terkait dengan perkembangan e-Commerce sudah cukup berkembang di mana sekarang kegiatan e-Commerce merambah di berbagai jenis kegiatan bisnis dari industri kecil sampai kepada industri yang besar.[4] Pemanfaatan e-Commerce ini bagi perusahaan kecil dapat memberikan fleksibilitas dalam produksi, sehingga

---

[2]Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia*, FH UII PRESS, Yogyakarta, 2009

[3]Abdul Hakim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Ctk.Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hlm. 2

[4]Ridwan Kurnia, *Pengaruh Sosial Media Terhadap E-Commerce di Indonesia*, terdapat dalam http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/n!%40file_skripsi/files632040207684.pdf, diakses pada tanggal 15 Desember 2017, jam 17.00 WIB

memungkin pengiriman kepada pelanggan secara lebih cepat serta juga menerima penawaran secara cepat dan hemat yang mana tujuannya adalah untuk mendukung transaksi cepat tanpa kertas.[5]

Semakin banyaknya transaksi e-Commerce, maka memicu semakin banyaknya pembayaran menggunakan uang elektronik , untuk melindungi hal tersebut pemerintah mengeluarkan kebijakan terkait penggunaan uang elektronik atau dikenal dengan e-Money yang dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 tentang Perubagan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12PBI/2009 tentang Uang Elektronik. Sebelum itu kita harus mengetahui terlebih dahulu definisi dari e-Money sendiri itu yang mana definisi e-Money adalah alat pembayaran yang menggunakan media elektronik, yaitu jaringan komputer dan juga internet.Nilai uang dari nasabah tersimpan dalam media elektronik tertentu. e-Moneysering pula disebut dengan *Electronic Cash, Digital Money, Digital Cash, Electronic Currency* ataupun *Digital Currency*.

E-Money sangat aman untuk digunakan bahkan ilmu kriptografi menyatakan bahwa uang elektronik tersebut sangat sulit untuk diretas atau dibajak.[6]Tujuan dari adanya pembayaran non-tunai ini yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. Penggunaan kartu

[5]Prasetyo Budi Widagdo, *Perkembangan Electronic Comerrce (E-Commerce) di Indonesia*,terdapatdalamhttps://www.researchgate.net/publication/311650384_Perkembangan_Electronic_Commerce_E-Commerce_di_Indonesia, diakses pada tanggal 15 Desember 2017 jam 19.00 WIB

[6]http://www.artiini.com/2016/02/pengertian-e-money-dan-manfaatnya.html,akses tanggal 23 Oktober 2017 Jam 21.21 WIB

elektronik merupakan pilihan bagi masyarakat, untuk menilai sebuah tawaran gaya hidup, menerima atau menolak sesuai dengan kebutuhannya.[7]Meskipun begitu pada dasarnya e-Money tidak bertujuan untuk mengganti fungsi uang tunai secara total. Bagi pemegang kartue-Money diharapkan sebaiknya memilih kartu e-Money sesuai dengan kebutuhan mereka hal ini karena banyak kartu e-Money yang beredar dipasaran menawarkan fasilitas pembayaran yang tidak sama.

Berbeda dengan kartu debit atau kartu kredit, kartu e-Money tidak memerlukan konfirmasi data atau otoritas *Personal Idetification Number* (PIN) ketika akan digunakan sebagai alat pembayaran dan tidak terikat langsung dengan rekening nasabah di bank. Hal ini karena e-moneymerupakan produk *stored value* dimana sejumlah nilai *monetary value* telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan. Contoh Produk e-Money yang sudah ada telah dikeluarkan oleh penerbit yang kemudian disahkan oleh Bank Indonesia diantaranya adalah kartu Flazz (BCA), kartu e-Money dari Bank Mandiri (E-Toll), kemudian juga kartu e-Moneydari Bank Mega, kartu Brizzi dari Bank BRI.[8]

Seperti yang diketahui bahwa konsep dari E-Money berbeda dengan kartu kredit dan juga kartu debet maka hubungan hukum serta

---

[7]Lala Ramadani, *Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa*, terdapat dalam http://download.portalgaruda.org/article.php?articlePengaruhPenggunaanKartuDebitdanUangElektronik(EMoney)TerhadapPengeluaranKonsumsiMahasiswa, akses pada tanggal 26 Oktober 2017 Jam 18.51 WIB

[8]Muhammad Sofyan Abidin, *Dampak Kebijakan E-Money di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru*, terdapat dalam https://www.google.com/url?Fejournal.unesa.ac.id, diakses pada tanggal 5 November 2017 jam 20.12 WIB

para pihak dalam konsep E-Money juga berbeda. Dalam e-Money hubungan hukum yang terjadi adalah jual-beli sehingga para pihak yang terlibat adalah Pelaku Usaha dalam hal ini adalah Bank Penerbit dan Konsumen, karena konsepnya adalah jual-beli tentunya para pihak mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi sebagai akibat dari adanya hubungan jual-beli tersebut. Kewajiban penjual menurut Pasal 1474 KUHPerdata yaitu menyerahkan benda (*leveren*) yang dijualnya dan menanggung atau menjamin (*vrijwaring*)[9] dan berdasarkan Pasal 1491 dan Pasal 1504 KUHPerdata kewajiban penjual yaitu menanggung barang yang dijualnya, termasuk di dalamnya menanggung terhadap adanya cacat-cacat barang yang tersembunyi atau yang sedemikian rupa, hingga menerbitkan alasan-alasan untuk pembatalan perjanjian.[10] Sedangkan kewajiban dari Pembeli berdasarkan Pasal 1513 KUHPerdata adalah membayar harga pembelian sebagaimana ditentukan dalam perjanjian.[11]

Terkait Tata cara membuat e-Money sendiri yaitu konsumen cukup datang ke bank terdekat, kemudian datang ke costumer service untuk membeli kartu E-Money, setelah itu konsumen akan diminta untuk mengisi semacam formulir, untuk bank mandiri kita cukup membeli kartu seharga Rp.20.000,00 (Dua Puluh Ribu Rupiah) dan bisa langsung melakukan top up melalui costumer service yang untuk pertama kali wajib melakukan Top Up Rp.100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) kemudian untuk

[9]Ridwan Khairandy, *"Perjanjian Jual Beli",* Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2016. Hlm. 79

[10]Kelik Wardiono, "*Perjanjian Baku, Klaususl Eksonerasi, Dan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014, Hlm. 51.

[11]Ridwan Khairandy, *Op.Cit*, Hlm. 86

mengaktifkan kartunya dapat dilakukan mesin ATM bank mandiri. Untuk kartu e-Money Bank BNI yang dikenal dengan Tap Cash prosedurnya juga sama hanya perlu datang ke bank terdekat dan bertemu dengan costumer service setelah itu mengisi formulir dan membeli kartu seharga Rp.20.000,00 (Dua Puluh Ribu Rupiah) dan untuk Top Up dilakukan langsung oleh konsumen di mesin ATM dengan mesim ATM yang berlogo Tap Cash, dan untuk kartu BRI yang namanya BRIZZI untuk cara membuatnya pun sama dengan membuat BNI Tap Cash.

Namun masalah terjadi ketika kartu e-Money yang dibeli tersebut mengenalami kerusakan, dimana didapati ternyata adanya ketentuan dan syarat-syarat yang merugikan konsumen dalam melakukan klaim akibat kartu rusak yang mereka alami. Ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dalam mengajukan klaim ganti rugi seperti pengembalian sisa saldo baru dapat dikembalikan melalui rekening nasabah. Ketentuan tersebut bertentangan dengan sifat e-Money yang bukanmerupakan simpanan atau tabungan dan e-Money juga tidak sama dengan kartukredit atau kartu debet. Ketentuan atau syarat baru tersebut tidak sesuai dengan harapan konsumen. Saldo pada e-money memiliki sifat dan dapat digunakan seperti uang tunai pada umumnya. Ketentuan atau syarat baru tersebut bertentangan dengan hak-hak konsumen yang harus dijamin agar ganti-rugi dapat dikembalikan sesuai nilai atau harga yang dibayar. Bank penerbit selaku pelaku usaha memberikan janji dalam syarat-syarat yang dicantumkan pada *staterpack*

kartu e-Moneybahwa segala perubahan syarat-syarat baru akan diberitahukan sebelumnya dalam bentuk dan media apapun kepada pemegang uang elektronik tidak dipenuhi. Hal tersebut merupakan pelanggaran kewajiban pelaku usaha yang seharusnya memberikan informasi mengenai kondisi produk yang dijual atau ditawarkan sehingga sesuai jaminan dan harapan konsumen.[12]

Hal ini tentunya sangat merugikan bagi konsumen dimana ketika kartu e-Money rusak maka konsumen diwajibkan untuk membeli kartu lagi. Berdasarkan hal ini tentunya hal ini bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dimana dalam pasal 22ayat (3) huruf fmengatur bahwa perjanjian baku yang digunakan oleh pelaku usaha dilarang :*"Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen*

Namun, pada kenyataannya karena kedudukan konsumen yang lemah dan kurangnya informasi dari pelaku usaha atau bank maka seringkali konsumen selalu tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha,[13] Hal ini tentunya menunjukkan bahwa bagaimanapun Pihak pelaku usaha dalam hal ini

[12] Jurnal Wawasan Hukum, Vol.29 No. 02 September 2013

[13]Mintarsih Sudarsono, *PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMEGANG UANG ELEKTRONIK (E-MONEY) DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGANKONSUMEN*,terdapat dalam http://ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/view/71, diakses pada tanggal 10 November 2017 jam 17.00.

adalah Bank Penerbit seharusnya lebih memperhatikan hak-hak konsumen pemegang uang elektronik, selain itu bank penerbit harus meningkatkan kualitas dari uang elektronik yang mereka terbitkan agar memberikan jaminan kepada konsumen bahwa uang elektronik bisa digunakan dengan baik tanpa harus takut tidak dapat dibaca oleh reader atapun cacat kartu atapun terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi. Berdasarkan hal ini di harapkan dengan adanya pemberdayaan konsumen, bila konsumen dapat dirugikan maka dapat mengajukan gugatan kepada produsen dan diharapkan akan timbul iklim yang kondusif bagi lahirnya sikap konsumen yang bertanggungjawab.[14]

Berdasarkan uraian di atas mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut tentang **"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Uang Elektronik Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor :1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Kasus Klaim Ganti-Rugi Akibat Kartu Rusak)".**

[14] M.Ali Mansyur, *Op.Cit*, hal 6.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian uraian diatas maka dapat diambil suatu rumusan masalah pokok sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pemegang uang elektronik dalam melakukan klaim terhadap kartunya yang rusak ?
2. Bagaimana bentuk tanggung gugat yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha dengan adanya kerugian tersebut ?

C. Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan uraian diatas, maka penelitian ini di tunjukan untuk mendapatkan data dan informasi atau keterangan guna :

1. Mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pemegang uang elektronik dalam melakukan klaim terhadap kartunya yang rusak.
2. Mengetahui bagaimana bentuk tanggung gugat yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha dengan adanya kerugian tersebut.

D. Tinjauan Pustaka

1. Konsumen

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mana dituangkan di dalam Pasal 1 Angka 2 (UUPK) adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk

diperdagangkan,[15] Sedangkan Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa KeuanganKonsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.[16]

Namun ternyata definisi konsumen yang dimaksudkan dalam UUPK ini dianggap sempit hal ini karena seharusnya yang dapat dikualifikasikan sebagai konsumen bukan hanya subjek hukum yang disebut "orang" namun termasuk juga subjek hukum lain yaitu "badan hukum" sehingga berdasarkan hal itu rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa: "Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan."[17]Dari definisi tersebut maka setiap orang yang menggunakan e-Money termasuk dalam kategori konsumen yang dimaksudkan karena mereka menggunakan barang dan dalam hal ini untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan dan juga dilihat dari definisi peraturan OJK pemegang uang elektronik

[15]Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ctk. Ketiga, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 1-2

[16]Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

[17]Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 5-7

dianggap sebagai konsumen karena mereka adalah pihak yang memanfaatkan layanan yang diberikan oleh lembaga jasa keuangan.

2. Pelaku Usaha

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK memberikan definisiPelaku Usaha yaitu: "Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan Pasal 1 Angka 3 UUPK, Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, korporasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.[18]sedangkan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa KeuanganPelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yangmelaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun

[18]Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, ctk. Pertama, UB Press, Mataram, 2011, hlm. 43

secara syariah.[19]Sehingga dalam hal ini bank sebagai pelaku usaha yang menerbitkan kartu tersebut dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha karena mereka adalah pihak yang menerbitkan kartu e-Money.

3. E- Money

Pengertian E-Money menurut *Bank for International Settlement(BIS)* dalam Kajian Uang Elektronik **(**e-Money) oleh Siti Hayati dkk (2006), *"Stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possesion"* (produk *stored-value* atau *prepaid* dimana sejumlah uang disimpan dalam suatu media elektronis yang dimiliki seseorang).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 uang elektronik *(electronic money)* adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik pada suatu media *server* atau *chip* yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transkasi pembayaran dan/atau transfer dana.

Unsur-Unsur E-Money :

a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.
b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip.
c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.

[19]Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor :1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan,*Op.Cit.*

d. Uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.[20]

Pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.Sedangkan Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa KeuanganPerlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Perlindungan konsumen itu sendiri memiliki cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa , yangberawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sampai akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan hukum itu dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu :[21]

a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan. Kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

[20]Matias Sumolang, *Analisis Permintaan Uang Elektronik (E-Money) di Indonesia*, terdapat dalam https://core.ac.uk/download/pdf/77625488.pdf, diakses pada tanggal 26 november 2017, jam 10.00 WIB

[21]Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Kencana Predana Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 21

Dari kedua aspek tersebut terhadap kartu e-Money dari konsumen yang rusak ketika melakukan klaim akibat dari kartu rusak tersebut maka hal itu termasuk dalam aspek yang kedua hal ini karena di dalam peraturan yang di buat oleh setiap pelaku usaha dalam hal ini adalah bank, pengembalian sisa saldo baru dapat dikembalikan melalui rekening nasabah. Ketentuan tersebut bertentangan dengan sifat e-Money yang bukanmerupakan simpanan atau tabungan dan e-Money juga tidak sama dengan kartukredit atau kartu debet. Saldo pada E-Money memiliki sifat dan dapat digunakan seperti uang tunai pada umumnya. Ketentuan atau syarat baru tersebut bertentangan dengan hak-hak konsumen yang harus dijamin agar ganti-rugi dapat dikembalikan sesuai nilai atau harga yang dibayar untuk bank penerbit selaku pelaku usaha memberikan janji dalam syarat-syarat yang dicantumkan pada *staterpack* kartu E-Moneybahwa segala perubahan syarat-syarat baru akan diberitahukan sebelumnya dalam bentuk dan media apapun kepada pemegang uang elektronik tidak dipenuhi. Ketentuan tersebut bertentangan dengan sifat E-Money yang bukanmerupakan simpanan atau tabungan. Saldo pada e-money memiliki sifat dan dapat digunakan seperti uang tunai pada umumnya. Ketentuan atau syarat baru tersebut bertentangan dengan hak-hak konsumen yang harus dijamin agar ganti-rugi dapat dikembalikan sesuai nilai atau harga yang dibayar. Hal tersebut merupakan pelanggaran kewajiban pelaku usaha yang seharusnya memberikan informasi mengenai kondisi produk yang dijual atau ditawarkan sehingga sesuai jaminan dan harapan

konsumen sehingga sangat terlihat jelas bahwa hal ini merujuk pada adanya klausul baku yang dicantukan oleh pelaku usaha atau bank dalam ketentuan mengenai e-Money.[22]

4. Perlindungan Konsumen

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen , dan diperkuat lagi dengan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan maka diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini dianggap kurang diperhatikan, bisa menjadi lebih diperhatikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.[23]

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam ayat (1) Pasal 10 definisi dari klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Oleh karena yang merancang format isi perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat, tentu saja dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut atau ketentuan yang dibuat memuat klausula-klausula

[22]*Ibid*, hlm. 21-22

[23]Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produkdalam Hukum Perlindungan Konsumen, ctk. Pertama, Ghalia Indonesia*, Jakarta 2008, hlm 63

yang menguntungkannya. Bahkan bukan tidak mungkin isi dari klausula tersebut akan menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya.[24]

Pasal 18 UUPK dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah mengatur bahwa dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian, yang isinya memuat :

a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (barang dan/atau jasa).
b. Menyatakan bahwa pelaku usaha (barang dan/atau jasa) berhak menolak kembali barang yang dibeli konsumen.
c. Menyatakan bahwa pelaku usaha (barang dan/atau jasa) berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen.
d. Menyatakan bahwa pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha (barang) baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

[24]Zulham, *Op.Cit*, hlm. 67-68

e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.

f. Memberi hak kepada pelaku usaha (jasa) untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual-beli jasa.

g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha (jasa) dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha (barang) untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai,atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran.[25]

Terhadap hal tersebut pelaku usaha harus bisa bertanggung gugat terhadap hal yang merugikan konsumen tersebut, tanggung gugat itu artinya pelaku usaha harus menanggung terhadap gugatan yang disebabkan oleh perbuatannya yang merugikan orang lain. Tanggung gugat itu akan lahir dari adanya tanggung jawab. Karena itu produsen harus bertanggung jawab terhadap produknya berarti produsen harus menanggung untuk mejawab terhadap segala perbuatannya atas

[25]Ali Mansyur, *Op.cit*, hlm. 62-63

segalayang menjadi kewajibannya dan segala apa yang berada di bawah pengawasannya.[26]

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen juga ditentukan di yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 yang di antaranya berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti-rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkanpembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

[26]*Ibid*, hlm. 16

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen[27]

Dari uraian di atas tujuannya agar pelaku usaha dalam hal ini adalah bank diberikan kewajiban untuk memberikan perlindungan bagi setiap konsumen e-Money, Maka dari itu seharusnya timbul kesadaran dari pelaku usaha dalam hal ini adalah bank yang menerbitkan kartu *E-Money* jangan hanya mengutamakan keuntungan, yang terkadang memberikan kerugian bagi konsumen, memang dalam hal ini setiap pembelian kartu *e-Money* hanya perlu membayar Rp.20.000,00 (Dua Puluh Ribu Rupiah) tapi jikalau setiap bulan kartu e-Money cepat rusak apalagi dengan tidak adanya standar kualitas dari kartu e-Money yang baik itu seperti apa maka nantinya hal mengharuskan setiap konsumen untuk membeli lagi. Kemudian dengan adanya ketentuan pemberlakuan mengenai penggunaan kartu E-Moneyditambah dengan adanya klausul baku, maka hal ini dapat membuat masyarakat menjadi sulit mengerti, karena sebelum permohonan untuk mendapatkan kartu e-Money disetujui konsumen sedikit sekali mendapat informasi mengenai ketentuan yang dibuat, sehingga ini termasuk hal yang sangat penting yang harus dipahami oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah bank, sehingga nantinya akan terwujudnya perlindungan hukum bagi konsumen pemegang kartu elektronik/e-Money

[27]http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-8-1999-Perlindungan-Konsumen.pdf, diakses pada tanggal 28 November 2017 jam23.30 WIB.

karena secara tidak langsung dengan adanya ketentuan penggunaan e-Money tersebut maka antara konsumen dan bank akan saling bergantung.

E. Definisi Operasional

1. Tinjauan, yang dimaksudkan dengan meninjau disini adalah meninjau, mengolah data terkait perlindungan hukum bagi pemegang uang kartu elektronik (e-Money) di teliti dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
2. Hukum Perlindungan Konsumen adalah perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar :

a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan wajar, dan
c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku

usaha,karenapemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi konsumen dari berbagai aspek.[28]

1. Perlindungan Hukum. Perlindungan Hukum yang dimaksudkan adalah perlindungan hukum bagi setiap pemegang uang elektronik (e-Money) dalam melakukukan klaim ganti rugi terhadap kartu e-Money mereka yang rusak dilihat dariPeraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
2. Uang Elektronik, yang dimaksud dengan uang elektronik disini yaitu nilai uang yang disimpan secara elektronik pada suatu media *server* atau *chip* yang bisa digunakan untuk kepentingan transaksi pembayaran.
3. Klausul Baku, yang dimaksudkan dalam klausul baku di sini yaitu adanya ketentuan baru atau syarat baru yang dibuat oleh bank penerbit terkait pengembalian sisa saldo yang baru dapat dikembalikan melalui rekening nasabah. Ketentuan tersebut tentunya bertentangan dengan sifat E-Money yang bukanmerupakan simpanan atau tabungan dan e-Money juga tidak sama dengan kartukredit atau kartu debet.

F. Orisinalitas Penelitian

Penelitian hukum dengan judul "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Uang Elektronik Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor :1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen

[28]Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, ctk. Pertama, Nusa Media, Banjarmasin, 2010, hlm 25

Sektor Jasa Keuangan (Studi Klaim Ganti-Rugi Kartu Rusak)" merupakan karya asli penulis. Penelitian ini merupakan karya asli penulis. Penelitian ini bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil penelitian lain. Hal ini dapat dibuktikan dengan membandingkan penelitian ini dengan penelitian lain yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Berikut contoh skripsi dengan tema yang sama :

(1) Mintarsih, Jurnal Wawasan Hukum, Bandung, Vol. 29, No. 2, September 2013, dengan judul "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana kekuatan mengikat syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha pada saat pengajuan klaim ganti rugi dihubungkan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Hasil penelitian tersebut atau kesimpulannya adalah

a. Ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh bank penerbit pada saat mengajukan klaim ganti rugi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga tidak dapat mengikat konsumen pemegang uang elektronik namun pada kenyataannya karena kedudukan konsumen yang lemah dan kurangnya informasi dari penerbit maka konsumen selalu tunduk pada ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh penerbit.

b. Di Indonesia belum ada peraturan yang mengatur tentang standar kualitas chip yang digunakan pada e-Money. Peraturan standar kualitas chip pada e-Money diharapkan dapat menjamin hak-hak konsumen saat memanfaatkan alat pembayaran non tunai pada transaksi bersifat ritel yang aman, nyaman dan selamat sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

(2) Frita Sofia Haryana, Skripsi Hukum, Sumatera Utara, Juli 2017, Dengan Judul "Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik terhadap Penyalahgunaan Uang Elektronik yang Merugikan Pengguna Uang Elektronik". Rumusan masalah yang diangkat adalah Bagaimana kedudukan hukum penerbit uang elektronik dalam sistem penyelenggaraan uang elektronik di Indonesia? Dan Bagaimana bentuk penyalahgunaan uang elektronik yang merugikan pengguna uang elektronik?.

Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa peneliti meneliti bagaimana perlindungan hukum yang diberikan ketika pemegang uang elektronik melakukan klaim ganti rugi akibat kartunya yang rusak dengan meninjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Klaim Ganti-Rugi Kartu Rusak) dan menganilisi bagaimana tanggung gugat yang dapat dilakukan oleh konsumen

terhadap pelaku usaha dalam hal ini adalah bank penerbit akibat kartunya yang rusak.

G. Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif yang mengarahkan refleksinya kepada norma dasar yang diberi bentuk konkret dalam norma-norma yang ditentukan dalam bidang hukum tertentu. Norma-norma tersebut nantinya akan diimplementasikan ke dalam peraturan-peraturan konkret dalam kehidupan masyarakat.[29]

2) Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan adalah suatu pendekatan yang dilakukan terhadap berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.yang dikajiPeraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen.[30] Sedangkan Pendekatan konseptual adalah suatu pendekatan yang dilakukan dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin didalam ilmu hukum, sehingga penelitian akan menemukan

[29]Jhonny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, ctk. Kedua, Bayumedia Publishing, Malang, 2006, hlm. 49

[30]Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Surabaya, 2005, Hal .302 .

ide-ide yangmelahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.[31]

3) Objek Penelitian

a. Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Uang Elektronik Dalam Melakukan Klaim Terhadap Kartunya yang Rusak.

b. Bagaimana Tanggung Gugat yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap produsen dengan adanya kerugian tersebut.

4) Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah merupakan pihak – pihak yang dipilih peneliti untuk memberikan informasi, jawaban, dan data terkait masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini yang akan menjadi responden, antara lain yaitu costumer service bank BRI, MANDIRI dan BNI.

5) Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari :

a) Data Primer, yakni data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara.

b) Data Sekunder, yakni adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

[31]Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2005, hal. 135.

Bahan hukum sekunder, yaitu yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti berbagai bahan kepustakaan berupa buku, hasil penelitian, makalah dalam seminar, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan antara lain :

1. Peraturan e-Money Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI.
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014.
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12 Tahun 2009 Tentang Uang Elektronik.
7. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

c) Bahan Hukum Tersier, adalah bahan yang melengkapi data primer dan data sekunder, seperti kamus dan ensiklopedi, indeks kumulatif dan sebagiannya.[32]

b) Teknik Pengumpulan Data

1) Teknik Pengumpulan Data Primer diperoleh dengan Wawancara, yakni mewawancarai costumer service bank Mandiri, BRI, bahkan Bank BNI,yang dilakukan ketika penulis membuat kartu e-Moneydan wawancara kepada Pimpinan BRI Cabang Lombok Praya

2) Teknik Pengumpulan Data Sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan.

6) Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu dengan menjabarkan dan menafsirkan data yang akan disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau peraturan-peraturan lainnya. Menurut Ronny Hanitijo Data yang diperoleh dan kemudian dianalisa secara kualitatif. Maksud dari kualitatif yaitu dengan menjabarkan dan menafsirkan berdasarkan doktrin hukum dengan pokok permasalahan. Sehingga inti dari analisis kualitatif ini yaitu penjabaran dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang didasarkan

[32]Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1995, hlm 13

pada norma atau kaidah-kaidah hukum maupun doktrin hukum yang relevan dengan pokok permasalahan.[33]

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah pembaca agar dapat mudah memahami dan menafsirkan permasalahan yang di sajikan. Penelitian skripsi ini terdiri dari empat bab dan juga beberapa sub-sub bab yang tersusun secara sistematika tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai jalan pikiran penulis. Agar laporan ini tidak menyimpang maka penulis memberikan batasan-batasan dalam bentuk sistematika penulisan :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang dan perumusan masalah yang menyebabkan judul yang ada memang menarik untuk dilakukan penelitian. Selain itu dalam bab ini juga menjelaskan mengenai tujuan penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan yang diharapkan nantinya penulisan hukum ini menjadi baik dan berkualitas.

[33]Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta,1992, hlm.11

Bab II Berisi Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka yang disesuaikan dengan judul dan rumusan masalah yang nantinya tinjauan pustaka ini yang akan menggambarkan alur pemikiran peneliti dalam menjawab rumusan masalah.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti nantinya peneliti akan memaparkan terkait hasil penelitian :

a. Gambaran terkait perlindungan hukum yang akan diberikan terhadap para pengguna uang elektronik dalam melakukan klaim ganti rugi akibat kartunya yang rusak.
b. Gambaran terkait bagaimana bentuk tanggung gugat yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap produsen dengan adanya kerugian yang diderita konsumen.

Bab IV Penutup

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi ringasan jawaban atas permasalahan yang diteliti sedangkan saran berisi hal-hal yang diusulkan untuk perbaikan. Saran harus terakait dengan hasil temuan penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN, KONSUMEN, PELAKU USAHA, dan E-MONEY

A. Pengertian Perlindungan Hukum.

Perlidungan hukum merupakan hak yang diberikan kepada konsumen agar mendapatkan sesuatu yang berupa barang dan jasa yang terjamin pada saat menggunakan dan kualitasnya memuaskan sehingga konsumen tidak mendapat kerugian. Perlindungan hukum adalah proses penegakan hukum yang pada umumnya, melibatkan 3 faktor yang saling terkait, yaitu faktor perundang-undangan, faktor aparat atau badan penegak hukum dan faktor kesadaran hukum. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan prantara dan sarana hukum.[34]

Hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui beberapa cara, diantaranya dengan membuat peraturan dan menegakkan peraturan. Peraturan yang dibuat memuat segala sesuatu yang berkenaan dengan perlindungan konsumen, termasuk hak-hak dari para subjek hukum yang terkait dengan perlindungan.Adanya pencantuman hak-hak hukum, berarti ada jaminan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan, bahwa subyek hukum tertentu memiliki hak yang dilindungi oleh hukum.Selanjutnya adalah menegakkan peraturan tersebut dimana peraturan yang telah dibuat dijalankan

[34]AhmadiMirudanSutarmanYudo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* PT.Raja Grafindo Persada ,Jakarta 2005, hlm. 4.

berdasarkan ketentuan normatif termasuk sanksi-sanksi hukum yang terdapat dalam peraturan hukum yang bersangkutan.[35]

Makna dari kata perlindungan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia memiliki arti, "tempat berlindung" (bersembunyi dan sebagiannya), atau melindungi, pertolongan, (penjagaan dan sebagiannya).[36], sedangkan arti dari pada hukum adalah keseluruhan daripada peraturan peraturan yang mana tiap-tiap orang yang bermasyarakat wajib mentaatinya, bagi pelanggaran terdapat sanksi.[37]Hukum adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaanya dengan suatu sanksi.[38]

Hukum juga dapat diartikan sebagai suatu himpunan peraturan-peraturan hidup yang bersifat memaksa, berisikan suatu perintah, larangan atau izin untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu, serta dengan maksud untuk mengatur tata-tertib dalam kehidupan bermasyarakat.[39]

Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwasanya makna dari pada perlindungan hukum dalam arti sempit adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat perangkat hukum baik bersifat peventif maupun represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran

---

[35]*Ibid*

[36] W.J.S Poerdamawinta, *Kamus Hukum Bahasa Indonesia*, Ctk. Kelima. Balai Pustaka, Jakarta, 1976 hlm. 600.

[37] Yan PramadyaPuspa, *Kamus Hukum*, Aneka ilmu, Semarang, hlm 439.

[38]SudiknoMertokusumo,*Mengenal Hukum Suatu Pengantar* ,Ctk.Pertama.Liberty , Yogyakarta , 1985, hlm . 4

[39]SoerojoWingjodipoero, *Pengantar Ilmu Hukum* ,Ctk.keenam. PT.Gunung Agung, Jakarta, 1985. hlm . 17.

dari pada fungsi hukum itu sendiri, adalah suatu konsep yang mana hukum dapat memberikan ketertiban, keadilan, keamanan, kepastian, kemanfaatn dan ketentraman bagi segala kepentingan individu yang ada didalam suatu masyarakat sehingga di dalamnya tercipta sebuah keseimbangan, keselarasan dan kesejahteraan hidup dalam msyarakat. Sedangkan dalam arti luas ruang lingkup perlindungan hukum tidak saja diberikan kepada subyek hukum itu saja akan tetapi diberikan juga terhadap lingkungan sekitar dari pada subyek hukum itu sendiri, dengan kata lain konsep perlindungan hukum ini juga diberikan terhadap seluruh mahluk hidup dan segala sesuatu yang diciptakan oleh ALLAH SWT yang ada di dalam alam semesta ini guna untuk menciptakan keseimbangan hidup, dimana yang kuat tidak menindas yang lemah dan mahluk hidup yang ada disekitarnya agar tercipta kesejahteraan di dalam suatu masyarakat tersebut.

Jika dilihat dari sisi perlindungan konsumen, perlindungan tersebut sesungguhnya berfungsi untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha itu sendiri, dengan siapa mereka berhubungan dan saling membutuhkan, dengan terciptanya suatu keadan yang seimbang itu akan lebih menertibkan dan menserasikan keselarasan materil tidak hannya sekedar formil sebagaimana yang dikehendaki oleh falsafah bangsa dan Negara Indonesia.

B. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.Melihat dari bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di Negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.[40]

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

> *"Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian menurut hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen."*

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat apabila kita berbicara tentang perlindungan hukum konsumen berarti juga membicarakan tentang persoalan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak- hak daripada konsumen itu sendiri.Perlindungan konsumen mempunyai ruang lingkup yang luas terhadap konsumen barang dan jasa yang bermula dari tahap kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa tersebut sampai dengan akibat-akibat yang ditimbulkan dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

Cakupan dari pada perlindungan konsumen dapat dijelaskan menjadi dua aspek sebagai berikut:

[40]Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia,* ctk.Pertama.PT. Citra adityaBakti, Bandung, 2006, hlm. 9.

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan, purnajual, dan sebagainya. Halini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.[41]

Dari kedua aspek cakupan hukum perlindungan konsumen diatas dapat dijelaskan, bahwa aspek yang pertama tersebut menjelaskan persoalan barang dan jasa yang dihasilkan tersebut pertanggungjawabannya dibebankan kepada produsen karena barang yang diserahkan kepada konsumen mengandung cacat sehingga hal tersebut menimbulkan kerugian terhadap konsumen, misalnya adanya racun dalam produk tersebut, kualitas barang tersebut tidak sesuai dengan apa yang di promosikan sehingga barang tersebut tidak bertahan lama, dan kekurangan-kekurangan lainnya yang terdapat dalam

[41]*Ibid*,hlm. 10.

barang dan jasa tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka tanggung jawab produk erat kaitannya dengan tanggung jawab ganti kerugian.

Sedangkan aspek yang kedua adalah mencakup cara konsumen guna memperoleh barang dan jasa, yang dikelompokan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjainjian yang diberlakukan oleh produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya.[42]

Pada tanggal 20 April 1999 telah lahir suatu Undang-Undang No 8/1999 tentang Perlindungan Kosumen, dalam pasal 65 UUPK tersebut menetapkan bahwa Undang-Undang tersebut mulai berlaku setelah satu tahun sejak di undangkan. Hal ini berarti Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah berlaku efektif mulai 20 April 2000 yang lalu. Dilihat dari isi dari pada materi undang-undang tersebut walaupun undang-undang tersebut berjudul Undang- Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi aturan aturan di dalamnya lebih banyak mengatur tentang perilaku pelaku usaha. Hal ini dikarenakan sejarah umat manusia termasuk di Indonesia, menunjukan bahwa kerugian yang di terima oleh konsumen baik barang maupun jasa ini seringkali merupakan akibat dari pelaku usaha itu sendiri.

Lahirnya suatu peraturan hukum yang menyangkut tentang perlindungan terhadap konsumen dikarenakan adanya kelemahan posisi konsumen di hadapan pelaku usaha, dimana hak-hak konsumen yang

[42]*Ibid*,hlm. 11

seringkali diabaikan, dikarenakan banyaknya perisdustrian dan perdagangan nasioanal yang telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat di konsumsi, yang ditunjang dengan kemajuan teknologi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan jasa dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Akan tetapi pelaku usaha tentu ingin meraih keuntungan yang lebih besar dengan biaya produksi yang relatif rendah, sedangkan konsumen juga ingin mendapatkan pelayanan yang semaksimal mungkin, dengan demikian kedua belah pihak akan berpegang teguh terhadap keinginannya masing-masing untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Pada dasarnya posisi dari pada konsumen ini lebih lemah dari pada pelaku usaha, dengan demikian pelaku usaha ini memiliki kecenderungan untuk mengabaikan dan melecehkan hak-hak konsumen. Menurut David Oughton dan John Lowry dalam buku Abdul Halim Barkatullah, posisi konsumen yang lemah ini didasarkan pada beberapa argumentasi, yaitu:

> *"Pertama, dalam masyarakat modern, pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut diproduksi secara masal.*
>
> *Kedua.Terdapat perubahan perubahan mendasar dalam pasar konsumen dimana konsumen sering kali idak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produk barang dan jasa yang diterimanya.Konsumen hampir-hampir tidak dapat diharapkan memahami sepenuhnya penggunaan produk-produk canggih yang tersedia.*
>
> *Ketiga, metode periklanan melakukan disinformasi kepada konsumen dari pada memberikan informasi secara objektif.*

Keempat, pada dasarnya konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang, karena kesulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang tidak memadai.

Kelima, gagasan palernalisem melatarbelakangi lahirnya udang-undang perlindungan hukum bagi konsumen,dimana terdapat rasa tidak percaya terhadap kemampuan konsumen melindungi diri sediri akibat resiko keuangan yang dapat diperkirakan atau resiko kerugian fisik.[43]"

Menurut Troelsrtup dalam buku Abdul Halim Barkatullah, posisi tawar konsumen menjadi lemah dikarenakan:

a. terdapat lebih banyak produk, merk, dan cara penjualanya.
b. Daya beli konsumen semakin meningkat.
c. Lebih banyak merk yang beredar dipasaran, sehingga belum banyak diketahui oleh semua orang.
d. Model-model produk lebih cepat berubah.
e. Kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam pelaku usaha.
f. Iklan yang menyesatkan.
g. Wanprestasi oleh pelaku usaha.[44]

Lemahnya posisi tawar pada konsumen menyebabkan hukum perlindungan konsumen menjadi sangat penting, perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa yang ada di dunia ini untuk dapat mewujudkannya.Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu dengan dimensi yang lainnya, sehingga

[43] Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 8-9

[44] *Ibid*,hlm.9.

mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.[45]

Penjelasan Undang-Undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha tetapi justru sebaliknya sebab perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas.[46]

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan:

> *"Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*."

Pengertian mengenai perlindungan konsumen juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 merupakan peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan yang terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 adalah sama, perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin

[45].Husni Syawali dan Neni SM, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung ,2000, hlm. 7

[46]Gunawan W dan A Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* , Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 17

adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Jelas perlindungan hukum terhadap konsumen adalah segala upaya hukum untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan hukum kepada konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting ketika hak konsumen dilanggar dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya.Hukum perlindungan konsumen mempunyai tujuan untuk melindungi konsumen secara langsung dan pelaku usaha secara tidak langsung. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

Perlindungan konsumen bertujuan :

a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan isi dari pembangunan nasional karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Adapun untuk menjaga pelaksanaan perlindungan konsumen agar tidak menyimpang dari tujuan perlindungan konsumen, maka pelaksanaannya harus didasarkan pada asas atau kaidah hukum perlindungan konsumen. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat kaidah hukum perlindungan konsumen, agar tidak menyimpang dari tujuan perlindungan konsumen, yang menyebutkan bahwa:

"Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum."

Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bila diperhatikan substansinya dapat di kelompokkan menjadi tiga asas yaitu:

a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
b. Asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan.
c. Asas kepastian hukum.

Melihat dari hukum ekonomi, keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimilasi dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi.[47]

Adanya hukum perlindungan konsumen dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu memberi jaminan kepada konsumen berupa kepastian hukum atas perlindungan konsumen, hal ini dikarenakan konsumen memiliki kedudukan yang lebih lemah di bandingkan dengan pelaku usaha.Hukum perlindungan konsumen dapat dijadikan sarana pendidikan baik itu secara langsung maupun tidak langsung , baik bagi konsumen maupun pelaku usaha sehingga apa yang menjadi tujuan hukum perlindungan konsumen dapat tercapai.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-Undang Perlindungan

[47]AhmadiMiru&SutarmanYodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 26

Konsumen telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi konsumen.[48] Undang-Undang tersebut diantaranya:

a. Undang-Undang Nomor 10 tentang Penerapan peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang menjadi Undang-Undang;
b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang *Hygiene*;
c. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
d. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
e. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
f. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
g. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
h. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
i. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
j. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
k. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
l. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
m. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten;
n. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek;
o. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta;
p. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;
q. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
r. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;

s. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan perundangan yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

"Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini."

Dari ketentuan yang terdapat dalam Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat diketahui, Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan undang-undang payung yang mengintegrasikan peraturan-peraturan yang memuat materi perlindungan konsumen.

C. Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Konsumen dan pelaku usaha adalah dua pihak yang akan selalu berhubungan. Hal ini dikarenakan kedua belah pihak saling membutuhkan antara yang satu dengan yang lainnya.Pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menggunakan barang dan jasa yang di produksinya dengan harapan memperoleh keuntungan yang layak.Konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhannya dengan menggunakan barang dan atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha.Hubungan yang saling membutuhkan

diantara konsumen dan pelaku usaha dapat menjadi hubungan yang saling menguntungkan apabila konsumen dan pelaku usaha menyadari hak dan kewajiban masing-masing.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

> *"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan ".*

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa konsumen merupakan pembeli barang dan/atau jasa tersebut.[49] Pengertian konsumen menurut Pasal 1 huruf O Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat:

> *"Konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain".*

Anak kalimat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan "tidak untuk diperdagangkan" menunjukan bahwa konsumen yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir. Penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan yang dimaksud dengan konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu

26. Abdul Halim Barkatullah, *Op. cit*, hlm. 16

produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan hanya pemakai barang atau jasa untuk kepentingan sendiri, namun juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Ini menunjukan bahwa perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen diberikan juga kepada konsumen yang bukan manusia.[50]

Batasan mengenai barang atau jasa yang merupakan produk dari pelaku usaha dan digunakan oleh konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 4 dan angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

> *"Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen".*

Jasa dalam Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

> *"Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen".*

Perlindumgan hukum terhadap konsumen menjadi penting manakala hak konsumen dilanggar dan pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya. Dalam Undang-undang Perlindungaaaan Konsumen, hak dan kewajiban

[50] .Ahmadi Miru&SutarmanYodo, *Op.Cit,* , hlm. 6

konsumen diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di sebutkan hak konsumen, yaitu :

1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Penjelasan mengenai ketentuan huruf g Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

> *Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya."*

Menurut Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu:

1) hak untuk keamanan dan keselamatan, hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang di perolehnya sehingga terhindar dari kerugian apabila mengkonsumsi suatu produk;
2) hak untuk memperoleh informasi, di maksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk barang dan jasa;
3) hak untuk memilih, dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar ;
4) hak untuk di dengar, merupakan hak dari konsumen agar tidak di rugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian;

5) hak untuk memperoleh kebutuhan hidup, merupakan hak yang sangat mendasar karena menyangkut hak untuk hidup;
6) hak untuk memperoleh ganti rugi, hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjaadi rusak akibat adanyapenggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen;
7) hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk;
8) hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat, merupakan hak yang penting bagi konsumen dan lingkungan;
9) hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang di berikannya,hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar;
10) hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut, hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.[51]

Dari sepuluh hak konsumen yang terdapat diatas terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.[52] Lebih lanjut

[51]*Ibid*, hlm.40-46
[52]Gunawan W dan A Yani, *Op.Cit*,hlm 30.

Ahmadi Miru mengemukakan bahwa secara garis besar hak konsumen dapat menjadi tiga yaitu:

1) hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2) hak untuk memperoleh barang dan atau jasa dengan harga yang wajar; dan
3) hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.[53]

b. Kewajiban Konsumen

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban sebagai penyeimbang, kewajiban tersebut terdapat dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

[53] Ahmadi Miru&SutarmanYodo, *Op.Cit*,hlm. 47

Pengaturan kewajiban dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan hal yang wajar, agar seseorang mendapatkan haknya maka tentunya harus melakukan hal yang menjadi kewajibannya.

Kewajiban konsumen untuk mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri. Dengan adanya pengaturan kewajiban ini pelaku usaha tentu tidak akan bertanggung jawab bila konsumen menderita kerugian akibat mengabaikan kewajibannya.Kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa di sebabkan kemungkinan konsumen untuk merugikan produsen dimulai saat konsumen melakukan transaksi dengan produsen. Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya dilakukan.Kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut adalah untuk mengimbangi hak konsumenuntuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.[54]

3. Pelaku Usaha

Pengertian mengenai pelaku usaha disebutkan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

> *"Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum*

[54]*Ibid* ,hlm. 48-50

negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."

Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

"Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain."

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 huruf e Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat adalah:

"Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi."

Pengertian pelaku usaha menurut Gunawan W dan A Yani meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya.

"Tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan atau jasa yang tunduk pada Undang-Undang perlindungan konsumen melainkan juga rekanan, agen, distributor, dan jaringan yang melakukan pendistribusian dan pemasaran barang dan atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai barang dan atau jasa.[55]*"*

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo pengertian mengenai pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 mempunyai cakupan yang luas.Karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya.

[55]. Gunawan W dan A Yani, *Op. Cit*, hlm 17.

"Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (finished product); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu.[56]"

Luasnya pengertian pelaku usaha ini memudahkan konsumen untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha. Pelaku usaha yang dapat di gugat adalah sebagi berikut:

1) Yang pertama urut-urutan digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisisli di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
2) Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencakup pelaku usaha diluar negeri.
3) Apabila produsen maupun importirnya dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli produk tersebut.[57]

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban satu sama lainnya. Pelaku usaha mempunyai kewajiban memberikan pelayanan dan mempunyai hak untuk mendapatkan imbalan atas pelayanan yang telah

[56]. AhmadiMiru&SutarmanYodo, *Op. Cit.*hlm. 8
[57] .*Ibid*, hlm 10

diberikan.Sedangkan konsumen mempunyai kewajiban untuk memberikan imbalan sebagai akibat dari pelayanan yang dinikmatinya dari pelaku usaha.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak. Hak tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan mengenai hak-hak dari pelaku usaha, hak pelaku usaha adalah:

1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisidan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan merupakan hal yang lumrah.Hak ini berkaitan dengan kewajiban konsumen untuk membayar sesuai dengan nilai produk barang dan/atau jasa yang telah diterima konsumen dari produsen. Pelaku usaha tidak dapat menuntut hal yang lebih kepada konsumen mengenai pembayaran suatu produk barang dan/ atau jasa bila barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang diminta oleh konsumen. Menurut Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, hak pelaku usaha yang tersebut dalam Pasal 6 huruf b, c, d merupakan hak pelaku usaha yang berhubungan dengan pihak aparat pemerintah atau badan penyelesaian sengketa konsumen atau pengadilan.[58]

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai konsekuensi adanya hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan berbagai kewajiban dari pelaku usaha, yaitu:

1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

[58]*Ibid,* hlm,. 51

3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan cukup jelas, hanya ketentuan huruf c dan huruf e yang diberi penjelasan. Penjelasan mengenai huruf c dan huruf e Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

> Huruf c
>
> Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Pelaku usaha wajib untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik merupakan salah satu asas yang terdapat dalam hukum perjanjian, yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3)KUH Perdata. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, kewajiban untuk beritikad baik lebih ditekankan kepada pelaku usaha :

> *"Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan kepada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi sampai pada tahap purna jual, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.*[59]"

Kewajiban dari pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, merupakan hal yang penting bagi konsumen.Karena dengan adanya informasi yang benar, jelas dan jujur tersebut, konsumen dapat memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.[60]Melihat hak dan kewajiban yang terdapat dalam Undang-Undang

[59].*Ibid,* hlm, 54.

[60].*Ibid,* hlm, 55.

Perlindungan Konsumen, yang diberikan kepada konsumen dan pelaku usaha nampak bahwa perlindungan konsumen diberikan secara langsung dan secara tidak langsung kepada pelaku usaha. Pengaturan yang lebih banyak bersifat melindungi konsumen namun pada akhirnya, secara tidak langsung juga akan melindungi kepentingan pelaku usaha.

D. Uang Elektronik (*E Money*)

1. Pengertian Uang Elektronik

Perkembangan teknologi yang sejalan dengan pola hidup masyarakat memberikan pengaruh terhadap perkembangan dalam sistem pembayaran.Kemajuan teknologi dalam sistem perekonomian mampu menggeser pembayaran melalui uang tunai ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih ekonomis dan efisien.Pembayaran non tunai dilakukan tidak dengan menggunakan fisik uang (uang kartal) sebagai alat pembayaran melainkan dengan inovasi-inovasi baru dalam pembayaran elektronis (*electronic payment*).Pembayaran elektronis ini merupakan pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan komunikasi.Pembayaran elektronis tersebut antara lain yaitu phone banking, internet banking, pembayaran menggunakan kartu kredit serta kartu debit/Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Meskipun teknologi yang digunakan berbeda-beda, namun seluruh bentuk pembayaran elektronis tersebut terkait dengan rekening nasabah pada bank melalui proses otorisasi.[61]

[61]R. Serfianto, dkk, , *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*, Visi Media, Jakarta,2012, hlm. 98.

Pengertian uang elektronik dijelaskan dalam artikel laporan Bank International Settlements edisi Oktober 1996 yaitu sebagai mekanisme penyimpanan nilai dan atau pembayaran terlebih dahulu untuk pelaksanaan transaksi pembayaran yang dilakukan secara elektronik. Dengan kata lain, uang elektronik memiliki dua fungsi uang yakni sebagai *store value* (penyimpan nilai) dan *prepaid payment* yang pada hakekatnya identik dengan fungsi *standard of deffered payment* pada uang secara umum. Secara lengkap, definisi uang elektronik menurut versi Bank for International Settlements berbunyi:

> "*Electronic money refers to "stored value" or prepaid payment mechanisms for executing payments via point of sale terminals, direct transfers between two devices, or over open computer networks suck as the internet. Stored value products include "hardware" or "card based" mechanism (also called "digital cash"). Stored value cards can be "single purpose" or "multi purpose". Single purpose cards (e.g. telephone cards) are used to purchase one type of good or service, products from one vendor; multi-purpose cards can be used for a variety of purchases from several vendors"*[62]

Sebagai *"Store of value",* uang elektronik dapat bersifat "*single purpose"* yakni hanya dapat digunakan untuk penyelesaian satu jenis transaksi pembayaran, maupun "*multi purpose*" yakni dipergunakan untuk

[62]MulyanaSoekarni,*Studi Empiris: Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Pada Kegiatan Bank Sentral,* Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia,Jakarta, 2001, hlm. 14.

berbagai jenis transaksi pembayaran.Dalam pelaksanaannya, pembatasan untuk jenis *multi purpose* uang elektronik terdapat pada nilai elektronik yang terdapat didalamnya dan atau jangka waktu penggunaan instrumen uang elektronik yang diberikan oleh bank penerbit kepada nasabah yang bersangkutan.[63]

Uang elektronik yang dimaksud adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.[64]

Adapun dilihat dari aspek media yang dipergunakan, secara umum terdapat dua jenis produk uang elektronik yakni *digital cash* (disebut pula sebagai *card-based mechanism*) dan *prepaid card* (disebut pula sebagai *electronic purses*). Perbedaan kedua instrumen tersebut adalah: *pertama*, berdasarkan sistem penyimpanan nilai, *digital cash* memakai disk yang terdapat dalam personal computer nasabah dan frame bank, sementara *prepaid card* memakai *chip-intergrated circuit*, nilai tertanam dalam kartu; *kedua*, Berdasarkan mekanisme pemindahan nilai/pembayaran, *digital cash*

[63]*Ibid,* hlm 14

[64]Prof. Dr. H. VeithalRivai, M.B.A, dkk, *Bank and Financial Institution Management,* PT. Raja GrafindoPersada,Jakarta, 2001, hlm. 167

memanfaatkan jaringan komunikasi (net, web atau sarana telephone) sebagai sarana pemindahan nilai/pembayaran; *ketiga*, pelayanan transaksi pembayaran *digital cash* secara virtual tetapi pelayanan transaksi pembayaran *prepaid card* secara *face to face* antara penerima dengan pembayar.[65]

Uang elektronik diatur tersendiri dalam Pasal 1 Angka 3 PBI Uang Elektronik merupakan alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur yaitu : *pertama*, diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit; *kedua*, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; *ketiga*, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; *keempat*, nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang undang yang mengatur mengenai perbankan.

Berdasarkan media penyimpanannya, saat ini uang elektronik dibedakan atas dua jenis sebagai berikut:

a. Uang elektronik yang nilai uang elektroniknya selain dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang. Media elektronik yang dikelola oleh pemegang dapat berupa chip yang tersimpan pada kartu,stiker, atau harddisk yang terdapat pada personal komputer milik pemegang. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik dapat dilakukan secara *off-line* dengan mengurangi secara langsung nilai uang elektronik pada media elektronik yang

[65]Mulyana Soekarni, *Op.cit*, hlm. 15

dikelola oleh pemegang. Sementara rekonsiliasi nilai uang elektronik pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit dilakukan kemudian pada saat terjadi penagihan oleh pedagang kepada penerbit.

b. Uang elektronik yang nilai uang elektroniknya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit. Dalam hal ini pemegang diberi hak akses oleh penerbit terhadap penggunaan nilai uang elektronik tersebut. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik ini hanya dapat dilakukan secara *on-line* dimana nilai uang elektronik yang tercatat pada media elektronik yang dikelola penerbit akan berkurang secara langsung.[66]

Melalui Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP tanggal 22 Juli 2014 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik dapat dilihat jenis-jenis dari uang elektronik berdasarkan pencatatan data identitas pemegang, yaitu: *pertama*, uang elektronik yang data identitas pemegangnya terdaftar dan tercatat pada penerbit (*registered*); *kedua*, uang elektronik yang data identitas pemegangnya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit (*unregistered*).

Persamaan uang elektronik terdaftar (*registered*) dengan uang elektronik tidak terdaftar (*unregistered*) yaitu :*pertama*, berdasarkan batas nilai transaksi, kedua uang elektronik tersebut dalam 1 (satu) bulan ditetapkan paling banyak transaksi sebesar Rp.20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah); *kedua*, berdasarkan jenis transaksi yang dapat digunakan meliputi transaksi

[66]Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.

pembayaran, transfer dana, dan fasilitas transaksi lainnya yang disediakan oleh penerbit.

Perbedaan uang elektronik terdaftar (*registered*) dengan uang elektronik tidak terdaftar (*unregistered)* yaitu: *pertama*, berdasarkan nilai uang elektronik yang tersimpan, pada uang elektronik terdaftar (*registered*) batas nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media chip/*server* paling banyak sebesar Rp.5.000.000,00 (lima juta rupiah) dan pada uang elektronik tidak terdaftar (*unregistered*) batas nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media chip*/server* paling banyak sebesar Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah); *kedua*, berdasarkan fasilitas yang dapat diberikan penerbit pada Pasal 1A PBI Uang Elektronik, fasilitas pada jenis uang elektronik terdaftar (*registered)* berupa: registrasi pemegang, pengisian ulang (*top up*), pembayaran transaksi, pembayaran tagihan, transfer dana, tarik tunai, penyaluran program bantuan pemerintah kepada masyarakat; dan/atau, dan fasilitas lain berdasarkan persetujuan Bank Indonesia. Fasilitas yang dapat diberikan oleh penerbit jenis uang elektronik tidak terdaftar (*unregistered*) berupa: pengisian ulang (*top up*), pembayaran transaksi, pembayaran tagihan, dan fasilitas lain berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.

Penerbit dapat menetapkan masa berlaku media uang elektronik dengan pertimbangan adanya batas usia teknis dari media uang elektronik yang digunakan. Dengan berakhirnya masa berlaku media uang elektronik, nilai uang elektronik yang masih tersisa dalam media tersebut tidak serta merta menjadi terhapus.Sepanjang masih terdapat sisa nilai uang elektronik pada

media tersebut, pemegang memiliki hak tagih atas sisa nilai uang elektronik yang terdapat dalam media tersebut. Pemenuhan hak tagih atas sisa nilai uang elektronik tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain dengan memindahkan sisa nilai uang elektronik tersebut ke dalam media yang baru. Pemenuhan hak tagih tersebut dapat dikurangi dengan biaya administrasi yang dikenakan oleh penerbit kepada pemegang uang elektronik.

Pasal 1 Angka 4 PBI Uang Elektronik menjelaskan nilai uang elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik pada suatu media *server* atau chip yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana. Penggunaan uang elektronik dalam transaksi pembayaran yang dilakukan berupa transaksi pembayaran secara elektronik. Transaksi adalah seluruh kegiatan yang menimbulkan hak dan kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, termasuk kegiatan transfer dan/atau pemindahbukuan dana yang dilakukan oleh penyelenggara jasa keuangan.[67]

Penerbitan uang elektronik wajib menggunakan satuan uang rupiah.Disamping itu, setiap penggunaan uang elektronik di wilayah Republik Indonesia wajib menggunakan uang rupiah. Kewajiban penggunaan uang rupiah ini merupakan amanat dari Undang-Undang 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut Undang-Undang BI) seperti yang

[67]Z. Dunil, *Kamus Istilah Perbankan Indonesia,* PT Gramedia Pustaka Utama,Jakarta 2004, hlm. 152.

disebutkan dalam Pasal 2 angka 2 yaitu uang rupiah adalah alat pembayaran yang sah di wilayah negara Republik Indonesia.

Setiap perbuatan yang menggunakan uang atau mempunyai tujuan pembayaran atau kewajiban yang harus dipenuhi dengan uang jika dilakukan di wilayah negara Republik Indonesia wajib menggunakan uang rupiah, kecuali apabila ditetapkan lain dengan peraturan Bank Indonesia. Selain itu, kewajiban penggunaan satuan uang rupiah didasarkan pada pertimbangan bahwa nilai uang elektronik harus dapat dikonversi secara penuh sehingga nilai satu rupiah pada nilai uang elektronik harus sama dengan satu rupiah pada uang tunai.

Uang Elektronik (*e-Money*) harus memuat transparansi produk.Penerbit harus memberikan informasi secara tertulis kepada Pemegang atas uang elektronik yang diterbitkan.Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu. Informasi tersebut sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) memuat hal-hal sebagai berikut :

a. Informasi bahwa uang Elektronik bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan sehingga Nilai Uang Elektronik tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
b. Prosedur dan tata cara penggunaan Uang Elektronik, fasilitas yang melekat pada Uang Elektronik seperti pengisian ulang, transfer dana,

tarik tunai dan *redeem* serta risiko yang mungkin timbul dari penggunaan Uang Elektronik.

c. Hak dan kewajiban Pemegang Uang Elektronik
d. Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan Uang Elektronik dan perkiraan lamanya waktu penanganan pengaduan tersebut.
e. Tata cara dan konsekuensi penggunaan produk termasuk tata cara pengembalian seluruh Nilai Uang Elektronik yang tersisa pada Uang Elektronik pada saat Pemegang mengakhiri penggunaan Uang Elektronik (*redeem*).

Penerbit dapat menetapkan masa berlaku media Uang Elektronik antara lain dengan pertimbangan adanya batas usia teknis dari media Uang Elektronik yang digunakan. Dengan berakhirnya masa berlaku media Uang Elektronik, nilai uang elektronik yang masih tersisa dalam media tersebut tidak serta merta menjadi hapus.Pemegang memiliki hak tagih atas sisa nilai uang elektronik yang terdapat dalam media tersebut sampai dengan jangka waktu sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sepanjang masih terdapat sisa nilai uang elektronik pada media tersebut. Pemenuhan hak tagih atas sisa nilai uang elektronik tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain dengan memindahkan sisa nilai uang elektronik tersebut ke dalam media yang baru. Pemenuhan hak taggih tersebut dapat dikurangi dengan biaya administrasi yang dikenakan oleh Penerbit kepada Pemegang Kartu Uang Elektronik.

Berdasarkan karakteristik tersebut, pada prinsipnya seseorang yang memiliki *e-Money* sama dengan memiliki uang tunai. Hanya saja nilai uang

tersebut dikonversikan dalam bentuk elektronik Saat ini dalam transaksi melalui internet.Indonesia adalah salah satu negara yang mengikuti perkembangan uang elektronik ini. Sebagai buktinya, Bank Indonesia sebagai Bank Central dan sebagai entitas moneter di Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik. Adanya peraturan kebijakan ini tentu saja menjadi bukti nyata bahwa Indonesia mengakui adanya uang elektronik di Indonesia.

2. Dasar Hukum Uang Elektronik

Pada awalnya penggunaan *e-Money* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2008 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu. "Uang Elektronik (*e-Money*) pada awalnya lebih dikenal dengan sebutan kartu penyimpan dana (*Stored Value Card*) yaitu sebuah kartu yang berfungsi untuk menyimpan sebuah dana dengan jumlah yang telah didepositkan. Fungsinya *stored value card* hampir sama dengan kartu debit, namun *stored value card* ini tidak menyimpan identitas dari pengguna atau pemegang kartu (*anonymous*). *E-money* digunakan sebagai alat pembayaran *multipurpose* yaitu kartu prabayar yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari berbagai jenis transaksi ekonomi. Selanjutnya pengaturan tentang *e-money* disempurnakan lagi dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009

tentang Uang Elektronik (*Electronik Money*) sebagai payung hukum bagi penyelenggara kegiatan alat pembayaran uang elektronik.

Uang elektronik diatur dalam pertama kali dalam regulasi Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik yang pada tahun 2014 mengalami perubahan menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 (PBI Uang Elektronik). Selain itu ketentuan pelaksanaan mengenai penyelenggaraan uang elektronik diatur juga dalam Surat Edaran Bank Indonesia yaitu: SE BI Nomor 11/11/DASP/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang kemudian mengalami perubahan menjadi SE BI Nomor 16/11/DKSP/2014 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik.

Penggunaan sistem elektronik sebagai media untuk melakukan pembayaran uang elektronik maka kita harus melihat kegiatan tersebut sebagai transaksi elektronik.Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 Angka 2 UU ITE sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam undang-undang ini tentang transaksi elektronik ini diatur pada Pasal 17 hingga 22, dimana didalamnya mengatur mengenai lingkup transaksi elektronik, kekuatan kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, pemilihan hukum dalam melakukan transaksi elektronik, kesepakatan penggunaan sistem elektronik yang sama dalam melakukan transaksi elektronik, waktu penerimaan dan persetujuan transaksi elektronik, akibat hukum dalam melakukan transaksi elektronik baik dilakukan sendiri, melalui

kuasa atau melalui agen elektronik. Sehingga UU ITE juga berlaku sebagai dasar hukum penyelenggaraan uang elektronik.

Membahas masalah keabsahan suatu transaksi, maka kita merujuk pada ketentuan dalam pasal 1320 KUH Perdata yang menyatakan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 (empat) syarat, yaitu :

a. Sepakat dari para pihak yang melibatkan diri;
b. Cakap untuk membuat suatu perikatan;
c. Hal tertentu
d. Sebab yang halal

Berdasarkan pada ketentuan pasal 1320 KUH Perdata sebenarnya tidak dipermasalahkan mengenai media yang digunakan dalam suatu transaksi, atau dengan kata lain pasal 1320 KUH Perdata tidak mensyaratkan bentuk dan jenis media yang digunakan dalam bertransaksi.Terkait itu bertransaksi dapat saja dilakukan secara langsung atau secara elektronik.Namun suatu perjanjian dapat dikatakan sah bila telah memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 1320 tersebut.

Demikian juga asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam KUH Perdata, dimana para pihak dapat bebas menentukan dan membuat suatu perikatan atau perjanjian dalam bertransaksi yang dilakukan dengan itikad baik.Jadi apapun bentuk yang mendasari kesepakatan tersebut tetap berlaku dan mengikat para pihak karena perikatan tersebut merupakan undang-undang bagi yang membuat nya.Begitu juga dengan munculnya sistem pembayaran non tunai dengan menggunakan uang elektronik, tentunya sebelum pengguna uang elektronik menggunakan fasilitas pembayaran

menggunakan uang elektronik, pihak penebit uang elektonik dengan calon pengguna uang elektronik tersebut terlebih dahulu telah membuat suatu perikatan mengenai uang elektronik tersebut.

Mengenai dasar hukum tentang uang elektronik sebagai alat pembayaran, Bank Indonesia telah mengeluarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang mengatur tentang uang elektronik sebagai alat pembayaran. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009, yang dimaksud dengan Uang Elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur :

a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip;
c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
d. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan TransaksiElektronik (selanjutnya disebut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik)selain mengatur masalah mengenai informasi dan penggunaannya, juga peraturan yang mengatur mengenai transaksi elektronik. Pada pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur mengenai asas dan tujuan sebagai alat untuk menciptakan pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang baik.

Penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik pada pasal 15 dan 16 Undang- Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, sistem aman terlindungi secara fisik (*hardware / software*) dan non fisik (*communication*), memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya, serta ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan sistem elektronik, antara lain :

a. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan;
b. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
c. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik;
d. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
e. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan bertanggungjawab atas prosedur atau petunjuk

3. Bentuk-bentuk Uang Elektronik

a. Berdasarkan Medianya

Uang elektronik memiliki media elektronik yang berfungsi sebagai penyimpan nilai uang (*monetary value*) yang dibedakan atas dua jenis :

1) Uang elektronik yang nilai uang elektroniknya selain dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang. Media elektronik yang dikelola oleh pemegang dapat berupa *card-based* dalam bentuk *chip* yang tersimpan pada kartu atau berupa *software-based* yang tersimpan pada *harddisk* yang terdapat pada *personal computer* milik pemegang. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik dapat dilakukan secara *off-line* dengan mengurangi secara langsung nilai uang elektronik pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang.
2) Uang elektronik yang nilai uang elektroniknya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit. Dalam hal ini pemegang diberi hak akses oleh penerbit terhadap penggunaan nilai uang elektronik tersebut. Dengan sistem pencatatan seperti ini, maka transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik ini hanya dapat dilakukan secara *on-line* dimana nilai uang elektronik yang tercatat pada media elektronik yang dikelola penerbit akan berkurang secara langsung.[68]

b. Berdasarkan Masa Berlaku Media Uang Elektronik

Berdasarkan masa berlaku medianya, uang elektronik dibedakan kedalam dua bentuk :

[68]Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009, *tentang Uang elektronik*, hlm. 2

1) *Reloadable*

Uang elektronik dengan bentuk *reloadable* adalah uang elektronik yang dapat di lakukan pengisian ulang, dengan kata lain, apabila masa berlakunya sudah habis dan atau nilai uang elektroniknya sudah habis terpakai, maka media uang elektronik tersebut dapat digunakan kembali untuk di lakukan pengisian ulang.[69]

2) *Disposable*

Uang elektronik dengan bentuk *disposable* adalah uang elektronik yang tidak dapat diisi ulang, apabila masa berlakunya sudah habis dan atau nilai uang elektroniknya sudah habis terpakai, maka media uang elektronik tersebut tidak dapat digunakan kembali untuk di lakukan pengisian ulang.[70]

c. Berdasarkan Jangkauan Penggunaannya

Uang elektronik berdasarkan jangkauan penggunaannya dibedakan ke dalam dua bentuk :

1) *Single-Purpose*

Single-purpose adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari satu jenis transaksi ekonomi, misalnya uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran tol atau uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran transportasi umum;[71]

[69]SuratEdaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *Perihal Uang elektronik*, BI, Jakarta tertanggal 13 April 2009, hlm. 27

[70]*Ibid*, hlm. 27

[71]*Ibid*, hlm. 28

2) *Multi-Purpose*

Multi-purpose adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari berbagai jenis transaksi ekonomi, misalnya uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tol, telepon, transportasi umum, dan untuk berbelanja.[72]

4. Jenis-jenis Transaksi pada Uang Elektronik

Jenis-jenis transaksi dengan menggunakan uang elektronik secara umum meliputi :

a. Penerbitan (*Issuance*) dan Pengisian Ulang *(Top-up atau Loading)*

Pengisian nilai uang kedalam media uang elektronik dapat dilakukan terlebih dahulu oleh penerbit sebelum dijual kepada pemegang. Untuk selanjutnya pemegang dapat melakukan pengisian ulang (*top up*) yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui penyetoran uang tunai, melalui pendebitan rekening di bank, atau melalui terminal-terminal pengisian ulang yang telah dilengkapi peralatan khusus oleh penerbit.[73]

b. Transaksi Pembayaran

Transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik pada prinsipnya dilakukan melalui pertukaran nilai uang dalam bentuk data elektronik dengan barang antara pemegang dan pedagang dengan menggunakan *protocol* yang telah ditetapkan sebelumnya.[74]

[72]*Ibid*, hlm. 28
[73]*Ibid*, hlm. 29
[74]*Ibid*, hlm. 29

c. Transfer

Transfer dalam transaksi uang elektronik adalah fasilitas pengiriman nilai uang elektronik antar pemegang uang elektronik melalui terminal-terminal yang telah dilengkapi dengan peralatan khusus oleh penerbit.[75]

d. Tarik Tunai

Tarik tunai adalah fasilitas penarikan tunai atas nilai uang elektronik yang tercatat pada media uang elektronik yang dimiliki pemegang yang dapat dilakukan setiap saat oleh pemegang.[76]

e. Refund/Redeem

Refund/redeem adalah penukaran kembali nilai uang elektronik kepada penerbit, baik yang dilakukan oleh pemegang pada saat nilai uang elekronik tidak terpakai atau masih tersisa pada saat pemegang mengakhiri penggunaan uang elektronik dan atau masa berlaku media uang elektronik telah berakhir16, maupun yang dilakukan oleh pedagang pada saat penukaran nilai uang elektronik yang diperoleh pedagang dari pemegang atas transaksi jual beli barang kepada penerbit.[77]

[75]*Ibid*, hlm. 29
[76]*Ibid*, hlm. 29
[77]*Ibid*, hlm. 29

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK DITINJAU DARI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (STUDI TENTANG KLAIM GANTI RUGI KARTU RUSAK)

A. Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Uang Elektronik Terkait Klaim Ganti Rugi Kartu Rusak

Peranan *e-money* sebagai salah satu bentuk pembayaran non tunai disamping memberikan manfaat dan kemudahan bagi pemegang kartu juga memiliki berbagai potensi risiko keamanan. Potensi risiko yang dapat terjadi dalam pembayaran mikro antara lain adalah risiko pemalsuan dan duplikasi kartu, modifikasi data atau aplikasi *e-money*, pengubahan *message*, pencurian, penyangkalan (*repudiation*) dan risiko *malfunction.* Dalam rangka meminimalisasi risiko yang dapat terjadi tersebut, penyelenggaraan *e-money* harus diatur dalam mewujudkan kerangka hukum yang kuat dan transparan serta mampu memberikan jaminan perlindungan terhadap pemegang kartu*e-money*.[78]

Penerbit uang elektronik (*electronic money / e-money*) wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam menyelenggarakan kegiatannya dengan menyampaikan informasi secara tertulis kepada pemegang kartu. Kewajiban penyelenggara sistem pembayaran elektronik terhadap pemegang kartu uang elektronik (*e-money*) didasarkan bahwa penyelenggara

[78] Z. Dunil, *Kamus Istilah Perbankan Indonesia,* PT Gramedia Pustaka Utama,Jakarta 2014, hlm. 67.

dan pemegang kartu kedudukannya tidak sejajar dan bahwa kepentingan pemegang kartu *e-money* sangat rentan terhadap tujuan penyelenggara yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki oleh pemegang kartu.[79]

Konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh pelaku usaha, yang dalam UU Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai hak-hak konsumen pada pasal 4 yaitu meliputi :

a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yan diperjanjikan;
c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa;
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan hukum secara patut;
f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantia apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
i. Hak untuk diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

[79]John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, Pelangi Cendikia, Jakarta, 2007, Hal 54.

Di pihak lain konsumen juga dibebani dengan kewajiban atau tanggung jawab terhadap pelaku usaha, kewajiban dari konsumen pada pasal 5 UU Perlindungan Konsumen meliputi :

a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Transparansi produk yang dilakukan oleh penerbit sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan dengan cara memberikan informasi secara tertulis kepada pemegang atas uang elektronik yang diterbitkannya, merupakan salah satu aspek dalam pengendalian risiko yang akan dihadapi bank penerbit. Peningkatan kualitas penerapan manajemen risiko akan mendukung efektivitas kerangka pengawasan bank berbasis risiko.[80]

Sesuai dengan ketentuan dalam PBI No 11/12 Tahun 2009 Tentang Uang Elektronik, penerbit wajib menerapkan manajemen risiko operasional dan risiko keuangan dengan cara :

a. Menempatkan dana *float* dalam bentuk asset yang aman dan likuid;
b. Menggunakan dana *float* tersebut hanya untuk memenuhi kewajiban kepada pemegang dan pedagang; dan
c. Memenuhi kewajiban kepada pemegang dan pedagang secara tepat waktu.

[80]R. Serfianto DP, Op.Cit, hal. 187.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Tahun 2009 tentang Uang Elektronik, lebih lanjut diatur penyelenggaraan penerapan menajemen risiko operasional para penyelenggara kegiatan uang elektronik wajib meningkatkan keamanan teknologi uang elektronik untuk mengurangi tingkat kejahatan dan penyalahgunaan uang elektronik segaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap uang elektronik sebagai alat pembayaran.

Peningkatan keamanan tersebut dilakukan dengan penggunaan *proventechnology* yang memenuhi aspek-aspek yaitu :

a. Adanya sistem keamanan teknologi yang memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :
    1) Kerahasiaan data (*confidentiality*);
    2) Integritas sistem dan data (*integrity*);
    3) Otentikasi sistem dan data (*authentication)*;
    4) Pencegahan terjadinya pengangkalan transaksi yang telah dilakukan (*nonrepudiation*); dan
    5) Ketersediaan sistem (*availability*)
b. Adanya sistem dan prosedur untuk melakukan *audit trail*;
c. Adanya kebijakan dan prosedur internal untuk sistem dan Sumber Daya Manusia (SDM); dan
d. Adanya *Business Contiuity Plan* (BCP) yang dapat menjamin kelangsungan penyelenggaraan uang elektronik. BCP ini meliputi tindakan *preventif* maupun *contingency plan* (termasuk penyedian sarana *back-up*) jika terjadi kondisi darurat atau gangguan yang mengakibatkan sistem utama penyelenggaraan uang elektronik tidak dapat digunakan.[81]

Dalam pembelian kartu *e-money* pada penerbit, kartu akan dilengkapi dengan syarat dan ketentuan penggunaan kartu *e-money* tersebut. Syarat dan

[81] Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Tahun 2009 tentang Uang Elektronik

ketentuan tersebut menjadi suatu bentuk perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu dalam penggunaannya pada transaksi *e-money*.

Perjanjian baku merupakan terjemahan dari *standard contract*, baku berarti patokan dan acuan. Mariam Darus mendefinisikan perjanjian baku adalahperjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian baku merupakan konsep janji-janji tertulis yang disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu.[82]

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataannya biasa dipegang oleh pelaku usaha atau dalam kaitannya dengan perjanjian baku uang elektronik kedudukan yang lebih kuat dipegang oleh penerbit kartu *e-money*. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen atau pemegang kartu *e-money* karena dibuat secara sepihak oleh penerbit. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemui di tempat lain. Artinya, dimanapun calon pemegang kartu *e-money* akan melakukan pembelian barang atau jasa uang elektronik maka penerbit akan memberikan klausula baku sebagai bentuk persetujuan pembelian dan penggunaan kartu uang elektronik. Hal tersebut menyebabkan konsumen atau pemegang kartu *e-money* menjadi lebih sering menyetujui isi dari klausula baku tersebut walaupun memojokkan. Bagi para pelaku usaha atau penerbit kartu *e-money* mungkin ini merupakan

[82]Mariam Darus Badrulzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Alumni, Bandung, 1978, hal. 48.

caramencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele, tetapi bagi konsumen atau pemegang kartu justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.[83]

Sudaryatmo mengungkapkan karakteristik klausula baku sebagai berikut:

a. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen
b. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
c. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal.
d. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan.[84]

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 10 mendefinisikan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.[85] Perjanjian baku dengan klausula eksonerasinya pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen,

[83]Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hal. 6.

[84]Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,1999, hal. 93.

[85]Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung,1994, hal. 47.

karena klausulanya tidak seimbang dan tidak mencerminkan keadilan. Dominasi pelaku usaha lebih besat dibandingkan dengan dominasi konsumen, dan konsumen hanya menerima perjanjian dengan klausula baku tersebut begitu saja karena dorongan kepentingan dan kebutuhan. Beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha, menjadi beban konsumen karena adanya klausula eksonerasi tersebut.[86]

Akibat kedudukan para pihak yang tidak seimbang, maka pihak yang lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang bebas untuk menentukan apa yang diinginkannya dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku. Sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena formatnya dan isi perjanjian telah dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Perjanjian dikatakan bersifat baku, karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan atau ditawar oleh pihak lainnya (*take it orleave it*). Tidak adanya pilihan bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini, cenderung merugikan pihak yang kedudukannya kurang dominan. Hal ini membuat pihak yang cenderung dirugikan sulit untuk membuktikan tidak adanya

[86] Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hal.67

kesepakatan pada saat perjanjian tersebut dibuat, atau atas isi klausula baku yang termuat dalam perjanjian tersebut.[87]

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) pada pasal 1313 menjelaskan suat perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Lebih lanjut pada pasal 1338 KUH Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.Hal ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat berupa syarat-syarat dan ketentuan dari penggunaan kartu *e*-money secara sah mengikat para pihak sebagaimana undang-undang dan perikatan ini berlaku bagi para pihak yang sepakat dalam perjanjian tersebut.[88]

Undang-undang memberikan hak kepada setiap orang secara bebas untuk membuat dan melaksanakan perjanjian selama unsur-unsur perjanjian terpenuhi. Para pihak dalam perjanjian juga bebas menentukan aturan yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut dan melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai, selama para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di masyarakat, serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[89]

Terkait syarat-syarat yang diperlukan untuk sahnya suatu perjanjian pada pasal 1320 KUH Perdata diperlukan empat syarat yang harus dipenuhi yaitu :

---

[87] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia, Jakarta, 2003, hal. 53.

[88]R. Subekti dan R. Tjitrisudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek*, Cetakan Kedua puluh tujuh (Edisi Revisi), PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 1992 hal. 338

[89]Zulham, *op.cit*, hal. 72-73.

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
c. Suatu hal tertentu;
d. Suatu sebab yang halal

Aspek hukum perjanjian dalam sistem pembayaran elektronik menggunakan *e-money* dilihat dari asas-asas yang mendasari suatu perjanjian antara para pihak dalam penggunaan *e-money* adalah meliputi :

a. Asas Konsesualisme, suatu perjanjian lahir setelah terjadi kesepakatan antara para pihak. Asas ini erat hubungannya dengan prinsip kebebasan dalam mengadakan perjanjian.
b. Asas Kekuatan Mengikat, terikatnya para pihak atas apa yang mereka sepakati dalam perjanjian termasuk unsur-unsur lain yang dikehendaki para pihak merupakan kekuatan mengikat setara undang-undang.
c. Asas Kepercayaan, perjanjian harus dilaksanakan atas dasar kepercayaan antara kedua belah pihak bahwa satu sama lain akan memenuhi prestasinya. Dengan kepercayaan ini para pihak akan mengikatkan dirinya kepada perjanjian yang dibuatnya.
d. Asas Persamaan Hak, menempatkan para pihak dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain.
e. Asas Keseimbangan,asas ini menghendaki para pihak untuk memenui dan melaksanakan perjanjian sesuai dengan persamaan hak dan kewajibannya.
f. Asas Kepatutan,asas ini berhubungan dengan isi perjanjian mengenai aspek keadilan dalam masyarakat.
g. Asas Kebiasaan,suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang diatur secara tegas akan tetapi juga hal-hal dalam kebiasaan yang lazim diikuti.
h. Asas Kepastian Hukum, perjanjian sebagai suatu figur hukum harus mengandung kepastian hukum yang tercermin dari kekuatan mengikatnya

perjanjian tersebut, yaitu undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

i. Asas Kebebasan Berkontrak, setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.[90]

Dilihat dari asas-asas perjanjian maka suatu perjanjian lahir atas dasar kesepakatan antara para pihak. Terikatnya para pihak pada apa yang disepakatidalam perjanjian adalah sama halnya dengan kekuatan mengikat undang-undang. Jadi setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Salah satu acuan yang penting pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya peraturan mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran elektronik menggunakan uang elektronik (*e-money*) adalah dengan menggunakan sebuah perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur. Menurut penjelasan pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adanya peraturan pencantuman klausula baku bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Pengaturan tentang klausula baku terdapat dalam

[90] Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hal. 14.

pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian dan dokumen apabila[91] :

a. Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
    1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
    2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
    3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
    4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
    5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
    6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
    7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
    8) Menyatakan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

[91] Ketut Artadi dan I Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, *Implementasi Ketentuan-Ketentuan Hukum Perjanjian ke dalam Perancangan Kontrak*, Udayana University Press, Denpasar, 2010, Hal. 38-40.

b. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
c. Setiap klausula baku yang telah diterapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dinyatakan batal demi hukum
d. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang.

Terkait dengan perlindungan pemegang kartu *e-money* sebagai konsumen uang elektronik, hal ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara garis besar telah memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menikmati produk mereka secara jelas dan tidak menyesatkan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha perbankan untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen berupa :

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. Menjamin kegiatan usaha perbankan berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.[92]

Walaupun keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan posisi tawar menawar yang lebih kuat terhadap pelaku usaha, namun berhubungan dengan pemegang kartu *e-money* dalam sistem pembayaran

[92]Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal 338.

elektronik (*e-payment*) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara jelas bagaimana menyelenggarakan sebuah sistem elektronik yang handal dan aman dalam melindungi konsumen. Pengaturan terhadap penyelenggaraan sistem elektronik ini diatur lebih lanjut pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun peraturannya yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen seperti ketentuan pencantuman masalah klausula baku dapat diterapkan pada perjanjian antara pemegang kartu dengan bank penerbit.

Asser Rutten mengatakan bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian, bertanggung jawab pada isi dan apa yang ditandatanganinya. Jika ada orang yang membubuhkan tanda tangan pada formulir perjanjian baku, tanda tangan itu akan membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertandatangan itu mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatangani, karena tidak mungkin seseorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya. Lebih lanjut Ahmadi Miru berpendapat bahwa perjanjian baku merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatanganinya, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang klausula baku kepada pihak lawannya. Namun setiap kerugian yang timbul dikemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggung jawab berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[93]

[93]Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta,2004, hal. 117.

Dalam kartu *e-money* Flazz BCA yang diterbitkan oleh BCA, pada panduan penggunaannya dijelaskan bahwa isi *staterpack* dari Kartu Flazz berisi Kartu Flazz, panduan penggunaan kartu serta syarat dan ketentuan kartu Flazz. Dalam memulai transaksi, pemegang kartu harus melakukan transaksi isi ulang (*top up*) yang hanya dapat dilakukan jika pemegang kartu telah memiliki tabungan pada bank penerbit yaitu Bank BCA. Proses transaksi isi ulang (*top up*) dapat dilakukan melalui mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang berada di *merchant* Flazzatau melalui ATM non tunai. Limit dari kartu Flazz dengan minimum *top up*sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) dan saldo maksimum sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah). Adapun syarat dan ketentuan pemegang kartu Flazz adalah :

a. Definisi

Menjelaskan mengenai pengertian pemegang kartu; kartu Flazz; transaksi pembayaran; transaksi isi ulang (*top up*); dan transaksi.

b. Ketentuan Umum

1) Kartu Flazz dapat dipindahtangankan ke pihak manapun;
2) Kartu Flazz hanya dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi;
3) Penggunaan kartu tanpa memerlukan nomor sandi pribadi atau PIN (*Personal Identification Number*) maupun tandatangan pemegang kartu. Oleh karena itu kartu dapat digunakan oleh orang lain tanpa perlu dibuktikan kewenangannya;
4) Jika kartu hilang atau dicuri, penerbit tidak dapat melakukan pemblokiran pada kartu. Segala akibat yang timbul akan menjadi tanggung jawab pemegang kartu;

5) Keterangan dan perhitungan transaksi pembayaran, transaksi-transaksi lainnya atau mengenai saldo pada kartu merupakan bukti yang mengikat kecuali dapat dibuktikan sebaliknya;
6) Penggunaan kartu tunduk pada ketentuan dan peraturan yang berlaku pada penerbit, syarat dan ketentuan yang mengatur mengenai kartu, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan oleh penerbit dalam bentuk dan sarana apapun;
7) Apabila terjadi peristiwa darurat (*force majeur*) yang dibenarkan oleh pejabat yang berwenang atau diluar kekuasaan para pihak, maka tidak ada pihak manapun yang dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi.

c. Ketentuan Khusus

Dalam penggunaan kartu Flazz, pemeggang kartu wajib menggunakan atau menjaga kartu sesuai dengan ketentuan penggunaannya.Kartu Flazz dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi maupun cek saldo pada kartu Flazz.

Dijelaskan juga mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan kartu Flazz bahwa kartu Flazz dapat dipindahtangankan kepada pihak manapun, oleh karena itu dapat digunakan oleh orang lain selain pemegang kartu. Apabila kartu Flazz hilang atau dicuri, Bank BCA selaku penerbit tidak dapat melakukan penggantian atau pemblokiran.Penanganan keluhan (pengaduan) sehubungan dengan penggunaan kartu, dilakukan secara tertulis dengan melampirkan fotokopi identitas diri pemegang kartu dan dokumen pendukung. Penerbit akan menanggapi keluhan sesuai dengan kebijakan dari prosedur yang berlaku pada penerbit, selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima secara lengkap.

Panduan penggunaan Kartu BRIZZI yang diterbitkan oleh Bank BRI menjelaskan cara awal transaksi, cara mengetahui info saldo, dan bagaimana proses isi ulang (*top up*) yang dapat dilakukan melalui *online* BRIZZI; Deposit BRIZZI pada ATM BRI; Deposit BRIZZI pada ATM bank lain; melalui internet; maupun melalui SMS *Banking* BRI. Tertulis sebagai perhatian bahwa kartu merupakan uang elektronik pengganti uang tunai yang berfungsi sebagai alat pembayaran.Pemegang kartu menyatakan tunduk dan mengikatkan diri pada syarat dan ketentuan kartu BRIZZI. Adapun syarat dan ketentuan penggunaan kartu yaitu :

a. Pengertian

Menjelaskan pengertian dari BRIZZI; pemegang kartu; transaksi pembayaran menggunakan BRIZZI; transaksi *top up online*; dan transaksi *top up* deposit.

b. Ketentuan

1) Kartu BRIZZI menggunakan satuan hitung rupiah dan hanya digunakan di Indonesia;
2) Kartu bukan merupakan simpanan dan dana yang terdapat di dalamnya tidak diberikan bunga dan tidak dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS);
3) Kepemilikan kartu dapat dialihkan dengan cara memberikan fisik kartu kepada orang lain;
4) Kartu yang hilang atau dicuri tidak dapat diblokir maupun diganti, segala akibat menjadi tanggung jawab pemegang kartu sepenuhnya;
5) Pemegang kartu hanya dapat menggunakan kartu untuk transaksi pembayaran selama dana yang ada pada kartu mencukupi;

6) Pemegang kartu wajib memelihara fisik kartu sehingga tidak rusak, patah atau nomor kartu masih dapat diidentifikasi;
7) Keterangan dan perhitungan terkait transaksi yang dilakukan pemegang kartu merupakan bukti yang mengikat kecuali dapat dibuktikan sebaliknya;
8) Penggunaan kartu tunduk pada ketentuan yang berlaku di bank penerbit serta syarat dan ketentuan yang mengatur segala transaksi yang terkait penggunaan kartu, termasuk setiap perubahan yang akan diinformasikan terlebih dahulu oleh bank penerbit;
9) Batas minimal saldo pada kartu adalah sebesar Rp. 20.000,- (duapuluh ribu rupiah);
10) Batas maksimal saldo pada kartu adalah sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) atau sesuai ketentuan Bank Indonesia yang berlaku;
11) Minimal *Top Up* sebesar Rp. 1,- (satu rupiah).

c. Masa Berlaku

Masa berlaku kartu tidak terbatas (*unlimited*). Namun apabila kartu tidak pernah digunakan bertransaksi selama 12 (duabelas) bulan maka bulan berikutnya kartu akan menjadi pasif, dengan ketentuan :

1) Kartu yang memiliki saldo di bawah Rp. 25.000,- (duapuluh lima ribu rupiah) dan tidak pernah digunakan bertransaksi selama 12 bulan maka pemegang kartu dianggap menyetujui penutupan kartu dan saldo akan menjadi milik bank penerbit;
2) Kartu yang memiliki saldo diatas Rp. 25.000,- (duapuluh lima ribu rupiah) dan tidak pernah digunakan bertransaksi selama 12 bulan maka pada bulan ke-13 saldo yang masih ada akan di debet biaya administrasi setiap bulannya sebesar Rp. 5.000,- (lima ribu rupiah) sampai sisa saldo nihil.

Apabila pemegang kartu ingin menggunakan kembali maka pemegang kartu harus melakukan reaktivasi melalui EDC BRIZZI.

d. Penutupan BRIZZI

Pemegang kartu dapat melakukan penutupan kartu melalui Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Bank BRI dengan menggunakan menu penutupan kartu (*redeem*). Penutupan kartu akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 20.000,- (duapuluh ribu rupiah) yang langsung dipotong dari sisa saldo pada kartu.

e. Penanganan Keluhan

Pemegang kartu dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan sehubungan dengan penggunaan kartu melalui Kantor Bank BRI dengan melampirkan fotokopi identitas diri pemegang kartu dan data pendukung lainnya, yang akan ditanggapi sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku pada Bank selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima lengkap oleh bank.

f. Penggantian BRIZZI

Penggantian kartu dapat dilakukan di Kantor Bank BRI dengan saldo di dalam kartu yang rusak akan dilimpahkan ke kartu baru. Pemegang kartu akan mendapatkan kartu baru dan kartu yang lama akan ditarik oleh penerbit.

Bank Mandiri selaku penerbit bekerjasama dengan *merchant* Indomaret mengeluarkan kartu *e-money* dengan *brand name* Mandiri Prabayar – Indomaret Card (selanjutnya disebut Indomaret Card). Kartu ini digunakan untuk bertransaksi pembelanjaan di Indomaret atau pembayaran lainnya di *mechant* yang bekerjasama dengan Bank Mandiri selaku penerbit dengan fitur saldo yang tersimpan pada *chip* kartu dapat digunakan bertransaksi tanpa perlu menggunakan PIN atau tanda tangan, dapat diisi ulang, dengan maksimal saldo

kartu sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) sesuai ketentuan Bank Indonesia dan saldo mengendap pada kartu tidak diberikan bunga. Cara bertransaksi menggunakan Indomaret Card yaitu melalui *outlet* atau *merchant* yang mempunyai *reader* untuk

menerima kartu *e-money*. Saldo harus mencukupi untuk bertransaksi yaitu dengan sado minimum sebesar Rp.10.000,- (sepuluh ribu rupiah) ditambah dengan jumlah pembelanjaan yang akan dibayarkan. Isi ulang (*top up*) dengan menggunakan Mandiri Debit yang dapat dilakukan melalui Mandiri EDC, Mandiri ATM Tunai maupun Non Tunai, Mandiri Internet, dan Mandiri SMS. Adapun syarat dan ketentuan penggunaan Kartu Mandiri Prabayar dari penerbit yaitu :

a. Penggunaan Kartu Mandiri Prabayar

1) Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru;
2) Saldo yang terdapat dalam kartu tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS);
3) Penggunaan kartu hanya dapat dilakukan sebatas saldo yang tersimpan pada kartu;
4) Pemegang kartu tidak diperkenankan merusak, memanipulasi, meng*copy* dan/atau mengubah fisik maupun isi data kartu;
5) Pemegang kartu bertanggung jawab dan wajib melaporkan kepada penerbit apabila terjadi penggandaan (*cloning*) dan penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang untuk melakukan transaksi;

6) Dalam hal kartu hilang, penerbit tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik dan tidak akan mengembalikan saldo;
7) Dalam hal kartu rusak, penerbit tidak akan melakukan pemblokiran, tidak akan mengganti fisik kartu namun akan mengembalikan saldo;
8) Pencantuman nama, tandatangan atau tanda-tanda apapun pada kartu bukan merupakan petunjuk atau bukti kepemilikan kartu;
9) Bank penerbit berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tan pa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu atas dasar permasalahan teknis maupun non teknis

b. Masa Berlaku Mandiri Prabayar

Kartu tidak memiliki masa berlaku, namun apabila dalam jangka waktu 12 (duabelas) bulan tidak digunakan untuk melakukan transaksi maka pada saat pengaktifan kembali akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 10.000, (sepuluh ribu rupiah).

c. Penutupan Mandiri Prabayar

Penutupan kartu dapat terjadi apabila ditutup oleh bank penerbit akibat tidak terpenuhinya hal-hal yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemegang kartu, maupun atas permintaan pemegang kartu yang bersangkutan yang diajukan secara tertulis. Saldo yang masih tersisa pada kartu akan dikembalikan setelah dikurangi biaya administrasi. Proses penutupan kartu dan pengembalian saldo dilakukan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari kerja sejak dokumen diterima lengkap oleh bank penerbit.

d. Redemption

Pemegang kartu dapat mengajukan *redemption* atau pengembalian saldo kartu ke cabang Bank Mandiri terdekat dengan dikenakan biaya administrasi.

Penyelesaian Sengketa (*Dispute*) Transaksi Mandiri Prabayar

Pemegang kartu dapat mengajukan keluhan atas *dispute* transaksi maksimal 30 (tigapuluh) hari kerja sejak tanggal transaksi. Pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis dengan melampirkan fotokopi bukti bukti transaksi dan bukti lainnya yang mendukung pengaduan. Bank penerbit akan melakukan pemeriksaan atau investigasi atas pengaduan Pemegang Kartu.

e. Batas Pertanggungjawaban (*Liability*)

1) Bank dan seluruh pejabat, pegawai dan Mitra terkait tidak dapat dimintai pertanggung jawaban oleh pemegang kartu atau pihak manapun yang mengajukan tuntutan atas :
   a) kehilangan kartu oleh pemegang kartu;
   b) kerusakan kartu akibat kecerobohan pemegang kartu, termasuk tidak menggunakan atau menempatkan kartu sesuai petunjuk penggunaan;
   c) kerugian sejumlah nilai uang dalam kartu akibat penggunaan transaksi pembayaran yang tidak benar;
   d) kartu digunakan oleh pihak lain yang tidak berwenang dan/atau hasil penggandaan (*cloning*).
2) Dengan tidak membatasi hal-hal tersebut, bank penerbit termasuk mitra tidak bertanggung jawab atas tuntutan atau klaim mengenai :
   a) Segala kerugian atas kerusakan karena tidak beroperasinya sistem akibat bencana alam, perang, pemberontakan, kerusuhan umum, dan/atau adanya peraturan atau larangan pemerintah atau hal-hal yang diluar kuasa lainnya;
   b) Segala kerugian atau kehilangan data karena penggunaan kartu oleh pihak yang tidak berwenang.

f. Kerahasiaan Informasi Pemegang Kartu

Keamanan informasi pribadi pemegang kartu akan dilindungi oleh bank penerbit, termasuk mewajibkan perusahaan lain yang akan melakukankerjasama *merchant* akan diwajibkan untuk melindungi kerahasiaanpemegang kartu.

g. Hukum yang Berlaku dan Domisili

Syarat dan ketentuan mengenai penggunaan kartu tunduk pada hukum yang berlaku di Indonesia.Dalam hal terjadi perselisihan maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah dan bila tidak tercapai kesepakatan maka para pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri sesuai domisili tergugat.

h. Lain-lain

Syarat dan ketentuan kartu termasuk jenis atau bentuk layanan dapat diubah setiap waktu oleh penerbit tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu. Atas perubahan, penggantian dan/atau penambahan akan dilakukan melalui pemberitahuan yang ditempel pada Cabang Bank penerbit, diumumkan melalui website Bank Mandiri atau media lain yang ditentukan oleh penerbit, yang segala perubahan tersebut tetap mengikat Pemegang Kartu.

Dilihat dari penerbitan kartu *e-money* pada bank penerbit BRI, BCA, dan Bank Mandiri, syarat dan ketentuan tersebut mengikat bagi pemegang kartu selaku pengguna.Dengan melakukan pembelian kartu *e-money* tersebut, maka pemegang kartu dianggap telah menyetujui seluruh isi syarat dan ketentuan penggunaan kartu tanpa perlu menandatanganinya.Secara umum tidak ada ketentuan yang menyatakan bahwa suatu perjanjian baru dikatakan sah jika telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang oleh hukum disyaratkan untuk dilakukan dengan tertulis sehingga harus ditandatangani oleh para pihak.Artinya, secara yuridis dapat dibenarkan jika suatu perjanjian ditandatangani oleh satu pihak atau bahkan tanpa tandatangan oleh pihak manapun.

Pengaturan kegiatan pembayaran menggunakan uang elektronik (*e-money*) sesuai kewenangan dari Bank Indonesia selaku Bank Sentral mengatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dan dalam rangka mendukung kelancaran dan efektivitas penyelenggaraan uang elektronik sehubungan diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia tersebut maka lebih lanjut ketentuan mengenai penyelenggaraan uang elektronik diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Dalam Peraturan Bank Indonesia (selanjutnya disebut PBI) mengenai Uang Elektronik dibentuk mengingat uang elektronik memiliki fungsi seperti uang tunai, maka untuk memberikan perlindungan kepada pemegang kartu, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instumen pembayaran uang elektronik, dan mendukung kelancaran tugas Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas moneter, Bank Indonesia menetapkan persyaratan yang wajib dipenuhi oleh Bank dan Lembaga Selain Bank (LSB) dalam menyelenggarakan uang elektronik.

Dalam PBI mengenai uang elektronik ini, nilai uang elektronik yang disetorkan oleh pemegang kepada penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan.Konsekuensi ini harus diketahui oleh pemegang sehingga membawa kewajiban penerbit untuk memberitahukan kepada pemegang.Karena nilai uang elektronik tersebut bukan merupakan simpanan maka uang elektronik tersebut tidak termasuk yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Lembaga Penjamin Simpanan.

Untuk mendukung keamanan dan kelancaran penyelenggaraan uang elektronik, Bank Indonesia juga mengatur kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh seluruh penyelenggara uang elektronik seperti kewajiban penerapan manajemen risiko, pelaporan, dan keamanan sistem dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia mengenai uang elektronik ini mengatur mengenai bagaimana syarat dan tata cara untuk memperoleh izin sebagai principal, penerbit, *acquirer*, termasuk penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir demi kelancaran kegiatan uang elektronik dan perlindungan terhadap pemegang kartu.

Pasal 13 PBI mengenai uang elektronik mengatur bahwa penerbit dilarang menerbitkan uang elektronik dengan nilai uang elektronik yang lebih besar atau lebih kecil daripada nilai uang yang disetorkan oleh pemegang kepada penerbit.Larangan bagi penerbit untuk menerbitkan uang elektronik dengan nilai uang elektronik yang lebih besar dari nilai uang yang disetorkan oleh pemegang dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penerbitan uang elektronik yang berpotensi terhadap penciptaan uang yang tidak terkendali.Selain itu larangan penerbitan uang elektronik dengan nilai yang lebih kecil daripada nilai uang yang disetorkan oleh pemegang dimaksudkan untuk melindungi kepentingan pemegang.

Bank Indonesia dalam PBI uang elektronik pada pasal 14 ayat 1 menetapkan batas paling banyak nilai uang elektronik yang disimpan pada media uang elektronik dan batas paling bayak total nilai transaksi uang elektronik dalam

periode tertentu. Dalam penjelasan diterangkan bahwa pembatasan nilai uang elektronik dan total nilai transaksi dimaksudkan karena uang elektronik pada prinsipnya digunakan untuk pembayaran yang bersifat ritel atau pembayaran dengan jumlah kecil, dan hal ini juga dilakukan untuk mencegah penyalahgunaan uang elektronik seperti untuk tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme.

Pasal 17 PBI uang elektronik mewajibkan penerbit mencatat identitas pedagang (*merchant*) yang bekerjasama dengan penerbit dan mengadministrasikan seluruh dokumen yang terkait dengan*merchant*.Kewajiban mencatat identitas pedagang dimaksudkan agar penerbit mempunyai data untuk kepentingan pembayaran maupun pemenuhan klaim kepada pedagang setelah dilakukannya transaksi antara pedagang dan pemegang. Kepentingan pencatatan identitas pedagang tersebut terkait pula dengan kegiatan penerbit dan penggunaan sistem penerbit dan penggunaan sistem penerbit jika penerbit melakukan kerjasama dengan pedagang seperti untuk kegiatan pengisian ulang uang elektronik, kegiatan tarik tunai dalam rangka mengakhiri penggunaan uang elektronik (*redeem*), dan kegiatan tarik tunai dalam rangka transfer dana. Bank Indonesia memiliki rencana untuk mengembangkan uang elektronik. Bank dan Lembaga Selain Bank (LSB) selaku penerbit akan menyediakan fasilitas transfer dana melalui uang elektronik.[94]

Berdasarkan Pasal 16 Ayat 4 PBI Uang Elektronik, penerbit yang akan menyediakan fasilitas transfer dana melalui uang elektronik wajib mencatat data

[94]R. Serfianto DP, *op.cit*, hal. 105.

identitas pemegang. Pencatatan data identitas pemegang dimaksudkan untuk memenuhi prinsip mengenal nasabah (*know your customer principles*) dan memudahkan dalam pelaksanaan kegiatan pengiriman uang. Data identitas yang wajib dicatat sekurang-kurangnya nama, alamat, tanggal lahir dan data lainnya sebagaimana yang tercantum pada bukti identitas pemegang (*fully registered*).

Salah satu bentuk tanggung jawab penerbit dan upaya perlindungan terhadap pemegang kartu, PBI Uang Elektronik dalam Pasal 18 ayat 1 mewajibkan penerbit untuk memberikan informasi secara tertulis kepada pemegang mengenai produk Uang Elektronik yang diterbitkannya. Kewajiban memberikan informasi secara tertulis dimaksudkan agar penerbit menerapkan prinsip transparansi produk dan melakukan edukasi kepada pemegang.

Adanya persamaan maupun perbedaan syarat dan ketentuan penggunaan kartu *e-money* bagi pemegang dikarenakan dalam beberapa hal dimungkinkan pengaturan-pengaturan yang bersifat teknis dan mikro dapat diatur dan disepakati sendiri guna melengkapi aturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia (*SelfRegulation Organization* atau SRO).Namun pengaturan yang dikeluarkan oleh SRO tersebut tidak boleh bertentangan dengan aturan yang bersifat makro dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pengaturan ini diatur dalam Pasal 30 ayat 1 dan 2 PBI Uang Elektronik yaitu :

a. Principal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring, Penyelenggara Penyelesaian Akhir dan pihak lain yang terkait dengan penyelenggaraan uang elektronik dapat menyepakati pembentukan suatu forum atau institusi yang bertujuan untuk mengatur sendiri hal-

hal yang bersifat teknis dan mikro, dengan melaporkan secara tertulis keberadaan forum atau institusi tersebut kepada Bank Indonesia.

b. Aturan-aturan yang dikeluarkan oleh forum atau institusi sebagaimana dimaksud wajib terlebih dahulu dikonsultasikan kepada Bank Indonesia dan tidak boleh bertentangan dengan aturan dan kebijakan Bank Indonesia. Pengaturan sendiri oleh forum atau institusi tersebut dimaksudkan untuk melengkapi atas aturan yang bersifat makro dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Untuk mencegah agar aturan yang dikeluarkan tidak bertentangan dengan aturan dan kebijakan Bank Indonesia, maka materi aturan yang dikeluarkan oleh forum atau institusi tersebut dikonsultasikan kepada Bank Indonesia.

Pemegang kartu *e-money* wajib diberikan keadilan dan persamaan hak untuk memberikan hubungan yang baik antara pemegang kartu, penerbit maupun pedagang (*merchant*) dalam hubungan perjanjian penggunaan alat bayar uang elektronik. Dalam peraturan yang dibuat oleh Bank Indonesia lebih menekankan mengenai kewenangan dalam mengatur kegiatan uang elektronik pihak penyelenggara bukan perlindungan terhadap pemegang kartu, mengingat nilai tunai uang elektronik tersebut tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Dalam kaitannya dengan akan dikembangkannya fasilitas kegunaan uang elektronik sebagai transfer dana, hal ini perlu diperhatikan mengingat penerbit merupakan Bank dan Lembaga Selain Bank (LBS). Produk *e-money* merupakan produk terpisah dari perbankan karena masalah regulasi yang digunakan karena Lembaga Selain Bank (LBS) yang dalam hal ini uang elektronik telah

dikeluarkan oleh perusahaan telekomunikasi tidak dapat dimasukan dalam aturan perbankan. Regulasi ini perlu bagi pihak non bank seperti operator telekomunikasi, karena barang yang dibeli melalui operator tidak terlihat uangnya dan transaksinya jika tidak tercatat maka akan berpengaruh pada sistem ekonomi karena transaksi tersebut tidak dapat terdeteksi. Selain itu jika uang elektronik tidak dimasukan ke dalam perbankan, akan terjadi ketidakseimbangan. Dalam kaitannya dengan transfer dana, Lembaga Selain Bank (LBS) wajib mendapat izin dari Bank Indonesia, sedangkan Bank tidak memerlukan izin dari Bank Indonesia dalam hal pengiriman uang karena merupakan kegiatan usaha Bank sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai Perbankan.[95]

Tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana ditentukan yakni dalam Pasal 4, yakni "Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan :

a. Terselenggaranya secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
b. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
c. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat."

Ketentuan pasal 4 huruf c tersebut berisikan tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya

[95]*Ibid,* hal 106-107.

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum dari semua peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pada penjelas umum Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan : "Di samping itu, Undang-Undang tentang perlindungan konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen." Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakui undang-undang lain yang akan muncul kemudian sebagai bagian dari hukum perlindungan konsumen.[96]

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, bukan merupakan undang-undang tentang perlindungan konsumen.Akan tetapi perlindungan konsumen tersebut merupakan salah satu tujuan dari Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Hal tersebut dapat dimaknai pada ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yakni :

a. Pada ketentuan menimbang huruf (a) yang berbunyi :

   "bahwa untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil,

[96]David L. Tobing, *OJK Selaku Pelindung Konsumen dan Pelaku Usaha*, Paper Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1 Tahun 2013", Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan, hal. 1

transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat."

b. Pada Pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka (15) yakni :

"konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, permodalan di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan."

c. Pada Bab VI Pasal 28 sampai dengan 31 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur secara khusus tentang perlindungan konsumen dan masyarakat

Dari ketentuan menimbang huruf (a) tersebut maka dapat di katakan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang penting dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan tidak membatasi pengertian konsumen dalam individu saja dan permodalan dalam pasar modal, diakui sebagai konsumen.[97]

Jika dibandingkan dengan pengertian konsumen pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen jauh lebih luas karena meliputi seluruh konsumen pemakai barang dan/jasa sedangkan konsumen menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, hanya meliputi konsumen pada sektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen dalam Undang- Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mencakup perlindungn konsumen yang lebih kompleks dan lengkap. Dengan cakupan yang semakin luas maka jangkauan tugas, wewenang dan tanggungjawab perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa

[97] *Ibid,* hal.2

Keuangan juga semakin luas dibidang jasa keuangan. Dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, tujuan dibentuknya lembaga Jasa Keuangan yakni Otoritas Jasa Keuangan dibentuk agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Untuk memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa keuangan telah menerbitkan beberapa ketentuan yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaku usaha jasa keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan disingkat POJK No.1/pojk.07/2013, terdapat pengaturan mengenai penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen, yang selanjutnya dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya akan disingkat SEOJK No.2/ SOJK.07/2014, berisikan ketentuan yang mengatur mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor

2/SEOJK.07/2014, dalam Bab II angka (1) mendefinisikan pengertian dari pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.Mekanisme mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan telah diatur dalam POJK No.1/pojk.07/2013 dan SEOJK No.2/SOJK.07/2014.Selain itu mengenai Penyelesaian pengaduan juga telah di atur jelas dalam ketentuan pada Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 dan lebih rinci pada Bab III SEOJK No.2/SOJK.07/2014.

Menurut ketentuan Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan setelah menerima pengaduan, untuk menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar dan pada Bab III SEOJK No.2/SOJK.07/2014 angka 1 menjelaskan lebih rinci bahwa bentuk pernyataan maaf tersebut dilakukan secara tertulis, yang pada kenyataannya pernyataan maaf tersebut oleh konsumen lazimnya hanya berupa pernyataan maaf secara lisan oleh pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini pihak perbankan.

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/ pojk.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan. Untuk

penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pemberian fasilitas pengaduan konsumen oleh otoritas jasa keuangan tidak hanya dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan selain itu harus memenuhi juga persyaratan yang telah ditetapkan dalam Pasal 41 POJK No.1/pojk.07/2013.

Pengaturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan disingkat POJK No. 1/POJK.07/2014.

Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa yang telah dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa

Keuangan, dan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ini bersifat rahasia.

Otoritas Jasa Keuangan dalam Pasal 4 POJK No. 1/POJK.07/2014 menetapkan lembaga alternatif yang di muat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa meliputi :

a. Mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa:
    1) Mediasi;
    2) Ajudikasi; dan
    3) Arbitrase.
b. Mempunyai peraturan yang meliputi:
    1) Layanan penyelesaian Sengketa;
    2) Prosedur penyelesaian Sengketa;
    3) Biaya penyelesaian Sengketa;
    4) Jangka waktu penyelesaian Sengketa;
    5) Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, ajudikator, dan arbiter; dan
    6) 6. Kode etik bagi mediator, ajudikator, dan arbiter;
c. Menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya;
d. Mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa; dan
e. Didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 5 hingga Pasal 8, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki prinsip sebagai berikut:

a. Prinsip aksesibilitas
b. Prinsip independensi
c. Prinsip keadilan
d. Prinsip efisiensi dan efektivitas

Yang dimaksud dengan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah kumpulan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, yaitu prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efesiensi, dan efektivitas, dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang termasuk dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sudah dilakukan penilaian oleh Otoritas Jasa Keuangan yang melibatkan pihak independen dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Hingga tahun 2015 terdapat tujuh (7) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah berdiri, dan dalam pembahasan ini untuk sektor perbankan penyelesaian diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang bertempat di Jakarta.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia yang didirikan oleh Asosiasi di bidang Perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS), Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (PERBINA),

dan Perhimpunan Bank Perkreditan RakyatIndonesia (PERBARINDO) pada tanggal 28 April 2015.

Menurut Philipus M Hadjon, dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut[98] :

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif (Penegakan Hukum)

1) Regulasi

Upaya perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat dilihat dari telah dikeluarkannya beberapa peraturan-peraturan yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, SEOJK Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

[98]Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media Jakarta, 2005, , hlm.214

2) Pembinaan

Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen resiko, dalam SEOJK Nomor: 2/ SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, menetapkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib untuk melakukan pelatihan, dengan mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya yakni :

a) Berhadapan langsung dengan konsuemn *(front liner*)
b) Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; atau
c) Terkait dengan penyusunan pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Karyawan yang memenuhi kriteria tersebut wajib mendapatkan pelatihan secara berkala dan wajib mendapatkan pelatihan paling kurang dari satu kali dalam masa kerjanya.Selain itu demi meningkatkan fungsi pelayanan dan pengaduan, pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan untuk melakukan evaluasi terhadap setiap pelatihan yang telah diselenggarakan.

3) Sosialisasi

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/ POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada

Konsumen dan/atau masyarakat dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, yang berisikan :

a) Cakupan rencana edukasi
b) Pelaksanaan edukasi
c) Penyusunan, penyampaian dan perubahan rencana edukasi
d) Serta laporan pelaksanaan edukasi

Pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat.Rencana penyelenggaraan maupun laporan pelaksanaan edukasi tersebut wajib dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap tahunnya.

4) Pelayanan Pengaduan

Otoritas Jasa Keuangan dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, mengatur ketentuan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan bagaimana mekanisme dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. Pelaku usaha jasa keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang di maksud kepada Otoritas Jasa Keuangan.laporan tersebut disampaikan secara berkala

setiap tiga bulan. Apabila pelaku usaha jasa keuangan tidak menyampaikan laporannya secara berkala melebihi jangka waktu tiga bulan secara berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan, maka pelaku usaha jasa keuangan dikenakan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan. Dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 ini tidak terdapat penjelasan mengenai besaran sanksi yang akan dikenakan oleh Pelaku Usaha Jasa keuangan tersebut.

5) Sanksi

Otoritas Jasa keuangan menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pada Pasal 9 huruf g menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang untuk menetapkan sanksi administratif terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan menurut POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa disektor Jasa Keuangan pada ketentuan Pasal 12 Ayat (1) menetapkan bahwa lembaga jasa keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan OJK ini dikenakan sanksi administratif antara lain :

a) Peringatan tertulis;
b) Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
c) Pembatasan kegiatan usaha;
d) Pembekuan kegiatan usaha; dan/ atau
e) Pencabutan izin kegiatan usaha.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif (Penyelesaian Penegakan Hukum)

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/ pojk.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan.

1) Litigasi

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014 Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

2) Non Litigasi

Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan sarana dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur non litigasi yakni dengan diterbitkannya Peraturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Berlakunya perlindungan konsumen sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tidak hanya memberikan kewajiban dari konsumen untuk beritikad baik, akan tetapi juga adanya kewajiban dari pihak pelaku usaha untuk melakukan sesuatu dengan sepengetahuan konsumen. Adanya kontra-prestasi ini akan memberikan titik keseimbangan dari pihak pelaku usaha dan konsumen dalam penerapan perlindungan konsumen. Adapun kewajiban dari pelaku usaha dalam hal berlakunya perlindungan kosumen tersebut adalah seperti yang disebutkan dalam Pasal 5 Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada konsumen tentang produk dan/atau layanan.

Kedua kewajiban dari kedua belah pihak di atas pada prinsipnya adalah untuk memberikan perlindungan kepada masing-masing pihak apabila di suatu saat timbul adanya sengketa, maka dapat memberikan jawaban pihak mana yang

tidak melaksanakan kewajibannya dari awal ketika akan terjalin hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha91. Selanjutnya dalam hal perlindungan konsumen yang wajib diberikan oleh pelaku usaha termasuk dalam bidang perbankan, pada Pasal 25 Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Pasal ini menjelaskan bahwa setiap simpanan, dana, atau aset konsumen menjadi kewajiban pelaku usaha untuk menjaganya dalam segi keamanan dan ini merupakan tanggung jawab dari setiap pelaku usaha khususnya bank. Walaupun tidak ada penjelasan konkrit bagaimana penjagaan keamanan tersebut namun selain dari kejadian kahar, simpanan, dana atapun aset dari pihak konsumen harus tetap terjaga baik dari segi jumlah ataupun bentuknya. Hal diatas tentunya juga berlaku dalam perlindungan nasabah pengguna uang elektronik.

Terkait dengan Uang Elektronik dalam kaitanya dengan peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diatas berarti pelaku usaha yang menyediakan jasa keuangan dengan media uang elektronik juga wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha yang menyediakan jasa keuangan dengan media uang elektronik dalam hal ini bisa bank atau lembaga selain bank, hal tersebut wajib dilakukan oleh pelaku usaha untuk memberikan perlindungan kepada pengguna uang elektronik.

Pada Pasal 29 Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan. Adapun yang dimaksud dengan "kesalahan dan/atau kelalaian" pada pasal ini adalah kesalahan dan/atau kelalaian dalam menjalankan kegiatan usaha pelaku usaha jasa keuangan, baik yang dilaksanakan oleh pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.

Perlindungan konsumen di dalam Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga memberikan kewajiban kepada setiap pihak internal pelaku usaha untuk tidak merugikan konsumen dari segi apapun seperti yang terdapat dalam Pasal 30 huruf b Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu pelaku usaha jasa keuangan wajib mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan konsumen. Selanjutnya pada Pasal 30 ayat (3) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.

Terkait penjelasan diatas transaksi menggunakan uang elektronik tergolong sebagai suatu jasa keuangan yang diberikan oleh bank atau lembaga selain bank maka dari itu peraturan yang terdapat pada peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dapat diberlakukan kepada konsumen pengguna uang elektronik juga, dalam pasal 29 dan 30 di peraturan ini mengartikan bahwa pelaku usaha penyedia jasa uang elektronik harus bertanggung jawab atas kesalahan dan/atau kelalaian dalam menjalankan kegiatan usaha pelaku usaha jasa keuangan, baik yang dilaksanakan oleh pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha penyedia jasa uang elektronik yang dapat merugikan pengguan uang elektronik, sehingga perlindungan terhadap pengguna uang elektronik terjamin.

Adanya keluhan akibat penggunaan jasa dari pelaku usaha jasa keuangan maka konsumen dapat melakukan pengaduan secara langsung kepada pelaku usaha jasa keuangan tersebut. Pasal 32 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Pengaduan tersebut adalah sebagai bentuk dari adanya gangguan ataupun masalah akibat penggunaan jasa dari pelaku usaha jasa keuangan, oleh karena itu pelaku usaha jasa keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan konsumen dan wajib untuk menindak lanjuti pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dimaksud.Pengaduan konsumen dilaporkan kepada OJK, dalam hal ini kepada

Kepala Eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan pelaku usaha jasa keuangan.

Terkait dengan pasal diatas apabilan terjadi suatu keluhan dari nasabah pengguna uang elektronik yang diakibatkan oleh pelaku usaha penyedia jasa uang elektronik lembaga Otoritas Jasa Keuangan yang berwenang mengawasi sistem keuangan di Indonesia memberikan hak kepada konsumen sektor jasa keuangan dalam hal ini adalah nasabah pengguna uang elektronik dapat melakukan pengaduan secara langsung kepada pelaku usaha jasa keuangan tersebut karena telah diatur dalam pasal 32 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan konsumen dan wajib untuk tindak lanjuti pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dimaksud. Pengaduan konsumen dilaporkan kepada OJK.

Sebagai bentuk respon agar pengaduan konsumen dapat cepat diselesaikan, Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah mengatur terkait berapa lama pengaduan konsumen akan ditanggapi. Pasal 35 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib segera menindak lanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan namun jangka waktu tersebut dapat diperpanjang selama 20 hari berikutnya

dikarenakan hal-hal tertentu yang telah ditentukan oleh Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sebagai bentuk dari respon cepat pengaduan, pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen.

Pengguna uang elektronik tidak perlu khawatir mengenai waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan tersebut karena OJK telah mengatur terkait berapa lama pengaduan konsumen akan ditanggapi, hal tersebut telah diatur pada pasal 35 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan seperti yang telah dijelskan diatas. Pihak OJK juga memberikan perlindungan kepada konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan jasa tersebut.Adapun bentuk perlindungan yang diberikan oleh OJK adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pengaduan hingga penyelesaian sengketanya. Pada Pasal 40 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan disebutkan bahwa konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada OJK. Pada ayat (2) nya juga dijelaskan bahwa konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada OJK. Terkait dengan pemberian fasilitas penyelesaian sengketa dari pihak OJK, maka ada persyaratan tertentu dalam hal ini termuat pada Pasal 41 huruf a Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa

Keuangan, yaitu pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh OJK dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan yang telah dicantumkan pada Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 41 huruf (a) bahwa konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:

a. Pelaku usaha jasa keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun,Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, palingbanyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
b. Pelaku usaha jasa keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesarRp 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).

Mengenai pengguna uang elektronik sendiri behak mendapatkan fasilitas pengaduan sampai tahap penyelesaian sengketa, sesuai dengan pasal 40 Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, karena pengguna uang elektronik telah memenuhi syarat-syarat sebagai konsumen yang dapat melanjutkan pengaduannya sampai tahap penyelesaian sengketa, salah satunya kerugian yang diderita pengguna uang elektronik sendiri tidak melebihi jumlah yang telah diatur dalam pasal 40 ayat (1) karena uang elektronik mempunyai batas maksimal yg sedikit yaitu hanya Rp.5.000.000 maka apabila mengalami keluhan merasa dirugikan dalam hal penggunaan jasa uang elektronik dapat melakukanpengaduan dan mendapatkan fasilitas penyelesaian sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada OJK.

Kemudian apabila pelaku usaha jasa keuangan terbukti melakukan kesalahan atau pelanggaran sesuai yang telah ditentukan Peraturan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, maka padaPasal 53 ayat (1) Peraturan OJK No. 1 Th. 2013 disebutkan bahwa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan akan mengenakan sanksi administratif, antara lain berupa:

a. Peringatan tertulis;
b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
c. Pembatasan kegiatan usaha;
d. Pembekuan kegiatan usaha dan;
e. Pencabutan izin kegiatan usaha.

Bank merupakan bagian dari pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. OJK juga memberikan tata cara bagaimana penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen jasa keuangan. Pada peraturan ini juga dijelaskan bagaimana OJK memiliki wewenang terhadap pelaku usaha jasa keuangan dalam memberikan izin, bahkan dapat membekukan izin pelaku usaha jasa keuangan apabila telah melanggar aturan-aturan yang ada.sebagai institusi pengawasan di sektor keuangan, OJK melalui peraturannya ini diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum secara mendalam bahkan jelas terhadap posisi konsumen (penguna uang elektronik) yang telah dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan.

Wujud perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum.Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penegakan hukum

adalah faktor hukumnya sendiri, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, faktor masyarakat yakni dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan.[99]

Bentuk perlindungan hukum preventif bagi pemegang kartu uang elektronik dapat diwujudkan dengan pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih rinci mengenai hakekat, karakter, pembagian hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk undang-undang, yang memberi wadah atau tempat berlindung bagi pemegang kartu melalui pengaturan klausul-klausul dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan pemegang kartu.

Bentuk perlindungan represif dapat ditempuh oleh para pihak, baik penerbit maupun pemegang kartu melalui pola penyelesaian sengketa yang dapat dibagi menjadi dua macam yaitu :

a. Melalui pengadilan (upaya litigasi);
b. Alternatif penyelesaian sengketa (upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau upaya non litigasi) yang meliputi :
    1) Konsultasi;
    2) Negosiasi;
    3) Mediasi;
    4) Konsiliasi; dan
    5) Penilaian Ahli

Lebih lanjut disebutkan ada dua pola penyelesaian sengketa yaitu[100]:

[99]*Ibid*

[100]Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta,2006, hal 140.

1) *The Binding Adjudicative Procedure*

Merupakan prosedur penyelesaian sengketa yang di dalam memutuskan perkara hakim mengikat para pihak.Bentuk penyelesaian sengketa ini dapat dibagi menjadi empat macam yaitu litigasi; arbitrase; mediasi arbitrase; dan hakim partikelir.

2) *The Non Binding Adjudicative Procedure*

Suatu proses penyelesaian sengketa yang di dalam memutuskan perkara hakim atau orang yang ditunjuk tidak mengikat para pihak. Penyelesaian sengketa dengan cara ini dibagi menjadi enam macam yaitu konsiliasi; mediasi; *mini trial*; *summary jury trial; neutral expert fact-finding; early expert neutral evaluation*.[101]

Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic* Money) sebagai bentuk perlindungan hukum dalam mengatur dan mengawasi perkembangan alat pembayaran menggunakan uang elektronik yang diterbitkan dalam bentuk kartu oleh bank penerbit maupun bentuk lain yang diterbitkan oleh lembaga selain bank. Peraturan Bank Indonesia ini lebih lanjut diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*ElectronicMoney*) yang mengatur mengenai persyaratan dan tata cara perolehan izin penyelenggara kegiatan *e-money*. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mempengaruhi perkembangan alat pembayaran

[101]Johanes Ibrahim, *Dilematis Penerapan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, Antara Perlindungan Hukum dan Kejahatan Perbankan*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 24 No. 1 Tahun 2005, hal. 43.

berupa uang elektronik, pengaturan ini bertujuan untuk meningkatkan kelancaran dan efektivitas penyelenggaraan uang elektronik dan mencegah terjadinya pelanggaran terhadap penggunaan kartu *e-money* serta memberikan perlindungan bagi para pelaku dalam kegiatan uang elektronik khususnya pemegang kartu.

Upaya pencegahan pelanggaran atas penyelenggaraan kegiatan uang elektronik dilakukan untuk memastikan penyelenggaraan kegiatan uang elektronik dengan objek pengawasan Bank Indonesia adalah kepada Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir, dapat dilakukan secara efisien, cepat, aman dan andal dengan memperhatikan prinsip perlindungan nasabah pemegang kartu *e-money*. Pengawasan penyelenggaraan kegiatan uang elektronik difokuskan pada penerapan aspek manajemen risiko; kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, termasuk kebenaran dan ketepatan penyampaian informasi dan laporan; dan penerapan aspek perlindungan nasabah. Selain peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, penerbit juga menetapkan perjanjian baku berupa syarat dan ketentuan bagi pemegang kartu yang bertujuan memberikan pemahaman kepada pemegang kartu terhadap karakteristik uang elektronik untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kartu *e-money* sehingga kerugian pemegang kartu akibat kelalaian penggunaan kartu dapat dihindari.

Peraturan Bank Indonesia juga memuat sanksi yang diberlakukan kepada para penyelenggara kegiatan uang elektronik yaitu prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir pada Bab VIII

Pasal 32 – Pasal 46 PBI Uang Elektronik. Secara keseluruhan, sanksi yang diberikan yaitu :

a. Sanksi Administratif
    1) Teguran tertulis
    2) Penghentian sementara kegiatan uang elektronik
b. Sanksi Pencabutan Izin

    Penghentian kegiatan uang elektronik oleh instansi berwenang berdasarkan permintaan Bank Indonesia.

Penghentian sementara, pembatalan dan pencabutan izin penyelenggara kegiatan uang elektronik diatur dalam Bab IX Pasal 47 PBI Uang Elektronik yaitu Bank Indonesia atas dasar sanksi yang diberikan dapat menghentikan sementara, membatalkan atau mencabut izin yang telah diberikan kepada Bank atau Lembaga Selain Bank (LSB) sebagai Prinsipal, Penerbit *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir, antara lain dalam hal :

a. Terdapat putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap yang memerintahkan Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan kegiatan sebagai Prinsipal, Penerbit *Acquirer*, Penyelengggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir untuk menghentikan kegiatannya;
b. Terdapat rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang antara lain mengenai memburuknya kondisi keuangan dan/atau lemahnya manajemen risiko Bank atau Lembaga Selain Bank. Rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang dapat berasal dari pengawas bank, pengawas sistem pembayaran, atau pengawas dari lembaga selain bank yang bersangkutan;

c. Terdapat permintaan tertulis atau rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang kepada Bank Indonesia untuk menghentikan sementara kegiatan Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir;
d. Otoritas pengawas yang berwenang telah mencabuit izin usaha dan/atau menghentikan kegiatan usaha Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan kegiatan sebagai Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir; atau
e. Adanya permohonan pembatalan yang diajukan sendiri oleh Bank atau Lembaga Selain Bank yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia

Syarat dan ketentuan penggunaan kartu *e-money* bagi pemegang kartu, disebutkan bahwa penyelesaian sengketa (*dispute*) dapat diajukan kepada penerbit baik secara lisan maupun tulisan dengan melengkapi fotokopi identitas diri pemegang kartu dan dokumen-dokumen pelengkap sebagai bukti pengaduan. Penerbit akan menanggapi pengaduan tersebut dan akan melakukan pemeriksaan atas pengaduan pemegang kartu tersebut selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empatbelas) hari sejak tanggal diterimanya dokumen pengaduan secara lengkap.

Penyelesaian sengketa (*dispute*) antara penerbit dan pemegang kartu tunduk pada hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia. Perselisihan yang terjadi atas kesepakatan para pihak diselesaikan melalui :

a. Penyelesaian secara musyawarah;
b. Jika atas musyawarah tersebut tidak menemukan kesepakatan, maka para pihak dapat menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri sesuai dengan domisili tergugat; atau

c. Bentuk atau cara-cara penyelesaian lain sesuai dengan kesepakatan para pihak

Salah satu masalah yang timbul bagi konsumen atau pemegang uang elektronik diantaranya adalah kerusakan kartu. Kerusakan kartu biasanya sering terjadi pada jenis uang elektronik yang berbasis chip. Kerusakan kartu menyebabkan terjadinya gagal dalam transaksi pembayaran karena uang elektronik tidak dapat terbaca oleh alat *reader* di *merchant* tempat transaksi sehingga mengakibatkan gagal transaksi.Kerusakan kartu membuktikan bahwa penerbit tidak menjamin produk yang sesuai dengan janjinya yaitu keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.Untuk hal ketidak nyamanan dan kerugian akibat kerusakan uang elektronik yang tidak dapat digunakan konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada penerbit uang elektronik selaku pelaku usaha.Dalam praktik pengajuan klaim ganti rugi akibat kerusakan uang elektronik tidak berjalan dengan mudah dan nyaman.Klaim atas pengembalian saldo yang masih tersisa dalam uang elektronik yang rusak tidak dapat diterima secara cepat. Proses pengembalian sisa saldo diberikan setelah 14 hari kerja dan tidak diberikan secara tunai, melainkan harus menunggu proses yang dilakukan oleh pihak penerbit kartu *e money*, pengembalian uang akibat rusaknya kartu *e money* tersebut bisa dilakukan apabila data dari e money tersebut masih bisa terbaca oleh pihak penerbit melalui chip yang terpasang pada e money tersebut, apabila chip tersebut tidak bisa terbaca oleh oleh penerbit *e money* maka penerbit tidak bisa mengembalikan uang yang masih tersisa dalam kartu *e money* yang rusak. Dalam

hal pengembalian saldo pada e money yang rusak maka pihak penerbit mewajibkan pemegang *e money* / konsumen untuk membeli kartu yang baru kemudian sisa dari kartu *e money* yang rusak tersebut dimasukan kedalam kartu *e money* yang baru tersebut.[102]

Pihak penerbit *e-money* memberikan perlindungan hukum terhadap pemegang *e-money* hanya sebatas klaim pergantian kartu yang rusak, penerbit *e-money* tidak bertanggungjawab atas hilangnya kartu atau saldo didalamnya hal tersebut dikarenakan *e-money* otorisasi dari penggunaan *e-money* baik melakukan transaksi atau sebagainya menjadi tanggung jawab dari pengguna *e-money* itu sendiri karena e moneymempunyai karakteristik yang berbedadengan pembayaran elektronis yang telahada sebelumnya seperti: phone banking,internet banking, kartu kredit dan kartudebit/ATM, karena setiap pembayaranyang dilakukan dengan menggunakan emoneytidak selalu memerlukan prosesotorisasi dan tidak terkait secara langsungdengan rekening nasabah di bank (padasaat melakukan pembayaran tidakdibebankan ke rekening nasabah di bank),sebab *e-money* tersebut merupakanproduk *stored value'* dimana sejumlahnilai (*monetary value*) telah terekam dalamalat pembayaran yang digunakan*(prepaid)*. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.

Hukum memberikan jaminan dan keamanan dalam kehidupan sosial termasuk jaminan dan keamanan terhadap pemegang kartu *e-money* dalam kegiatan transaksi pembayaran melalui uang elektronik berhak memperoleh

[102] Wawancara dengan Bapak Burhan Daji, S.p, selaku Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia Cabang Praya Lombok Tengah Pada tanggal 24 April 2018 jam 13.36

jaminan terhadap nilai uang tunai sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku. Hal ini juga dikemukakan oleh Roger Catterrell dalam bukunya *The Sociology of Law* yang menjelaskan bahwa *"Law secures social cohesion and orderly social change bybalancing conflicting interest-individual (the private interest of individualcitizens), social (arising from the common conditions of social life) and public(specifically the interest of the state)".*[103]

Perlindungan hukum merupakan upaya mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat atau konsumen sebagai pemegang kartu, maka sudah seharusnya diberikan perlindungan hukum.Dengan demikian guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan pembayaran menggunakan uang elektronik, maka pemerintah harus berusaha memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat.[104]

B. E-Money dalam Sudut Pandang Islam

Jual beli kartu *e-Money* jika melihat dari sudut pandang islam secaragaris besar menggunakan akad sharf atau akad tukar menukar mata uang sebagai akad utama. Selain akad sharf, produk ini juga di dukung oleh akad lain yaitu akad jual beli biasa (al-bay'). Pengertian Ash-sharf secara bahasa memiliki beberapa arti, yaitu kelebihan, tambahan dan menolak. Adapun secara terminologi, sharfadalah pertukaran dua jenis barang berharga atau jual-beli uang dengan uang atau disebut juga valas, atau jual-beli antar barang sejenis secara tunai, atau jual-beli pertukaran antara mata uang suatu Negara dengan mata uang Negara lain.

[103]Roger Catterrell, 1984, *The Sociology of Law : An Introduction*, Butterworths, Londonhal.76.

[104]*Ibid*

Misalnya Rupiah dengan Dollar dan sebagainya, sebagaimana dalam hadist Nabi riwayat Muslim, Tirmidzi, Nasa'i, Abu Daud, Ibnu Majah, dan Ahmad, dari Umar bin Khatthab, Nabi s.a.w. Bersabda: *"(Jual-beli) emas dengan perak adalah riba kecuali (dilakukan) secara tunai."* , dan juga*Hadits Nabi riwayat Muslim dari Bara" bin „Azib dan* Zaid bin Arqam: *"Rasulullah saw melarang menjual perak dengan emas secara piutang (tidak tunai)."*[105]Selain hadits di atas yang diriwayatkan oleh *Abu Hu*rairah Nabi juga bersabda yang intinya Nabi telah memerintahkan untuk membeli perak dengan emas sesuka kami dan membeli emas dengan perak sesuka kami. Tetapi pada waktu itu Abu Bakrah berkata: beliau (Rasulullah) ditanya oleh seorang laki-laki, lalu beliau menjawab, Harus tunai (cash). Kemudian Abi Bakrah berkata, "Demikianlah yang aku dengar. [106]

Sebagaimana telah kita ketahui, bahwa dalam satu perbuatan hukum terdapat unsur-unsur yang harus dipenuhi agar perbuatan tersebut bisa dikatakan sah.Begitu pula dengan pertukaran mata uang asing unsur-unsur tersebut harus dipenuhi.Unsur-unsur tersebut disebut rukun, yang mana pertukaran mata uang asing dapat dikatakan sah apabila terpenuhi rukun-rukunnya, dan masing-masing rukun tersebut memerlukan syarat yang harus terpenuhi juga.[107]

Sharf Menurut para fuqoh persyaratan (requirenment) ketika hendak memberikan jasa jual-beli uang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:

---

[105]Ash-Sharf: Fatwa Dewan Syariah Nasional No.28/DSN-MUI/III/2002 tentang JUAL BELI MATA UANG (AL-SHARF).

[106]Ahmad Hasan, *Mata Uang Islami*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 162-163.

[107]Abd Al-Rahman Al-Jazairi, Al-Fiqh 'Ala Al-Madzahib Al-'Arba'ah, Bairut: Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah, 2003, Juz. II, 140.

a) Nilai tukar yang diperjualbelikan telah dikuasai oleh pembeli dan penjual sebelum keduanya hendak berpisah badan.Penguasaan bisa berbentuk penguasaan nyata (fisik) ataupun pengusaan secara yuridis.
b) Apabila mata uang atau valuta yang diperjualbelikan dari jenis yang sama, maka jual-beli mata uang itu harus dilakukan dalam mata uang sejenis yang kualitasnya dan kuantitasnya sama sekalipun model dari mata uang itu berbeda.
c) Dalam sharf tidak boleh dipersyaratkan dalam akadnya adanya hak khiar syarat bagi pembeli yaitu hak pilih bagipembeli untuk melanjutkan jual-beli mata uang tersebut setelah selesai berlangsungnya jual-beli yang terdahuluatau tidak melanjutkan jual-beli itu, syarat itu diperjanjikan ketika berlangsungnya transaksi terdahulu. Hal ini ditunjukan untuk menghindari riba.
d) Dalam akad sharf tidak boleh terdapat tenggang waktu antara penyerahan matauang yang saling dipertukarkankarena bagi sahnya sharf penguasaan obyek akad harus dilakukan secara tunai (harus dilakukan saat itu juga tidak boleh berhutang) dan perbuatan saling menyerahkan itu harus telah berlangsung sebelum kedua belah pihak yang melakukan jual-beli valuta itu berpisah badan. Akibat hukumnyajika salah satu pihak mensyaratkan tenggang waktu, maka akad sharf tersebut tidak sah, karena terjadi penangguhan pemilikan dan penguasaan obyek akad sharf yang saling dipertukarkan itu.

Secara singkat kesimpulannya dapat dikatakan bahwa suatu akad sharf harus memenuhi persyaratan sebagai berikut (1) harus tunai (2) serah terima harus dilaksanakan dalam majelis kontrak dan (3) bila dipertukarkan mata uang yang sama harus dalam jumlah kuantitas yang sama.[108]

Berdasarkan syarat tersebut maka e-Money termasuk ke dalam akad sharf hal ini karena terlihat bahwa dalam pada kartu e-Money, pembelian kartu, pengisian saldo, maupun pembayaran kepada merchant itu dilakukan secara tunai tanpa adanya penundaan pembayaran hal ini sesuai dengan syarat pertama. Pada kartu e-Money pemegang harus membeli fisik uang elektronik maupun mengisi saldonya dengan cara menyerahkan uang dan menerima fisik kartu yang telah terisi secara langsung hal ini sesuai dengan syarat akad sharf yang kedua. Pada kartu e-Money juga terkait dengan pengisian jumlah uang yang disetorkan untuk melakukan *Top up* saldo harus sama dengan jumlah saldo yang terisi hal ini sesuai dengan syarat yang ketiga.

Berikutnya adalah akad jual-beli biasa (al-bay') Suatu jual beli dapat dikatakan sahapabila telah memenuhi rukun dan syarat yang telah ditentukan oleh syara', pendapat jumhur ulama yang menyatakan bahwa rukun jual beli itu ada empat, yaitu: [109]

a. Orang yang berakad (penjual dan pembeli);
b. Sighat(lafal ijab dan kabul);
c. Ada barang yang dibeli;

[108]Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2009 hlm. 17

[109]Abdul Azis Dahlan, ed., *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 3, hlm. 82

d. Ada nilai tukar pengganti barang.

Adapun syarat jual beli sesuai dengan rukun jual beli yang dikemukakanjumhur ulama adalah sebagai berikut:[110]

1) Orang yang berakad Ulama fikih sepakat menyatakan bahwa orang yang melakukan akad jual beli harus memenuhi syarat berikut :

a) Berakal

Jumhur ulama berpendirian bahwa orang yang melakukan akad jual beli ituharus telah akilbalighdan berakal. Apabila orang yang berakad itu masihmumayyiz,maka jual belinya tidak sah, sekalipun mendapat izin dari walinya

b) Orang yang melakukan akad itu, adalah orang yang berbeda.

Artinya, seseorang tidak dapat bertindak sebagai pembeli dan penjual dalam waktu yang bersamaan.

2) Syarat yang terkait dengan ijab kabul

Ulama fikih sepakat menyatakan bahwa unsur utamadari jual beli adalahkerelaan kedua belah pihak.Kerelaan ini dapat terlihat pada saat akad berlangsung.Ijab dan kabul harus diungkapkan secara jelas dalam transaksi yang bersifat mengikatkedua belah pihak, seperti akad jual beli dan sewa-menyewa, dan akad nikah.[111]

[110]Misbahuddin, *E-Commerce dan Hukum Islam* ,CtK. pertama; Alauddin University Press, Makassar, 2012, hlm. 119-133.

[111]Abdul Azis Dahlan, ed.,*Op.Cit,* Jilid 3, h. 829.

Apabila ijab dan kabul telah diucapkan dalam akad jual beli, maka pemilikanbarang dan uang telah berpindah tangan. Barang yang berpindah tangan itu menjadimilik pembeli dan nilai tukar atau uang berpindah tangan menjadi milik penjual.Ulama fikih mengemukakan bahwa syarat ijab dan kabul itu adalah sebagaiberikut:[112]

a) Orang yang mengucapkannya telah akil baligh dan berakal atau telah berakal,sesuai dengan perbedaan mereka dalam menentukan syarat-syarat seperti telah dikemukakan diatas;
b) Kabul sesuai dengan ijab. Misalnya, penjual mengatakan: Saya jual tas ini seharga sepuluh ribu, lalu pembeli menjawab: Saya beli dengan harga sepuluh ribu;
c) Ijab dan kabul dilakukan dalam satu majlis. Maksudnya, kedua belah pihak yangmelakukan akad jual beli hadir dan membicarakan masalah yang sama. Apabila penjual mengucapkan ijab, lalu pembeli beranjak sebelum mengucapkan kabul atau pembeli melakukan aktivitas lain yang tidak terkait dengan masalah jual beli, kemudian ia mengucapkan kabul, maka menurut kesepakatan ulama fikih, jual beli ini tidak sah, sekalipun mereka berpendirian bahwa ijab tidak harus dijawab langsung dengan kabul.

3) Syarat barang yang diperjualbelikan adalah sebagai berikut:

a) Hendaknya barang tersebut sudah diketahui oleh penjual dan pembeli baik dengan cara melihat ataupun dengan sifatnya.

[112]Misbahuddin,*Op.Cit*,hlm. 121

b) Hendaknya barang yang diperjualbelikan memiliki manfaatkan yang bersifat mubah secara aslinya bukan disebabkan karena adanya kebutuhan tertentu.

c) Hendaknya barang tersebut milik si penjual atau dia sebagai orang yang menggantikan kedudukan pemiliknya (wakil).

d) Hendaknya barang tersebut bisa diserahterimakan.[113]

Para ulama fiqh mengemukakan syarat-syarat lain, yaitu Syarat sah jual beli:

a) Jual beli itu terhindar dari cacat.

b) Apabila barang yang diperjualbelikan itu benda bergerak, maka barang itu boleh langsung dikuasai pembeli danharga barang dikuasai penjual.

c) Jual beli baru boleh dilaksanakan apabila yang berakad mempunyai kekuasaan untuk melakukan jual beli.

d) Syarat yang terkait dengan kekuatan hukum jual beli.[114]

Berdasarkan penjelasan mengenai syarat dan rukun jual beli di atas terlihat bahwa terkait mekanisme pembelian Kartu E-Money telah terpenuhi rukun dan syarat sahnya di mana syarat pertama yaitu orang yang berakad dalam hal ini penerbit sebagai penjual (bai') dan pemegang sebagai pembeli (musytari), kemudian terkait obyek jual beli yang berupa fisik kartu E-Money ada dan dapat dan diketahui, dan alat tukarnya yaitu berupa uang rupiah. Terkait dengan pembuatan kartunya, calon pemegang kartu harus berakal sehat, dewasa, dan atas kemauan sendiri.

---

[113]Asy-Syaikh Abu Abdurahman, *Tamamul Minnah Shahih Fiqh Sunnah 3*,Terj, Pustaka as-Sunnah, Jakarta, 2011, h.456-458.

[114]Mustad Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, Pustaka al-kaustar, Jakarta, 2003, hlm. 30

C. Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik terhadap Konsumen Pemegang Uang Elektronik

Hubungan hukum yang terjadi dalam penyelenggaraan uang elektronik terjadi antara penyelenggara sistem pembayaran elektronik dan pemegang kartu.Penyelenggaran dalam sistem pembayaran uang elektronik adalah prinsipal, bank penerbit dan *acquirer*. Pedagang atau *merchant* tidak termasuk dalam penyelenggara sistem pembayaran uang elektronik karena *merchant* juga termasuk dikategorikan sebagai pengguna dari sistem elektronik itu sendiri dan tidak terlibat pada penyelenggaraan sistem elektronik secara teknis

Dilihat dari transaksi elektronik yang dilakukan menggunakan kartu uang elektronik (*electronic money/e-money*) sebagai suatu produk, maka pedagang (*merchant*) bukan termasuk sebagai penyelenggara dari sistem elektronik itu sendiri.Sayangnya, masyarakat umumnya hanya melihat pedagang yang menjual produknya secara elektronik termasuk ke dalam penyelenggara sistem elektronik tersebut, padahal pedagang juga merupakan konsumen dari sistem elektronik yang digunakan untuk menawarkan barang kepada konsumen.Maka dapat dikatakan pedagang (*merchant*) dan pemegang kartu merupakan konsumen dari penyelenggaraan sistem transaksi elektronik yang telah dikembangkan oleh suatu pihak tertentu (*developer*) atau diselenggarakan oleh suatu pihak tertentu (*provider*).[115]

[115]Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hlm. 342.

.

Dalam prakteknya kedudukan *merchant* dan pemegang kartu *e-money* tidaklah sama atau seimbang. Pemegang kartu *e-money* selaku konsumen pada transaksi elektronik mempunyai kedudukan yang lebih rentan karena pertukaran informasi yang terjadi pada transaksi elektronik melibatkan data dari pemegang kartu yang sifatnya personal atau vital.Maka dari itu perlindungan yang diberikan kepada pemegang kartu *e-money* selaku konsumen selain dari sistem elektronik itu sendiri juga harus dijamin dari perlindungan secara hukum.

Beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab yang berkaitan dengan kegiatan pelaku usaha selaku penyelenggara transaksi elektronik adalah :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability / liability based on fault*)

   Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang atau pelaku usaha baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.Prinsip ini diterapkan dalam beberapa ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yaitu pada pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata.

   Perbuatan yang dapat dimintai pertanggungjawaban menurut pasal 1365 KUH Perdata harus memenuhi empat unsur pokok yaitu adanya perbuatan melawan hukum; adanya unsur kesalahan; adanya kerugian yang diderita; dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau

disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.Hal ini dalam doktrin hukum dikenal sebagai *vicorius liability* yaitu tanggung jawab yang ada karena kesalahan orang yang dibawah pengawasan dan *corporate liability* yang lebih menekankan pada tanggung jawab suatu lembaga atau korporasi terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya.

1. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*)

   Dalam prinsip ini seseorang (tergugat) dianggap bersalah sampai dirinya dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah.Prinsip ini merupakan asas pembuktian terbalik yang sangat membantu dalam kasus konsumen dimana pembuktian ada pada pelaku usaha. Lebih lanjut dalam ketentuan pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) merupakan tanggung jawab pelaku usaha.

2. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*)

   Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini diterapkan dalam Pasal 24 ayat 2 Undang- Undang Perlindungan Konsumen dimana jika ada pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada konsumen dari pelaku usaha lain, namun telah melakukan perubahan atas barang dan/atau

jasa tersebut maka pelaku usaha darimana dia mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut bebas dari tanggung jawab.

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha harus secara mutlak bertanggung jawab atas produknya.Suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*) tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*).Prinsip ini menegaskan hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang dibuatnya, dengan memperhatikan adanya *force majeur* sebagai faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum mengatur prinsip *strict liability*.Pada pasal 28, pembuktian ada atau tidaknya unsur kesalahan merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Jadi dapat dikatakan bahwa pembuktian terbalik terbatas pada unsur kesalahan,sedangkan pertanggungjawaban hukum (pertanggungjawaban perdata) mencakup termasuk unsur hubungan sebab akibat (*causal link),* sehingga perlu dibuktikan kerugian yang ditanggung konsumen karena diakibatkan oleh barang atau jasa yang dihasilkan pelaku usaha disamping unsur kesalahan tersebut.Prinsip

4. Tanggung Jawab dengan Batasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini sangat menguntungkan pelaku usaha dimana para pelaku usaha dapat dengan bebas untuk membatasi beban tanggung

jawab yang seharusnya ditanggung. Dalam perjanjian baku, klausula ini disebut klausula *eksonerasi*. Namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen prinsip ini dilarang pada pasal 18 ayat 1 yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang mengatur pernyataan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha maupun agar konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.

5. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*breach of warranty*)

   Prinsip ini menerapkan bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha adalah mutlak (*strict obligation*), kewajiban didasarkan pada upaya yang telah dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawabnya berdasarkan kontrak (*contractual liability*).[116]

Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu perlindungan konsumen berasaskan :

1. Asas Manfaat

   Segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

[116] Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hal. 71-80.

2. Asas Keadilan Adanya partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan

   Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiik maupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum

   Pelaku usaha maupun konsumen agar mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Pelaku usaha juga mempunyai hak-hak yang harus dihargai dan dihormati oleh konsumen, pemerintah, serta masyarakat pada umumnya, karena pengusaha tanpa dilindungi hak-haknya akan mengakibatkan macetnya aktivitas perusahaan. Hak-hak pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 6 adalah meliputi :

1. Hak untuk menerima pembayaran uang sesuai dengan kesepakatan kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;

2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Untuk memenuhi hak dari konsumen maka para pelaku usaha dalam hal ini sebagai penyelenggara kegiatan sistem pembayaran elektronik dibebankan juga kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang meliputi :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang dan jasa;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;

5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang atau jasa yang dibuat dan diperdagangkan;
6. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam melaksanakan kegiatannya, sesuai Pasal 3 PBI Uang Elektronik, Prinsipal memiliki kewajiban :

a. Menetapkan prosedur dan persyaratan yang obyektif dan transparan;
b. Melakukan pengawasan terhadap keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan.

Prosedur dan persyaratan yang obyektif adalah sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan oleh prinsipal dan menerapkan perlakuan yang setara (*equal treatment*) kepada seluruh penerbit dan *acquirer*. Sedangkan yang dimaksud transparan adalah harus tersedia informasi yang memadai kepada penerbt dan *acquirer* terhadap proses penyusunan, pelaksanaan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh prinsipal. Pengawasan yang dilakukan prinsipal terhadap keamanan dan keandalan jaringan yang digunakan oleh penerbit dan *acquirer* dilakukan secara efektif baik melalui pemantauai secara *on-line* atau pemeriksaan di lokasi penerbit dan *acquirer*.

Kewajiban *Acquirer* diatur dalam Pasal 7 PBI Uang Elektronik yaitu :

a. Melakukan edukasi dan pembinaan terhadap pedagang (*merchant*) yang bekerjasama dengan *acquirer*
b. Menghentikan kerjasama dengan pedagang (*merchant*) yang melakukan tindakan yang merugikan
c. Melakukan tukar-menukar informasi atau data dengan *acquirer* lainnya tentang pedagang (*merchant*) yang melakukan tindakan yang merugikan dan dapat mengusulkan pencantuman nama pedagang tersebut ke dalam daftar hitam pedagang (*merchant black list*)

Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir dalam melakukan kegiatannya harus memperoleh izin sesuai syarat dan tata cara yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Setelah memperoleh izin sesuai ketentuan Bank Indonesia wajib melakukan kegiatannya dalam jangka waktu yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, yakni paling lambat 180 (seratus delapan puluh) hari kalender telah memulai kegiatannya terhitung sejak tanggal pemberian izin.Jika dalam jangka waktu tersebut belum dapat melaksanakan kegiatannya maka wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Bank Indonesia.

Dalam penyelenggaraan kegiatannya, penerbit memiliki kewajiban sesuai dengan ketentuan PBI Uang Elektronik yaitu :

a. Menerbitkan uang elektronik sesuai dengan nilai uang yang disetorkan pemegang kepada penerbit.
b. Mematuhi batas maksimum nilai uang elektronik yang disimpan pada media elektronik dan batas maksimum nilai transaksi uang elektronik sesuai ketentuan yang ditetapkan.
c. Dalam hal media uang elektronik mempunyai keterbatasan usia teknis yang harus diperbahatui dengan penggantian media penyimpanan, uang

elektronik yang masih tersisa menjadi kewajiban penerbit untuk tidak menghapus atau menghilangkan nilai uang elektronik karena masih merupakan milik pemegang kartu.

d. Wajib mencatat identitas pedagang (*merchant*) yang bekerjasama dengan penerbit.
e. Penerbit wajib menerapkan manajemen risiko operasional dan risiko keuangan.
f. Memberikan informasi secara tertulis kepada pemegang mengenai produk uang elektronik yang diterbitkan.
g. Uang elektronik yang diterbitkan wajib menggunakan mata uang rupiah.

Dalam pelaksanaan kegiatan uang elektronik, harus juga memperhatikan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) yaitu individu, kelompok, komunitas, maupun masyarakat baik secara keseluruhan maupun secara parsial yang memiliki hubungan kepentingan terhadap pelaksanaan kegiatan uang elektronik.Hal ini diperlukan agar kegiatan penyelenggaraan uang elektronik dapat dibangun berdasarkan konsep kebermanfaatan yang membangun kerjasama untuk mencipyakan kesinambungan penyelenggaraan kegiatan uang elektronik.

Praktiknya perjanjian yang mencantumkan klausul-klausul baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha ternyata sangat merugikan konsumen karena kewajiban mereka lebih banyak diatur oleh pelaku usaha daripada hakhaknya sehingga pencantuman klausul baku pada perjanjian diatur khusus dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan Asas kebebasan berkontrak.[117]

[117]Sudaryatmo.*Masalah Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia***,** Citra Aditya Bakti, Bandung , 1996. hal. 34

Ketentuan atau syarat-syarat yang ditetapkan oleh bank penerbit e-money mengandung klausul yang menyatakan pemegang kartu *e money* tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada kemasan e *money* serta syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang mengatur semua jasa atau fasilitas dan transaksi pembayaran atau pun transaksi *Top Up* yang dicakup oleh kartu emoney, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan sebelumnya oleh penerbit e money dalam bentuk dan melalui sarana apapun. Syarat tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) butir (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.[118]

Ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dalam mengajukan klaim ganti rugi seperti pengembalian sisa saldo baru dapat dikembalikan melalui rekening nasabah dan tidak dapat diberikan secara tunai.[119] Ketentuan tersebut bertentangan dengan sifat e-money yang bukan merupakan simpanan atau tabungan dan e-money juga tidak sama dengan kartu kredit atau kartu debet. Ketentuan atau syarat baru tersebut tidak sesuai dengan harapan konsumen.Saldo pada e-money memiliki sifat dan dapat

[118]*Ibid,* hal.37

[119]Wawancara dengan Burhan Daji, SP, Pimpinan BRI Cabang Praya Lombok.di Lombok, 09 Mei 2018.

digunakan seperti uang tunai pada umumnya.Ketentuan atau syarat baru tersebut bertentangan dengan hak-hak konsumen yang harus dijamin agar ganti rugi dapat dikembalikan sesuai nilai atau harga yang dibayar hal tersebut diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[120]

Bank penerbit selaku pelaku usaha memberikan janji dalam syarat-syarat yang dicantumkan pada *staterpack* kartu emoney bahwa segala perubahan syarat syarat baru akan diberitahukan sebelumnya dalam bentuk dan media apapun kepada pemegang uang elektronik tidak dipenuhi. Hal tersebut merupakan pelanggaran kewajiban pelaku usaha yang seharusnya memberikan informasi mengenai kondisi produk yang dijual atau ditawarkan sehingga sesuai jaminan dan harapan konsumen.[121]

Ketentuan atau syarat tentang waktu pengembalian klaim ganti rugi selama 14 hari, tidak pernah diinformasikan dari awal perjanjian kepada pemegang e money. Waktu 14 hari dalam proses pengembalilan ganti rugi tidak sesuai dengan ketentuan tentang waktu pengembalian ganti rugi yang diatur dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu tenggang waktu pengembalian ganti rugi selama 7 hari. Hal ini telah mengabaikan hak-hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur sebagai kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[122]

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan Perlindungan konsumen adalah segala upaya

---

[120] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010 hal. 37

[121] Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Pelindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia. Jakarta, 2006, hal, 96

[122] *Ibid*

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat baru pada saat melakukan klaim ganti rugi yang ditetapkan spihak oleh bank penerbit jelas bertentangan dengan perlindungan konsumen karena dapar merugikan hak-hak konsumen.

Ketentuan-ketentuan baru yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha juga bertentangan dengan tujuan perlindungan konsumen yaitu untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.Konsumen berhak megetahui dan menyetujui segala perjanjian yang timbul dengan pelaku usaha agar kedudukan konsumen tidak selalu dalam posisi yang lemah.[123]

Kewajiban pelaku usaha didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menjamin kualitas produk yang dijual atau ditwarkannya sesuai dengan fungsi dan tujuan kegunaannya agar tidak merugikan konsumen dalam pemanfaatan barang dan/jasa yang dibelinya. Jika di dalam praktik tidak ada peraturan yang dapat dirujuk khususnya tentang standar kualitas chip pada kartu e money maka yang terjadi seperti pada faktanya kualitas chip menjadi tidak terukur.Dengan hal-hak tersebut jelas dapat merugikan konsumen, karena konsumen tidak mempunyai peraturan yang cukup tentang apa dan bagaimana kualitas chip pada kartu e-money yang semestinya.[124]

Bapak Burhan Daji selaku pimpinan cabang Bank Bri cabang Lombok Tengah berpendapat bahwa kerusakan chip bukan semata-mata karena buruknya kualitas chip melainkan kesalahan perlakuan kartu e money oleh pemegang uang

[123]*Ibid*
[124]*Ibid*

elektronik. Dikatakan bahwa rusaknya chip dapat dikarenakan konsumen tidak hati-hati dalam menyimpan uang elektronik, seharusnya chip tidak boleh didekatkan dengan benda-benda yang mengandung magnet, digesek-gesekan pada benda-benda lain dan tidak boleh didekatkan dengan benda elektronik. Apabila hal ini benar, seharusnya pihak penerbit pada saat menawarkan kartu e-money menyertakan informasi yang lengkap, jelas benar dan jujur tentang cara penggunaan dan penyimpanan kartu e-money yang benar.[125]Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai produk yang dijual atau ditawarkannya hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 7 (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila kewajiban tentang pemberian informasi yang terdapat pada Pasal 7 (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dilakukan dengan baik kepada konsumen, maka bisa jadi konsumen memperlakukan produk dengan salah dan menyebabkan kerugian seperti yang terjadi dalam praktik e-money yang rusak tidak dapat digunakan untuk melakukan transaksi sebagaimana fungsi dan tujuan pengunaanya. Produk yang tidak sesuai dengan harapan penggunaanya disebut sebagai produk cacat.[126]

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dikarenakan pelaku usaha lebih mengetahui sifat dan keadaan barangnya, mulai dari proses produksi hingga pemasokannya ke pasaran. Atas kerugian konsumen karena produk cacat maka pelaku uasah

[125]Wawancara dengan Burhan Daji, SP, Pimpinan BRI Cabang Praya Lombok.di Lombok, 09 Mei 2018.

[126] Janus Sidabalok, *Op. Cit,* hal. 65

dalam hal ini bank perbit harus bertanggung jawab sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari prinsip ini kemudian berkembang bahwa ganti rugi dalam hal produk yang cacat dan tidak sesuai dengan standar mutu dari pelaku usaha ditempuh melalui prinsip gati rugi tanpa mendasarkan pada adanya kesalahan (*liability without fault*), artinya konsumen yang dirugikan akibat menggunakan jasa atau mengkonsumsi produk cacat dari pelaku usaha berhak meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha tanpa terlebih dahulu membuktikan ada atau tidaknya suatu kesalahan kepada pelaku usaha. Hal tersebut didasarkan pada prinsip *strict liability* yang menyatakan bahwa pelaku usaha seketika itu juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen.Hal tersebut sebagaiman diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.[127]

Dengan prinsip tersebut konsumen pemegang uang elektronik tidak dibebani untuk membuktikan bahwa kerugian yang diderita akibat tidak dapat melakukan transaksi menggunakan e-money benar-benar karena disebabkan oleh kesalahan bank penerbit.Sehingga ganti rugi semestinya dapat diberikan cepat dan segera sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.Ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditentukan kemudiann saat mengajukan klaim ganti rugi telah melanggar perlindungan hak-hak konsumen

[127] Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hal. 61

terutama hak kenyamanan, hak untuk didengar dan melanggar ketentuan-ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[128]

Product liability memiliki inti yaitu *tortuous liability* (tanggung jawab atas dasar perbuatan melawan hukum). Hal ini menyebabkan keempat unsur dalam *turtous liability* yaitu: unsur kesalahan, unsur kerugian dan unsur hubungan kausul antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul tetap harus ada. Hanya saja beban pembuktian unsur kesalahan tersebut tidak lagi berada di tangan konsumen, melainkan merupakan beban pihak pelaku usaha tersebut tidak bersalah.Hal ini diatur di dalam Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[129]

Tanggung jawab atas suatu barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*).Tanggung jawab produk diartikan sebagai tanggung jawab produsen untuk produk yang dibawanya kedalam peredaran yang menimbulkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.Di dalam kasus kerugian yang diderita pemegang e-money dapat dikategorikan sebagai cacat produk *manufacturing defect* karena tidak adanya ketentuan hukum tentang standar kualitas chip pada emoney maka e-money yang beredar di masyarakat merupakan kartu e-money yang cacat.Selain termasuk kedalam produk cacat *manufacturing defect* dapat dikategorikan kedalam produk cacat *intruction defect* atau cacat peringatan atau intruksi.[130]

---

[128]*Ibid*

[129] Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006, hal. 14

[130] Adrian Sutedi. *Op. Cit*

kerusakan chip pada e-money bukan semata-mata karena standar atau spesifikasi chip yang buruk tetapi juga karna tidak adanya informasi dari bank penerbit tentang penggunaan dan penyimpanan kartu e-money. Seharusnya penerbit memberikan petunjuk atau informasi tentang penyimpanan e-money yang benar. Dengan banyaknya permasalahan gagal transaksi akibat e-money yang rusak diharapkan di indonesia memiliki standarisasi jaminan kualitas chip emoney sehingga hak-hak konsumen untuk mendapatkan barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan oleh penerbit dapat terpenuhi. Selain itu penerbit harus beritikad baik dalam pembuatan produknya seta memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai kondisi dan cara penggunaan produk dengan benar sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Produsen dalam memproduksi barang dan jasa bukan hanya semata-mata mencari keuntungan yang besar, namun harus memperhatikan kepentingan dan kerugian serta keinginan konsumen. Selain itu harus diimbangi dengan tanggung jawab sosial dan tanpa hal tersebut akan timbul kecenderungan dari para pengusaha untuk menghalalkan segala cara demi memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin dan dapat mengakibatkan terabaikannya hak-hak konsumen.

Ketentuan - ketentuan diatas diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pemegang uang elektronik akibat dari memanfaatkan jasa yang dipasarkan pelaku usaha.Mengingat bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus diperjuangkan sebagaiman dijelaskan didalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.Hak-hak konsumen tersebut merupakan wujud

nyata dari kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan transaksi yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau mengguanakan barang dan/atau jasa yang dipasarkan pelaku usaha.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian analisis diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi pemegang kartu dalam kegiatan pembayaran menggunakan uang elektronik (*e-Money*) dilakukan melalui upaya perlindungan hukum secara preventif yaitu melalui aturan-aturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan dalam bentuk perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu, dan melalui upaya represif yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa. Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan dan memberikan sanksi serta memfasilitasi konsumen terkait pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan uang elektronik yang tidak dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku . Perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu juga merupakan bentuk upaya perlindungan bagi pemegang kartu melalui asas-asas perjanjian yang melekat pada perjanjian tersebut sekalipun tidak dicantumkan secara tertulis dalam perjanjian, akan tetapi ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh bank penerbit pada saat mengajukan klaim ganti rugi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang perlindungan Konsumen dan Pasal 22 ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang

Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sehingga tidak dapat mengikat konsumen pemegang uang elektronik namun pada kenyataan nya karena kedudukan konsumen yang lemah dan kurangnya informasi dari penerbit maka konsumen selalu tunduk pada ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh penerbit.

2. Tanggungjawab Penerbit e Money hanya sebetas pengembelian sisa saldo yang terdapat pada kartu e-Money yang rusak, dan pengembalian tersebut tidak dapat dilakukan secara tunai, serta apabila nomor seri yang terdapat pada kartu e-Money tidak bisa terbaca lagi akan menjadi permasalahan dalam melakukan pengembalian hal tersebut jelas merugikan pemegang e-Money, tentunya hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) PBI, Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Serta Pasal 7 ayat (2)Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait pemberian informasi yang jelas terkait produk/jasa dan memberikan penjelasan mengenai penggunaan dan pemeliharaan fisik kartu e-Money. Indonesia sendiri belum mengatur tentang standar kualitas chip yang digunakan pada *e-Money*. Peraturan standar kualitas chip pada e-Money diharapkan dapat menjamin hak-hak konsumen saat memanfaatkan alat pembayaran non tunai pada transaksi bersifat ritel yang aman, nyaman dan selamat sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. SARAN

1. Hendaknya Kepada Otoritas Jasa Keuangan selaku lembaga pengawaskeuangan di Indonesia lebih memperbaiki peraturan-peratuan mengenai perlindungan hukum tehadap pengguna jasa keuangan khususnya e- Money agar apabila dan memperketat pegawasan terkait klaim ganti rugi yang dilakukan oleh pengguna kartu e-Money yang pada saat ini pengembalian sisa saldo e-Money relatif lama dan dengan mekanisme yang berbelit-belit hal tersebut sangat merugikan pemegang kartu e money dan sebaiknya pemegang e-Money harus lebih kritis dalam penggunaan e-Money yang merupakan produk baru dalam sistem pembayaran. Sebelum terjadi perjanjian konsumen harus mengetahui informasi secara jelas, benar dan jujur tentang produk emoney tersebut sehingga konsumen telah mengetahui keadaan produk yang akan digunakannya. Selain itu konsumen harus mengetahui akan pentingnya perlindungan konsumen agar dapat memperjuangkan hak-haknya sehingga kedudukan konsumen tidak selalu dalam posisi yang lemah dan dapat sejajar dengan pelaku usaha.
2. Penerbit sebagai pelaku usaha diharapkan memiliki itikad baik dalam memproduksi barang dan/ jasa. Pelaku usaha harus mementingkan hak-hak konsumen dalam memproduksi barang dan/jasa bukan hanya berdasarkan prinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Selain itu Penerbit harus memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai keadaa e-Money kepada konsumen karena penerbit lebih

mengetahui keadaan produk yang produksinya. Dengan pemberian informasi yang jelas diharapkan konsumen tidak mengalami kerugian saat memanfaat produk yang ditawarkannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

M.Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Hukum*, GENTA PRESS, Yogyakarta, 2007

Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia*, FH UII PRESS, Yogyakarta, 2009

Abdul Hakim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Ctk.Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006

Ridwan Khairandy, *"Perjanjian Jual Beli",* Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2016.

Kelik Wardiono, "*Perjanjian Baku, Klaususl Eksonerasi, Dan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ctk. Ketiga, PT Grasindo, Jakarta, 2006

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, ctk. Pertama, UB Press, Mataram, 2011

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Kencana Predana Media Group, Jakarta, 2013

Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, ctk. Pertama, Ghalia Indonesia,* Jakarta 2008

Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen,* ctk. Pertama, Nusa Media, Banjarmasin, 2010,

Jhonny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, ctk. Kedua,Bayumedia Publishing, Malang, 2006

Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Surabaya, 2005

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2005

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1995

Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta,1992

W.J.S Poerdamawinta, *Kamus Hukum Bahasa Indonesia*, Ctk. Kelima. BalaiPustaka, Jakarta, 1976

Yan PramadyaPuspa, *Kamus Hukum,* Aneka ilmu, Semarang

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* ,Ctk. Pertama. Liberty, Yogyakarta,1985

Soerojo Wingjodipoero, *Pengantar Ilmu Hukum,* Ctk. keenam. PT Gunung Agung, Jakarta, 1985

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia,* ctk.Pertama. PT. Citra aditya Bakti, Bandung, 2006

Husni Syawalidan Neni S M, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju,Bandung, 2000

Gunawan W dan A Yani , *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* ,Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,2000

R. Serfianto, dkk, , *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*, Visi Media, Jakarta,2012

MulyanaSoekarni, *Studi Empiris : Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Pada Kegiatan Bank Sentral,* Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia,Jakarta, 2001

Prof. Dr. H. VeithalRivai, M.B.A, dkk, *Bank and Financial Institution Management,* PT. Raja Grafindo Persada,Jakarta, 2001

Z. Dunil, *Kamus Istilah Perbankan Indonesia,* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2004.

John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan KonsumenTerhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, Pelangi Cendikia, Jakarta, 2007.

Mariam Darus Badrulzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Alumni, Bandung, 1978.

Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*,PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.

Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,1999.

Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung,1994.

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010.

Ketut Artadi dan I Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, *Implementasi Ketentuan- Ketentuan Hukum Perjanjian ke dalam Perancangan Kontrak*, Udayana University Press, Denpasar, 2010.

Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media Jakarta, 2005.

Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta,2006.

Roger Catterrell, 1984, *The Sociology of Law : An Introduction*, Butterworths, London.

Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004.

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak,* Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.

Sudaryatmo.*Masalah Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia***,** Citra Aditya Bakti, Bandung , 1996.

Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006.

Ahmad Hasan, *Mata Uang Islami*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Abd Al-Rahman Al-Jazairi, Al-Fiqh ‘Ala Al-Madzahib Al-‘Arba’ah, Bairut: Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah, 2003.

Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2009.

Abdul Azis Dahlan, ed., *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid 3

Misbahuddin, *E-Commerce dan Hukum Islam* , CtK. pertama; Alauddin University Press, Makassar, 2012.

Asy-Syaikh Abu Abdurahman, *Tamamul Minnah Shahih Fiqh Sunnah 3* ,Terj, Pustaka as-Sunnah, Jakarta, 2011.

Mustad Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam,* Pustaka al-kaustar, Jakarta, 2003

B. Internet

Ridwan Kurnia, *Pengaruh Sosial Media Terhadap E-Commerce di Indonesia*, terdapat http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/n!%40file_skripsi/files632040207684.pdf , diakses pada tanggal 15 Desember 2017, jam 17.00 WIB.

Prasetyo Budi Widagdo, *Perkembangan Electronic Comerrce (E-Commerce)di Indonesia*,terdapatdalamhttps://www.researchgate.net/publication/311650384_Perkembangan_Electronic_Commerce_E-Commerce_di_Indonesia, diakses pada tanggal 15 Desember 2017 jam 19.00 WIB

http://www.artiini.com/2016/02/pengertian-e-money-dan-manfaatnya.html,akses tanggal 23 Oktober 2017 Jam 21.21 WIB

Lala Ramadani, *Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa*, terdapat dalam http://download.portalgaruda.org/article.php?articlePengaruhPenggunaanKartuDebitdanUangElektronik(EMoney)TerhadapPengeluaranKonsumsiMahasiswa, akses pada tanggal 26 Oktober 2017 Jam 18.51 WIB

Muhammad Sofyan Abidin, *Dampak Kebijakan E-Money di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru*, terdapat dalam https://www.google.com/url?Fejournal.unesa.ac.id, diakses pada tanggal 5 November 2017 jam 20.12 WIB

Mintarsih Sudarsono, *PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMEGANG UANG ELEKTRONIK (E-MONEY) DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-*

UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGANKONSUMEN,terdapat dalam http://ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/view/71, diakses pada tanggal 10 November 2017 jam 17.00.

Matias Sumolang, *Analisis Permintaan Uang Elektronik (E-Money) di Indonesia*, terdapat dalam https://core.ac.uk/download/pdf/77625488.pdf, diakses pada tanggal 26 november 2017, jam 10.00 WIB

http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-8-1999PerlindunganKonsumen.pdf, diakses pada tanggal 28 November 2017 jam23.30 WIB.

C.Jurnal

Jurnal Wawasan Hukum, Vol.29 No. 02 September 2013.

Johanes Ibrahim, *Dilematis Penerapan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, Antara Perlindungan Hukum dan Kejahatan Perbankan*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 24 No. 1 Tahun 2005.

D.Undang-Undang

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

PenjelasanatasPeraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentangUangElektronik

SuratEdaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *PerihalUangelektronik*, BI, Jakarta tertanggal 13 April 2009.

R. Subekti dan R. Tjitrisudibio, , *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek*, Cetakan Keduapuluhtujuh (Edisi Revisi), PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 1992.

Ash-Sharf: Fatwa Dewan Syariah Nasional No.28/DSN-MUI/III/2002 tentang JUAL BELI MATA UANG (AL-SHARF).

E. Paper

David L. Tobing, *OJK Selaku Pelindung Konsumen dan Pelaku Usaha*, Paper Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1 Tahun 2013", Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan.

F.Wawancara

Wawancara dengan Bapak Burhan Daji, Sp selaku Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia Cabang Praya Lombok Tengah Pada tanggal 24 April 2018 jam 13.36.



Ket. Gambar 1. Wawancara dengan Bapak Burhan Daji, S.P., Pimpinan BRI Cabang Lombok Praya

REKAPAN WAWANCARA

Pewawancara : Assalamualakum Wr. Wb, selamat pagi pak.

Narasumber : Walaikumsalam Wr. Wb, selamat pagi juga mas. Silahkan duduk.

Pewawancara : Baik Pak. Terima kasih.

Narasumber : Ada yang bisa saya bantu?

Pewawancara : Begini pak saya adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, saya bermaksud untuk mewawancarai bapak terkait dengan tanggung jawab bank terhadap kartu Kartu BRIZZI pemegang yang rusak dan terhadap klaim dari saldo yang tersisa pada kartu BRIZZI yang rusak tersebut. Apakah bapak bersedia?

Narasumber : Bisa mas, saya bersedia.

Pewawancara : Baik, terimkasih pak. Pertanyaan pertama apa yang dimaksud dengan kartu BRIZZI itu?

Narasumber : Kartu BRIZZI itu adalah kartu elektronik atau uang elektronik atau lebih trendnya disebut dengan e-Money dimana BRI menamai kartu mereka dengan nama kartu BRIZZI seperti yang mas tahu kalau di bank Mandiri namanya itu e-TOLL kalau bank BNI namanya itu Tap Cash, nah untuk BRI namanya ya itu BRIZZI.

Pewawancara : Apa Fungsi dan kegunaan dari kartu BRIZZI pak?

Narasumber : Kartu BRIZZI itu memiliki kegunaan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran/ melakukan transaksi dimana kemudahan yang diberikan yaitu setiap orang yang menggunakan kartu e-Money tidak perlu lagi membawa uang yang banyak di dalam dompet cukup menggunakan sebuah kartu saja tinggal ditempelkan nanti saldo dalam kartu setiap pemegang akan langsung berkurang.

Pewawancara : Apa yang menyebabkan fisik dari kartu tersebut mengalami kerusakan?

Narasumber : Biasanya yang membuat fisik dari kartu e-Money itu cepat rusak karena pemegang uang elektronik tidak hati-hati dalam menyimpan kartu e-Money mereka, yang mana seharusnya chip tidak boleh didekatkan dengan benda-benda yang mengandung magnet, digesek-gesekkan dengan benda lain dan tidak boleh didekatkan dengan benda elektronik.

Pewawancara : Apakah ketika pemegang kartu datang melakukan klaim terhadap saldonya yang rusak dan kemudian saldo tersebut dapat dikembalikan dengan tunai?

Narasumber : Tentu tidak bisa, karena seperti yang kita ketahui kartu e-Money berbeda dengan kartu debet atau kartu kredit dan karena sistemnya sudah eletktronik maka akan dikembalikan langsung ke kartu e-Money terbaru dari pemegang sehingga tidak bisa di uangkan secara tunai.

Pewawancara : Bagaimana mekanisme untuk melakukan klaim jikalau kartu BRIZZI mengalami kerusakan?

Narasumber : Pemegang cukup mengisi semacam form dengan membawa kartu e-Money mereka yang rusak kemudian nantinya membayar untuk membeli kartu terbaru dan nantinya saldo dari kartu mereka yang rusak akan di transfer langsung ke kartu terbaru. Namun yang sering terjadi permasalahan adalah ketika kartu yang mereka bawa itu sudah tidak bisa terbaca lagi nomor serinya maka kami mengalami kesulitan.

Pewawancara : Bagaimanakah tanggungjawab dari bank ketika kartu tersebut mengalami kerusakan?

Narasumber : Tanggungjawab dari bank apabila kartu tersebut mengalami kerusakan hanyalah sebatas pengembalian saldo saja, karena terkait dengan kartunya itu merupakan otorisasi penuh dari pemegang uang elektronik kami tidak bertanggungjawab terkait dengan kartunya rusak, apalagi jikalau kartu tersebut hilang kami tidak bertanggungjawab untuk mengembalikan saldo, apalagi sampai melakukan pemblokiran.

Pewawancara : Baik pak, saya rasa itu saja pertanyaan yang saya ingin tanyakan kepada bapak, terima kasih atas waktu dan kesempatannya pak.

Narasumber : Iya mas, sama-sama.