

BAB III
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA
PEMBAYARAN UANG ELEKTRONIK

A. Pengaturan dan Regulasi Terhadap *E-Money* di Indonesia

Dalam pelaksanaan sistem pembayaran menggunakan *e-money*, *e-money* harus sesuai dengan aspek-aspek hukum yang ada baik yang dikeluarkan melalui Surat Edaran Bank Indonesia, oleh Gubernur BI dengan Peraturan Bank Indonesia, maupun ketentuan hukum yang berlaku yang dapat menjadi pedoman bagi pelaksanaan dan penggunaan *e-money* di Indonesia.

Berikut adalah beberapa hal terkait dengan pengaturan *e-money* di Indonesia menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik sebagai berikut:

1. Perizinan bagi Lembaga selain Bank (LSB) yang menerbitkan uang elektronik.
2. Pengaturan terkait para pihak seperti Acquirer, penerbit, principal, Penyelenggara kliring dan penyelesaian akhir.
3. Pengaturan mengenai *e-money*.

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP yang mengatur mengenai Uang Elektronik, terdapat beberapa hal yang dicakup, antara lain:

- a. Menyajikan informasi bahwa uang elektronik tidak termasuk dalam kategori simpanan sehingga Lembaga Penjamin Simpanan tidak menjamin nilai uang elektronik.
- b. Berisi petunjuk penggunaan Uang Elektronik, termasuk prosedur penggunaan sarana yang terkait dengan Uang Elektronik seperti tarik tunai dan transfer saldo.

- c. Menjelaskan tentang prosedur redeem atau penukaran, pengisian ulang saldo, serta bahaya yang terkait dengan penggunaan uang elektronik.³⁸

BI diberikan suatu wewenang untuk menjaga dan mengatur proses berjalannya suatu sistem pembayaran di Indonesia. Dalam melaksanakan tugas, BI memiliki kewenangan untuk mengharuskan penyelenggara sistem pembayaran melakukan pencatatan atas penyelenggaraannya, melaksanakan dan menyetujui permohonan izin penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, serta menetapkan penggunaan alat pembayaran. Aturan – aturan terhadap alat pembayaran yang dilakukan BI memiunyai tujuan agar alat bayar yang dipakai oleh rakyat memenuhi syarat keamanan pengguna. Dalam melaksanakan uang elektronik yang baik, BI melakukan pengawasan terhadap penyelenggara Uang Elektronik dengan fokus utama pada kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pengawasan ini meliputi aspek kebenaran Penyampaian informasi dan laporan, manajemen risiko, pelaksanaan aturan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan ke terorisme, pergerakan dana, dan etika persaingan perdagangan yang adil, serta perlindungan konsumen. bentuk Pengawasan dari pihak Bank Indonesia dan laporan dari pihak penyelenggara terhadap penyelenggaraan kegiatan Uang Elektronik antara lain sebagai berikut:

1. Penyelenggara Uang Elektronik diwajibkan untuk menyampaikan laporan penyelenggaraan kepada BI. Laporan tersebut dapat berupa laporan berkala atau laporan insidental. Laporan berkala mencakup Harian, bulanan, triwulanan, tahunan, atau laporan temuan audit sistem informasi yang dilakukan oleh auditor independen secara berulang, minimal tiga tahun sekali. Selama ini terjadi, laporan insidental dapat berupa laporan gangguan operasional Uang Elektronik dan langkah-langkah yang diambil, laporan perubahan struktur permodalan atau pemegang saham, laporan perubahan pengurus Pengurus, laporan kejadian yang melibatkan

³⁸ Haikal Ramadhan, Aminah, dan Suradi, 2016, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (*E-money*)”, *Diponegoro Law Review Volume 5*, Nomor 2 Tahun 2016, h.7

kekerasan keadaan yang berdampak pada penyelenggaraan Uang Elektronik, laporan perubahan data dan informasi yang diberikan pada saat mengajukan izin ke BI, serta laporan hasil audit info.

2. BI memiliki kemampuan untuk melakukan pengawasan langsung dan tidak langsung kepada Penyelenggara Uang Elektronik.
3. Penyelenggara dan pihak terkait wajib memberikan informasi dan data yang diminta BI. Selain itu, mereka harus memberikan akses BI ke buku, surat kabar, dan lokasi fisik apa pun yang berkaitan dengan operasi bisnis mereka. Hal ini dilakukan untuk menjamin keterbukaan, mematuhi semua hukum yang berlaku, dan mempermudah proses pemantauan dan penilaian BI.
4. Bank Indonesia memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap Penerbit Uang Elektronik *closed loop*. Selain itu, Bank Indonesia juga berhak meminta laporan, data, dokumen, keterangan, informasi, dan penjelasan terkait dengan aktivitas Penerbit Uang Elektronik *closed loop*. Hal ini dilakukan untuk memastikan kepatuhan dan ketaatan Penerbit Uang Elektronik *closed loop* terhadap peraturan yang berlaku serta untuk menjaga integritas dan stabilitas sistem pembayaran.
5. Jika dalam pengawasan BI, penyelenggara menunjukkan bahwa mereka tidak dapat menyelenggarakan kegiatannya, BI dapat meminta Penyelenggara untuk:
 - a. memilih untuk melakukan sesuatu atau tidak;
 - b. BI dapat membatasi penyelenggaraan Uang Elektronik terhadap aktivitas penyelenggara. dan
 - c. Setiap atau seluruh kegiatan Uang Elektronik dapat dihentikan sementara oleh Bank Indonesia. Izin atau persetujuan yang telah diberikan kepada Penyelenggara Uang Elektronik berpotensi dicabut oleh Bank Indonesia. Dengan melakukan ini, integritas dan

keamanan sistem pembayaran akan terjaga, dan kepentingan pelanggan akan terlindungi.

Dalam pengawasan yang dilakukan oleh BI, penyelenggara Uang Elektronik memiliki kewajiban untuk memberikan rincian dan informasi tentang cara kerja uang elektronik. Selain itu, mereka juga harus memberikan akses kepada BI untuk melakukan pemeriksaan terhadap kegiatan penyelenggaraan Uang Elektronik. Penyelenggara Uang Elektronik juga wajib memberitahukan kepada Bank Indonesia apabila terjadi gangguan sistem dengan menyampaikan laporan kejadian. Laporan insiden ini merinci gangguan sistem yang telah terjadi di masa lalu serta langkah-langkah yang diambil untuk mengatasinya. antara lain seperti :

1. Adanya gangguan yang mungkin terjadi akibat kegagalan jaringan sistem dalam memproses transaksi Uang Elektronik.
2. Adanya gangguan yang mungkin terjadi akibat kegagalan pusat penanggulangan bencana dan pusat data.
3. Gangguan yang mungkin terjadi akibat adanya kasus fraud, yang meliputi kronologis peristiwa dan dampak kerugian yang diakibatkannya.

BI juga dapat menunjuk pihak lain untuk melakukan pemeriksaan langsung Penyelenggara Uang Elektronik atas nama Bank Indonesia. Ketentuan-ketentuan terkait ini diatur dalam Bab VI Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018, yang mencakup Pasal 66 hingga Pasal 73 mengenai laporan dan pengawasan.

BI telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik guna memantau dan mengendalikan perkembangan alat pembayaran yang menggunakan uang elektronik yang diterbitkan oleh bank penerbit atau lembaga lain selain bank. Sesuai dengan Pasal 74 dan 75 Peraturan Bank Indonesia Tentang Uang Elektronik, Peraturan Bank Indonesia ini juga memuat ketentuan mengenai sanksi yang diberikan kepada pihak yang

menyelenggarakan kegiatan uang elektronik. Pasal 81 Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik mengatur penghentian sementara, pencabutan izin, dan pembatalan penyelenggara penyelenggaraan uang elektronik.

“Gerakan Nasional Non Tunai” diresmikan oleh Agus D.W. Martowardojo, Gubernur Bank Indonesia, pada tanggal 14 Agustus 2014. Pengumuman ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan penggunaan mekanisme pembayaran nontunai yang lebih nyaman dan efisien oleh badan usaha, instansi pemerintah, dan masyarakat umum. GNNT dilakukan untuk mempromosikan penggunaan pembayaran non tunai di kalangan masyarakat, sehingga terbentuklah suatu circle yang menggunakan pembayaran non tunai secara luas dalam aktivitas ekonomi.³⁹

BI dalam merumuskan peraturan pelaksanaan mengenai uang elektronik di Indonesia didasarkan pada pengalaman dan pengetahuan yang diambil dari perlunya penerbitan aturan serupa Dalam mengatur uang elektronik, bank sentral berkonsentrasi pada sejumlah faktor seperti yang digariskan oleh *European Central Bank* pada Agustus 1998, termasuk:

1. Diperlukannya upaya untuk menjaga efektivitas kebijakan moneter yang merupakan dasar utama.
2. Diperlukannya upaya untuk menjaga efektivitas sistem pembayaran dan keandalan alat pembayaran yang digunakan.
3. Dibutuhkan upaya perlindungan terhadap merchant dan konsumen.
4. Diperlukannya langkah-langkah untuk menjaga stabilitas sistem keuangan.
5. Diperlukannya langkah-langkah untuk melindungi dari tindak kriminal.

³⁹ Suharni, *op.cit.*, h. 19

6. Diperlukannya tindakan pencegahan terhadap kesalahan yang mungkin terjadi dalam pasar.⁴⁰

ECB menetapkan tujuh persyaratan minimal kriteria yang harus dipenuhi oleh anggota bank pusat. dalam mengatur dan menetapkan pedoman terkait uang elektronik di negara mereka. yaitu:

1. Persyaratan pertama yang ditetapkan oleh ECB adalah pengawasan bersifat prudential, di mana penerbit uang elektronik diharuskan untuk mematuhi ketentuan yang bersifat prudential.
2. Persyaratan kedua yang ditetapkan oleh ECB adalah adanya kerangka hukum yang kuat. Artinya, semua pihak yang terlibat dalam penggunaan uang elektronik, seperti *merchant*, konsumen, operator, dan penerbit, harus diberikan informasi yang jelas mengenai kewajiban dan hak mereka.
3. Persyaratan ketiga yang ditetapkan oleh ECB adalah keamanan teknis. Artinya, *E-money* yang digunakan harus memiliki sistem keamanan yang kuat dan terjamin..
4. Persyaratan keempat yang ditetapkan oleh ECB adalah perlindungan terhadap tindak kejahatan. Artinya, dalam desain dan pengembangan *e-money*, harus ada langkah-langkah untuk mencegah tindak kejahatan seperti pencucian uang.
5. Persyaratan kelima yang ditetapkan oleh ECB adalah penyampaian laporan terkait statistik moneter. Ini berarti bahwa perlu ada pelaporan yang dikirim ke bank sentral untuk alasan statistik moneter.
6. Syarat keenam yang ditetapkan oleh ECB adalah *redeemability*. Ini berarti bahwa penerbit harus memenuhi permintaan untuk menukar nilai elektronik menjadi uang *centrall bank money* berdasarkan nilai transaksi

⁴⁰ Siti Hidayati, et.al., "Kajian Operasional E-Money", (Jakarta: Biro Hukum Bank Indonesia, Oktober 2006) h. 30

7. Syarat ketujuh yang ditetapkan oleh ECB adalah *Reserve Requirements*. Ini berarti bahwa bank pusat memiliki wewenang untuk menetapkan persyaratan cadangan kepada semua penerbit *e-money*.⁴¹

B. Dasar Hukum Sistem Pembayaran Menggunakan Kartu dan Uang Elektronik

BI mempunyai hak untuk memilih alat pembayaran apa saja yang bisa dipakai dalam rangka pengaturan dan penjagaan kepada efektifitas, keamanan dan efisiensi suatu sistem pembayaran Indonesia. Perkembangan teknologi telah membawa perubahan dalam metode pembayaran, seperti pengembangan metode pembayaran elektronik. Sebagai bank sentral Indonesia, BI berperan penting dalam mengawasi sistem pembayaran, termasuk penggunaan uang elektronik. Regulasi terkait penggunaan uang elektronik telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018.

Uang elektronik digunakan sebagai alat pembayaran untuk mempermudah transaksi, namun tidak dimaksudkan untuk menggantikan uang secara keseluruhan. Pemilik uang elektronik diharapkan menggunakan alat ini sesuai kebutuhan. BI telah mengatur perlindungan atas penggunaan jasa sistem pembayaran menggunakan uang elektronik dalam PBI No. 20/6/PBI/2018. Selain itu, BI juga telah mengeluarkan sejumlah regulasi terkait penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik dengan menggunakan kartu seperti kartu ATM, uang elektronik, dan kartu debit.

Berbagai undang-undang Bank Indonesia, termasuk yang tercantum di bawah ini, mengatur penggunaan uang elektronik dan metode pembayaran berbasis kartu termasuk kartu kredit, debit, dan ATM:

- a. PBI Nomor 6/30/PBI/2004 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu;
- b. PBI Nomor 7/5/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu;
- c. PBI Nomor

⁴¹ *Ibid.*, h. 31

10/8/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI Nomor 7/5/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; d. PBI Nomor 10/4/PBI/2008 tentang Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Lembaga Selain Bank (LSB); e. PBI Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; f. PBI Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money); g. PBI Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas PBI Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; h. PBI nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.⁴²

Beberapa Surat Edaran Bank Indonesia antara lain mengatur penggunaan kartu sebagai alat pembayaran (kartu kredit, kartu ATM/debit, dan uang elektronik) antara lain:

a. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/59/DASP/2005 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; b. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP/2005 tentang Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian serta Peningkatan Keamanan dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; c. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/61/DASP/2005 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; d. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/18/DASP/2006 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP/2005 tentang Prinsip Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian serta Peningkatan Keamanan dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; e. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/04/UKMI/2008 tentang Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; f. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/07/DASP/2008 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; g. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/20/DASP/2008 tentang Perubahan Kedua atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP/2005 tentang Prinsip

⁴² Haikal Ramadhan, Aminah, dan Suradi, *op.cit.*, h. 8

Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian serta Peningkatan Keamanan dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; h. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu; i. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP/2009 tentang uang elektronik (Electronic Money); j. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/22/DASP/2011 tentang Implementasi Teknologi Chip dan Penggunaan *Personal Identification Number* pada Kartu ATM atau Kartu Debet yang Diterbitkan Di Indonesia; k. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik; l. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital⁴³

C. Para Pihak dalam Transaksi Uang Elektronik (*e-money*)

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, beberapa pihak yang terlibat dalam transaksi Uang Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Prinsipal: bertugas melakukan penghitungan hak dan kewajiban, penerusan data transaksi Uang Elektronik, penyelesaian pembayaran, serta menetapkan mekanisme dan prosedur bisnis.
- b. Penerbit: Mengeluarkan mata uang digital.
- c. Acquirer: bekerja sama dengan pemasok barang atau jasa untuk menangani transaksi Uang Elektronik yang diterbitkan oleh pihak ketiga dan bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pemasok barang atau jasa.
- d. Pengguna: Memanfaatkan uang elektronik.
- e. Penyedia Barang atau Jasa: memasarkan dagangannya dan menarik uang dari klien.

⁴³ Haikal Ramadhan, Aminah, dan Suradi, *loc. cit.*

- f. Penyelenggara kliring: Setelah transaksi uang elektronik selesai, menghitung hak dan tanggung jawab keuangan antara Penerbit dan Acquirer.
- g. Penyelenggara penyelesaian akhir: berdasarkan hasil perhitungan Penyelenggara Kliring, melaksanakan dan bertanggung jawab atas penyelesaian akhir hak dan kewajiban keuangan penerbit dan Acquirer.
- h. Agen LKD: Penyedia Jasa Keuangan Digital (LKD) yang bekerja sama dengan emiten dan bertindak atas nama mereka.
- i. Penyelenggara Switching: pihak yang menyelenggarakan kegiatan penyediaan infrastruktur yang berfungsi sebagai pusat dan/atau penghubung penerusan data transaksi pembayaran dengan menggunakan Uang Elektronik.
- j. Penyelenggara LKD: Emiten yang telah mendapat persetujuan Bank Indonesia untuk melaksanakan Layanan Keuangan Digital (LKD).

Para pihak yang terlibat dalam sistem pembayaran memiliki beberapa fungsi dan tugas dalam administrasi sistem. Mereka mungkin memiliki keterlibatan langsung atau tidak langsung dalam mengelola sistem pembayaran. Mekanisme pembayaran dapat diberlakukan oleh lembaga swasta, pemerintah, atau bank sentral yang memiliki otoritas dalam mengelola sistem pembayaran. Para penyelenggara sistem pembayaran mengikuti aturan-aturan yang mengatur kewajiban dan hak anggota yang berada dalam sistem, serta bekerja sama dengan pengguna akhir (*end user*) dalam menjalankan sistem tersebut.

D. Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Pembayaran Uang Elektronik.

Demi kelancaran proses pembayaran menggunakan uang elektronik, maka perlu diadakannya perlindungan terhadap konsumen pengguna uang elektronik sehingga akan timbul rasa aman dan nyaman dari pengguna dan pemanfaatan

uang elektronik dapat mendorong minat masyarakat dalam menggunakan mekanisme pembayaran tersebut.

Produk yang bekerja di industri jasa keuangan yang dikeluarkan oleh organisasi selain bank dan bank dikenal sebagai uang elektronik. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, pemberian layanan kepada pemegang *e-money* juga termasuk dalam lingkup peraturan ini. Pasal 8 peraturan tersebut menegaskan dewan komisaris, direksi, pegawai, atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan *e-money* memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari kelalaian, kesalahan, atau pelanggaran hukum dan regulasi di bidang jasa keuangan. Hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pengguna *e-money*.

Perlindungan konsumen didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kejelasan hukum dengan maksud melindungi konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum bagi pemegang kartu Uang Elektronik dapat diterapkan melalui dua metode, yaitu:

1. Pengawasan kegiatan transaksi Uang Elektronik oleh Bank Indonesia dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum (preventif) bagi pengguna kartu Uang Elektronik dan menghentikan terjadinya pelanggaran.
2. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ditimbulkan oleh perbedaan kepentingan antar pihak peserta transaksi Uang Elektronik adalah dengan memberikan perlindungan hukum (represif) bagi pemegang kartu Uang Elektronik.

Melalui perjanjian-perjanjian yang mengatur tentang penggunaan perjanjian baku atau perjanjian baku yang lebih komprehensif tentang sifat, pembagian kewajiban, dan hak-hak yang diatur oleh undang-undang, pemegang

uang elektronik dapat memperoleh perlindungan hukum secara preventif. Hal ini memberikan perlindungan hukum kepada pemegang kartu lewat Pengaturan pasal-pasal dalam perjanjian baku tentang syarat dan ketentuan pemegang kartu.⁴⁴

Para pihak, baik pemegang kartu Uang Elektronik maupun penerbit, dapat menerapkan perlindungan hukum yang bersifat menindas dengan salah satu dari dua cara melalui penyelesaian sengketa, yaitu: 1. Melalui jalur pengadilan, dimana sengketa diselesaikan melalui proses peradilan formal; 2. Melalui menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, yang mencakup upaya penyelesaian secara non-litigasi.⁴⁵

Untuk melindungi nasabah dalam jasa sistem pembayaran, khususnya sistem pembayaran yang menggunakan uang elektronik, BI membentuk Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang didirikan pada tanggal 1 Agustus 2013. Perluasan transaksi sistem pembayaran dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna sistem pembayaran sebagai dasar terciptanya divisi ini. Konsumen yang mengalami kendala pada sistem pembayaran dapat memperoleh bantuan dan informasi dari Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran. Selain aturan yang ditetapkan BI, penerbit juga mencantumkan perjanjian standar dengan syarat dan ketentuan bagi pemegang kartu dengan tujuan mengedukasi pemegang kartu tentang fitur uang elektronik, mencegah penyalahgunaannya, dan mencegah kerugian pengguna.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen dalam Pasal 4 yang meliputi:

1. Hak konsumen yang pertama adalah hak atas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam mengkonsumsi dan menggunakan barang atau jasa.

⁴⁴ Haikal Ramadhan, Aminah, dan Suradi, *op.cit.*, h. 11-12

⁴⁵ Haikal Ramadhan, Aminah, dan Suradi, *op.cit.*, h. 12

2. Hak untuk memilih dan mendapatkan produk atau jasa yang sesuai dengan preferensi seseorang dan kesepakatan nilai tukar yang telah ditetapkan merupakan hak konsumen.
3. Konsumen memiliki hak atas informasi yang tidak memihak dan benar tentang syarat dan jaminan barang yang dibeli.
4. Konsumen memiliki hak untuk mengungkapkan keluhan dan pendapatnya tentang jasa dan barang yang digunakan.
5. Konsumen memiliki hak advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang tidak memihak dan wajar.
6. Konsumen memiliki hak atas perkembangan dan pendidikan mengenai hak-hak konsumen serta pengetahuan yang diperlukan dalam membeli produk dan menggunakan jasa.
7. Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang jujur dan adil tanpa adanya diskriminasi dalam penggunaan barang dan jasa.
8. Konsumen berhak mendapatkan penggantian atau kompensasi dalam hal produk atau jasa yang diperoleh tidak memenuhi syarat-syarat perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

Pada sisi lain, konsumen memiliki tanggung jawab dan kewajiban terhadap pelaku usaha, seperti yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mencakup:

1. Membaca dan menuruti prosedur pemakaian, petunjuk informasi, atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keselamatan dan keamanan.
2. Berkelakuan baik dalam melakukan suatu pembelian jasa dan barang.
3. Membayar barang dan jasa tersebut dengan mematuhi harga yang telah disepakati.

4. Mengikuti dan mematuhi proses penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen dengan tata tertib yang berlaku.⁴⁶

Salah satu masalah yang timbul bagi konsumen uang elektronik atau *e-wallet* diantaranya adalah pada saat setelah melakukan pembayaran barang yang akan di beli pada aplikasi Tokopedia namun barang tersebut tak kunjung dikirim. Hal tersebut tentu saja menjadi kekhawatiran tersendiri bagi pemilik uang elektronik atau *e-wallet* pada saat melakukan transaksi. Hal itu membuktikan bahwa pihak penjual tidak menjamin kepastian transaksi dan produk yang sesuai dengan janjinya yaitu keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Hal tersebut tentu saja bertentangan dengan Pasal 4 huruf a, b, dan g Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Namun konsumen tidak perlu khawatir dikarenakan pihak dari Tokopedia telah menyediakan langkah-langkah untuk mengatasi hal tersebut. Salah satunya adalah melalui *Tokopedia Care* yang terdapat di aplikasi Tokopedia tersebut dimana konsumen bisa menanyakan mengenai berbagai hal seperti syarat dan ketentuan biaya jasa aplikasi, cara membatalkan pesanan di Tokopedia, informasi mengenai GoPayLater Cicil by PT Multifinance Anak Bangsa. Informasi mengenai cara complain apabila belum menerima pesanan, cara bayar di tempat (COD). Di *Tokopedia Care* konsumen juga bisa melaporkan tindak kejahatan jika terdapat tindak kejahatan yang dapat membahayakan konsumen seperti pembajakan akun, penyalahgunaan kartu kredit, dan apabila konsumen mendapatkan pesan yang mencurigakan.

⁴⁶ Haikal Ramadhan, Aminah, dan Suradi, *op.cit.*, h. 14-15

Konsumen juga bisa mendapatkan informasi terkait Cara Mengajukan Pengembalian Dana Tokopedia apabila ada kendala dengan transaksi konsumen seperti barang belum sampai atau tersasar, barang rusak karena penjual atau kurir, tidak sesuai dengan deskripsi yang di tulis oleh penjual, barang kurang atau tidak lengkap kemudian konsumen tinggal mengikuti langkah-langkah yang sudah di jelaskan di *Tokopedia Care*. Dan perlu diingat apabila ingin mengajukan pengembalian dana maka konsumen harus menyertakan video *unboxing* atau bukti terkait dengan masalah yang dihadapi untuk contoh Gopay waktu refund yang dibutuhkan adalah 1x24 jam dan dana refund tersebut akan dikirimkan juga ke akun Gopay konsumen. Hal-hal yang dijelaskan sebelumnya sudah bisa memberikan perlindungan bagi konsumen apabila ada kendala yang dihadapi dan sesuai dengan Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Salah satu bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa pembayaran uang elektronik adalah melalui perlindungan hukum preventif dan represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi tol nontunai.

Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi preventif dan represif dibagi menjadi dua yaitu:

1. Perlindungan hukum preventif adalah upaya untuk memberikan kesempatan kepada subyek hukum untuk menyampaikan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah menjadi definitif. Tujuan dari perlindungan hukum preventif adalah mencegah timbulnya permasalahan atau sengketa di masa depan.
2. Perlindungan hukum yang represif, perlindungan hukum ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang timbul. Tujuan utama dari perlindungan hukum ini adalah menangani konflik dan masalah hukum yang telah muncul dalam masyarakat. Pendekatan ini didasarkan pada konsep pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia,

yang menetapkan batasan dan kewajiban bagi masyarakat dan pemerintah dalam rangka menjaga hak-hak individu.⁴⁷

Penerapan sarana perlindungan hukum tersebut dapat diterapkan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna uang elektronik dengan cara:

1. Perlindungan hukum preventif, Bank Indonesia memberikan perlindungan hukum dengan melakukan pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik sebagai upaya hukum preventif guna mencegah terjadinya pelanggaran. Tujuannya adalah untuk melindungi hak pengguna kartu e-toll agar mereka dapat melakukan transaksi di jalan tol dengan aman dan terlindungi.
2. Perlindungan Hukum Represif, Upaya hukum represif bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dalam menyelesaikan sengketa yang timbul akibat perbedaan kepentingan antara pihak-pihak yang terlibat. Wujud perlindungan hukum represif dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik diatur dalam Pasal 74 dan Pasal 75. Pasal 74 menjelaskan bahwa penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam peraturan tersebut dapat dikenakan sanksi administratif, seperti teguran, denda, penghentian sementara atau seluruh kegiatan uang elektronik dan/atau jasa sistem pembayaran lainnya, serta pencabutan izin sebagai penyelenggara. Pasal 75 berisi pertimbangan Bank Indonesia dalam memberikan sanksi, yaitu aspek kelancaran dan keamanan sistem pembayaran, aspek perlindungan konsumen, aspek anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme dan/atau aspek lainnya. Bentuk perlindungan represif yang dapat diambil oleh penerbit maupun pengguna uang elektronik melibatkan pola penyelesaian sengketa yang terbagi menjadi upaya litigasi atau pengadilan dan upaya non litigasi atau

⁴⁷ Zennia Almaida, Moch. Najib Imanullah, 2020, "Perlindungan Hukum Preventif Dan represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai", *Jurnal Repertorium Volume VII*, Nomor 1 Tahun 2020, h. 75

penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan mencakup beberapa metode, seperti arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli.⁴⁸

Penerapan aturan pemberlakuan uang elektronik di Indonesia terkait dengan berbagai rangkaian langkah dan kebijakan dalam mengatur penggunaan uang elektronik di negara ini. Berikut ini adalah uraian tentang bagaimana penerapan aturan tersebut dilakukan:

1. Regulasi dan kebijakan pemerintah Indonesia melalui BI menerbitkan aturan terkait pemberlakuan uang elektronik. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik merupakan salah satu aturan yang dikeluarkan oleh BI.
2. BI memberikan persetujuan kepada lembaga yang ingin menerbitkan uang elektronik sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Bab III mengenai Perizinan dan Persetujuan Penyelenggaraan Uang Elektronik, yang mencakup Pasal 4 hingga Pasal 33.
3. Aturan pemberlakuan uang elektronik di Indonesia harus memastikan adanya perlindungan terhadap keamanan data dan privasi pengguna hal hal mengenai perlindungan kewanaman data dan privasi pengguna diatur dalam Pasal 13, 18, 19, 34, 36, 37, 53, dan 75 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.
4. Pemerintah dan lembaga terkait harus melakukan upaya Penyebarluasan informasi kepada masyarakat mengenai penggunaan uang elektronik. Hal ini harus dilakukan agar masyarakat yang sebelumnya tidak mengenal uang elektronik dapat mengenal uang elektronik dan kemudian bisa menggunakannya sosialisasi tersebut mencakup pemahaman mengenai

⁴⁸ *Ibid.*, h. 76

manfaat, cara penggunaan yang aman, serta hak dan kewajiban konsumen terkait penggunaan uang elektronik.

5. Bank Indonesia bertanggung jawab dalam mengawasi dan memantau kegiatan penyedia jasa uang elektronik serta menjalankan tugas penegakan hukum terhadap pelanggaran aturan terkait penggunaan uang elektronik. Pengawasan dari Bank Indonesia mempunyai peran penting dalam memastikan kepatuhan penyedia jasa uang elektronik terhadap aturan yang telah ditetapkan hal ini diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik Pasal 67 sampai 73.
6. Para pelaku penyelenggara uang elektronik harus memperhatikan aspek terhadap perlindungan konsumen sehingga konsumen merasa terlindungi dan puas dalam memakai produk uang elektronik dari para penyelenggara uang elektronik. terkait hal ini, diatur dalam Pasal 43 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

Penerapan aturan pemberlakuan uang elektronik di Indonesia didorong oleh tujuan untuk menaikkan efisiensi, keamanan, dan aksesibilitas sistem pembayaran di Indonesia. Dengan adanya hal ini, diharapkan masyarakat dapat dengan lebih mudah dan aman melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai, serta mendapatkan perlindungan yang memadai dalam penggunaan uang elektronik.

Penerapan aturan ini terus berkembang seiring adanya inovasi di bidang teknologi dan adanya kebutuhan masyarakat dalam menggunakan transaksi non tunai. Pemerintah dan lembaga terkait harus terus memantau perkembangan uang elektronik untuk memastikan penggunaan yang efisien dan optimal serta dapat melindungi kepentingan konsumen.

Penerapan pemberlakuan uang elektronik di Indonesia merupakan langkah penting dalam memperkuat sistem pembayaran digital dan mendorong transaksi non-tunai yang lebih efisien dan aman. Melalui edukasi kepada masyarakat, diharapkan penggunaan uang elektronik dapat berkembang secara berkelanjutan

dan memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat di Indonesia hal ini merupakan langkah strategis untuk memajukan sistem pembayaran non tunai di Indonesia. Pemerintah dan lembaga terkait juga harus aktif melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang penggunaan uang elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat, risiko, hak, dan kewajiban dalam menggunakan uang elektronik. Penyuluhan dan edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai macam hal seperti kampanye publik, seminar, workshop, dan materi informasi yang mudah diakses serta penyuluhan ke pelosok-pelosok yang ada di Indonesia.

Penerapan uang elektronik di Indonesia ini juga mendorong adanya inovasi dan berbagai macam pengembangan produk-produk uang elektronik lebih kontemporer dan sejalan dengan kebutuhan dunia saat ini. Para penyedia jasa uang elektronik berupaya menghadirkan fitur-fitur baru, seperti integrasi dengan aplikasi mobile, program loyalty atau diskon pada suatu jenis uang elektronik saat melakukan transaksi dengan menggunakan uang elektronik tersebut di gerai atau toko yang bekerja sama dengan jenis uang elektronik tersebut, dan kemampuan untuk melakukan transaksi lintas platform.

Penerapan aturan pemberlakuan uang elektronik ini juga harus melibatkan kolaborasi antara berbagai sektor, seperti regulator (Bank Indonesia dan OJK), penyedia jasa uang elektronik, bank, pedagang, dan masyarakat. Hal ini mempunyai tujuan agar dapat membangun ekosistem dan siklus yang saling mendukung, dan memastikan kelancaran transaksi uang elektronik di berbagai platform dan layanan. Bank-bank dan lembaga keuangan juga harus berperan dalam menyediakan infrastruktur dan jaringan yang diperlukan untuk memfasilitasi transaksi uang elektronik. Selain itu, perusahaan teknologi berperan dalam mengembangkan aplikasi dan platform yang memungkinkan penggunaan uang elektronik secara praktis dan aman.

Penerapan uang elektronik ini juga memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang menyediakan sarana dalam transaksi memakai uang elektronik.

Pemakaian uang elektronik tersebut dapat menaikkan efisiensi dan kecepatan dalam proses pembayaran, mengurangi biaya administrasi, dan memperluas akses pasar bagi pelaku usaha. Selain itu, fitur-fitur seperti loyalty program, diskon, dan cashback dapat menjadi strategi pemasaran yang menarik untuk menarik konsumen dan mempertahankan konsumen dalam berbelanja.

Penerapan aturan pemberlakuan uang elektronik di Indonesia juga harus memperhatikan aturan dengan standar regional dan internasional. Hal ini penting untuk memfasilitasi dan keberlanjutan transaksi uang elektronik antar negara, terutama dalam era globalisasi dan mobilitas yang semakin tinggi contoh uang elektronik yg sering dipakai di Indonesia dan luar negeri adalah PayPal.