

## Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Evin Evantori Gajah<sup>1</sup> Fransisco Frisco Fernando<sup>2</sup> Nada Vadia<sup>3</sup> Varel Exellino Ie<sup>4</sup> Galuh Gilang Gumintang<sup>5</sup>

Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

Email: [evin.205230042@stu.untar.ac.id](mailto:evin.205230042@stu.untar.ac.id)<sup>1</sup> [fransisco.205230214@stu.untar.ac.id](mailto:fransisco.205230214@stu.untar.ac.id)<sup>2</sup>

[nada.205230274@stu.untar.ac.id](mailto:nada.205230274@stu.untar.ac.id)<sup>3</sup> [varel.205230307@stu.untar.ac.id](mailto:varel.205230307@stu.untar.ac.id)<sup>4</sup>

[galuh.205230152@stu.untar.ac.id](mailto:galuh.205230152@stu.untar.ac.id)<sup>5</sup>

### Abstrak

Bank Indonesia berupaya memajukan penggunaan uang elektronik (e-money) sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi non tunai. E-money dijelaskan sebagai alat pembayaran dalam bentuk kartu elektronik dengan nilai uang terrekam di dalamnya, diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018. Meski berbentuk kartu, e-money memiliki perbedaan signifikan dengan kartu kredit dan debit, terbagi menjadi dua kategori: produk prabayar dan akses. Namun, penggunaan e-money tidak terlepas dari beberapa permasalahan. Kerugian yang mungkin dialami pemegang e-money, terutama terkait kerusakan atau kehilangan kartu, menjadi tantangan utama. Peraturan yang mengatur tanggung jawab penerbit terhadap pemegang e-money masih perlu klarifikasi lebih lanjut, dan perlindungan konsumen dalam situasi kesalahan teknis atau penyalahgunaan kartu perlu diperjelas. Analisis dilakukan dengan memeriksa dasar hukum terkait uang elektronik, termasuk Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Peraturan Bank Indonesia, dan Surat Edaran Bank Indonesia. Pusat analisis mencakup hubungan hukum antara penerbit dan pengguna e-money, tanggung jawab pihak terkait, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Implikasi hukum dari kerugian yang mungkin terjadi pada pemegang e-money juga menjadi perhatian. Kesimpulannya, meskipun e-money memberikan manfaat dalam transaksi sehari-hari, tantangan terkait kerugian tetap ada. Regulasi terkait tanggung jawab penerbit perlu lebih rinci, perlindungan konsumen harus diperkuat, dan mekanisme penyelesaian sengketa perlu lebih transparan. Analisis ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap isu hukum seputar penggunaan e-money di Indonesia.

**Kata Kunci:** Uang Elektronik (*E-Money*), Regulasi Perbankan, Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen

### Abstract

*Bank Indonesia is striving to advance the use of electronic money (e-money) as a measure to enhance the efficiency and security of non-cash transactions. E-money is described as a payment tool in the form of an electronic card with recorded monetary value, regulated by Bank Indonesia Regulation Number 20/6/PBI/2018. Despite its card-like form, e-money exhibits significant differences from credit and debit cards, categorizing it into two types: prepaid products and access products. However, the utilization of e-money is not exempt from several issues. The primary challenge arises from potential losses faced by e-money holders, particularly concerning card damage or loss. Regulations governing the responsibilities of issuers towards e-money holders require further clarification, and consumer protection in cases of technical errors or card misuse needs to be articulated. Analysis involves examining the legal framework surrounding electronic money, including Law Number 11 of 2008, Bank Indonesia regulations, and Bank Indonesia Circulars. The analytical focus encompasses the legal relationship between issuers and users of e-money, the responsibilities of relevant parties, and dispute resolution mechanisms. Legal implications arising from potential e-money holder losses are also a focal point. In conclusion, despite the daily transaction benefits offered by e-money, challenges related to losses persist. Regulations concerning issuer responsibilities need more detailed refinement, consumer protection must be strengthened, and dispute*

*resolution mechanisms should be more transparent. This analysis aims to provide an in-depth understanding of legal issues surrounding the use of e-money in Indonesia.*

**Keywords:** *Electronic Money (E-Money), Banking Regulations, Responsibilities, Consumer Protection*



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia semakin meningkat setiap harinya, mendorong perkembangan teknologi dan informasi sebagai respons atas tuntutan tersebut. Keduanya kini menjadi elemen kritis yang mendukung kesuksesan bisnis dan organisasi. Progres teknologi turut memengaruhi gaya hidup masyarakat, menciptakan perubahan signifikan dalam berbagai aspek seperti ekonomi, sosial, budaya, keamanan, pertahanan, dan tidak terkecuali pengaruhnya terhadap sistem penegakan hukum. Bisnis dan dunia usaha ini berkembang dengan pesat, tercermin dari peningkatan volume perdagangan. Seiring dengan dinamika perkembangan ini, kebutuhan dunia bisnis akan transaksi yang lebih efisien dan cepat juga semakin terasa mendesak. Kemajuan dalam instrumen pembayaran telah berkembang dengan cepat, sejalan dengan perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran yang terus berkembang saat ini. Pemanfaatan teknologi modern sebagai alat pembayaran tanpa uang tunai, baik di tingkat domestik maupun internasional, telah berkembang pesat dan diikuti oleh berbagai inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan penggunaannya.

Peran uang memiliki signifikansi besar dalam menggerakkan aktivitas ekonomi suatu negara. Sejalan dengan kemajuan fintech, muncul berbagai inovasi dalam implementasi transaksi pembayaran menggunakan media elektronik, dengan tujuan untuk mengoptimalkan penggunaan alat pembayaran tanpa uang tunai dan mendorong terciptanya masyarakat tanpa uang tunai (cashless society). Inovasi dan kemajuan dalam sistem perbankan dapat merangsang penggunaan mata uang sebagai komoditas yang bersifat tidak berwujud (intangible currency), berdampak pada peningkatan efisiensi dalam sistem pembayaran dan mampu mengurangi waktu serta biaya yang diperlukan saat melakukan transaksi yang menggunakan cek. Pada awalnya, metode pembayaran non tunai, terutama yang melibatkan kartu atau alat pembayaran elektronik, diperkenalkan melalui kartu kredit. Dari kartu kredit ini, berkembang pula jenis-jenis alat pembayaran lainnya seperti kartu Debit (Debit card) dan kartu penyimpanan dana (stored value card). Kemunculan dan penyebaran kartu-kartu ini memberikan opsi kepada pengguna untuk memilih cara pembayaran sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Lembaga selain Bank adalah badan usaha bukan Bank yang berbadan hukum dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia. Dengan adanya peluang bagi lembaga non-bank untuk berperan sebagai penerbit uang elektronik, akan tercipta kesempatan bagi seluruh masyarakat, termasuk mereka yang bukan nasabah bank, untuk memanfaatkan fasilitas ini. Dengan demikian, inisiatif ini diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan alat pembayaran tanpa uang tunai. Berlandaskan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, salah satu kewenangan Bank Indonesia dalam mengelola dan menjaga sistem pembayaran adalah melalui penentuan penggunaan alat pembayaran. Tujuan dari penetapan penggunaan alat pembayaran ini adalah untuk memastikan bahwa alat pembayaran yang digunakan oleh masyarakat memenuhi standar keamanan dan kenyamanan bagi para penggunanya.

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki dampak signifikan terhadap kemunculan inovasi-inovasi baru dalam domain Pembayaran Elektronik. Pembayaran Elektronik dalam konteks ini merujuk pada metode pembayaran yang memanfaatkan

teknologi informasi dan komunikasi. Metode Pembayaran Elektronik ini telah mengalami perkembangan pesat dan telah diadopsi oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, seperti layanan Phone Banking, Internet Banking, serta penggunaan Kartu Kredit dan Kartu Debit/ATM. Meskipun teknologi yang digunakan mungkin beragam, semua bentuk pembayaran elektronik tersebut selalu terhubung langsung dengan rekening bank nasabah yang melakukan transaksi. Dalam setiap instruksi pembayaran yang diberikan oleh nasabah, baik melalui Phone Banking, Internet Banking, Kartu Kredit, maupun Kartu Debit/ATM, dana akan secara otomatis terdebit langsung dari rekening nasabah yang bersangkutan.

Saat ini, di beberapa negara, telah dikembangkan produk pembayaran elektronik yang dikenal sebagai Electronic Money (e-money atau uang elektronik). Karakteristik e-money berbeda dengan pembayaran elektronik yang telah disebutkan sebelumnya. Perbedaannya terletak pada fakta bahwa setiap transaksi pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan e-money tidak selalu memerlukan proses otorisasi, dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank. Artinya, saat melakukan transaksi menggunakan e-money, saldo rekening nasabah tidak langsung terpotong. Hal ini dikarenakan e-money merupakan produk "stored value," di mana sejumlah nilai tertentu telah disimpan dalam alat pembayaran yang digunakan. Menurut situs resmi Bank Indonesia, uang elektronik (e-money) merujuk pada bentuk uang yang digunakan dalam transaksi internet secara elektronik. Umumnya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer, seperti internet dan sistem penyimpanan harga digital. Bank Sentral Eropa juga secara ringkas mendefinisikan uang elektronik (e-money) sebagai suatu bentuk uang yang memiliki nilai moneter tersimpan dalam perangkat teknis, dan umumnya digunakan untuk melakukan pembayaran kepada bisnis tanpa melibatkan rekening bank dalam transaksi. Sebagai gantinya, uang elektronik bertindak sebagai instrumen pembayaran pra-bayar.

Dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 mengenai Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, alat pembayaran dengan menggunakan kartu merujuk pada suatu instrumen yang dapat dipergunakan untuk melakukan pembayaran terhadap kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau penarikan tunai. Pada proses ini, kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan kemudian pemegang kartu memiliki tanggung jawab untuk melunasi kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang telah disepakati, baik secara sekaligus maupun dengan angsuran. Kartu kredit, dalam konteks lain, diartikan sebagai alat pembayaran yang menggantikan uang tunai dan dapat digunakan oleh konsumen untuk menukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkan di tempat-tempat yang menerima pembayaran dengan kartukredit.

Pada awalnya, pemanfaatan e-money dirancang untuk memberikan kemudahan, dengan beberapa langkah transaksi yang sederhana, sehingga pengguna dapat melakukan pembelian tanpa perlu membawa uang tunai. Namun, secara prinsip, e-money tidak dimaksudkan untuk sepenuhnya menggantikan peran uang tunai. Pemegang e-money disarankan untuk memilih kartu e-money yang sesuai dengan kebutuhan mereka, mengingat beragam jenis kartu e-money yang beredar dengan berbagai fasilitas yang berbeda. Selain itu, tidak semua pedagang menerima pembayaran menggunakan e-money, sehingga dapat disimpulkan bahwa e-money belum sepenuhnya dapat memenuhi seluruh kebutuhan pengguna. Tidak seperti kartu kredit dan kartu debit, kartu e-money tidak memerlukan verifikasi data atau otorisasi Personal Identification Number (PIN) saat digunakan sebagai alat pembayaran, dan tidak langsung terhubung dengan rekening bank nasabah. Hal ini disebabkan oleh sifat e-money sebagai produk stored value, di mana sejumlah nilai uang telah tersimpan dalam alat pembayaran yang digunakan. Karakteristik ini memungkinkan kartu e-money dapat dipindahtanggankan dan

digunakan oleh siapa pun selama saldo masih mencukupi. Meskipun memberikan fleksibilitas, hal ini memiliki risiko karena jika kartu e-money hilang, saldo yang tersisa dapat dimanfaatkan oleh pihak lain tanpa persetujuan pemiliknya. Perlu dicatat bahwa e-money dengan nilai yang dapat di-top up atau diisi ulang tidak diakui sebagai inventaris bank, yang berarti pencurian atau penggunaan yang tidak sah tidak dapat dilacak oleh bank sebagai lembaga penerbit. Oleh karena itu, jika terjadi kehilangan kartu e-money, tidak mungkin untuk melacak atau menghentikan penggunaan kartu tersebut.

Walaupun masih dalam tahap awal perkembangannya, e-money memiliki potensi untuk mengubah peran uang tunai dalam pembayaran retail, karena transaksi retail dapat dilakukan dengan lebih efisien dan ekonomis, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Dalam ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa konsumen merujuk pada setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk tujuan diperdagangkan. Sementara itu, pelaku usaha dapat merujuk pada individu atau entitas usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun non-badan hukum, yang menjalankan atau melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik secara mandiri maupun dalam bentuk kesepakatan penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai sektor ekonomi.

Perkembangan e-money di berbagai negara telah menghasilkan berbagai implikasi terhadap kebijakan Otoritas Jasa Keuangan, terutama terkait dengan fungsi pengawasan sistem pembayaran dan efektivitas kebijakan moneter. Perlindungan terhadap pengguna e-money harus didasarkan pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang menjadi pendorong utama untuk produktivitas dan efisiensi dalam produksi barang dan jasa demi mencapai tujuan bisnis. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung, konsumen umumnya akan merasakan dampaknya. Oleh karena itu, perlindungan terhadap pemegang e-money sebagai konsumen menjadi suatu kebutuhan mendesak, mengingat kompleksitas masalah yang terkait dengan perlindungan konsumen, terutama menghadapi era perdagangan bebas yang akan datang. Pesatnya pertumbuhan penggunaan uang elektronik sebagaimana transaksi non-tunai menandai evolusi cepat dalam dunia keuangan modern. Di samping memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi, penggunaan uang elektronik juga membawa potensi risiko dan permasalahan yang harus diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini didorong oleh kebutuhan untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana mekanisme perlindungan hukum dapat dijalankan dengan efektif, terutama dalam situasi ketika pemegang uang elektronik menghadapi kendala atau masalah.

Dalam perjalanan perkembangannya, uang elektronik menjadi semakin integral dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pemegang uang elektronik memiliki perlindungan hukum yang memadai sesuai dengan kerangka perundang-undangan yang berlaku. Dalam kerangka ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi pijakan utama yang dijelajahi dalam upaya memahami, mengevaluasi, dan memperbarui aspek-aspek perlindungan hukum yang melibatkan pemegang uang elektronik. Dampak dari kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran baru-baru ini dapat dilihat melalui kemunculan alat pembayaran yang dikenal sebagai uang elektronik (electronic money). Keberadaan uang elektronik ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan akan instrumen pembayaran mikro yang diharapkan dapat mempercepat proses pembayaran dengan biaya yang terjangkau. Hal ini disebabkan oleh nilai uang yang disimpan dalam instrumen ini dapat ditempatkan pada suatu media tertentu yang dapat diakses dengan cepat secara offline, efisien, dan aman. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang dan perubahan yang

signifikan dalam perilaku konsumen, pemanfaatan uang elektronik sebagai sarana transaksi non-tunai terus mengalami peningkatan yang pesat. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan transformasi lanskap keuangan modern, tetapi juga menciptakan tuntutan baru terhadap sistem hukum untuk melindungi pemegang uang elektronik. Pertumbuhan yang cepat dalam adopsi uang elektronik sebagai bentuk transaksi non-tunai menandai pergeseran signifikan dalam paradigma pembayaran. Penggunaan teknologi sebagai alat pembayaran alternatif telah memungkinkan efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Meskipun demikian, fenomena ini juga membawa implikasi hukum yang kompleks, khususnya terkait dengan perlindungan hak dan kepentingan pemegang uang elektronik.

Dalam hal ini, perlindungan hukum menjadi semakin penting karena pemegang uang elektronik dapat menghadapi berbagai masalah atau hambatan selama proses transaksi mereka. Oleh karena itu, diperlukan eksplorasi mendalam terhadap berbagai aspek perlindungan hukum yang relevan. Ini mencakup peninjauan terhadap bagaimana hukum dapat memberikan perlindungan yang optimal terhadap pemegang uang elektronik, terutama ketika mereka menghadapi situasi yang mengharuskan intervensi hukum. Peran sentral bank sebagai penerbit uang elektronik dalam ekosistem transaksi non-tunai menciptakan landasan krusial dalam memastikan berfungsinya secara optimalnya sistem keuangan modern. Bank, sebagai entitas yang memfasilitasi dan mengelola uang elektronik, berperan penting dalam menentukan tingkat keamanan, efisiensi, dan kenyamanan seluruh transaksi yang melibatkan pemegang uang elektronik. Fenomena ini tidak hanya merefleksikan evolusi peran tradisional bank, tetapi juga mengeksplorasi tantangan dan peluang baru yang timbul seiring perkembangan teknologi dan dinamika konsumen. Keamanan transaksi non-tunai menjadi perhatian utama bank sebagai penerbit uang elektronik. Menjamin keamanan ini tidak hanya melibatkan aspek teknis, seperti perlindungan data dan enkripsi, tetapi juga melibatkan pengembangan kebijakan dan prosedur yang memastikan bahwa pemegang uang elektronik dapat dengan percaya diri melibatkan diri dalam transaksi tanpa khawatir akan risiko keamanan yang tidak diinginkan.

Efisiensi menjadi kunci keberhasilan transaksi non-tunai, dan bank sebagai penerbit uang elektronik berperan dalam mengembangkan sistem yang mampu memberikan layanan dengan cepat dan tanpa hambatan. Hal ini melibatkan pengembangan infrastruktur teknologi yang canggih, integrasi sistem, dan manajemen yang efisien dari seluruh proses transaksi, dari inisiasi hingga penyelesaian. Kenyamanan pemegang uang elektronik dalam bertransaksi juga merupakan fokus utama bank. Menyediakan antarmuka yang ramah pengguna, pemahaman yang jelas tentang kebijakan dan prosedur, serta layanan pelanggan yang responsif adalah elemen-elemen penting dalam membangun pengalaman bertransaksi yang positif. Namun, walaupun bank memegang peran krusial dalam menciptakan fondasi yang kokoh untuk transaksi non-tunai, perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik yang mengalami masalah tetap menjadi aspek penting yang perlu ditelaah lebih lanjut. Keterlibatan bank sebagai pihak yang terlibat secara langsung dalam proses ini memunculkan pertanyaan tentang tanggung jawab dan kewajiban hukum mereka terhadap pemegang uang elektronik yang menghadapi kendala atau masalah dalam penggunaan layanan tersebut.

Penerbitan uang elektronik oleh bank tidak hanya memerlukan peran teknis untuk memastikan keamanan dan efisiensi transaksi non-tunai, tetapi juga mencakup tanggung jawab hukum yang signifikan. Bank, sebagai penerbit, memiliki peran krusial dalam menyediakan infrastruktur yang mendukung operasional uang elektronik, dan oleh karena itu, perlu dipahami lebih lanjut bagaimana perlindungan hukum dirancang untuk melibatkan pemegang uang elektronik yang mengalami masalah atau kesulitan. Keamanan transaksi non-

tunai adalah prioritas utama bank sebagai penerbit uang elektronik. Ini melibatkan implementasi sistem keamanan yang canggih untuk melindungi data pengguna, mengamankan transmisi informasi, dan mencegah akses yang tidak sah. Selain itu, bank harus merancang kebijakan dan prosedur yang melibatkan kontrol akses yang ketat dan pemantauan terus-menerus untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi risiko keamanan. Efisiensi operasional juga menjadi sorotan utama, dan bank harus terus berinovasi dalam mengembangkan teknologi dan sistem yang memungkinkan transaksi non-tunai berlangsung dengan cepat dan tanpa hambatan. Dalam konteks ini, manajemen risiko operasional menjadi kunci untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi kendala yang dapat mempengaruhi efisiensi transaksi. Kenyamanan pemegang uang elektronik dalam bertransaksi melibatkan aspek antarmuka pengguna, kejelasan kebijakan dan prosedur, serta layanan pelanggan yang responsif. Bank sebagai penerbit uang elektronik perlu secara proaktif memastikan bahwa pemegang uang elektronik memiliki pemahaman yang jelas tentang cara menggunakan layanan mereka dan dapat dengan mudah mengatasi masalah atau pertanyaan yang mungkin muncul.

Meskipun bank memiliki peran yang penting dalam menyediakan landasan untuk transaksi non-tunai, masih ada kebutuhan untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana perlindungan hukum dirancang untuk melibatkan pemegang uang elektronik yang mengalami masalah. Bank, sebagai pihak yang terlibat langsung dalam seluruh proses, perlu mempertimbangkan implikasi hukum terkait dengan tanggung jawab dan kewajiban mereka terhadap pemegang uang elektronik yang menghadapi kendala atau masalah. Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik menjadi fundamental dalam menguak dimensi perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik. Kedua undang-undang ini menciptakan kerangkakerja yang penting untuk memahami dan mengevaluasi hak serta kewajiban yang melibatkan pemegang uang elektronik dalam konteks transaksi non-tunai. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai fondasi utama, memberikan pijakan yang kuat untuk memastikan hak dan kepentingan konsumen terlindungi secara menyeluruh. Dalam konteks pemegang uang elektronik, undang-undang ini memberikan landasan untuk memastikan bahwa informasi yang berkaitan dengan layanan uang elektronik disampaikan dengan jelas dan transparan kepada konsumen. Hak konsumen untuk memperoleh pelayanan yang aman, sesuai dengan standar kualitas, serta mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap, menjadi perhatian utama dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Di sisi lain, Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merinci aspek-aspek hukum yang berkaitan dengan transaksi elektronik, termasuk transaksi dengan menggunakan uang elektronik. Undang-undang ini menciptakan norma-norma dan kebijakan untuk mengatur penggunaan teknologi informasi dalam proses transaksi, termasuk dalam konteks uang elektronik. Hal ini mencakup ketentuan-ketentuan mengenai keamanan data, privasi, serta validitas dan keabsahan transaksi elektronik. Keduanya bersama-sama membentuk dasar hukum yang kaya untuk memastikan perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, seperti hak atas informasi yang jelas, keamanan transaksi, dan keberlanjutan transaksi yang adil dan seimbang. Undang-undang ini juga menciptakan kewajiban bagi pihak-pihak terkait, termasuk bank sebagai penerbit uang elektronik, untuk mematuhi standar-standar tertentu dan memberikan jaminan atas kualitas layanan yang disediakan. Melalui pemahaman dan evaluasi yang cermat terhadap keduanya, dapat ditemukan relevansi dan keterkaitan yang kuat antara perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam konteks pemegang uang elektronik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang

lebih mendalam tentang bagaimana hukum dapat memberikan perlindungan yang maksimal terhadap pemegang uang elektronik dan sejauh mana implementasinya berdampak pada keadilan dan keamanan transaksi. Perumusan Masalah: Berdasarkan latar belakang diatas, maka Penulis akan membahas mengenai: Bagaimana perlindungan hukum bagi pemilik uang elektronik (*e-money*) yang diterbitkan oleh bank dalam melakukan transaksi non tunai?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian doktrinal. Penelitian yuridis normative merupakan suatu penelitian hukum yang dilakukan dengan mengkaji serta meneliti bahan-bahan kepustakaan berupa aturan perundang-undangan baik dari segi hirarki (vertikal) maupun hubungan harmoni perundang-undangan (horizontal). Karakteristik tujuan penelitian hukum yuridis normatif ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pemilik uang elektronik (*emoney*) yang diterbitkan oleh bank dalam melakukan transaksi non tunai. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang didapatkan secara tidak langsung. Bahan hukum yang digunakan di penelitian ini merupakan bahan primer berupa jurnal terdahulu, studi pustaka serta sumber internet yang berkaitan dengan peraturan perlindungan hukum ini. Analisis penelitian dilakukan secara deskriptis kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Uang merupakan alat pembayaran yang sah dan dapat diterima secara umum. Uang berlaku di suatu wilayah tertentu dan berfungsi sebagai alat untuk melakukan pembelian barang dan jasa. Saat ini, Bank Indonesia berupaya meningkatkan penggunaan alat pembayaran non tunai melalui uang elektronik (*e-money*). Secara sederhana, uang elektronik dapat dijelaskan sebagai alat pembayaran yang disimpan dalam bentuk kartu elektronik, yang memiliki sejumlah nilai uang yang direkam di dalamnya. Pemilik uang elektronik dianggap setara dengan memiliki uang tunai, dengan perbedaan utama terletak pada konversi nilai uang ke dalam bentuk data elektronik. Dasar hukum penyelenggaraan uang elektronik sebagai salah satu instrumen pembayaran non tunai di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik. Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang dijelaskan dalam teks ini memiliki perbedaan dengan alat pembayaran elektronik lainnya, meskipun keduanya memiliki bentuk kartu. Alat pembayaran elektronik berupa *e-money* berbeda dengan alat pembayaran seperti kartu kredit dan kartu debit. Dalam konteks alat pembayaran elektronik, terdapat dua istilah, yaitu *prepaid products* dan *access products*. Kartu debit dan kartu kredit termasuk dalam kategori *access products* pada produk elektronik.

Penggunaan uang elektronik (*e-money*) memberikan sejumlah manfaat penting dalam kehidupan manusia. Terdapat banyak keuntungan yang dapat diperoleh dengan menggunakan uang elektronik dibandingkan dengan uang tunai, terutama dalam bertransaksi dengan jumlah kecil. Dalam melakukan transaksi kecil tersebut, tidak diperlukan penggunaan uang pas, dan tidak ada keharusan untuk menunggu mendapatkan kembalian. Aspek yang sangat penting dari penggunaan *e-money* adalah kemampuan konsumen dan pedagang untuk menghindari kesalahan penghitungan uang kembalian. Bank Indonesia mengeluarkan penyesuaian terhadap Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 mengenai Pelaksanaan Uang Elektronik. Penyesuaian tersebut merupakan tanggapan terhadap dinamika dan variasi dalam bisnis berbasis uang elektronik. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (*electronic money*) menjadi dasar untuk melihat

pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi uang elektronik. Pihak-pihak tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain sebagai suatu sistem dan hubungan hukum, mulai dari pembuat kebijakan hingga konsumen yang menggunakan uang elektronik. Dasar hukum yang mengatur tentang uang elektronik adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada BAB V Transaksi Elektronik Pasal 17 sampai Pasal 22.
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 16/8/PBI/2014 dan diubah lagi dengan Undang-undang Nomor 18/17/PBI/2016 Tentang Uang Elektronik.
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dalam Pasal 2.
4. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik
5. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penyelenggara dan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran di Indonesia.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah setiap usaha untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemilik atau pemegang e-money memiliki hak untuk menerima perlindungan hukum yang diakui dan dijamin oleh Negara. Setiap pihak memiliki peran dan tanggung jawab dalam penggunaan sistem uang elektronik. Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan uang elektronik juga bertanggung jawab atas kegagalan sistem dan penyalahgunaan, baik dalam transaksi yang gagal maupun eksploitasi sistem. Permasalahan hukum dalam konteks uang elektronik dapat muncul ketika sistem pembayaran uang elektronik yang digunakan untuk transaksi elektronik mengalami kegagalan dan penyalahgunaan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian. Salah satu dampak yang mungkin dihadapi oleh konsumen atau pengguna uang elektronik adalah kerusakan kartu.

Kerusakan pada kartu umumnya sering terjadi pada jenis uang elektronik yang menggunakan teknologi chip. Keadaan ini menyebabkan transaksi pembayaran tidak berhasil karena alat pembaca di pedagang tidak dapat membaca informasi dari uang elektronik, mengakibatkan kegagalan transaksi. Kerusakan pada kartu menunjukkan bahwa penerbit tidak dapat menjamin produk sesuai dengan janjinya, yaitu memberikan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam bertransaksi. Hal serupa juga berlaku untuk uang elektronik yang menggunakan server sebagai basisnya; kegagalan sistem dapat terjadi jika desain sistem tidak memprioritaskan aspek keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam transaksi. Pemahaman tentang tanggung jawab pihak-pihak terkait penyelenggaraan uang elektronik dimulai dari hubungan hukum yang terbentuk di dalam suatu sistem. Berdasarkan hubungan hukum antar pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik, terjadi pembentukan hak dan kewajiban yang menjadi dasar tanggung jawab pihak- pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik. Hubungan hukum adalah keterkaitan antara dua subyek hukum atau lebih, yang menghasilkan konsekuensi hukum, menciptakan hak dan kewajiban, dan diatur oleh hukum. Hak dalam konteks ini merujuk pada wewenang yang dimiliki seseorang (pemegang hak) terhadap suatu objek haknya yang berkaitan dengan individu lain, sementara kewajiban adalah suatu tindakan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh haknya.

Pihak yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan uang elektronik dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu bank dan lembaga selain bank. Menurut Undang-Undang



Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank dapat berupa bank umum dan bank perkreditan rakyat. Sementara itu, lembaga selain bank merujuk pada badan usaha bukan bank yang menjalankan aktivitas sebagai penyelenggara uang elektronik di wilayah Negara Republik Indonesia. Lembaga tersebut harus berbentuk perseroan terbatas dan didirikan sesuai dengan hukum Indonesia, seperti contohnya perusahaan jasa telekomunikasi yang menerbitkan uang elektronik dalam bentuk pulsa. Keterkaitan antara penerbit uang elektronik dan pengguna uang elektronik seharusnya selalu menekankan prinsip perlindungan terhadap nasabah, terutama dalam pelaksanaan kegiatan mereka. Salah satu aspeknya adalah memberikan informasi yang jelas kepada pemegang kartu elektronik. Kewajiban penerbit uang elektronik terhadap pengguna didasarkan pada kesadaran bahwa penerbit dan pemegang kartu memiliki peran yang tidak sejajar, dan bahwa kepentingan pemegang kartu e-money rentan terhadap tujuan penerbit yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih tinggi daripada pemegang kartu.

Hubungan hukum antara Penerbit dan Pengguna Uang Elektronik (Electronic Money) merupakan suatu keterkaitan hukum di mana pihak yang berwenang memiliki hak untuk meminta sesuatu dari pihak lain, dan sebaliknya, setiap pihak juga memiliki kewajiban untuk memberikan sesuatu kepada pihak lain. Pengguna Uang Elektronik juga memiliki hak untuk menerima layanan dari penerbit, termasuk fasilitas-fasilitas yang terkait dengan penggunaan Uang Elektronik, seperti registrasi, pengisian ulang (top up), pembayaran transaksi, dan fasilitas lainnya, sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Sebagai konsekuensinya, penerbit memiliki kewajiban terhadap pengguna Uang Elektronik, sebagaimana diatur oleh Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor PBI/20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik, yang menetapkan bahwa pengguna wajib membayar biaya tertentu yang menjadi hak dari penerbit Uang Elektronik terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh penerbit. Mengenai kerugian yang dialami oleh pengguna uang elektronik atau e-money maka ada tiga tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh penerbit uang elektronik ini yaitu:

1. Tanggung jawab produk, hal ini terjadi karena ketidakseimbangan antara produsen dan konsumen;
2. Tanggung jawab mengenai informasi produk, merupakan tanggung jawab si pelaku usaha atau penerbit dalam pemberian informasi produk kepada penggunanya.
3. Tanggung jawab atas keamanan produk, ialah tanggung jawab pelaku usaha yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk menjaga keamanan pengguna saat melakukan transaksi berbasis elektronik.

Penggunaan Uang Elektronik (Electronic Money) memberikan berbagai manfaat yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan dengan penggunaan uang tunai, terutama dalam transaksi dengan nominal kecil. Dengan menggunakan Uang Elektronik (Electronic Money) untuk transaksi kecil, seseorang tidak perlu menghadapi kendala seperti mencari uang tunai yang pas atau menunggu kembalian. Secara tidak langsung, peran Uang Elektronik (Electronic Money) di sini memberikan keuntungan kepada konsumen dengan menghindarkan mereka dari potensi kesalahan perhitungan dalam bertransaksi. Selain itu, menggunakan E-money dalam transaksi juga lebih menguntungkan dibandingkan dengan Kartu Debet dan Kartu Kredit, karena pengguna tidak perlu melalui proses otorisasi yang rumit, termasuk tidak perlu menandatangani atau memasukkan PIN. Terdapat berbagai jenis Uang Elektronik (Electronic Money) yang diatur dalam peraturan perbankan. Namun, perbedaan muncul ketika kita mempertimbangkan kartu elektronik e-money; meskipun bentuknya serupa dengan kartu lainnya, alat pembayaran e-money ini memiliki perbedaan dengan jenis Uang Elektronik lain seperti Kartu Debet dan Kartu Kredit.

Peraturan Bank Indonesia Nomor PBI/14/2/PBI/2012 yang mengubah Peraturan Bank Indonesia Nomor PBI/11/11/PBI/2009 menetapkan ketentuan mengenai kartu kredit dan kartu debit. Sebaliknya, regulasi mengenai Uang Elektronik (Electronic Money) dijelaskan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor PBI/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (Electronic Money). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat memberikan kepastian hukum kepada pengguna uang elektronik, mengingat bahwa dalam Peraturan Bank Indonesia atau Surat Edaran Bank Indonesia belum dijelaskan secara rinci mengenai tindakan perlindungan terhadap pengguna uang elektronik dalam situasi di mana penerbit bertindak curang atau terjadi kesalahan teknis dalam sistem informasi. Jika uang elektronik ini hilang atau dicuri oleh pihak yang bukan pemiliknya, penerbit tidak dapat bertanggung jawab karena kartu elektronik atau e-money ini bersifat prabayar. Oleh karena itu, semua tanggung jawab berada pada konsumen atau pemiliknya.

Setiap permasalahan, baik itu kehilangan maupun pencurian, menjadi tanggung jawab dari pemiliknya karena tidak mungkin melakukan pemblokiran terhadap kartu e-money. Hal ini disebabkan oleh ketiadaan alat kelengkapan, tidak adanya kode verifikasi, dan tidak dapat dilacaknya sejarah penggunaannya dalam uang elektronik tersebut. Lebih lanjut, pemblokiran juga tidak dapat dilakukan karena sifat kartu e-money ini bersifat offline. Dalam konteks kerugian yang mungkin dialami oleh pemegang uang elektronik, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik telah mengatur di Pasal 43 ayat (1) yang menetapkan kewajiban penerbit untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Meskipun demikian, jika terjadi penyalahgunaan kartu e-money oleh pihak yang tidak berhak atau kehilangan kartu selama transaksi, tidak ada langkah yang dapat diambil. Kondisi ini dianggap sebagai kelalaian dari pemilik kartu, dan penerbit tidak dapat dimintai pertanggungjawaban karena pengguna uang elektronik dianggap sebagai konsumen, bukan selalu nasabah, sehingga hubungan ini bersifat jual-beli. Namun, dalam situasi di mana kartu rusak atau saldo top-up tidak masuk, pemegang kartu dapat melapor kepada bank terkait.

Jika dilihat dari keterkaitan antara penerbit uang elektronik dan pengguna uang elektronik, dapat terbentuk hubungan jual-beli. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), jual-beli merupakan suatu perjanjian di mana satu pihak berkomitmen untuk menyerahkan suatu kebendaan, sedangkan pihak lainnya membayar biaya yang telah disepakati. Terkait dengan Pasal 1459 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), hak milik yang semula dimiliki oleh penjual akan dialihkan kepada pembelinya setelah terjadi penyerahan secara yuridis. Oleh karena itu, semua pihak yang memiliki kewenangan dalam hal ini tidak dapat diminta pertanggungjawaban oleh pemilik Uang Elektronik terkait dengan tuntutan atas kartu yang hilang, yang disebabkan oleh kesalahan dan kelalaian dari pemegang kartu. Menurut KUH Perdata, setelah terjadi transaksi jual beli, hubungan antara kedua belah pihak terputus atau putus hukum. Oleh karena itu, segala kerugian menjadi tanggung jawab pemegang kartu Uang Elektronik.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014 mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, dalam Bab II Pasal 2 dijelaskan mekanisme ganti rugi dalam transaksi, termasuk: 1) Kewajiban untuk menyelesaikan pengaduan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan; 2) Jika tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan seperti yang disebutkan dalam pasal (1), konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan; 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti yang dijelaskan pada ayat (2) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; 4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di pengadilan seperti yang dijelaskan pada ayat (3) tercantum dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK; 5) Penyelesaian

sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa seperti yang diatur pada ayat (4) bersifat rahasia.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa Penerbit E-Money, dalam hal ini Bank sebagai penyelenggara uang elektronik, tidak dapat diminta pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh pengguna. Semua konsekuensi dari kehilangan atau kelalaian menjadi tanggung jawab dari pemilik atau pengguna uang elektronik. Penerbit tidak dapat bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh kesalahan pengguna, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 juga belum secara detail mengatur tentang penggantian kerugian yang dialami oleh nasabah, menciptakan ketidakjelasan mengenai kategori kesalahan dan kelalaian dari pengguna maupun penerbit. Mekanisme ganti rugi yang dapat diambil oleh setiap nasabah melibatkan langkah-langkah berikut: pertama, menyelesaikan permasalahan di Bank; jika nasabah masih tidak puas setelah menyelesaikan di Bank Mandiri, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat menjadi perantara antara bank dan nasabah. Selanjutnya, sesuai dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, masalah dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan keputusannya bersifat final. Langkah-langkah ini diambil karena melihat dari segi biaya yang lebih terjangkau dan proses yang lebih cepat dibandingkan dengan melalui jalur pengadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, "Hukum Transaksi Elektronik" Bandung: Nusa Media, (2017): 11
- Anita Candrawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E- Money Sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial", *Jurnal Hukum* 1 No. 3 Tahun I, (Maret 2014): 3
- Bahri, Asep Saiful, *Konsep Uang Elektronik dan Implementasinya Pada Perbankan Syariah*, Jakarta: 2010.
- Firman Floranta Adonara, "Prinsip Kebebasan Hakim Dalam Memutus Perkara Sebagai Amanat Konstitusi," *Jurnal Konstitusi* 12, no. 2 (Juni 2015): 222
- K, Celina Tri Siwi, "Hukum Perlindungan Konsumen", Jakarta: PT Sinar Grafika, 2008
- Mintarsih, "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Wawasan Hukum* 28 (2023) : 896.
- Moh. Mahfud MD, "Aspek Hukum Negara dan Administrasi Negara Kelembagaan Pengadilan Pajak," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 04, no. 3 (November 2015): 355
- Ni Desak Made Eri Susanti, Ida Bagus Putra Atmadja, "Perlindungan. Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai", *Jurnal Hukum* (2019): 8
- Packer, Herbert L. *The Limits of the Criminal Sanction*. California: Stanford University Press, 1968.
- Paul Tillich, "Being and Love," in *Moral Principles of Action*, ed. Ruth N. Anshen (New York): Harper & Bros., 1952), 663.
- Pompe, Sebastian. *Runtuhnya Institusi Mahkamah Agung*. Jakarta: Lembaga Kajian dan Advokasi Untuk Independensi Peradilan, 2012.
- Rachmadi Usman, "Karakteristik Uang Elektronik", *Jurnal Hukum* 32 No.1, ( Januari 2017): 142
- Saldi Isra. *Pergeseran Fungsi Legislasi : Menguatnya Model Legislasi Parlementer Dalam Sistem Presidensial Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

- Santoso, Agus, Dyah Pratiwi, "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca UU No 11 Tahun 2008", Jurnal Legislasi Indonesia Vol. 5 No. 4
- Suherman, "Upaya mediasi dalam penyelesaian sengketa di lembaga perbankan, Jurnal Hukum Acara Perdata 4 No. 1, (2018): 10
- Wahyudi, Dian Barry, I Wayan Parsa, "Tanggung Jawab Penertib E- Money Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Apabila Terjadi Kerugian Pada Pengguna E- Money", Jurnal Kertha Desa 8 No.4, (Maret 2020): 73