

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang menyebutkan bahwa uang adalah alat pembayaran yang sah. Dalam perekonomian modern, uang memegang peran yang signifikan karena uang memungkinkan pertukaran yang lebih efisien dibandingkan dengan sistem barter.¹ Pesatnya perkembangan perekonomian dan perdagangan di Indonesia tidak lepas dari canggihnya kemajuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi, dilihat dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mempunyai bagian penting dari aktivitas berbagai komponen dalam masyarakat.² Salah satunya adalah dengan lahirnya uang elektronik, yang merupakan respon terhadap berkembangnya teknologi informasi akan kebutuhan sistem pembayaran yang lebih efisien pada era modern ini.

Berdasarkan publikasi yang diterbitkan oleh *Bank for International Settlement* (BIS), uang elektronik atau *e-money* didefinisikan sebagai *stored-value* atau *prepaid* dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik

¹Keisya Febrianti, *Mengenal Uang dengan Lebih Dekat!*, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, terdapat dalam <https://sulkurl.com/eKB> diakses pada hari Rabu, 30 Oktober 2024, pukul 14.22 WIB

²Ahmad M Ramli, Pager Gunung dan Indra Apriadi, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Infromasi dan Transaksi Elektronik*, Departemen Komunikasi dan Infromatikan Republik Indonesia, Jakarta, 2007, hlm 1

yang dimiliki seseorang³. Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 menjelaskan bahwa uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut, diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*, dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

Menurut Rivai dalam *Bank and Financial Institute Management* menyebutkan bahwa uang elektronik adalah *payment instrument* yang didapatkan setelah menyetor sejumlah uang pada penerbit terlebih dahulu baik secara langsung, agen penerbit, ataupun melalui perdebitan rekening di bank dan nilai uang tersebut dimasukkan dalam media uang elektronik dinyatakan menggunakan satuan rupiah, ini bisa dipakai untuk bertransaksi yang secara langsung mengurangi nilai uang yang dimiliki⁴. Terdapat dua bentuk uang elektronik yang beredar di masyarakat, yaitu uang elektronik yang berbentuk kartu dengan *microprocessor chip* atau uang elektronik *unregistered* yang diterbitkan oleh lembaga keuangan perbankan dan uang elektronik yang dananya tersimpan dalam suatu *server* atau uang elektronik *registered*, yang banyak diterbitkan oleh lembaga non-bank.⁵

Alat pembayaran digital tersebut semakin populer dikalangan masyarakat sejak diberlakukannya pembayaran tarif tol secara nontunai. Pada Agustus 2024,

³Siti Hidayati, Ida Nuryanti, Agus Firmansyah Aulia Fadly, Isnu Yuwana Darmawan, *Kajian Operasional E-Money*, Bank Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 4

⁴Rivai V., *Bank and Financial Institute Management*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 13

⁵Soetam Rizky Wicaksono, *E-Money Teori dan Studi Kasus*, CV. Seribu Bintang, Malang, 2021, hlm. 20

jumlah kartu elektronik yang beredar tercatat sebanyak 887,8 juta unit, terdiri atas 110,46 juta unit berbasis *chip* dan 777,33 juta unit berbasis *server*.⁶ Uang elektronik diminati oleh masyarakat karena sistem pembayaran dengan menggunakan uang elektronik terbilang fleksibel dan efisien, sehingga tidak perlu membawa banyak mengantongi uang tunai saat beraktivitas.⁷

Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh uang elektronik telah mengubah kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan uang elektronik, muncul berbagai permasalahan hukum yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna dan konstruksi perjanjian antara pengguna dengan penerbit uang elektronik.

Perkembangan dalam bidang perekonomian di tengah-tengah masyarakat sudah selayaknya memperhatikan aspek-aspek hukum guna melindungi kepentingan masyarakat itu sendiri dan untuk menjaga keseimbangan sosial dalam masyarakat. Abdul Manan dalam *Aspek-Aspek Pengubah Hukum* menyebutkan bahwa hukum adalah suatu rangkaian peraturan yang menguasai tingkah laku dan perbuatan tertentu dari manusia dalam hidup bermasyarakat⁸.

⁶Viva Budy Kusnandar, *Nilai Transaksi Uang Elektronik Capai Rp1,6 Kuadriliun pada Januari Agustus 2024*, terdapat dalam <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/673216a38c1bc/nilai-transaksi-uang-elektronik-capai-rp16-kuadriliun-pada-januari-agustus-2024?> diakses pada hari Senin, 18 November 2024, pukul 16.14 WIB

⁷Anita Candrawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial", *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Edisi No. 5 Vol. 3, Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2014, hlm. 6

⁸Abdul Manan, *Aspek-Aspek Pengubah Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2018, hlm.2

Perlindungan hukum bagi pengguna uang elektronik menjadi penting karena sifat transaksi elektronik yang seringkali bersifat tidak langsung dan melibatkan pihak ketiga⁹. Potensi kerugian yang dialami oleh pemegang uang elektronik ketika melakukan transaksi uang elektronik berbasis *chip* atau berbasis kartu tentu sangat besar, apalagi transaksi tersebut dapat dilakukan tanpa prosedur otorisasi dan tanpa menggunakan *Personal Identification Number* (PIN)¹⁰. Kerentanan ini memudahkan pencurian uang yang disimpan dalam bentuk uang elektronik berbasis *chip* karena hanya dengan menempelkan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) ke kartu yang berisi uang tunai tersebut.

Pasal 43 ayat (2) huruf c Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik mengatur mengenai mekanisme penggantian kerugian finansial, namun belum diatur secara jelas dan terperinci bagaimana mekanisme penggantian tersebut apabila kehilangan kartu uang elektronik bukan karena kelalaian atau kesalahan pemilik melainkan adanya keadaan yang tidak terduga, seperti pencurian, perampokan atau kesalahan transaksi¹¹. Bentuk kesalahan transaksi yang sering dijumpai pengguna uang elektronik berbasis *chip* adalah kegalalan isi ulang saldo uang elektronik (*top up*).

Pada tanggal 14 Juli 2024, seorang pengguna uang elektronik, Leonard, gagal melakukan pengisian ulang (*top up*) kartu E-Money senilai Rp. 500.000,00-

⁹Ni Desak Made Eri Susanti, Ida Bagus Putra Atmadja, dan A.A. Sagung Wiratni Darmadi, “Perlindungan Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai”, Jurnal Kertha Semaya, Edisi No. 11 Vol. 7, 2019, hlm. 4

¹⁰Anita Candrawati, *Op. Cit*, hlm. 3

¹¹Salsabila Sekar, *Tanggung Jawab Hukum Penerbit Uang Elektronik Terhadap Kerugian Nasabah Pengguna Uang Elektronik di Bank Mandiri*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021), hlm. 3

(lima ratus ribu rupiah) melalui aplikasi Livin by Bank Mandiri. Karena saldo senilai Rp. 500.000,00- (lima ratus ribu rupiah) itu tidak kembali secara otomatis, Leonard memutuskan untuk melaporkan kegagalan isi ulang (*top up*) saldo tersebut ke kantor Bank Mandiri Cabang Cimanggis, Depok, pada tanggal 26 Agustus 2024. Pihak bank meminta Leonard untuk menunggu hingga laporannya berhasil diproses. Meskipun telah melaporkan permasalahan tersebut ke kantor Bank Mandiri Cabang Cimanggis, Depok, dan melakukan *follow-up* hingga 1 November 2024, pengembalian dana tidak kunjung diproses dengan tuntas. Setelah diperiksa, *customer service* yang pada saat itu melayani Leonardo menginformasikan bahwa transaksi telah berhasil sedangkan jelas tidak ada saldo kredit sebesar Rp. 500.000,00- (lima ratus ribu rupiah). Langkah akhir yang dilakukan oleh pihak bank adalah meminta Leonard untuk membawa kembali kartu E-Money miliknya ke kantor Bank Mandiri Cabang Cimanggis, Depok, untuk ditindaklanjuti kembali.¹²

Keterlambatan penanganan pengaduan hingga 4 (empat) bulan lamanya menunjukkan ketidaksesuaian prosedur pelayanan konsumen pada sektor jasa keuangan. Pasal 74 dan Pasal 75 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian pengaduan yang

¹² Leonard Sitanggang, *Saldo Refund E-Money Gagal Top Up Tetapi Selama 2 Bulan Dilaporkan Tidak Kunjung Berhasil*, Media Konsumen, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2024/11/01/surat-pembaca/saldo-refund-e-money-gagal-top-up-tetapi-selama-2-bulan-dilaporkan-tidak-kunjung-berhasil> diakses pada hari Selasa, 20 Mei 2025, pukul 14.14 WIB

dilakukan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima PUJK dan untuk pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap dan dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja berakhir. Penanganan yang lambat dan prosedur pelayanan yang tidak konsisten dalam kasus di atas menggambarkan adanya kelalaian pihak penerbit uang elektronik serta kekosongan dalam kendala sistem uang elektronik di Indonesia.

Di sisi lain, konstruksi perjanjian yang melahirkan hubungan hukum berupa suatu perjanjian antara pengguna dengan penerbit uang elektronik juga menjadi sorotan karena seringkali terdapat ketidakseimbangan dalam perjanjian tersebut, di mana pengguna seringkali berada dalam posisi yang lemah. Aspek hukum yang harus diketahui dalam transaksi menggunakan uang elektronik dimulai dengan bagaimana seseorang dapat memiliki uang elektronik tersebut. Mengetahui dasar hukum pemilikan uang elektronik sangat penting karena berkaitan dengan hak dan kewajiban pihak pemilik uang elektronik dan juga penerbit.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini akan dikaji dengan judul “Perlindungan Hukum dan Kewajiban Bank Penerbit Uang Elektronik Terhadap Kegagalan Pengisian Ulang Saldo Uang Elektronik”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum pemegang uang elektronik terhadap pengisian ulang saldo yang tidak berhasil?
2. Bagaimana kewajiban dan tanggung jawab bank penerbit uang elektronik terhadap pengisian ulang (*top up*) saldo yang tidak berhasil?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum pengguna uang elektronik terhadap pengisian ulang (*top up*) saldo yang tidak berhasil.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kewajiban dan tanggung jawab penerbit uang elektronik terhadap pemegang uang elektronik atas pengisian ulang (*top up*) saldo yang tidak berhasil.

D. Orisinalitas Penelitian

Peneliti melakukan tinjauan Pustaka dengan cara melakukan pencarian terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dianggap relevan yang selanjutnya dibuat dan diformulasikan dalam tabel orisinalitas sebagai berikut.

Tabel Orisinalitas Penelitian

No.	Penulis	Judul	Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan
1.	Evin, Fransisco, Nada, dkk. (Universitas Tarumanagara)	Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik	2023	Membahas perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik dalam transaksi non-tunai dan tanggung jawab bank terhadap kerugian pengguna secara umum ¹³ .	Fokus kepada tanggung jawab penerbit uang elektronik terkait kegagalan <i>top up</i> .
2.	Salsabila Sekar (Universitas	Tanggung Jawab Hukum Penerbit	2021	Membahas aspek	Fokus kepada

¹³ Evin, Fransisco, Nada, dkk., "Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", Jurnal Kewarganegaraan, Edisi No. 2 Vol. 7, Universitas Tarumanagara, 2023

	Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)	Uang Elektronik Terhadap Kerugian Nasabah Pegguna Uang Elektronik di Bank Mandiri		perlindungan hukum kepada pengguna uang elektronik ¹⁴ .	tanggung jawab penerbit terhadap kerugian penguna uang elektronik secara umum dan mekanisme ganti rugi dan tidak meninjau lebih spesifik mengenai kegagalan <i>top up</i> .
3.	Jon dan Lukmanul	Tinjauan yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	2024	Membahas tentang perlindungan hukum terhadap	Fokus kepada pembayaran digital

¹⁴ Salsabila Sekar, “*Tanggung Jawab Hukum Penerbit Uang Elektronik Terhadap Kerugian Nasabah Pengguna Uang Elektronik di Bank Mandiri*”, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021

	(Universitas Bandar Lampung)	Tentang Efisiensi Pembayaran Digital (QRIS) (Studi pada Otoritas Jasa Keuangan Kantor Perwakilan Lampung)		pengguna layanan pembayaran digital ¹⁵ .	(QRIS) dan tidak meninjau tanggung jawab penerbit terkait kegagalan <i>top up</i> saldo uang elektronik.
4.	Abdurrahman (Universitas Indonesia)	Urgensi Perlindungan Hukum Atas Simpanan Uang Elektronik	2022	Membahas tentang perlindungan hukum kepada pengguna atas simpanan uang elektronik ¹⁶ .	Fokus hanya kepada urgensi perlindungan hukum atas simpanan uang elektronik dan tidak meninjau tanggung

¹⁵ Jon dan Lukmanul, “*Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Efisiensi Pembayaran Digital (QRIS) (Studi Pada Otoritas Jasa Keuangan kantor Perwakilan Lampung)*”, Journal of Law Education and Business, Edisi No. 1 Vol. 2, Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung, 2024

¹⁶ Abdurrahman, “*Urgensi Perlindungan Hukum Atas Simpanan Uang Elektronik*”, Jurnal Program Magister Hukum, Vol. 2, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2022

					jawab penerbit terkait kegagalan <i>top up</i> saldo uang elektronik.
5.	Muhammad dan Arikha (Universitas Stikubank)	Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Uang Elektronik Pada Jalan Tol (E-Toll) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	2022	Membahas tentang perlindungan hukum terhadap penguasaan uang elektronik ditinjau dari hukum perlindungan konsumen ¹⁷ .	Fokus kepada peranan uang elektronik dan risiko keamanan secara umum dan tidak meninjau tanggung jawab penerbit terkait kegagalan <i>top up</i> saldo

¹⁷ Muhammad dan Arikha, "Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Uang Elektronik Pada Jalan Tol (E-Toll) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris"*, Edisi No. 2 Vol. VI, Fakultas Teknologi Informatika, Universitas Stikubank, 2022

					uang elektronik.
6.	Widadatul (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Tinjauan Hukum Perjanjian Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula baku pada uang elektronik (Studi Pada E-Money Bank X)	2018	Membahas tinjauan hukum perjanjian dan perlindungan konsumen terhadap uang elektronik ¹⁸ .	Fokus kepada undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap klausula baku pada uang elektronik dan objek pada bank X

Berdasarkan tabel orisinalitas penelitian yang telah disusun, penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada konstruksi perjanjian antara pemegang dan penerbit uang elektronik serta perlindungan hukum dan tanggung jawab penerbit uang elektronik terhadap pengisian ulang (*top up*) saldo yang tidak berhasil

¹⁸ Widatul, “*Tinjauan Hukum Perjanjian Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku pada Uang Elektronik (Studi Pada E-Money bank X)*”, Jurnal Hukum Bisnis Islam Az-Azraqa, Edisi No. 2 Vol. 10, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018

sehingga melahirkan perspektif yang lebih terfokus pada masalah spesifik yang belum dibahas pada penelitian terdahulu sebagaimana disebut diatas. Ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada perlindungan hukum dan tanggung jawab penerbit secara keseluruhan, serta elemen lain seperti klausula baku, keamanan transaksi, dan efisiensi pembayaran digital.

E. Tinjauan Pustaka

1. Hukum Perjanjian di Indonesia

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih. Subekti dalam Hukum Perjanjian menerangkan suatu perjanjian adalah peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁹ Pengertian dari perjanjian menurut R Wirjono Prodjodikoro adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.²⁰

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjadi salah satu dasar hukum dan juga salah satu sumber lahirnya perjanjian, dimana Pasal tersebut menguraikan bahwa suatu perjanjian melahirkan kewajiban dari satu orang atau lebih kepada pihak lain dan

¹⁹R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996, hlm. 1

²⁰R. Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, PT. Bale Bandung, Bandung, 1985, hlm. 3

menimbulkan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak yang saling berprestasi dan mengikatkan diri satu sama lain.²¹

Berdasarkan bentuknya, perjanjian dibagi menjadi dua macam, yaitu perjanjian tidak tertulis (lisan) dan perjanjian tertulis. Yang termasuk dalam perjanjian lisan adalah²²:

- a. Perjanjian Konsensual atau perjanjian dimana adanya kata sepakat diantara para pihak saja sudah cukup untuk melahirkan suatu perjanjian.²³
- b. Perjanjian riil atau perjanjian yang hanya berlaku setelah terjadinya penyerahan barang atau kata sepakat berbarengan dengan penyerahan barangnya.²⁴

Yang termasuk dalam perjanjian tertulis adalah:

- a. Perjanjian baku (*standar*) merupakan perjanjian tertulis berupa formulir yang substansinya sudah distandarisasi secara sepihak oleh produsen, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki tiap konsumennya.²⁵
- b. Perjanjian formal merupakan perjanjian yang sudah ditetapkan dengan formalitas tertentu.²⁶ Dalam perjanjian formal dikenal adanya istilah

²¹Rahim A., *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian Perspektif Teori dan Praktik*, Humanities Genius, Makassar, 2022, hlm. 23

²²Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 19

²³J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 48

²⁴Mariam Darus Badruzaman, *K.U.H.Perdata Buku III: Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung Alumni, Bandung, 2006, hlm. 92

²⁵Djaja S. Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan*, Nuansa Aulia, Bandung, 2007, hlm. 90

²⁶R. Subekti, *Op Cit.*, hlm. 16

akta, surat yang diberi tanda tangan, memuat peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar dari suatu hak yang dibuat untuk pembuktian²⁷.

2. Uang Elektronik

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014, uang elektronik atau *e-money* adalah alat pembayaran yang diterbitkan berdasarkan setoran uang sebelumnya, disimpan secara elektronik dalam *server* atau *chip*, digunakan untuk membayar pedagang yang bukan penerbitnya, dan tidak dianggap sebagai simpanan dalam undang-undang perbankan.²⁸ Sakti dalam Buku Pintar Pajak E-Commerce menyebutkan bahwa uang elektronik atau *e-money* adalah sistem pembayaran secara elektronik yang dipergunakan untuk transaksi *online* yakni elemen digital yang dibuat dan dapat digunakan sebagai uang.²⁹ Dengan kata lain, uang elektronik adalah alat pembayaran untuk menyimpan uang secara digital yang bisa digunakan untuk pemindahbukuan dana atau transfer pembayaran.³⁰

Uang elektronik atau *e-money* pertama kali diterbitkan di Indonesia pada tahun 2009.³¹ Penerbitan perdana uang elektronik di Indonesia ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 pada tanggal 13 April tahun 2009 tentang Uang Elektronik oleh Bank Indonesia.³² Kemudian peraturan tersebut diperbarui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor

²⁷Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1988, hlm. 116

²⁸Lestari dan Nofriantika, “*Literasi Uang Elektronik di Kalangan Mahasiswa*”, *Islamic Review: Jurnal Riset dan Kajian Keislaman*, Edisi No. 1 Vol. VII, 2018, hlm. 95

²⁹Sakti N., *Buku Pintar Pajak E-Commerce*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2014, hlm 32

³⁰Soetam Rizky Wicaksono, *Op Cit.* hlm. 2

³¹*Ibid*, hal. 19

³²*Ibid*.

11/12/PBI/2014 yang kemudian diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014. Pada tahun 2018, semua peraturan sebagaimana disebutkan sebelumnya dicabut dan diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

3. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan aspek fundamental dalam sistem hukum yang bertujuan untuk menjaga martabat dan hak-hak setiap individu di masyarakat dari tindakan kesewenang-wenangan. Perlindungan hukum terhadap pengguna uang elektronik sebagai konsumen dari penerbit uang elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala bentuk upaya yang menjadi adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Az. Nasution dalam *Konsumen dan Hukum* berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang berisi asas-asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.³³

Perlindungan konsumen lahir dari sebuah fenomena ekonomi dimana adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, dimana pada kala itu konsumen berada diposisi yang lemah dan menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha.³⁴ Tujuan

³³Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1999, hlm. 9

³⁴*Ibid*, hlm. 12

perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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

Perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada asas-asas yang berkaitan erat dengan pembangunan nasional, yaitu:³⁵

- a. Asas manfaat

³⁵Elsi dan Advendi, *Hukum dalam ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007, hlm. 159

Asas ini menjelaskan bahwa usaha yang dilakukan dalam menjalankan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang maksimal bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh

b. Asas keadilan

Asas ini memiliki arti untuk selalu memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil

c. Asas keseimbangan

Asas ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini 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

Asas ini menjelaskan bahwa pelaku usaha maupun konsumen harus mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

4. Konsumen

Konsumen merujuk pada individu atau unit organisasi yang menerima dan menggunakan produk atau layanan yang di produksi oleh produsen.³⁶ Pasal 1 angka

³⁶ Sri Handayani, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai”, Jurnal Non Eksakta, Vol 1, Nomor 1, 2012, hlm 2

2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tanpa tujuan untuk diperdagangkan.³⁷ Hak-hak konsumen yang harus dipenuhi berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³⁷ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 63

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

5. Penerbit Uang Elektronik

Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik menerangkan bahwa yang dimaksud dengan penerbit adalah pihak yang menerbitkan uang elektronik. Penerbit uang elektronik dapat berupa lembaga perbankan maupun lembaga non-bank yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia dan bertanggung jawab untuk menerbitkan uang elektronik berdasarkan nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pengguna.³⁸ Sebagai penyelenggara uang elektronik, penerbit uang elektronik memiliki kewajiban yang harus dipenuhi berdasarkan Pasal 34 ayat (2) PBI Nomor 20/6/PBI/2018 yaitu:

- a. menerapkan prinsip anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme; dan
- b. menerapkan prinsip perlindungan konsumen.

Kewajiban lain penerbit uang elektronik yang harus dipenuhi selain menetapkan prinsip anti pencucian uang, pencegahan pendanaan, dan prinsip perlindungan konsumen tercantum pada Pasal 43 ayat (2) PBI Nomor 20/6/PBI/2018 adalah:

³⁸ Bank Indonesia, *Uang Elektronik*, terdapat dalam <https://encr.pw/IbVc2> diakses pada hari Minggu, 2 Maret 2025, pukul 02.08 WIB

- a. membatasi permintaan dan penggunaan data dan/atau informasi pengguna, sebatas yang diperlukan dalam penyelenggaraan uang elektronik;
- b. menyediakan sarana dan/atau infrastruktur pengisian ulang (*top up*) secara luas untuk keperluan pengguna; dan
- c. memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna.

Penerbit uang elektronik bertanggung jawab mengganti kerugian pengguna uang elektronik apabila kerugian tersebut timbul akibat kesalahan atau kelalaian penerbit, bukan akibat kesalahan pengguna. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan pihak yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian tersebut untuk mengganti kerugian itu.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian mengacu pada pendekatan atau teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian dengan mempertimbangkan secara matang setiap langkahnya³⁹. Peneliti akan menggunakan metode penelitian berikut untuk menganalisis penelitian:

1. Jenis Penelitian

³⁹Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Rajawali Press, Depok, 2018, hlm. 148

Penelitian ini akan mengambil jenis penelitian hukum normatif atau kepustakaan, menggunakan bahan hukum sebagai sumber utama⁴⁰. Penelitian ini akan menyelidiki peraturan perundang-undangan, teori hukum, dan pendapat para ahli.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, yang menekankan bahan hukum sebagai acuan dasar pendekatan kasus. Pendekatan peraturan perundang-undangan juga menggunakan pendekatan konseptual, yang menganalisis bahan hukum untuk memahami makna istilah-istilah hukum. Pendekatan konseptual bertujuan untuk menggali makna baru dalam istilah-istilah yang sedang digunakan⁴¹.

3. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah perlindungan hukum pengguna uang elektronik dan kewajiban serta tanggung jawab bank penerbit uang elektronik terhadap kegagalan pengisian ulang (*top up*) saldo uang elektronik.

4. Bahan hukum Penelitian

a. Bahan hukum primer

⁴⁰Soerjono Soekanto, Marmudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, sebagaimana dikutip dalam Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi dalam *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta, 2015, hlm. 19

⁴¹Hajar M, *Model-model pendekatan dalam penelitian hukum dan fiqh*, Kalimedia, Yogyakarta, 2017, hlm. 41

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara hukum⁴². Adapun bahan hukum primer yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- 2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah buku jurnal, artikel, makalah, tesis, dan hasil penelitian terhadulu berkaitan dengan penelitian ini. Bahan hukum sekunder berperan memberikan penjelasan yang lebih mendalam terkait penelitian ini.

c. Bahan hukum tersier

⁴²Mukmin Zakie, *Kajian Perbandingan Undang-Undang Pengambilan Tanah di Indonesia dan Malaysia*, terdapat dalam <https://law.uji.ac.id/blog/tag/mukmin-zakie/> diakses pada hari Jum'at, 28 Februari 2025, pukul 23.07 WIB

Penelitian ini menggunakan Kamus Hukum sebagai bahan hukum tersier karena merupakan jenis bahan yang mengandung interpretasi, penjelasan, atau pendapat yang terkait dengan bahan hukum primer atau sekunder.

5. Metode Analisis

Analisis penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Bahan hukum primer diuraikan dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif.

G. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab I penelitian ini berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, orinalitas penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II Tinjauan Pustaka penelitian ini memuat Hukum Perjanjian di Indonesia, Uang Elektronik di Indonesia, Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Penerbit Uang Elektronik.

BAB III PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab III memuat terkait perlindungan hukum pemegang uang elektronik serta kewajiban dan tanggung jawab bank penerbit uang elektronik terhadap pengisian ulang (*top up*) saldo yang tidak berhasil.

BAB IV PENUTUP

Pada Bab IV mencakup kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang dilakukan tentang perlindungan hukum pemegang uang elektronik serta kewajiban dan tanggung jawab bank penerbit uang elektronik terhadap pengisian ulang (*top up*) saldo yang tidak berhasil.