

TANGGUNG JAWAB PENERBIT DAN PENGGUNA *E-MONEY* DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN MENURUT HUKUM PERBANKAN DI INDONESIA

Oleh:

Janerillia Invioletta Patricia Elias¹

Hervian Yulia Rumengan²

Syamsia Midu³

Abstrak

Seiring berkembangnya zaman, uang yang sebelumnya berupa logam dan uang kertas konvensional kini berkembang menjadi sistem pembayaran elektronik atau non tunai. Adanya perkembangan pembayaran non tunai seperti ini tidak jarang ditemui masalah yang terjadi dalam masyarakat baik itu berupa rusaknya kartu, hilangnya kartu, dan gagal *top up*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab penerbit dan pengguna *e-money* serta bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna *e-money*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian kepustakaan, dapat ditarik kesimpulan yaitu 1. Pengaturan mengenai tanggung jawab penerbit dan pengguna *e-money* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik. 2. Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna *e-money* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *E-Money*, Tanggung jawab, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tanda modernisasi masyarakat dunia, termasuk Indonesia adalah adanya perkembangan alat pembayaran yang semakin pesat dan maju. Era digital adalah era dimana suatu zaman mengalami kemajuan pesat yang mengarah pada digital.¹ Keterbukaan dan kebebasan dalam berbagai bidang kehidupan mengakibatkan perubahan dalam berbagai aspek berlangsung sangat cepat. Melalui keterbukaan informasi, kegiatan ekonomi menjadi bersifat terbuka pula sehingga mengakibatkan transaksi bisnis dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Namun tentu harus mengikuti aturan-aturan yang tertentu pula. Dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, pada pasal 4 berbunyi “Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”. Sejalan dengan perkembangan tersebut, maka bentuk-bentuk kegiatan di era globalisasi ini terus berkembang cepat mengikuti perkembangan bentuk-bentuk kegiatan usaha.

Uang sebagai alat tukar dalam kegiatan ekonomi selalu senantiasa berubah baik bentuk, nilai intrinsik maupun nilai ekstrinsiknya. Dalam perkembangannya, uang tunai berupa kertas dan logam bisa menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaan sistem pembayaran, khususnya transaksi dalam jumlah yang besar, karena selain adanya kesulitan membawa uang dalam jumlah yang banyak mungkin juga ada resiko yang akan muncul misalnya perampokan. Adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kemudahan, keamanan, dan kecepatan pembayaran telah menggeser alat pembayaran yang awalnya adalah tunai (*cash based*) ke alat pembayaran non tunai (*non cash*).

Dalam Undang-Undang No.3 Tahun 2004 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, dijelaskan bahwa tujuan Bank Indonesia dalam sistem pembayaran adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah.² Untuk menjaga stabilitas rupiah ini, Bank Indonesia perlu didukung dengan pengaturan dan pengelolaan kelancaran Sistem Pembayaran Nasional

¹ Harry Saptarianto, dkk, *Menghadapi Tantangan Era Digital, Strategi Integrasi Media Sosial, Literasi Digital, dan Inovasi Bisnis*, Kabupaten Bangka Belitung, 2024, hlm. 1.

² Undang-Undang Republik Indonesia No.3 Tahun 2004 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No.23 Tahun 1999 Pasal 7 ayat (1) Tentang Bank Indonesia.

(SPN). Sebagai upaya untuk menciptakan kelancaran Sistem Pembayaran Nasional (SPN), Bank Indonesia bersama dengan instansi terkait dan pelaku sistem pembayaran Indonesia telah mencanangkan gerakan nasional pada 14 Agustus 2014. Gerakan tersebut dinamakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk mendorong masyarakat cenderung beralih dari transaksi tunai menjadi transaksi non tunai (*less cash society*) dengan menerapkan uang elektronik.³ Jenis pembayaran non tunai, juga dikenal sebagai pembayaran digital atau elektronik (*e-money*), adalah proses pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai fisik.⁴ Tersedia berbagai jenis uang elektronik (*e-money*) di Indonesia yang populer dan banyak digunakan diantaranya OVO, GoPay, Dana, ShopeePay, Credivo, Tap Cash dan lain sebagainya.⁵ Penggunaan *e-money* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, didorong oleh kemudahan dan kepraktisannya dalam transaksi perdagangan. Masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi non tunai baik untuk pembayaran di toko fisik maupun online. Banyak pengguna *e-money* yang belum sepenuhnya memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi perdagangan. Kesadaran akan resiko keamanan dan potensi kerugian dalam penggunaan *e-money* masih rendah.

Penerapan uang elektronik (*e-money*) di Indonesia memberikan dampak yang sangat luas dalam beberapa sektor seperti perdagangan, transportasi dan layanan keuangan lainnya. Selain itu, perubahan pola hidup masyarakat yang disertai peningkatan efisiensi pola hidup menuntut tersedianya sarana telekomunikasi dan transportasi yang demikian cepat sehingga hambatan jarak dan waktu dapat dikurangi. Misalnya penggunaan *e-money* untuk pembayaran transportasi online, atau pembayaran di tempat-tempat umum seperti tol, parkir, dan stasiun, memberikan kemudahan yang besar bagi masyarakat. Kemudahan terhadap penggunaan

e-money terletak pada aksesibilitasnya yang lebih besar dibandingkan dengan uang tunai.⁶

Salah satu jenis *e-money* yang saat ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat yaitu *Tap Cash* BNI yang merupakan produk dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI. *Tap Cash* BNI merupakan uang elektronik pengganti uang tunai yang saldonya dapat diisi ulang dengan cara *top up* yang dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui mesin ATM tunai dan non-tunai BNI, mesin *Electronic Data Capture (EDC)* di kantor cabang atau *merchant* akseptasi *Tap Cash*, kemudian pengecekan saldo dapat dilakukan melalui aplikasi *Tap Cash Go*.⁷

Penggunaan uang elektronik (*e-money*) perlu diperhatikan karena merupakan teknologi ciptaan manusia yang memiliki kelemahan yang menjadi masalah dan merugikan pengguna atau konsumennya. Kelemahan tersebut antara lain misalnya mulai dari gagal *top up* namun saldo nasabah sudah terpotong, kartu rusak dan kartu hilang. Namun masalah yang sering dialami oleh konsumen kartu *Tap Cash* BNI adalah gagal *top up*, hal tersebut sangat merugikan konsumen dalam bertransaksi.⁸ Untuk mengantisipasi hal tersebut maka bank Indonesia memiliki aturan hukum terkait dengan uang elektronik (*e-money*) yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tahun 2018 Tentang Uang Elektronik, yang dimana dalam peraturan tersebut sudah memuat aturan terkait dengan penerapan prinsip perlindungan konsumen diantaranya mengenai mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna yang tertera pada Pasal 43 ayat (2) huruf c.

Walaupun Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik sudah memuat mengenai mekanisme penggantian kerugian finansial namun masih belum ditulis secara jelas dan rinci bagaimana mekanisme penggantian tersebut apabila konsumen kehilangan kartu *e-money* bukan

³ Rifqy Tazkiyyaturrohmah "Transaksi Uang Elektronik Menurut Tinjauan Hukum Bisnis Hukum Islam" (Tesis., Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 19.

⁴ Husnil Khatimah, *E-MONEY (Perilaku Konsumen dan Teori Adopsi Teknologi)*, Deepublish. Yogyakarta. 2023, hlm. 2.

⁵ *Ibid.*, hlm. 15.

⁶ <https://www.kompasiana.com/ni21penggunaan-uang-elektronik-e-money-dalam-duniabisnis-manfaatnya-bagi-wirausahawan-dan-konsumen> diakses pada 14 september 2024 jam 20.00.

⁷ Rahmadi Indra Tektona, Mardi Handono & Regina Yurispratita Jufri, *Upaya Penyelesaian Sengketa atas Gagalnya Pengisian Saldo (top up) yang dialami Pengguna Kartu Tap Cash Bank Negara Indonesia*, Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum. 2020, hlm. 54.

⁸ *Ibid.*, hlm. 54.

karena kesalahan atau kelalaiannya sendiri melainkan terjadinya keadaan yang tidak terduga misalnya seperti perampokan, pencurian, atau kesalahan transaksi. Tiadanya kejelasan atas tanggung jawab penggunaan uang elektronik, serta ketidakjelasan bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi pengguna uang elektronik dalam pembayaran online tentu akan menimbulkan keraguan hukum.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab penerbit dan pengguna uang elektronik (*e-money*) sebagai alat pembayaran?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum preventif dan represif terhadap pengguna uang elektronik (*e-money*) di Indonesia?

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder atau dapat dinamakan penelitian hukum kepustakaan.

Fokus penelitian ini adalah bagaimana penggunaan *e-money* dalam hukum perbankan di Indonesia menurut Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang uang elektronik.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Penerbit Dan Pengguna E-Money Sebagai Alat Pembayaran.

Uang elektronik merupakan salah satu inovasi baru yang bertujuan untuk memberikan kepraktisan dalam melakukan transaksi pembayaran secara elektronik.⁹ Peraturan Bank Indonesia No.16/8/PBI/2014 perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik dicabut dan diganti menjadi Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tahun 2018 tentang Uang Elektronik, diterbitkan dengan pertimbangan :¹⁰

- a. Model bisnis penyelenggaraan uang elektronik yang semakin berkembang dan bervariasi seiring dengan perkembangan inovasi teknologi dan peningkatan kebutuhan masyarakat dalam penggunaan uang elektronik.
- b. Disparitas kinerja penyelenggara berizin.
- c. Semakin beragamnya pihak yang mengajukan permohonan izin uang elektronik perlu disikapi dengan penguatan aspek kelembagaan guna menyaring penyelenggara uang elektronik yang dapat dipercaya (*credible*).

Penyelenggaraan uang elektronik dilakukan dengan memenuhi prinsip :¹¹

- a. Tidak menimbulkan resiko sistematis
- b. Operasional dilakukan berdasarkan kondisi keuangan yang sehat
- c. Penguatan perlindungan konsumen
- d. Usaha yang bermanfaat bagi perekonomian Indonesia
- e. Pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme

Selain itu Peraturan Bank Indonesia tentang uang elektronik juga mengatur mengenai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara uang elektronik terkait dengan syarat dan tata cara memperoleh izin sebagai penyelenggara uang elektronik.

Tanggung jawab penerbit uang elektronik diatur dalam pasal 34 Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik yang berisi sebagai berikut :¹²

- 1) Dalam penyelenggaraan uang elektronik, penyelenggara wajib :
 - a. Menerapkan manajemen resiko secara efektif dan konsisten.
 - b. Menerapkan standar keamanan sistem informasi.
 - c. Memenuhi kewajiban pemrosesan transaksi uang elektronik secara domestik.
 - d. Melakukan interkoneksi dan interoperabilitas.
- 2) Selain memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), khusus untuk

⁹ Sudarsono, Mintarsih, *Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Wawasan Yuridika, 2015, hlm. 896.

¹⁰ Sekar Salma Salsabila, *Urgensi Dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (e-money) Sebagai Alat*

Pembayaran. Jurnal Privat Law, Surakarta. 2019. hlm. 291.

¹¹ Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tahun 2018 pasal 2 tentang Uang Elektronik.

¹² Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tahun 2018 Pasal 34 tentang Uang Elektronik.

penyelenggara berupa penerbit wajib :

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

Penggunaan uang elektronik lebih nyaman dibandingkan dengan penggunaan uang tunai dalam transaksi yang bernilai kecil, karena nasabah tidak perlu mempunyai sejumlah uang pas untuk transaksi. Selain itu uang elektronik juga akan mempengaruhi industri jasa keuangan dimasa depan dan mampu mengurangi hambatan dalam mengakses jasa keuangan.¹³

Penggunaan uang elektronik sebagai alternatif alat pembayaran non tunai menunjukkan adanya potensi yang cukup besar dalam mengurangi tingkat pertumbuhan uang tunai.¹⁴ Uang elektronik juga menawarkan transaksi yang cepat dan nyaman. Keamanan dan kecepatan transaksi ini tentunya menjadi komoditi yang diperlukan dan cukup efektif untuk terciptanya *cash less society*, yaitu suatu masyarakat yang minim menggunakan transaksi pembayaran secara tunai (*cash*), hal ini diindikasikan dengan semakin banyaknya pusat-pusat perdagangan, tempat parkir, dan berbagai jenis perusahaan yang menerima pembayaran non tunai.¹⁵ Sistem penggunaan uang elektronik ini sudah banyak didukung oleh berbagai macam *merchant* atau tempat perbelanjaan. Dengan banyaknya tempat perbelanjaan yang telah menggunakan sistem pembayaran dengan uang elektronik, maka masyarakat dapat menggunakan uang elektronik dengan mudah untuk melakukan transaksinya.

Alat pembayaran merupakan segala bentuk sarana yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan atau pembayaran atas suatu jasa atau barang, yang mencakup berbagai instrument dan metode yang digunakan untuk memindahkan nilai uang dari satu pihak ke pihak lainnya.¹⁶ Sistem

pembayaran merupakan suatu sistem yang mencakup pengaturan kesepakatan, perjanjian/kontrak, fasilitas operasional, mekanisme teknis, standar dan prosedur yang membentuk suatu kerangka yang digunakan untuk penyampaian, penegasahan, dan penerimaan instruksi pembayaran serta pemenuhan kewajiban pembayaran lewat pertukaran suatu nilai ekonomis antar pihak-pihak baik domestic maupun *crossborder* dengan menggunakan instrument pembayaran.¹⁷

Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah :¹⁸

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

Sebagai pengguna uang elektronik (*e-money*) pasti juga memiliki tanggung jawab terhadap uang elektronik yang dimilikinya. Beberapa hal yang menjadi tanggung jawab dari pengguna uang elektronik (*e-money*) adalah :¹⁹

- a) Beritikad baik dalam menggunakan uang elektronik (*e-money*).
- b) Memahami dan mengikuti petunjuk penggunaan *e-money* yang diberikan oleh penerbit.
- c) Melakukan pengisian saldo di *e-money* miliknya (*top up*).
- d) Bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan.
- e) Melaporkan kehilangan atau penyalahgunaan *e-money* kepada penerbit.
- f) Tidak melakukan perbuatan yang melanggar hukum atau merugikan pihak lain dalam bertransaksi menggunakan *e-*

¹³ Siti Hidayati, *Loc.Cit.* hlm.10.

¹⁴ Muhammad Solihin, Muhammad Yaasin Raya, *Kedudukan E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Perspektif Hukum Islam*, El-Iqtishady. Makassar. 2021. hlm.115.

¹⁵ Rifqy Tazkiyyaturrohman, *Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern*, Jurnal Muslim Heritage. 2018. Hlm. 25.

¹⁶ <https://accurate.id/aplikasi-kasir/alat-pembayaran/> diakses pada tanggal 25 Maret 2025 jam 23.17.

¹⁷ Bank Indonesia, *Acuan Pokok Sistem Pembayaran Nasional (revisi 2004)*, Working Paper Bank Indonesia. Jakarta. 2004. hlm. 1.

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5

¹⁹ <https://www.astrap.com/blog/tips-menjaga-keamanan-data-pribadi-di-aplikasi-uang-elektronik> pada tanggal 26 Maret 2025 jam 23.20.

money.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Terhadap Pengguna Uang Elektronik (e-money) Di Indonesia.

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 berbunyi “negara Indonesia adalah negara hukum”.²⁰ Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagai negara hukum yang berdasarkan Pancasila, pasti mempunyai maksud dan tujuan tertentu untuk mewujudkan tata kehidupan negara kita sebuah negara yang aman, tentram, aman sejahtera, dan tertib dimana kedudukan hukum setiap warga negaranya dijamin sehingga bisa tercapainya sebuah keserasian, keseimbangan dan keselarasan antara kepentingan perorangan maupun kepentingan kelompok atau masyarakat.²¹ Perlindungan hukum adalah upaya yang dilakukan penguasa atau penegak hukum dengan serangkaian peraturan yang ada untuk melindungi hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan hukum diberikan kepada masyarakat agar semua hak-haknya dapat dinikmati.²²

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) masyarakat yang dirugikan agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²³ Melaksanakan dan memberikan perlindungan hukum membutuhkan suatu media dalam pelaksanaannya yang disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi 2 hal yakni :²⁴

- 1) Perlindungan hukum preventif yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive dan bertujuan untuk mencegah

terjadinya sengketa.

- 2) Perlindungan hukum represif yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebuah ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Wujud perlindungan hukum preventif diatur pada penerapan prinsip perlindungan konsumen diatur pada pasal 43 yang mengatur tentang penerapan perlindungan konsumen mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen yakni Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya mengatur tentang kewajiban penerbit yaitu :²⁵

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

Wujud perlindungan hukum represif dapat diwujudkan melalui sanksi yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tahun 2018 tentang Uang Elektronik diatur pada pasal 74 dan pasal 75. Pasal 74 berisi penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada pasal-pasal dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Uang Elektronik dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran, denda, penghentian sementara, atau seluruh kegiatan uang elektronik atau jasa sistem pembayaran lainnya dan 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

²⁰ Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayat (3).

²¹ <https://www.kompasiana.com/alfinafajrin/59b80b71941c202012739722/indonesia-sebagai-negara-hukum> diakses pada tanggal 27 Maret 2025 jam 00.11.

²² Christian Tombakan, Hervian Y. Rumengan, Royke Kaligis, *Perlindungan Hukum Terhadap Kerahasiaan Data Pasien Dalam Aplikasi Layanan Kesehatan Online Yang Disalahgunakan*. Universitas Sam Ratulangi. 2024. hlm. 6.

²³ Satjipto Raharjo, *Op.Cit.*, hlm. 53

²⁴ *Ibid.*, hlm.56

²⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 Pasal 43 Tentang Uang Elektronik.

atau aspek lainnya.²⁶ Perbedaan pokok antara Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dengan uang elektronik antara lain dalam hal status konsumen. Konsumen APMK diharuskan menjadi nasabah bank yang bersangkutan, sehingga harus punya rekening tabungan (untuk dapat kartu ATM dan kartu debit) atau rekening kartu kredit. Sementara itu, konsumen uang elektronik tidak perlu menjadi nasabah bank, sehingga dapat langsung membeli uang elektronik melalui pihak penerbit (bank atau perusahaan telekomunikasi).²⁷

Salah satu *e-money* yang saat ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat yaitu Tap Cash BNI. Kegagalan top up dialami oleh konsumen bernama Rosalita pada tanggal 6 januari 2020 pengguna melakukan top up saldo *Tap Cash BNI* dengan nominal Rp.100.000 melalui LinkAja dengan status transaksi sukses dengan nomor refrensi 7A61R8025J di aplikasinya, namun saat pengguna mengecek saldo melalui aplikasi *Tap Cash Go* hasilnya tidak ada saldo yang masuk sehingga pengguna melakukan complain kepada *customer service* melalui *call center* BNI. Kemudian *costumer service* hanya membantu menginformasikan permasalahan tersebut ke bagian terkait dan konsumen diminta untuk menunggu dan tidak ada solusi. Setelah beberapa hari menunggu tetap tidak ada saldo yang masuk ke *Tap Cash* pengguna sehingga pengguna kembali menghubungi *customer service* untuk kelanjutan masalah ini dan pihak BNI mengonfirmasikan bahwa sudah ada pengaturan dari pihak BNI yang dikirim lewat email, pada kenyataannya konsumen tidak menerima email bukti dari pengaturan tersebut.²⁸

Dengan kejadian ini konsumen merasa dirugikan baik secara moril maupun materiil atas gagalnya *top up* tersebut, selain kerugian saldo konsumen juga dirugikan atas waktu dan biaya untuk complain mengenai masalah tersebut. Dalam masalah ini pihak bank tidak professional dalam menindaklanjuti masalah yang dialami konsumen, maka konsumen atau pengguna produk dan jasa dari BNI yang telah mengalami kerugian dapat mengajukan ganti rugi sebagaimana yang sudah diatur dalam

pasal 45 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :²⁹

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Ada beberapa cara penyelesaian sengketa atas terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna *Tap Cash BNI* yaitu :³⁰

- a) Penyelesaian sengketa pengguna *Tap Cash BNI* melalui pihak BNI.

Nasabah atau konsumen dapat melakukan complain atas kerugian yang dialami kepada pihak Bank BNI melalui BNI *contact center* sebagai salah satu garda terdepan BNI dalam layanan bagi para konsumen. Nasabah atau konsumen BNI diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik melalui lisan maupun tertulis.

Pengaduan tertulis merupakan keluhan terkait kerugian yang dialami oleh konsumen dapat dilakukan secara langsung mendatangi BNI cabang terdekat, maupun melalui *call center* BNI yang dapat diakses nasabah atau konsumen selama 24 jam sehari kepada pihak bank melalui petugas bank yaitu *customer service* dengan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan kemudian akan diproses sesuai dengan prosedur dan solusi penyelesaian

²⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 Pasal 74-75 Tentang Uang Elektronik.

²⁷ *Ibid*, hlm. 11.

²⁸ Rahmadi Indra Tektona, *Loc. Cit.* hlm. 54.

²⁹ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 45 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁰ Rahmadi Indra Tektona, *Op.Cit.* hlm. 56.

dilakukan dalam waktu 20 hari kerja sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22/POJK.07/2023 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga otoritas yang bertugas mengawasi sektor keuangan berperan aktif dalam memberikan pengawasan terhadap penyelenggaraan *e-money* yang diluncurkan pihak penerbit seperti bank atau lembaga selain bank.³¹ Sedangkan pengaduan lisan atau tidak tertulis merupakan keluhan konsumen kepada pihak bank dalam hal ini *customer service* namun tidak tercatat karena penyelesaian dapat diproses secara langsung dan diselesaikan saat itu juga oleh pihak bank. Pengaduan lisan yang sering diterima pihak bank yaitu kartu *Tap Cash* susah didapatkan, plastik pelindung kartu *Tap Cash* mudah mengelupas, dan lain-lain.³²

b) Penyelesaian sengketa pengguna *Tap Cash* BNI melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang penyelesaiannya dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli melalui prosedur yang telah disepakati oleh para pihak.³³ Proses ini bersifat tertutup dan terjaga kerahasiaan para pihak dengan tujuan untuk memperoleh penyelesaian yang cepat dan efisien.

Lembaga yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi antara lain yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, Badan Perlindungan Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen

Swadaya Masyarakat, Layanan Keuangan Terintegrasi.³⁴

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab penerbit diatur dalam pasal 34 Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang uang elektronik, sedangkan tanggung jawab pengguna uang elektronik (*e-money*) sebagai alat pembayaran yaitu beritikad baik dalam menggunakan uang elektronik (*e-money*), memahami dan mengikuti petunjuk penggunaan *e-money* yang diberikan oleh penerbit, bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan, melaporkan kehilangan atau penyalahgunaan *e-money* kepada penerbit, tidak melakukan perbuatan yang melanggar hukum atau merugikan pihak lain dalam bertransaksi menggunakan *e-money*.
2. Bentuk perlindungan hukum preventif dan represif terhadap pengguna uang elektronik (*e-money*) di Indonesia yaitu bentuk perlindungan hukum preventif diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 Pasal 43 tentang Uang Elektronik. Sedangkan bentuk perlindungan hukum represif dapat diwujudkan melalui sanksi administratif yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tahun 2018 tentang Uang Elektronik diatur pada pasal 74 dan pasal 75, dan Pasal 45 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Perlunya peningkatan edukasi dan kesadaran kepada pengguna dengan cara Bank Indonesia dapat menyediakan materi edukasi mengenai tanggung jawab pengguna *e-money* yang jelas, ringkas dan mudah dipahami untuk lebih memperjelas definisi dan batasan tanggung jawab pengguna dalam berbagai masalah seperti kehilangan kartu, transaksi tidak sah/gagal, dan lain-lain. Pembaruan Undang-Undang perbankan agar lebih jelas mengatur terkait penggunaan uang elektronik (*e-money*).
2. Penguatan keamanan transaksi dengan meningkatkan standarisasi dan penerapan

³¹ Hasanah Ulfia, *Efektivitas Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Aplikasi Bisnis. 2014. hlm. 85.

³² <https://www.bni.co.id/Portals/1/BNI/Kontak/Docs/Prosedur-Pelayanan-dan-Penyelesaian-Pengaduan-Nasabah-BNI.pdf> diakses pada tanggal 28 Maret 2025 jam 21.05.

³³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (10) Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

³⁴ Rahmadi Indra Tektona, *Op.Cit.* hlm. 57.

teknologi keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi dan dana pengguna *e-money*. Memberikan penjelasan yang lebih tegas mengenai tanggung jawab penerbit *e-money* atas kerugian yang dialami pengguna akibat kesalahan sistem, keamanan yang lemah, atau tindakan penipuan yang bukan disebabkan oleh kelalaian pengguna. Serta mendorong standarisasi prosedur pelaporan kehilangan atau penyalahgunaan *e-money* yang lebih mudah dan efisien untuk memudahkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Khatimah Husnil, *E-MONEY (Perilaku Konsumen dan Teori Adopsi Teknologi)*, Deepublish. Yogyakarta. 2023.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia No.3 Tahun 2004 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No.23 Tahun 1999 Pasal 7 ayat (1) Tentang Bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tahun 2018 pasal 2 tentang Uang Elektronik.

Internet

Bank Indonesia, *Acuan Pokok Sistem Pembayaran Nasional (revisi 2004)*, Working Paper Bank Indonesia. Jakarta. 2004

Christian Tombokan, Hervian Y. Rumengan, Royke Kaligis, *Perlindungan Hukum Terhadap Kerahasiaan Data Pasien Dalam Aplikasi Layanan Kesehatan Online Yang Disalahgunakan*. Universitas Sam Ratulangi. 2024

Hasanah Ulfia, *Efektivitas Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Aplikasi Bisnis. 2014.

Muhammad Solihin, Muhammad Yaasin Raya, *Kedudukan E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Perspektif Hukum Islam*, El-Iqtishady. Makassar. 2021.

[Penyelesaian-Pengaduan-Nasabah-BNI.pdf](#) diakses pada tanggal 28 Maret 2025 jam 21.05.

Rahmadi Indra Tektona, Mardi Handono & Regina Yurispratita Jufri, *Upaya Penyelesaian Sengketa atas Gagalnya Pengisian Saldo (top up) yang dialami Pengguna Kartu Tap Cash Bank Negara Indonesia*, Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum. 2020.

Rifqy Tazkiyyaturrohmah, *Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern*, Jurnal Muslim Heritage. 2018

Saptarianto Harry, dkk, *Menghadapi Tantangan Era Digital, Strategi Integrasi Media Sosial, Literasi Digital, dan Inovasi Bisnis*, Kabupaten Bangka Belitung, 2024.

Sekar Salma Salsabila, *Urgensi Dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (e-money) Sebagai Alat Pembayaran*. Jurnal Privat Law, Surakarta. 2019

Sudarsono, Mintarsih, *Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Wawasan Yuridika, 2015,

Tazkiyyaturrohmah Rifqy “*Transaksi Uang Elektronik Menurut Tinjauan Hukum Bisnis Hukum Islam*”, Tesis., Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.

<https://www.kompasiana.com/ni21penggunaan-uang-elektronik-e-money-dalam-duniabisnis-manfaatnya-bagi-wirausahawan-dan-konsumen> diakses pada 14 september 2024 jam 20.00.

<https://accurate.id/aplikasi-kasir/alat-pembayaran/> diakses pada tanggal 25 Maret 2025 jam 23.17.

<https://www.bni.co.id/Portals/1/BNI/Kontak/Docs/Prosedur-Pelayanan-dan-Penyelesaian-Pengaduan-Nasabah-BNI.pdf> diakses pada tanggal 28 Maret 2025 jam 21.05.

<https://www.astrap.com/blog/tips-menjaga-keamanan-data-pribadi-di-aplikasi-uang-elektronik> diakses pada tanggal 26 Maret 2025 jam 23.20.

[Penyelesaian-Pengaduan-Nasabah-BNI.pdf](#) diakses pada tanggal 28 Maret 2025 jam 21.05.