

## BAB II

### TINJAUAN UMUM SISTEM PEMBAYARAN, INSTRUMEN PEMBAYARAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN UANG ELEKTRONIK

#### II.1 Sistem Pembayaran

##### II.1.1 Sistem Pembayaran Secara Umum

Secara umum, sistem pembayaran dimaknai sebagai sistem yang meliputi pengaturan, kontrak/perjanjian, fasilitas operasional, dan mekanisme teknis yang digunakan dalam penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran nilai antar perseorangan, bank, dan lembaga lain baik domestik maupun antar negara.<sup>46</sup> Dalam perekonomian, sistem pembayaran memiliki peran yang penting seiring meningkatnya volume dan nilai transaksi, serta perkembangan teknologi.<sup>47</sup> Peran penting sistem pembayaran dalam perekonomian sebagaimana dikemukakan oleh Sheppard (1996) adalah sebagai berikut:

1. mendukung stabilitas keuangan dan perbankan;
2. sarana transmisi kebijakan moneter; dan
3. alat untuk meningkatkan efisiensi ekonomi suatu negara.<sup>48</sup>

Oleh karena sistem pembayaran memiliki peran yang penting dalam perekonomian, maka sistem pembayaran harus dipastikan aman dan efisien. Untuk itu, *The Committee on Payment and Settlement System (CPSS)* dari bank sentral kelompok negara G10 mengembangkan prinsip-prinsip dasar penting dalam sistem pembayaran yang meliputi:<sup>49</sup>

1. sistem harus memiliki landasan hukum yang kuat;
2. sistem harus mempunyai aturan dan prosedur yang memungkinkan peserta memahami resiko keuangan yang mungkin akan dihadapi;

---

<sup>46</sup> Sri Mulyati Tri Subari Ascarya, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, (Jakarta: PPSK Bank Indonesia, 2019), hlm. 02.

<sup>47</sup> *Id.*, hlm. 04.

<sup>48</sup> *Id.*, hlm. 05

<sup>49</sup> *Id.*, hlm. 06

3. sistem harus memiliki prosedur yang jelas untuk manajemen risiko kredit dan risiko likuiditas;
4. sistem harus menjamin agar setelmen dapat dilakukan pada hari yang sama, minimal pada akhir hari;
5. sistem yang memiliki *multilateral netting*, minimal harus memastikan penyelesaian setelmen harian yang cepat pada saat peserta tidak mampu menyelesaikan kewajibannya untuk satu setelmen besar;
6. aset yang digunakan untuk setelmen sebaiknya berada dalam bank sentral (*claim on the central bank*). Dalam hal aset berada di luar bank sentral, maka aset harus tidak memiliki (atau kecil) risiko kredit dan risiko likuiditas;
7. sistem harus menjamin tingkat keamana dan kepercayaan operasional yang tinggi dan harus memiliki penanganan darurat untuk penyelesaian pemrosesan harian yang cepat;
8. sistem harus menyediakan alat untuk melakukan pembayaran yang praktis untuk pemakaiannya dan efisien untuk perekonomian;
9. sistem harus memiliki tujuan dan kriteria transparan untuk peserta, yang memungkinkan akses yang adil dan transparan; dan
10. sistem harus memiliki pengaturan (*governance arrangements*) yang efektif, akuntabel, dan transparan.<sup>50</sup>

Selain prinsip-prinsip tadi, menurut Sheppard (1996) sistem pembayaran memiliki 3 (tiga) elemen utama yakni:

1. otorisasi pelaksanaan pembayaran, pembayar memberikan otorisasi kepada bank untuk mentransfer dana;

---

<sup>50</sup> *Id.*, hlm. 07

2. pertukaran perintah pembayaran antarbank yang terlibat dalam proses transaksi pembayaran; dan
3. setelmen antarbank yang terlibat dalam proses transaksi pembayaran.<sup>51</sup>

## **II.1.2 Sistem Pembayaran di Indonesia**

Di Indonesia, sistem pembayaran dimaknai sebagai suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.<sup>52</sup> Berdasarkan pengertian itu dapat dilihat bahwa sistem pembayaran di Indonesia memiliki beberapa komponen seperti:

### **1. Kebijakan**

Sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 8 huruf b UU tentang BI dinyatakan bahwa salah satu tujuan BI adalah mengatur dan menjaga sistem pembayaran.<sup>53</sup>

Dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran itu, BI berwenang untuk:

- 1) melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran;
- 2) mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya; dan
- 3) menetapkan penggunaan alat pembayaran.<sup>54</sup>

Berlandaskan beberapa kewenangannya di atas, BI sebagai bank sentral memiliki kapasitas untuk membentuk kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan sistem pembayaran. Dalam pembuatan kebijakan pun, BI tunduk terhadap beberapa prinsip

---

<sup>51</sup> *Id.*, hlm. 6.

<sup>52</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Ps. 1 angka 6.

<sup>53</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Ps. 8 huruf b.

<sup>54</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Ps. 15 ayat (1).

seperti kehati-hatian, sistem pembayaran yang cepat dan tepat, sistem perbankan, dan sistem keuangan sehat.<sup>55</sup>

## 2. Kelembagaan

Dalam sistem pembayaran kelembagaan berperan dalam menyelenggarakan sistem pembayaran baik langsung maupun tidak langsung.<sup>56</sup> Adapun lembaga- lembaga dalam sistem pembayaran secara umum dan perannya sebagai berikut:

**Tabel II. 3**

### **Lembaga-lembaga Dalam Sistem Pembayaran Secara Umum dan Perannya**

No.	Lembaga	Peran
1.	Bank Sentral	Regulator, operator, dan pengguna
2.	Otoritas lain (Kementerian Keuangan, Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika)	Peraturan lain
3.	Perbankan	Operator sistem pembayaran dan anggota sistem pembayaran
4.	Lembaga Keuangan Non Bank	Operator sistem pembayaran dan anggota sistem pembayaran
5.	<i>Global/ Domestic Payment/ System Operator/Principal</i>	Operator
6.	Kantor Pos/KUPU	Operator <i>remittance services</i>
7.	Operator <i>Mobile phone</i>	<i>Provide payment service, provider of stored value, facilities</i>
8.	Perusahaan lain	<i>Provider of stored value, facilities</i>

*Sumber: Biro Pengembangan dan Kebijakan Sistem Pembayaran, Pengantar Sistem Pembayaran dan Instrumen Pembayaran, (Biro Pengembangan dan Kebijakan Sistem Pembayaran, Jakarta: 2006), hlm. 12 dan Andri Gunawan, dkk, Membatasi Transaksi Tunai Peluang dan Tantangan, (Indonesia Legal Roundtable: Jakarta Selatan, 2013), hlm. 13.*

## 3. Instrumen Pembayaran

Instrumen pembayaran merupakan media yang digunakan untuk pembayaran.<sup>57</sup> Dalam praktiknya, instrumen pembayaran diklarifikasikan menjadi 2 (dua) macam yaitu tunai dan non tunai. Instrumen pembayaran tunai berupa uang kartal. Uang kartal dapat diartikan sebagai uang yang ada di tangan masyarakat (di

<sup>55</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia bagian Penjelasan Umum.

<sup>56</sup> Andri Gunawan, dkk, Membatasi Transaksi Tunai Peluang dan Tantangan, (Indonesia Legal Roundtable: Jakarta Selatan, 2013), hlm. 13.

<sup>57</sup> *Supranote 48*, hlm. 14.

luar bank umum) dan siap dibelanjakan setiap saat, terutama dalam pembayaran dalam jumlah yang tidak besar.<sup>58</sup> Di Indonesia, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang, uang kartal yang digunakan adalah uang kertas dan uang logam dengan mata uang negara rupiah.<sup>59</sup>

Sedangkan instrumen pembayaran non-tunai dibedakan menjadi 2 (dua), yakni instrumen pembayaran non tunai berbasis warkat dan bukan warkat. Instrumen pembayaran non tunai berbasis warkat adalah cek, bilyet giro, wesel, dan nota debit. Sementara intrumen pembayaran non tunai berbasis bukan warkat adalah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang terdiri atas kartu ATM (*Automated Teller Machine*), kartu debit, dan kartu kredit. Seiring perkembangan teknologi, intrumen pembayaran non tunai berbasis bukan wakat memunculkan inovasi baru berupa pembayaran secara elektronik dengan menggunakan instrumen uang elektronik.

#### 4. Mekanisme Operasional

Mekanisme operasional dibutuhkan dalam proses perpindahan dana dari salah satu pihak ke pihak lainnya. Mekanisme operasional yang digunakan sistem pembayaran di Indonesia adalah sebagai berikut:

**Tabel II. 4**

#### **Mekanisme Operasional yang Digunakan Dalam Sistem Pembayaran di Indonesia**

No.	Sistem	Tipe Transaksi	Penyelenggara	Peserta
1.	Bank Indonesia- <i>Real Time Gross Settlement</i> (BI-RTGS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfer kredit;</li> <li>• Transaksi menggunakan uang bank sentral;</li> <li>• Lebih diutamakan untuk transaksi nilai besar dan bersifat penting; dan</li> <li>• Transaksi surat</li> </ul>	BI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seluruh bank termasuk unit usaha syariah;</li> <li>• 1 (satu) perusahaan ATM <i>switching company</i>;</li> <li>• PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (PT KSEI); dan</li> <li>• Kantor Pos Indonesia.</li> </ul>

<sup>58</sup> Soliki Susesno, *Uang Pengertian, Penciptaan, dan Peranannya dalam Perekonomian*, (Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI: Jakarta, 2005), hlm. 11.

<sup>59</sup> Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang, Ps. 2 ayat (1) dan (2).

		berharga yang <i>settlement</i> -nya dilakukan pada sistem Bank Indonesia <i>Scriptless Securities Settlement System</i> (BI-SSSS).		
2.	Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfer kredit untuk transaksi retail dengan nilai di bawah Rp100.000.000,- (seratus juta rupiah);</li> <li>• Kliring warkat debit (cek, bilyet giro, nota debit, dan lainnya); dan</li> <li>• Mekanisme <i>settlement</i>.</li> </ul>	BI	Seluruh bank termasuk unit usaha syariah.
3.	Bank Indonesia <i>Scriptless Securities Settlement System</i> (BI-SSSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berfungsi sebagai sarana <i>settlement</i> dan pencatatan kepemilikan surat berharga secara elektronik; dan</li> <li>• <i>Settlement</i> surat berharga yang dilakukan melalui BI-SSSS dilakukan secara PVP (<i>Payment versus Payment</i>)</li> </ul>	BI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 140 (seratus empat puluh) bank umum termasuk unit usaha syariah;</li> <li>• sub registri yang terdiri atas 16 (enam belas) bank yang serupa dengan lembaga kustodian; dan</li> <li>• broker yang terdiri atas 13 (tiga belas) badan usaha non bank dan 1 (satu) penjamin simpanan.</li> </ul>
4.	<i>Central Depository and Book Entry Settlement System</i> (C-Best)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Settlement</i> dana untuk penyelesaian sisi dana dari transaksi sekuritas yang diperdagangkan di pasar modal; dan</li> <li>• <i>Settlement</i> dana dilakukan melalui 4 (empat) bank <i>settlement</i> yang menjadi tempat rekening anggota bursa</li> </ul>	PT KSEI	Seluruh anggota Bursa Efek Indonesia (BEI)
5.	<i>Shared ATM Network</i> (Nasional)	Transfer dana elektronik menggunakan kartu ATM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT Artajasa Pembayaran Elektronik (ATM Bersama);</li> <li>• PT Rintis Sejahtera (PRIMA);</li> <li>• PT Daya Network Lestari (ALTO); dan</li> <li>• Link.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 67 (enam puluh tujuh) bank umum dan 2 (dua) BPR (Bank Perkreditan Rakyat);</li> <li>• 33 (tiga puluh tiga) bank umum;</li> <li>• 14 (empat belas) bank umum dan 1 (satu) BPR; dan</li> <li>• 3 (tiga) bank milik negara.</li> </ul>
6.	Jaringan kartu debit (nasional)	Transfer dana secara elektronik melalui <i>point of sales</i> (jaringan yang terpasang pada <i>merchant</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debit BCA</li> <li>• Debit Link</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 (dua puluh tiga) bank umum; dan</li> <li>• 3 (tiga) bank milik negara.</li> </ul>
7.	Jaringan kartu	-	<i>Mastercard</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 (tiga belas) bank</li> </ul>

	debet (internasional)		<i>International Maestro Visa Internasional</i> (Elektron)	umum & PT Artajasa; dan <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 (dua puluh enam) bank umum</li> </ul>
8.	Jaringan kartu kredit	Pembayaran secara elektronik menggunakan kartu kredit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visa Internasional;</li> <li>• Mastercard Internasional;</li> <li>• JCB (<i>Japan Credit Breau</i>); dan</li> <li>• BCA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 (sembilan belas) bank</li> <li>• 19 (sembilan belas) bank umum &amp; 5 (lima) lembaga non bank;</li> <li>• 2 (dua) bank umum; dan</li> <li>• 1 (satu) bank umum.</li> </ul>
9.	Uang elektronik	Pembayaran secara elektronik di mana nilai uang tersimpan pada instrument atau <i>device</i> yang digunakan.	bank & lembaga non bank	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 (lima) bank umum</li> <li>• 3 (tiga) perusahaan telekomunikasi</li> <li>• 1 (satu) perusahaan umum</li> </ul>
10.	Kegiatan usaha pengiriman barang	Pengiriman uang ke luar wilayah RI, ke dalam wilayah RI dan dalam wilayah RI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perusahaan telekomunikasi;</li> <li>• Kantor pos;</li> <li>• Pengadaian;</li> <li>• Menyelenggarakan jasa pengiriman uang;</li> <li>• Badan usaha; dan</li> <li>• Perseroangan.</li> </ul>	Data tidak tersedia

Sumber Andri Gunawan, dkk, *Membatasi Transaksi Tunai Peluang dan Tantangan*, (Indonesia Legal Roundtable: Jakarta Selatan, 2013), hlm. 24-26.

## 5. Infrastruktur Teknis

Infrastruktur teknis merupakan salah satu penunjang kelancaran penyelenggaraan sistem pembayaran. Infrastruktur teknis yang dimaksud dalam penyelenggaraan sistem pembayaran adalah komponen-komponen teknis yang diperlukan dalam proses melakukan perpindahan dana, standar-standar seperti *message format*, sistem jaringan komputer, komunikasi, perangkat lunak, sistem *back up*, *disaster recovery plan*, dan lain-lain.<sup>60</sup>

## 6. Perangkat Hukum

Dalam sistem pembayaran, perangkat hukum memiliki peran yang cukup signifikan guna menjamin aspek legalitas dalam penyelenggaraan sistem pembayaran. Beberapa instrumen hukum terkait dengan sistem pembayaran di Indonesia diantaranya adalah:

<sup>60</sup> *Supranote 55.*, hlm.15.

- a) UU NO. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan UU NO. 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas UU RI NO. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia;
- b) UU NO. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana;
- c) PBI NO. 19/9/PBI/2016 tentang Pengaturan dan Pengawasan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah;
- d) PBI NO. 16/1/PBI/2014 Tahun 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;
- e) PBI NO. 17/9/PBI/2015 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan PBI NO. 18/5/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Transfer Dana dan Kliring Berjadwal oleh Bank Indonesia;
- f) PBI NO. 17/18/PBI/2015 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan PBI NO. 20/11/PBI/2018 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Transaksi, Penatausahaan Surat Berharga, dan Setelmen Dana Seketika;
- g) Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20/15/PADG/2018 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Setelmen Dana Seketika Melalui Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement*; dan
- h) PBI NO. 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik.

### **Instrumen Pembayaran di Indonesia**

Sebagaimana pembahasan di atas, salah satu komponen dari sistem pembayaran adalah instrumen pembayaran. Instrumen pembayaran merupakan alat atau media yang digunakan untuk melakukan pembayaran. Instrumen pembayaran terdiri dari 2 (dua) macam yaitu tunai dan non tunai.

#### **1. Tunai**

Di Indonesia, instrumen pembayaran tunai adalah mata uang yang berlaku di Indonesia yaitu rupiah. Rupiah terdiri dari dua macam, yaitu rupiah kertas dan rupiah logam.<sup>61</sup>

## 2. Non Tunai

Di Indonesia instrumen pembayaran non tunai dibagi menjadi dua macam yaitu instrumen pembayaran non tunai berbasis warkat dan bukan warkat. Berikut beberapa macam instrument pembayaran non tunai berbasis warkat:

### a. Cek

Cek adalah surat perintah tidak bersyarat untuk membayar sejumlah uang tertentu.<sup>62</sup> Cek juga bisa diartikan sebagai surat yang berisi perintah tidak bersyarat oleh penerbit kepada bank uang memelihara rekening giro penerbit untuk membayarkan suatu jumlah uang tertentu kepada pemegang atau pembawa.<sup>63</sup> Dalam cek, terdapat ketentuan formil yang harus dipenuhi yaitu:

1. nama “cek” yang dimasukkan dalam teksnya sendiri dan dinyatakan dalam bahasa yang digunakan dalam atas-hak itu;
2. perintah tidak bersyarat untuk membayar suatu jumlah uang tertentu;
3. nama orang yang harus membayar (tertarik);
4. penunjukkan tempat pembayaran harus dilakukan;
5. pernyataan tanggal penandatanganan beserta tempat cek itu ditarik; dan
6. tanda tangan orang yang mengeluarkan cek itu (penarik).<sup>64</sup>

Setiap syarat formil di atas harus terpenuhi, jika tidak maka tidak berlaku bagi cek kecuali dalam kondisi berikut:

---

<sup>61</sup> Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, Ps. 2 ayat (2).

<sup>62</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*) S.1874-23, Ps. 178 ayat (2).

<sup>63</sup> Ir. R. Serfianto D.P, dkk, Untung dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik, (Visimedia: Jakarta, 2012), hlm. 15.

<sup>64</sup> Pasal 178 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*) S.1874-23.

1. jika tidak terdapat penunjuk khusus, maka tempat yang ditulis di samping nama penarik sebagai tempat pembayarannya;
2. jika ditulis beberapa tempat di samping nama penarik, maka cek itu harus dibayar di tempat yang ditulis pertama;
3. jika tidak terdapat penunjukan itu atau penunjukan lain apa pun, maka cek itu harus dibayar di tempat kedudukan kantor pusat tertarik;
4. jika cek tidak menunjukkan tempat ditarik, maka dianggap telah ditandatangani di tempat yang disebut di samping nama penarik.<sup>65</sup>

b. Bilyet Giro

Bilyet giro adalah surat perintah dari penarik kepada Bank Tertarik untuk melakukan pemindahbukuan sejumlah dana kepada rekening penerima.<sup>66</sup>

Berdasarkan pengertian itu, terdapat beberapa pihak yang terkait dalam penggunaan bilyet giro yakni bank tertarik, penarik, penerima, dan bank penerima. Bank tertarik adalah bank yang diperintahkan oleh penarik untuk melakukan pemindahbukuan sejumlah dana dengan menggunakan bilyet giro.<sup>67</sup> Penerima adalah pemilik rekening yang disebutkan namanya dalam bilyet giro untuk menerima sejumlah dana.<sup>68</sup> Penarik adalah pemilik rekening giro yang menerbitkan bilyet giro.<sup>69</sup> Bank Penerima adalah Bank yang menatausahakan rekening penerima. Dalam penggunaannya, bilyet giro memberlakukan beberapa prinsip umum seperti:

1. sebagai sarana perintah pemindahbukuan;
2. tidak dapat dipindahtangankan;
3. diterbitkan dalam mata uang rupiah; dan

---

<sup>65</sup> Pasal 179 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*) S.1874-23.

<sup>66</sup> Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Bilyet Giro.

<sup>67</sup> Pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Bilyet Giro.

<sup>68</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Bilyet Giro, Ps. 1 angka 5.

<sup>69</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Bilyet Giro, Ps. 1 angka 4.

4. ditulis dalam Bahasa Indonesia.<sup>70</sup>

c. Wesel

Wesel merupakan surat perintah tak bersyarat untuk membayar suatu jumlah uang tertentu.<sup>71</sup> Dalam surat wesel terdapat ketentuan formil yang harus dipenuhi seperti:

1. pemberian nama “Surat Wesel” yang dimuat dalam teksnya sendiri dan dinyatakan dalam bahasa yang digunakan dalam surat itu;
2. perintah tak bersyarat untuk membayar suatu jumlah uang tertentu;
3. penunjukan hari jatuh tempo pembayaran;
4. penunjukan tempat pembayaran harus dilakukan;
5. nama orang kepada siapa pembayaran harus dilakukan atau orang lain yang ditunjuk kepada siapa pembayaran itu harus dilakukan;
6. pernyataan hari ditandatangani beserta tempat penarikan surat wesel itu; dan
7. tanda tangan orang yang mengeluarkan surat wesel itu (penarik).<sup>72</sup>

Setiap ketentuan formil di atas harus terpenuhi, jika tidak maka surat perintah itu tidak berlaku sebagai surat wesel. Namun ada beberapa pengecualian terhadap ketentuan formil di atas sebagaimana berikut:

1. jika surat wesel tidak ditetapkan hari jatuh tempo pembayaran, maka dianggap harus dibayarkan pada hari ditunjukkannya;
2. jika tidak terdapat penunjukan tempat khusus, maka tempat yang tertulis di samping nama tertarik dianggap sebagai tempat pembayaran dan juga tempat domisili tertarik;

---

<sup>70</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Bilyet Giro, Ps. 2.

<sup>71</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*) S.1874-23, Ps. 100 angka 2.

<sup>72</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*) S.1874-23, Ps. 100.

3. jika surat wesel tidak menunjukkan tempat penarikannya, maka dianggap telah ditandatangani di tempat yang tercantum di samping nama penarik.<sup>73</sup>

d. Nota Debet

Nota debet adalah warkat yang digunakan untuk menagih dana pada bank lain untuk untung bank pengirim atau untuk untung nasabah bank pengirim.<sup>74</sup> Dalam peruntukannya, nota debet dibatasi hanya pada nota debet yang berisi tagihan yang menyangkut penggantian biaya jasa perbankan atau tagihan pembayaran cek perjalanan.<sup>75</sup>

e. APMK

APMK adalah pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu ATM, dan/atau kartu debet.<sup>76</sup> Berikut penjelasan dari masing-masing kartu:

1. Kartu Kredit

Kartu kredit diartikan sebagai APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) atau secara angsuran.<sup>77</sup> Dalam penggunaannya, terdapat pembatasan minimum usia

---

<sup>73</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*) S.1874-23, Ps. 1.

<sup>74</sup> Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/1/KEP/DIR Tahun 1998 tentang Penggunaan Nota Debet Dalam Kliring, Ps. 1 angka 3.

<sup>75</sup> Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/1/KEP/DIR Tahun 1998 tentang Penggunaan Nota Debet Dalam Kliring, Ps. 2.

<sup>76</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Ps. 1 angka 3.

<sup>77</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Ps. 1 angka 4.

bagi calon pemegang kartu kredit yakni 21 (dua puluh satu) tahun atau telah kawin untuk calon pemegang kartu kredit utama dan 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin untuk calon pemegang kartu kredit tambahan.<sup>78</sup> Selain usia, calon pemegang kartu kredit juga harus memenuhi batas minimum pendapatan. Bagi calon pemegang kartu kredit utama, batas minimum pendapatan tiap bulannya adalah sebesar Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah).<sup>79</sup>

## 2. Kartu ATM

Kartu ATM adalah APMK yang digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana.<sup>80</sup> Dalam penggunaannya, terdapat pembatasan nominal dana untuk melakukan penarikan tunai dan nominal dana untuk melakukan transfer atau pemindahan dana. Untuk batas nominal dana penarikan tunai sebesar Rp10.000.000,00 tiap rekening dalam satu hari.<sup>81</sup> Sedangkan batas nominal dana untuk transfer atau pemindahan dana sebesar Rp25.000.000,00 tiap rekening dalam satu hari.<sup>82</sup>

## 3. Kartu Debet

---

<sup>78</sup> Surat Edaran Nomor 14/17/DASP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, ketentuan butir VII B tentang Prinsip kehati-hatian poin 2 bagian a.

<sup>79</sup> Surat Edaran Nomor 14/17/DASP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

<sup>80</sup> Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, ketentuan butir VII B tentang Prinsip kehati-hatian poin 2 bagian b.

<sup>81</sup> Surat Edaran Nomor 14/17/DASP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, ketentuan butir VII B tentang Prinsip kehati-hatian poin 8 bagian a.

<sup>82</sup> Surat Edaran Nomor 14/17/DASP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, ketentuan butir VII B tentang Prinsip kehati-hatian poin 8 bagian b.

Kartu debit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana.<sup>83</sup>

Ketiga APMK di atas dilengkapi dengan pengamanan pada kartu dan seluruh sistem yang digunakan dalam proses transaksi yakni dengan menerapkan teknologi *chip* dan *Personal Identification Number (PIN)*.<sup>84</sup>

f. Uang Elektronik

Uang elektronik merupakan instrumen pembayaran non tunai yang hadir sebagai inovasi baru dari perkembangan instrumen pembayaran dan teknologi atau biasa disebut teknologi finansial. Teknologi finansial diartikan sebagai penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.<sup>85</sup> Di Indonesia sendiri, teknologi finansial dibagi menjadi beberapa kategori yakni:

- i. sistem pembayaran;
- ii. pendukung pasar;
- iii. manajemen investasi dan manajemen risiko;
- iv. pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal; dan

---

<sup>83</sup>Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Ps. 1 angka 6.

<sup>84</sup>Surat Edaran Nomor 14/17/DASP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, ketentuan butir VII.C angka 2.

<sup>85</sup>Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial Ps. 1 angka 1.

v. jasa finansial lainnya.<sup>86</sup>

Lebih lanjut, sebagai produk dari teknologi finansial dalam sistem pembayaran berupa instrumen pembayaran, frasa uang dalam uang elektronik bukan dimaksudkan sama dengan uang dalam arti *legal tender* (alat pembayaran yang sah dalam suatu negara). Namun, uang elektronik merupakan instrumen atau alat pembayaran non tunai dengan menggunakan kartu atau media lain yang didalamnya telah terlebih dahulu di simpan sejumlah uang (*stored value*) oleh pemegangnya.<sup>87</sup> Oleh karenanya, uang elektronik bukan merupakan macam atau jenis rupiah baru yang dapat disejajarkan dengan rupiah kertas atau rupiah logam, melainkan adalah alat atau instrumen pembayaran non tunai secara elektronik yang dapat digunakan untuk memperlancar lalu lintas pembayaran.<sup>88</sup>

BI melalui peraturan menegaskan bahwa bahwa uang elektronik sebagai instrumen pembayaran harus memenuhi unsur seperti:

1. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
2. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*; dan
3. nilai uang elektronik yang dikelola penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.<sup>89</sup>

Berangkat dari unsur-unsur di atas, uang elektronik dapat dibedakan berdasarkan media penyimpanan nilai uangnya yaitu:

---

<sup>86</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial Ps. 3 ayat (1).

<sup>87</sup> Putusan Mahkamah Agung, perdata, No. 61 P/HUM/2017, *Tubagus Haryo Karbyanto S.H. dan Normansyah, ST. vs Gubernur Bank Indonesia*, 5 Desember 2017, hlm. 22-23.

<sup>88</sup> Putusan Mahkamah Agung, perdata, No. 61 P/HUM/2017, *Tubagus Haryo Karbyanto S.H. dan Normansyah, ST. vs Gubernur Bank Indonesia*, 5 Desember 2017, hlm. 22.

<sup>89</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Ps.1 angka 3.

1. *server based*, yaitu uang elektronik dengan media penyimpanan berupa *server*; dan
2. *chip based*, yaitu uang elektronik dengan media penyimpanan berupa *chip*.<sup>90</sup>

Lebih lanjut, pemahaman terkait uang elektronik yang dibedakan berdasarkan media penyimpanan nilai uangnya dapat kita lihat dari pernyataan Marc Hollanders yang menyatakan bahwa:

1. *card-based product also known as prepaid cards (and often called electronic purse or electronic wallet), are designed for making face to face payment of small value (such as a newspaper stands, in bakeries, etc) and for use in vending machines and parking meters. The prepaid value is typically stored in a microprocessor chip embedded in a plastic card. Electronic purses are intended to complement rather than substitute for traditional retail payment instrument such as debit and credit cards. They are, however in competition with coins and (small denomination) banknotes. Prepaid cards are intended to be used as a general, multipurpose means of payment, in contrast to many existing single-purpose cards (such as those used for public transport) which are not considered e-money; and*
2. *network-based or software-based product use telecommunication network such as the internet, to make small value payment, usually a substitute for credit cards. Network-based product use specialised software installed on a standard personal computer or laptop for storing the value.*<sup>91</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa uang elektronik berbasis *chip* adalah uang elektronik yang disimpan di dalam *chip mikroprosesor* yang tertanam dalam kartu plastik. Sementara uang elektronik berbasis *server* adalah uang elektronik berbasis perangkat lunak yang menggunakan jaringan internet. Dalam penggunaannya, konsumen harus menginstal *software* (atau aplikasi) di gawai pribadi dan melakukan pendaftaran (*registered*).

Selain dibedakan berdasarkan media penyimpanan nilai uangnya, uang elektronik juga dibedakan berdasarkan pencatatan data identitas pengguna, yakni berupa:

---

<sup>90</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 2 huruf a.

<sup>91</sup> Marc Hollanders, "Innovations in retail payment and the BIS statistics on payment and settlement system," diakses pada 13 Maret 2019 <https://www.bis.org/ifc/publ/ifcb31ag.pdf> .

1. *unregistered*, yaitu uang elektronik yang data identitas penggunanya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit; dan
2. *registered*, yaitu uang elektronik yang data identitas penggunanya terdaftar dan tercatat pada penerbit.<sup>92</sup>

Pembedaan uang elektronik berdasarkan pencatatan data identitas itu berpengaruh dalam batas nilai uang elektronik yang dapat di simpan. Untuk uang elektronik *unregistered* dapat menyimpan paling banyak Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah), sedangkan uang elektronik *registered* dapat menyimpan paling banyak Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).<sup>93</sup>

Selain itu, uang elektronik juga dibedakan berdasarkan lingkup penyelenggaraannya yaitu *close loop* dan *open loop*. *Close loop* adalah uang elektronik yang hanya dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa yang merupakan penerbit uang elektronik tersebut.<sup>94</sup> Sedangkan *open loop* adalah uang elektronik yang dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.<sup>95</sup>

Dalam penyelenggaraannya pun terdiri dari beberapa pihak yakni:

- a. penerbit sebagai pihak yang menerbitkan uang elektronik;
- b. *Acquirer* sebagai pihak yang melakukan kerja sama dengan penyedia barang dan/atau jasa yang mampu memproses transaksi uang elektronik yang diterbitkan oleh pihak selain *acquirer* yang bersangkutan dan bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa;

---

<sup>92</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 2 huruf b.

<sup>93</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 45 ayat 1.

<sup>94</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 3 ayat (1) huruf a.

<sup>95</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 3 ayat (1) huruf b.

- c. Prinsipal sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penerusan data transaksi uang elektronik melalui jaringan, pelaksanaan perhitungan hak dan kewajiban; penyelesaian pembayaran; dan penetapan mekanisme dan prosedur bisnis antar penerbit dan/atau *acquirer* dalam transaksi uang elektronik;
- d. Penyelenggaran *switching* sebagai pihak yang menyelenggarakan kegiatan penyedia infrastruktur;
- e. Penyelenggara kliring sebagai pihak yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan/atau *acquirer* setelah pelaksanaan transaksi uang elektronik; dan
- f. Penyelenggara penyelesaian akhir sebagai pihak yang melakukan dan bertanggung jawab atas hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan/atau *acquirer* berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.<sup>96</sup>

### **Uang Elektronik Berbasis *Server* (GO-PAY dan OVO *Cash*)**

#### **a. GO-PAY**

GO-PAY adalah nama produk uang elektronik berbasis *server* yang diterbitkan oleh salah satu penyelenggara finansial teknologi yakni PT Dompot Anak Bangsa. Dalam penggunaannya, GO-PAY harus diakses melalui aplikasi GOJEK atau platform resmi lainnya dari beberapa mitra perusahaan. GOJEK sendiri merupakan inovasi baru dalam perkembangan teknologi yang dimiliki oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, berupa aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga. Layanan yang dimaksud adalah kurir instan, transportasi, pengiriman makanan, dan pembelian pribadi.

---

<sup>96</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 1 angka 6, 7, 8, 9, dan 10.

Karena dalam penggunaannya GO-PAY berbarengan dengan aplikasi GOJEK, maka calon pengguna GO-PAY harus mengunduh aplikasi GOJEK dan mendaftarkan diri untuk memperoleh akun GOJEK dengan memasukkan identitas diri seperti nama lengkap, e-mail, dan nomor telepon.<sup>97</sup> Atas pendaftaran diri itu, GO-PAY masuk sebagai uang elektronik berbasis *server* yang teregistrasi sehingga dapat menyimpan GOPAY sampai dengan Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).

**b. OVO Cash**

OVO *Cash* merupakan nama produk uang elektronik berbasis *server* yang diterbitkan oleh PT Visionet Internasional. Untuk dapat mengakses OVO *Cash*, maka calon pengguna OVO *Cash* harus mengunduh aplikasi OVO dan melakukan pendaftaran guna mendapatkan akun dengan berbekal identitas diri seperti nama lengkap, e-mail, dan nomor telepon. Untuk itu, dalam penggunaannya OVO *Cash* dapat diisi dan/atau menyimpan sampai dengan Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).

Selain itu, OVO *Cash* juga bisa diakses melalui aplikasi Grab. Grab adalah aplikasi yang dicetus oleh PT Grab Taxi Indonesia. Dalam lamannya, PT Grab Taxi Indonesia menegaskan bahwa perusahaannya adalah perusahaan teknologi yang menyediakan layanan berupa menghubungkan pengguna dengan penyedia transportasi.<sup>98</sup> Namun dipertegas bahwa perusahaan tidak memberikan layanan transportasi dan bukan penyedia transportasi. Dalam aplikasi GRAB, OVO *Cash* menjadi alternatif pembayaran atas penggunaan layanan dalam aplikasi GRAB.

---

<sup>97</sup> Gojek, Bagaimana cara mendaftar akun GOJEK, diakses pada 01 Juli 2019 <https://www.gojek.com/faq/akun/akun-saya/#bagaimana-cara-mendaftarkan-akun-go-jek>

<sup>98</sup> Grab, Ketentuan Layanan Bagi Pengguna Grab Taxi Indonesia, diakses pada 26 Juli 2019 <https://www.grab.com/id/terms/>

## II.2 Perlindungan Konsumen

### II.2.1 Perlindungan Konsumen Secara Umum

Perkembangan perekonomian khususnya dalam bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan variasi barang dan/jasa yang dapat dikonsumsi.<sup>99</sup> Ragam barang dan/jasa yang dihadirkan tentu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memilih kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkannya sesuai selera, kualitas, dan kemampuan ekonominya.<sup>100</sup> Namun, hal itu justru dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk meraup keuntungan melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan masyarakat.<sup>101</sup> Alhasil, kedudukan masyarakat selaku konsumen lebih lemah dibandingkan kedudukan pelaku usaha.

Dalam dunia internasional, kedudukan konsumen yang lemah itu juga diakui sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum PBB, No 70/186 Tahun 2015 tentang *Consumer Protection* yang berbunyi:

*“Taking into account the interest and needs of consumers in all Member States, particularly in developing ones, recognizing that consumers often face imbalances in economics terms, educational levels, and bargaining power, and bearing in mind that consumers should have the right of access to non-hazardous product, as well as the right to promote just, equitable and sustainable economic and social development and environmental protection.”<sup>102</sup>*

Melihat posisi konsumen yang lemah, membuat PBB dalam resolusinya menghendaki bahwa setiap negara partisipan harus memenuhi kebutuhan hak-hak dasar konsumen seperti hak untuk mengakses barang penting dan jasa, hak memperoleh perlindungan bagi konsumen yang rentan dan kurang beruntung, hak memperoleh perlindungan konsumen dari bahaya kesehatan dan keselamatannya, promosi dan perlindungan dari kepentingan sosial ekonomi konsumen, hak untuk mendapatkan akses informasi yang memadai sehingga memungkinkan

---

<sup>99</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Penjelasan bagian Umum.

<sup>100</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Penjelasan bagian Umum.

<sup>101</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Penjelasan bagian Umum.

<sup>102</sup> Resolusi Majelis Umum PBB No. 70/186 Tahun 2015 tentang Perlindungan Konsumen angka 1 bagian tujuan.

untuk membuat pilihan, hak untuk pendidikan konsumen termasuk pendidikan tentang konsekuensi lingkungan, sosial, dan ekonomi dari pilihan konsumen, hak untuk mendapatkan ruang penyelesaian perselisihan konsumen yang efektif dan ganti rugi, kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkung kepentingan mereka, tingkat perlindungan bagi konsumen yang melakukan perdagangan elektronik tidak kurang dari perlindungan yang diberikan dalam perdagangan lainnya, dan perlindungan privasi konsumen dan arus informasi global yang bebas.<sup>103</sup>

Hak-hak dasar terkait dengan konsumen di atas kemudian dituangkan dalam bentuk kebijakan nasional terkait dengan perlindungan konsumen. PBB melalui resolusinya mengharuskan negara partisipan untuk membuat kebijakan perlindungan konsumen yang mendorong:

1. praktik bisnis yang baik;
2. informasi yang jelas dan tepat yang memungkinkan konsumen untuk menghubungi pelaku usaha dengan mudah dan memungkinkan pihak yang berwenang dan penegak hukum dapat mengidentifikasi dan menemukan pelaku usaha. Informasi yang dimaksud mencakup identitas pelaku usaha, nama hukum dan nama dagangnya, alamat utamanya, situs web dan alamat email atau kontak lainnya, nomor telepon, nomor pendaftaran ke pemerintah atau nomor lisensi;
3. informasi yang jelas dan tepat mengenai barang atau jasa yang ditawarkan dan informasi terkait syarat dan ketentuan transaksi yang relevan;
4. jelas, singkat, dan mudah untuk memahami ketentuan kontrak yang tidak adil;

---

<sup>103</sup> Resolusi Majelis Umum PBB No. 70/186 Tahun 2015 tentang Pelindungan Konsumen angka 5.

5. proses yang transparan dalam konfirmasi, pembatalan, pengembalian, dan pengambalian dana transaksi;
6. mekanisme pembayaran yang aman;
7. penyelesaian sengketa yang adil, terjangkau, dan cepat;
8. privasi konsumen dan keamanan data; dan
9. pendidikan konsumen dan bisnis.<sup>104</sup>

## **II.2.2 Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Di Indonesia, salah satu bentuk perlindungan terhadap kedudukan konsumen yang lemah dan penjaminan atas hak-hak dasar konsumen dilegitimasi dalam bentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Perlindungan Konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>105</sup> Menurut Hans W. Micklitz, perlindungan konsumen dapat ditempuh dengan dua model kebijakan yaitu kebijakan yang bersifat komplementer dan kebijakan yang bersifat kompensatoris. Kebijakan yang bersifat komplementer adalah kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumen. Sementara itu, kebijakan yang bersifat kompensatori adalah kebijakan yang berisikan perlindungan ekonomi konsumen. Jika kita telaah muatan dalam UU Perlindungan Konsumen, kebijakan yang bersifat komplementer juga sudah tertulis tegas dalam beberapa pasal seperti:

- Pasal 4 huruf c yang menyatakan bahwa “Hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”<sup>106</sup>

---

<sup>104</sup> Resolusi Majelis Umum PBB No. 70/186 Tahun 2015 tentang Pelindungan Konsumen angka 14 tentang Kebijakan nasional untuk perlindungan konsumen.

<sup>105</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 1 angka 1.

<sup>106</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 4 huruf c.

- Pasal 7 huruf b yang berbunyi “kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.”<sup>107</sup>

Berangkat dari kedua pasal di atas, UU Perlindungan Konsumen dalam pasal lainnya kemudian mengeksplisitikan kembali wujud dari kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai seperti pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/jasa yang:

1. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-perundangan;
2. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengelolaan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;

---

<sup>107</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 7 huruf b.

9. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran berat/isi bersih atau *netto*. Komposisi, aturair pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat; dan
10. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>108</sup>

Selain kebijakan yang bersifat komplementer, UU Perlindungan Konsumen juga sudah memuat kebijakan yang bersifat kompensatoris. Kebijakan itu termuat dalam pasal-pasal seperti:

- Pasal 4 huruf h yang berisi “Hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”<sup>109</sup>
- Pasal 7 huruf f yang menyatakan bahwa “Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”<sup>110</sup>

Berlandaskan kedua pasal di atas, UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa bentuk pemberian kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian adalah bentuk tanggung jawab pelaku usaha. Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.<sup>111</sup>

Berangkat dari paparan di atas, terlihat bahwa UU Perlindungan Konsumen telah memenuhi model perlindungan konsumen sebagaimana digagas oleh Hans W. Micklitz. Namun dengan membuat kebijakan-kebijakan yang dipaparkan di atas tidaklah cukup untuk

---

<sup>108</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 8 ayat (1).

<sup>109</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 4 huruf h.

<sup>110</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 7 huruf f.

<sup>111</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 19 ayat (2).

memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagaimana makna dari perlindungan konsumen yang termaktub dalam UU Perlindungan Konsumen, pembuat kebijakan atau aturan tidak melupakan hal-hal seperti:

### **1. Pengawasan**

Pengawasan menjadi salah satu bentuk pantau atas kebijakan-kebijakan yang diatur dalam muatan pasal. UU Perlindungan Konsumen pun mengatur bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.<sup>112</sup>

### **2. Pemberian sanksi**

Untuk menjamin penerapan kebijakan-kebijakan sebagaimana di atas, UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa terdapat sanksi atas pelanggaran terutama yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sanksi yang diberikan terdapat 2 (dua) kategori yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administratif yang dimaksud berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000.000,- (dua ratus juta rupiah).<sup>113</sup> Sedangkan untuk sanksi pidana berupa dipidana paling lama 2 tahun dan/atau 5 tahun dengan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan/atau Rp200.000.000.000,- (dua milyar rupiah) sesuai dengan jenis pelanggaran-pelanggaran yang secara eksplisit sudah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.<sup>114</sup>

## **II.3 Perlindungan Konsumen Uang Elektronik**

### **II.3.1 Perlindungan Konsumen Uang Elektronik Secara Umum**

Sama halnya dengan perlindungan konsumen, perlindungan konsumen uang elektronik ditujukan lebih spesifik pada konsumen uang elektronik yang menggunakannya

---

<sup>112</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 30 ayat (1).

<sup>113</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 60 ayat (2).

<sup>114</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 62 ayat (1) dan (2).