



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN UANG ELEKTRONIK
BERBASIS *SERVER* DALAM HAL KEHILANGAN SALDO**

SKRIPSI

**DISUSUN OLEH:
AQMILATUL KAMILA
101150006**

**SEKOLAH TINGGI HUKUM INDONESIA JENTERA
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Pernyataan Penyusunan Skripsi

Saya, Aqmilatul Kamila,

dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Bahasa Indonesia :

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Uang Elektronik Berbasis *Server* Dalam Hal Kehilangan Saldo

Bahasa Inggris :

Legal Protection for Customers Server Based Electronic Money in the Case Of Balance Loss

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah, sebagian atau seluruhnya, atas nama saya atau pihak lain.

Jakarta, 2 Agustus 2019



Aqmilatul Kamila

101150006

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN UANG ELEKTRONIK BERBASIS SERVER DALAM HAL KEHILANGAN SALDO

AQMILATUL KAMILA

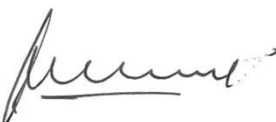
101150006

Jakarta, 2 Agustus 2019

Mengetahui

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M


Muhammad Faiz Aziz, S.H., S.IP., LL.M

HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN UANG ELEKTRONIK BERBASIS SERVER DALAM HAL KEHILANGAN SALDO

AQMILATUL KAMILA
101150006

Disetujui untuk Diajukan dalam Sidang Ujian Skripsi

Panitia Sidang Ujian Sarjana Hukum
Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera

Wakil Ketua Bidang Akademik dan Penelitian
Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera



Bivitri Susanti, S.H., LL., M.

FORMULIR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

FORMULIR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aqmilatul Kamila
Nomor Induk Mahasiswa : 101150006
Bidang Studi : Hukum Bisnis
Nomor Telepon : 085810457629
Email : aqmilatul.kamila@jentera.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi, dengan judul:

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Uang Elektronik Berbasis *Server* Dalam Hal Kehilangan Saldo

Dan menyetujui memberikan kepada Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta, dengan menerapkan prinsip-prinsip, etika, dan aturan hukum yang berlaku tentang penggunaan informasi.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera atas segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah saya ini.

Jakarta, 2 Agustus 2019

Yang Menyatakan,

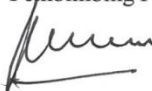
Mengetahui,

Nama Mahasiswa



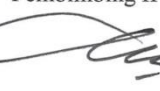
Aqmilatul Kamila

Pembimbing I



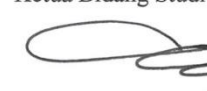
Dr. Yunus Husein,
S.H., LL.M

Pembimbing II



Muhammad Faiz
Aziz, S.H., S.IP.,
LL.M

Ketua Bidang Studi



Muhammad Faiz
Aziz, S.H., S.IP.,
LL.M

ABSTRAK

Di era global, sistem pembayaran mengalami perkembangan yang cukup pesat. Salah satu ciri perkembangannya adalah dengan hadirnya teknologi finansial dalam penyelenggaraan sistem pembayaran berupa instrumen uang elektronik. Berdasarkan media penyimpanannya, uang elektronik terdiri dari uang elektronik berbasis *chip* dan *server*. Di Indonesia, uang elektronik berbasis *server* cukup diminati sebagai instrumen pembayaran dalam transaksi ekonomi. Namun, penggunaan uang elektronik berbasis *server* rentan terhadap sejumlah masalah salah satunya adalah kehilangan saldo. Untuk itu penulis mencoba mengidentifikasi dan mendalami perlindungan konsumen uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo pada 2 (dua) produk uang elektronik yakni GO-PAY dan OVO *Cash*. Berdasarkan hasil riset penulis, kehilangan saldo uang elektronik berbasis *server* disebabkan karena gagal dalam melakukan transaksi layanan dan penipuan. Skripsi ini dimaksudkan untuk melihat lebih dalam bagaimana perlindungan konsumen uang elektronik berbasis *server* yang diberikan oleh Bank Indonesia selaku pemberi izin terhadap penerbit uang elektronik seperti GO-PAY dan OVO *Cash*. Selain itu, penulis juga ingin menelaah lebih dalam terkait dengan penerapan atau implementasi perlindungan konsumen uang elektronik berbasis *server* (GO-PAY dan OVO *Cash*) untuk menghasilkan rekomendasi yang bisa bermanfaat bagi perlindungan konsumen di masa mendatang.

Kata kunci: uang elektronik, konsumen, perlindungan konsumen uang elektronik.

ABSTRACT

In the global era, payment systems has rapidly development. One characteristic of its development is the presence of financial technology in the implementation of payment systems in the form of electronic money or known as e-money. Based on the storage instrument, there are chip-based and server-based e-money. In Indonesia, server-based e-money is quite popular as a payment instrument in most economic transactions. However, the use of server-based e-money is vulnerable to some issues, one of which is losing balance. For this reason, the author tries to identify and explore the protection of server-based e-money on consumers in terms of losing balance in (2) two e-money products, namely GO-PAY and OVO Cash. Based on the author research, the loss of the server-based e-money balances was caused by failing to perform service transaction and fraud. This thesis is written to look deeper into how server-based e-money consumer protection is provided by Bank Indonesia (BI) as the authority to issue license for e-money issuer such as GO-PAY and OVO Cash In addition, the author also examine more deeply about the implementation or practice of server-based e-money consumer protection (GO-PAY and OVO Cash) to provide useful recommendation for consumer protection in the near future.

Keywords: electronic money, consumer, consumer electronic money protection

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Uang Elektronik Berbasis *Server* Dalam Hal Kehilangan Saldo” guna memenuhi salah satu syarat kelulusan mahasiswa strata satu (S1) Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Muhammad Faiz Aziz, S.H., S.IP., LL.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. PT Tridaya Advisory selaku pemberi beasiswa selama saya menempuh pendidikan di STHI Jentera. Terima kasih telah memberikan saya dukungan secara materiil sehingga saya dapat menuntaskan pendidikan di STHI Jentera dan memperoleh gelar strata satu (S1).
4. Keluarga yang telah memberi dukungan baik secara materiil dan imateriil dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Geng Rempong (Madina, Leli, dan Nada) dan Micimaimang (Iqbal, Cici, Damai, dan Amang) yang telah memberikan saya motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. SM Entertainment melalui lagu-lagu *boyband* dan *girlband* yang dinaunginya seperti SHINEE, EXO, REDVELVET, dan NCT. Lagu-lagu mereka selalu menemani saya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. IKON melalui lagu-lagunya telah memotivasi saya untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini terutama lagu yang berjudul “*CLIMAX.*” Lagu itu sangat mendorong saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang saya harapkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2019

Hormat Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'G' followed by several vertical strokes and a horizontal line extending to the right.

Aqmilatul Kamila

DAFTAR ISI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN UANG ELEKTRONIK BERBASIS SERVER DALAM HAL KEHILANGAN SALDO.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA SIDANG SKRIPSI.....	iv
FORMULIR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Identifikasi Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Kegunaan Penelitian.....	8
I.5 Kerangka Konseptual	8
I.5.1 Teori Perlindungan Hukum.....	8
I.5.2 Teori Perlindungan Konsumen	10
I.5.3 Teori Tanggung Jawab Produk (<i>Product Liability</i>)	12
I.6 Metode Penelitian.....	13
I.6.1 Jenis Penelitian.....	14
I.6.2 Sifat Penelitian	14
I.6.3 Data yang Digunakan.....	14
I.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
I.6.5 Metode Analisis Data.....	16
I.6.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II.....	19
II.1 Sistem Pembayaran	19
II.1.1 Sistem Pembayaran Secara Umum	19

II.1.2	Sistem Pembayaran di Indonesia	21
	Instrumen Pembayaran di Indonesia	26
	Uang Elektronik Berbasis <i>Server</i> (GO-PAY dan OVO <i>Cash</i>)	36
II.2	Perlindungan Konsumen	38
II.4.1	Perlindungan Konsumen Secara Umum	38
II.4.2	Perlindungan Konsumen di Indonesia	40
II.3	Perlindungan Konsumen Uang Elektronik.....	43
II.5.1	Perlindungan Konsumen Uang Elektronik Secara Umum.....	43
II.5.2	Perlindungan Konsumen Uang Elektronik Berbasis <i>Server</i> (GO-PAY dan OVO <i>Cash</i>) Dalam Hal Kehilangan Saldo	48
BAB III		50
III.1	Implementasi pengaturan perlindungan konsumen OVO <i>Cash</i> dan GO-PAY Dalam Hal Kehilangan Saldo.....	50
III.2	Tanggung Jawab Penyelenggara OVO <i>Cash</i> dan GO-PAY	56
BAB IV		61
IV.1	KESIMPULAN	61
IV.2	SARAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA		65

DAFTAR ISTILAH

APMK	Alat Pembayaran Menggunakan dengan Kartu
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
BEI	Bursa Efek Indonesia
BI	Bank Indonesia
BI-RTGS	Bank Indonesia <i>Real Time Gross Settlement</i>
BI-SSSS	Bank Indonesia <i>Scripless Securities Settlement System</i>
BPR	Bank Perkreditan Rakyat
GNNT	Gerakan Nasional Non Tunai
KUHPer	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
OTP	<i>One-Time Password</i>
PBI	Peraturan Bank Indonesia
PBI	Peraturan Bank Indonesia
PIN	<i>Personal Identification Number</i>
PT KSEI	PT Kustodian Sentral Efek Indonesia
SKNBI	Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia
UU	Undang- Undang

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	1
Tabel I. 2	4
Tabel II. 3.....	22
Tabel II. 4.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada 14 Agustus 2014, Gubernur Bank Indonesia Agus D.W.Martowardojo secara resmi mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan ditandatanganinya nota kesepahaman antara Bank Indonesia (BI) dengan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Keuangan, Pemerintah Daerah serta Asosiasi Pemerintahan Provinsi Seluruh Indonesia.¹ GNNT diusung untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penggunaan instrumen pembayaran non tunai saat melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya.² Salah satu bentuk untuk mewujudkan GNNT adalah penggunaan instrumen pembayaran uang elektronik. Uang elektronik menjadi salah satu opsi meminimalisir penggunaan uang tunai karena memiliki beberapa manfaat seperti:

1. memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa membawa uang tunai;
2. meniadakan pengembalian uang dalam bentuk barang; dan
3. memudahkan untuk transaksi massal yang bernilai kecil namun berfrekuensi tinggi seperti transportasi, parkir, *fast food*, dll.³

Dalam praktiknya, penggunaan uang elektronik selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya sebagaimana disampaikan dalam laporan BI sebagai berikut:

Tabel I. 1

Jumlah Uang Elektronik yang Beredar Tahun 2012-2019 per Januari (Dalam Rupiah)

No.	Jumlah Uang Elektronik yang Beredar (Dalam Rupiah)	
	Tahun	Jumlah
1.	2012	21,869,946
2.	2013	36,225,373

¹ Bank Indonesia, “Bank Indonesia Mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai,” 14 Agustus 2014, diakses pada 1 Maret 2019, https://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/pages/sp_165814.aspx

² *Id.*

³ Bank Indonesia, “Edukasi Uang Elektronik,” diakses pada 1 Maret 2019 <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>

3.	2014	35,738,233
4.	2015	34,314,794
5.	2016	51,204,580
6.	2017	90,003,848
7.	2018	167,205,578
8.	2019 per Januari	173,825,919

Sumber: Bank Indonesia, "Statistik Sistem Pembayaran" diakses pada 1 Maret 2019 <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik/Contents/Jumlah%20Uang%20Elektronik.aspx>

Melihat peningkatan jumlah uang elektronik yang beredar di atas, hal ini menandakan bahwa keberadaan uang elektronik sudah diterima masyarakat sebagai instrumen pembayaran dalam transaksi ekonomi.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 Tentang Uang Elektronik Pasal 1 angka 3 menyatakan bahwa uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut:

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 oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.⁴

Berangkat dari pengertian di atas, uang elektronik dapat dibedakan berdasarkan media penyimpanan berupa:

1. *server based*, yaitu uang elektronik dengan media penyimpanan berupa *server*; dan
2. *chip based*, yaitu uang elektronik dengan media penyimpan berupa *chip*.⁵

Marc Hollanders mengatakan bahwa terdapat 2 (dua) tipe produk uang elektronik yakni sebagai berikut:

1. *card-based product also know 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,*

⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 1 angka 3.

⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 3 ayat (2) huruf a.

however in competition with coins and (small domination) 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.*⁶

Berangkat dari penjelasan 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 (*register*). Keuntungan dari uang elektronik yang teregistrasi adalah batas nilai uang yang disimpan paling banyak adalah Rp10.000.000 (sepuluh juta rupiah).⁷

Oleh karenanya, penggunaan uang elektronik berbasis *server* dinilai lebih praktis karena selain dapat menyimpan uang dengan jumlah besar, konsumen uang elektronik berbasis *server* tidak perlu repot untuk membawa kartu.⁸ Uang dapat diakses melalui gawai atau tablet pribadi, cukup dengan log masuk (*login*) ke aplikasi kemudian memasukkan kata sandi (*password*) agar bisa bertransaksi.⁹ Di samping itu, gencarnya pemberian promo¹⁰ dalam penggunaan uang elektronik berbasis *server* cukup menarik minat masyarakat dalam penggunaan uang elektronik berbasis *server* sebagai alat pembayaran disetiap transaksi ekonominya.¹¹ Melihat kepraktisan tersebut, bisnis penerbitan uang elektronik menjadi ladang baru yang cukup diminati. Hingga per Mei 2019, BI mencatat bahwa terdapat 36

⁶ 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>

⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, Ps. 45 ayat (1) huruf b.

⁸ KustinAyuwuragil, "Mengenal Cara Kerja dan Teknologi dalam Uang Elektronik," *CNN Indonesia*, 01 Oktober 2017, diakses pada 13 Maret 2019, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170924170313-185-243680/mengenal-cara-kerja-dan-teknologi-dalam-uang-elektronik>

⁹ *Id.*

¹⁰ Promo yang dimaksud dalam berupa diskon atau *cashback*.

¹¹ Ringkang Gumiwang, "Candu Uang Elektronik para Milenial," *Tirto.id*, 16 Desember 2018, diakses pada 24 Agustus 2019, <https://tirto.id/candu-uang-elektronik-para-milenial-c5jY>

penyelenggara uang elektronik berbasis *server* yang telah memperoleh izin dari BI, diantaranya adalah:

Tabel I. 2
Penyelenggara Uang Elektronik Berbasis Server yang Memperoleh Izin BI per Mei 2019

No.	Nama Penerbit	Nama Produk <i>Server Based</i>
1.	PT Artajasa Pembayaran Elektronis	MYNT E-Money
2.	PT Bank Central Asia Tbk	Sakuku
3.	PT Bank CIMB Niaga	Rekening Ponsel
4.	PT Bank DKI	Jakarta One (JakOne)
5.	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Mandiri e-Cash
6.	PT Bank Mega Tbk	Mega Virtual
7.	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	UnikQu
8.	PT Bank Nationalnobu	Nobu e-Money
9.	PT Bank Permata	BBM Money
10.	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	T Bank
11.	PT Finnet Indonesia	FinnChannel
12.	PT Indosat Tbk	PayPro (d/h Dompot ku)
13.	PT Nusa Satu Inti Artha	DokuPay
14.	PT Skye Sab Indonesia	Skye Mobile Money
15.	PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	Flexy Cash
16.	PT Telekomunikasi Seluler	T-Cash
17.	PT XL Axiata Tbk	XL Tunai
18.	PT Smartfren Telecom Tbk	Uangku
19.	PT Dompot Anak Bangsa (d/h PT MV	GO-PAY

	Commerce Indonesia)	
20.	PT Witami Tunai Mandiri	Truemoney
21.	PT Espay Debit Indonesia Koe	Dana (d/h Unik)
22.	PT Buana Media Teknologi	Gudang Voucher
23.	PT Bimasakti Multi Sinergi	Speed Cash
24.	PT Visionet Internasional	OVO Cash
25.	PT Inti Dunia Sukses	Isaku
26.	PT Veritra Sentosa Internasional	Paytren
27.	PT Solusi Pasti Indonesia	KasPro (d/h PayU)
28.	PT Bluepay Digital Internasional	Bluepay Cash
29.	PT Ezeelink Indonesia	Ezeelink
30.	PT E2Pay Global Utama	M-Bayar
31.	PT Cakra Ultima Sejahtera	DUWIT
32.	PT Airpay International Indonesia	SHOPEEPAY
33.	PT Bank Sinarmas Tbk	Sinar E-Money
34.	PT Transaksi Artha Gemilang	OttoCash
35.	PT QNB Indonesia Tbk	Doeet
36.	PT Fintek Karya Nusantara	LinkAja
37.	PT Max Interactives Technologies	Zipay

Sumber: Bank Indonesia, "Daftar Penyelenggara Uang Elektronik yang Telah Memperoleh Izin dari Bank Indonesia," diakses pada 3 Juli 2019," <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>

Namun, kepraktisan yang diunggulkan tidak semata-merta menampilkan bahwa uang elektronik berbasis *server* tidak rentan terhadap masalah. Salah satu permasalahan yang muncul di lapangan terkait uang elektronik berbasis *server* adalah kehilangan saldo. Saldo

merupakan jumlah nilai uang elektronik yang tersimpan baik di *media server* ataupun *chip*. Beberapa kasus¹² terkait kehilangan saldo yang pernah terjadi diantaranya yaitu:

Pada 27 September 2017, konsumen uang elektronik berbasis *server* dengan nama produk GO-PAY yang diterbitkan oleh PT Dompot Anak Bangsa¹³ (konsumen GO-PAY) mengalami kehilangan saldo. Hal itu terjadi saat aplikasi GOJEK mengalami gangguan sehingga menyebabkan kesulitan mencari pengemudi, pemesanan yang gagal, dan terpotongnya saldo GO-PAY dalam aplikasi pelanggan.¹⁴ Melalui akun *twitter* @gojekindonesia, pihak GOJEK memberikan keterangan bahwa terdapat gangguan aplikasi *GO-Ride* sehingga menyebabkan aplikasi GOJEK mengalami permasalahan.¹⁵

Pada Desember 2017, pengguna GO-PAY dihadapkan pada modus penipuan dan pencurian saldo. Salah satu diantaranya mengungkapkan melalui akun *facebook*-nya bahwa dia menerima surel resmi dari GOJEK yang berisi tautan verifikasi. Setelah mengklik tautan tersebut, saldo GO-PAY miliknya terpotong untuk pembelian pulsa¹⁶. Tak hanya itu, seorang pengguna GO-PAY melalui akun *twitter*-nya menyampaikan keluhan bahwa dirinya 2 (dua) kali dihubungi oleh seseorang yang mengaku akan memberikan saldo GO-PAY sebesar Rp500.000 dan memaksa untuk memberikan kode OTP (*One Time Password*) miliknya.¹⁷

Tak hanya GO-PAY, pada 12 Oktober 2018 konsumen uang elektronik berbasis *server* dengan nama produk OVO *Cash* yang diterbitkan oleh PT Visionet Internasional

¹² Kasus yang dimaksud bukan diartikan sebagai peristiwa hukum yang para pihaknya sedang diuji perbuatan hukumnya berdasarkan pengertian perkara dari <https://kamushukum.web.id/search/perkara> yang diakses pada 13 Juni 2019, melainkan peristiwa-peristiwa yang terjadi dan diduga bertentangan dengan hukum, dalam hal ini hukum perlindungan konsumen.

¹³ PT Dompot Anak Bangsa (PT DOKAB) merupakan PT yang menyelenggarakan penerbitan uang elektronik berbasis *server* dengan nama produk GO-PAY.

¹⁴ Yulianan Yanna Fuazie, "Gojek Angkat Bicara Terkait Saldo Gopay yang Hilang," *CNN Indonesia*, Kamis 29 September 2017, diakses pada 1 Maret 2019, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170928093003-185-244535/gojek-angkat-bicara-terkait-saldo-gopay-yang-hilang>

¹⁵ *Id.*

¹⁶ Kustin Ayuwuragil, "Pengguna Gopay Keluhkan Dugaan 'Curi' Saldo dan Penipuan," *CNN Indonesia*, Jumatt08 Desember 2017, diakses pada 1 Maret 2019, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20171207210703-185-260930/pengguna-gopay-keluhkan-dugaan-curi-saldo-dan-penipuan>

¹⁷ *Id.*

(konsumen *OVO Cash*) mengajukan keluhan terkait kehilangan saldo secara tiba-tiba.¹⁸ Konsumen *OVO Cash* melaporkan bahwa saldo yang dimiliki tiba-tiba hilang bahkan tertera hanya Rp0.¹⁹ Tidak hanya itu, konsumen *OVO Cash* yang melakukan isi ulang (*top up*) pun juga mengeluhkan bahwa saldonya tidak bertambah, bahkan juga hilang sampai Rp0.²⁰ Atas kejadian ini pihak *OVO Cash* melalui GRAB Indonesia menyatakan bahwa permasalahan tersebut terjadi karena adanya pemeliharaan pada sistem yang sedang dilakukan.²¹

Berangkat dari paparan di atas, penulis tertarik untuk menelaah perlindungan hukum bagi konsumen uang elektronik berbasis *server* dengan fokus pada uang elektronik berbasis *server* dengan nama produk GO-PAY dan *OVO Cash*. Kedua produk itu dipilih karena sebagai berikut:

1. GO-PAY dan *OVO Cash* adalah uang elektronik berbasis *server*;
2. keduanya memiliki konsumen dengan jumlah besar sebagaimana hasil riset yang dilakukan oleh *DailySocial.id* bersama Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Jakpat serta riset yang dilakukan oleh *Metra Digital Innovation* (MDI) bersama Mandiri Sekuritas. Dalam laporannya, *DailySocial.id* menyatakan bahwa uang elektronik yang paling banyak digunakan adalah GO-PAY (79.39%), *OVO Cash* (58.42%), T-cash (55.52%), Dana (34.18%) dan Paytren (19.27%).²² Sedangkan MDI dalam hasil risetnya menyatakan bahwa uang elektronik yang populer atau sering digunakan adalah GO-PAY, Paypal, *OVO Cash*, T-Cash, dan Doku; dan²³
3. terdapat kasus kehilangan saldo yang telah terjadi pada kedua produk uang elektronik berbasis *server* tersebut.

¹⁸ Anonim, "Netizen Keluhkan Saldo Ovo di Grab Lenyap Saat Jam Sibuk," *CNN Indonesia*, Jumat 12 Oktober 2018, diakses pada 1 Maret 2019, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20181012182212-185-338057/netizen-keluhkan-saldo-ovo-di-grab-lenyap-saat-jam-sibuk>

¹⁹ *Id.*

²⁰ *Id.*

²¹ *Id.*

²² *DailySocial.id*, "Fintech Report 2018," diakses pada 11 Maret 2019, <https://dailysocial.id/report/post/fintech-report-2018>

²³ MDI dan Mandiri Sekuritas, "Mobile Payments in Indonesia," diakses pada 11 Maret 2019, <https://www.mdi.vc/mobilepaymentindonesia.pdf>

I.2 Identifikasi Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menggali lebih lanjut mengenai:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan uang elektronik di Indonesia?
2. Bagaimana implementasi pengaturan perlindungan uang elektronik di Indonesia?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisa pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo melalui peraturan perundangan-undangan dan kebijakan pelaku usaha sebagai penerbit; dan
2. Menganalisa implementasi pengaturan uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo.

I.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk:

1. Memberikan informasi terkait pengaturan perlindungan uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo; dan
2. Memberikan paparan terkait implementasi pengaturan perlindungan uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo.

I.5 Kerangka Konseptual

I.5.1 Teori Perlindungan Hukum

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama mereka yang berada dalam posisi yang tidak seimbang atau lemah.²⁴ *Black's Law Dictionary*, mengartikan perlindungan hukum sebagai “(1) *The act of protection* (2) *protectionism* (3) *coverage* (4) *Protectionism public to sailor and*

²⁴ Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Problematikanya*, (Jakarta: Sanabil Publishing, 2018), hlm.13.

other persons who travel abroad, certifying that barer is U.S citizen.”²⁵ Masih sama dengan pengertian di atas, Sadjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁶ Pengertian ini pun searah dengan pemikiran Adnan Buyung Nasution yang menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah melindungi harkat dan martabat manusia dari pelanggaran hak yang diatur dalam aturan atau norma hukum dan undang-undang.²⁷

Sementara itu, Philipus M. Hadjon menyatakan berbeda. Menurutnya perlindungan hukum berkaitan dengan adanya dua kekuasaan yakni kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Berkaitan dengan kekuasaan pemerintah, karena permasalahan perlindungan hukum adalah menyangkut perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah) terhadap yang memerintah (pemerintah).²⁸ Sedangkan berkaitan dengan kekuasaan ekonomi karena permasalahan perlindungan ekonomi adalah perlindungan terhadap pihak yang lemah terhadap pihak yang kuat.²⁹

Hadjon pun membedakan kaitan perlindungan hukum yang dilakukan oleh pemerintah menjadi dua macam yaitu:

- a. perlindungan hukum preventif yakni perlindungan hukum di mana rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa; dan

²⁵ Bryan A. Graner, *Black's Law Dictionary* Eighth Editon, hlm. 3861-3862.

²⁶ *Id.* hlm. 13-14.

²⁷ *Id.* hlm 14

²⁸ *Id.* hlm 14

²⁹ *Id.* hlm. 14

- b. perlindungan hukum represif yakni perlindungan hukum yang dilakukan melalui badan peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.³⁰

Pada penelitian ini, penulis akan merujuk pada konsep perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philips M. Hadjon. Berpegangan dengan teori tersebut, penulis akan menelisik terkait perlindungan hukum uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo dengan melihat pada dua aspek, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Pada perlindungan hukum preventif, penulis ingin melihat sejauhmana konsumen uang elektronik berbasis *server* diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atas kehilangan saldo dan sejauh mana upaya pemerintah untuk melindungi konsumen uang elektronik berbasis *server* melalui peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dibuat. Sementara pada perlindungan hukum represif, penulis ingin melihat sejauh mana ruang konsumen uang elektronik berbasis *server* dapat mengajukan keberatan atas kehilangan saldo dalam ranah penyelesaian sengketa di peradilan.

1.5.2 Teori Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dalam Penjelasan bagian Umum menyatakan bahwa pada kegiatan transaksi ekonomi, konsumen memiliki kedudukan yang tidak seimbang dengan pelaku usaha.³¹ Konsumen kerap dijadikan objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang besar melalui metode promosi, cara penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.³² Untuk itu, UU Perlindungan Konsumen hadir untuk menyetarakan kedudukan konsumen dan pelaku

³⁰ *Id.* hlm. 14-15

³¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Penjelasan Umum

³² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Penjelasan Umum

usaha dalam kegiatan bertransaksi ekonomi. Bentuk penyetaraan kedudukan konsumen salah satunya adalah memberikan perlindungan kepada konsumen. Pada pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³³

Pengertian di atas searah dengan pendapat dari AZ Nasution yang menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah yang timbul dengan para penyedia barang dan/jasa konsumen.³⁴ Artinya AZ Nasution mengamini bahwa perlindungan hukum adalah mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dengan masalah yang timbul dengan para penyedia barang dan/jasa konsumen.

Sementara itu, Hans W. Micklitz memiliki pengertian yang sedikit berbeda. Hans W. Micklitz eksplisit mengemukakan bahwa perlindungan konsumen 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 kompensatoris adalah kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen.³⁵

Berangkat dari kedua teori di atas, penulis akan menggunakan teori perlindungan konsumen dari Hans W. Micklitz. Penulis ingin melihat sejauhmana perlindungan konsumen uang elektronik berbasis *server* dalam dua kacamata model

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 1 angka 1.

³⁴ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum Tinjau Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 66.

³⁵ *Supranote 17*, hlm 18-19.

kebijakan yakni kebijakan yang bersifat komplementer dan kebijakan yang bersifat kompensatoris. Pada kebijakan yang bersifat komplementer, penulis ingin melihat sejauhmana pemerintah mendorong penerbit untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumennya. Sedangkan kebijakan yang bersifat kompensatoris, penulis ingin melihat peran pemerintah dalam mengatur perlindungan konsumen uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo melalui perundang-undangan dan kebijakan yang dibuat.

I.5.3 Teori Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*)

Secara umum pertanggungjawaban produk dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Kesalahan (*liability based on fault*)

Dalam hukum perdata, kesalahan diatur dalam Pasal 1356 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yakni terkait dengan perbuatan melawan hukum yangmana harus terpenuhi empat unsur pokok:

- a) adanya perbuatan;
- b) adanya unsur kesalahan;
- c) adanya kerugian yang diderita;
- d) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.³⁶

b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Pertanggungjawaban ini menggunakan konsep beban pembuktian terbalik atau teori pembalikan beban pembuktian.³⁷ Tergugat dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah.

c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption on nonliaility*)

³⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Ps. 1365.

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), hlm. 95.