

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

IV.1 KESIMPULAN

Perlindungan hukum konsumen uang elektronik berbasis *server* dalam hal kehilangan saldo dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini BI dan penyelenggara uang elektronik berbasis *server* dalam hal ini penerbit. Keduanya sama-sama berperan untuk memberikan perlindungan baik secara preventif dan represif. Perlindungan yang diberikan BI berupa perlindungan preventif secara langsung dan tidak langsung. Perlindungan preventif secara langsung berupa menyediakan mekanisme pengaduan bagi konsumen dan mewajibkan penyelenggara uang elektronik untuk membuat mekanisme pengaduan bagi konsumen uang elektronik berbasis *server*. Sedangkan perlindungan preventif secara tidak langsung yaitu mewajibkan penyelenggara uang elektronik berbasis *server* untuk melengkapi ketentuan perizinan, menyampaikan laporan, melakukan pengawasan, melakukan evaluasi izin, dan memberikan sanksi apabila ada ketentuan-ketentuan dalam penyelenggaraan uang elektronik berbasis *server* yang dilanggar. Sementara, perlindungan yang diberikan oleh penyelenggara uang elektronik adalah perlindungan bersifat preventif berupa pemberian informasi terkait himbauan kepada konsumennya untuk berhati-hati dalam penggunaan uang elektronik berbasis *server*. Sedangkan perlindungan bersifat represifnya adalah memberikan mekanisme pengaduan apabila terjadi kehilangan saldo dan memberikan ruang untuk penyelesaian sengketa jika dirasa mekanisme pengaduan sudah ditempuh namun tidak efektif.

Berangkat dari perlindungan hukum konsumen uang elektronik berbasis *server* diatas, penulis kemudian menelaah bagaimana implementasinya. Penulis melakukan wawancara dengan 5 (lima) konsumen uang elektronik GO-PAY dan OVO *Cash*. Berdasarkan hasil wawancara itu, ditemukan bahwa kehilangan saldo GO-PAY dan OVO *Cash* yang mereka alami disebabkan karena gagal melakukan transaksi layanan pihak ketiga (transportasi, jasa pengiriman makanan, dan pembelian pulsa) dan penipuan. Dalam praktiknya, penyelenggara

GO-PAY dan OVO *Cash* memberikan perlindungan yang baik dengan memberi konsumen ruang untuk pengaduan dan memberikan respon yang cepat dan mengembalikan saldo yang hilang tersebut. Namun, dalam praktiknya perlindungan preventif salah satunya berupa kewajiban penyampaian laporan sebagaimana dimaksud dalam paragraf awal di atas tidak dijalankan dengan baik. Laporan yang dimaksud adalah laporan insidental terkait dengan laporan gangguan dalam penyelenggaraan uang elektronik. Penulis berpendapat bahwa peristiwa kehilangan saldo yang atas kegagalan dalam pembelian pulsa terjadi akibat kegagalan sistem pihak penyelenggara dan pihak lain yang berhubungan. Hal ini pun diamini oleh pihak penyelenggara. Oleh karenanya penulis menyakini bahwa atas kegagalan sistem tersebut, peristiwa yang dimaksud harus dilaporkan dalam laporan insidental terkait laporan gangguan dalam penyelenggaraan uang elektronik. Namun, penyelenggara uang elektronik tidak sependapat dengan argumentasi bahwa interpretasi laporan insidental sebagaimana diwajibkan tidaklah jelas. Untuk itu, penyelenggara uang elektronik GO-PAY secara internal menginterpretasikan lain, yakni gangguan dalam penyelenggaraan elektronik yang bersifat signifikan. Hal itu pun dibenarkan oleh BI, mengingat bahwa dalam praktik laporan insidental merupakan pertimbangan (*judgment*) dari penyelenggara uang elektronik. Namun, jika kembali pada marwah perlindungan hukum terhadap konsumen, penulis tetap menyuarakan bahwa gangguan apapun yang terjadi dalam penyelenggaraan uang elektronik harus dilaporkan ke BI dan guna menjadi salah satu bahan atau informasi BI dalam *monitoring* penyelenggaraan uang elektronik.

IV.2 SARAN

Berdasarkan paparan sebagaimana tertulis dalam Bab III, penulis menyarankan hal-hal terkait berikut:

A. Penyelenggara GO-PAY dan OVO *Cash*

Sebagai penyelenggara uang elektronik berbasis *server*, penyelenggara GO-PAY dan OVO *Cash* wajib memastikan dalam hal ini adalah memberikan perlindungan terbaik bagi konsumennya, untuk itu saran penulis berupa:

1. Penyelenggara GO-PAY dan OVO *Cash* rutin melakukan edukasi terhadap konsumennya dengan cara:
 - a. menghimbau konsumennya agar berhati-hati dalam penggunaan uang elektronik untuk mencegah terjadinya kehilangan saldo baik melalui email, nomor konsumen, *website*, dan media sosial yang dimiliki oleh penyelenggara;
 - b. memberikan informasi terkait tata cara pengajuan aduan dalam hal terjadi kehilangan saldo melalui email, nomor konsumen, *website*, dan media sosial yang dimiliki oleh penyelenggara; dan
 - c. menyampaikan laporan insidental terkait laporan gangguan penyelenggaraan uang elektronik dalam dan tindak lanjutnya atas peristiwa-peristiwa kehilangan saldo yang disebabkan oleh gangguan.
2. Penyelenggara GO-PAY dan OVO *Cash* wajib mengupayakan perbaikan sistem yang lebih baik sesuai dengan ketentuan dalam PBI tentang Uang Elektronik.
3. Mengajukan penegasan kepada BI terkait implementasi PBI tentang Uang Elektronik Pasal 66 ayat (4) tentang laporan insidental berupa laporan gangguan dalam penyelenggaraan uang elektronik dan tindak lanjutnya.

B. BI

Sebagai penerbit izin dalam penyelenggaraan uang elektronik, BI memiliki peran penting untuk terus memastikan bahwa penyelenggaraan uang elektronik dapat berjalan dengan baik, oleh karena penulis memberikan saran bahwa BI harus:

1. Memberikan edukasi kepada konsumen uang elektronik berbasis *server* dalam penggunaan uang elektronik berbasis *server* sebagai alat pembayaran melalui *website* dan media sosial yang dimiliki oleh BI. Upaya ini dimaksudkan untuk terus mengkampanyekan hal-hal seperti:
 - a. memberikan pernyataan bahwa uang elektronik merupakan alat pembayaran non tunai;
 - b. memberikan paparan terkait hak dan kewajiban konsumen uang elektronik berbasis *server* yang harus diketahui; dan
 - c. menghimbau agar konsumen uang elektronik berbasis *server* untuk berhati-hati dalam penggunaan uang elektronik berbasis *server*.
2. Melakukan *monitoring* secara rutin terhadap penyelenggaraan uang elektronik sebagaimana diatur dalam PBI tentang Uang Elektronik, dalam hal ini berupa:
 - a. meminta laporan insidental terkait gangguan penyelenggaraan uang elektronik dalam dan tindak lanjutnya atas peristiwa-peristiwa kehilangan saldo yang disebabkan oleh gangguan; dan
 - b. merevisi penjelasan terkait PBI tentang Uang Elektronik Pasal 66 ayat (4) tentang laporan insidental berupa laporan gangguan dalam penyelenggaraan uang elektronik dan tindak lanjutnya berupa penjelasan apa yang dimaksud gangguan dan kriteria gangguan yang dimaksud.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Ascarya, Sri Mulyati Tri Subari. *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Jakarta: PPSK Bank Indonesia, 2019.
- Graner, Bryan A. *Black's Law Dictionary* Eighth Edition. Hlm. 3861-3862.
- Gunawan, Andri dkk. *Membatasi Transaksi Tunai Peluang dan Tantangan*. Indonesia Legal Roundtable: Jakarta Selatan, 2013.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum Tinjau Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1986.
- Susesno, Soliki. *Uang Pengertian, Penciptaan, dan Peranannya dalam Perekonomian*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI: Jakarta, 2005.
- Zuhairi, Ahmad. *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Problematikanya*. Jakarta: Sanabil Publishing, 2018.

Peraturan

- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*) S.1874-23
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 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
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Bilyet Giro
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik
- Putusan Mahkamah Agung Nomor 61 P/HUM/2017 tentang permohonan uji materiil terhadap Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik
- Resolusi Majelis Umum PBB No. 70/186 Tahun 2015 tentang Pelindungan Konsumen
- Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/6/DKSP perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

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

Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/1/KEP/DIR Tahun 1998 tentang Penggunaan Nota Debet Dalam Kliring

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Artikel

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>

Ayuwuragil, Kustin. "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>

Ayuwuragil, Kustin. "Pengguna Gopay Keluhkan Dugaan 'Curi' Saldo dan Penipuan." *CNN Indonesia*. Jumat 08 Desember 2017. Diakses pada 1 Maret 2019. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20171207210703-185-260930/pengguna-gopay-keluhkan-dugaan-curi-saldo-dan-penipuan>

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

Bank Indonesia. "Daftar Penyelenggara Uang Elektronik yang Telah Memperoleh Izin dari Bank Indonesia." Diakses pada 1 Maret 2019. <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>

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>

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>

Gopay, Pakai Gopay Lebih Aman, diakses pada 26 Juli 2019 <https://www.gojek.com/gopay/#produk>

OVO, Edukasi pengguna diakses pada 26 Juli 2019, <https://www.ovo.id/information>

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

[milenial-c5jY](#)

Hollanders, Marc. “*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>

MDI dan Mandiri Sekuritas. “*Mobile Payments in Indonesia.*” Diakses pada 11 Maret 2019.

<https://www.mdi.vc/mobilepaymentindonesia.pdf>

Yanna Fuazie, Yulianan. “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>

CURRICULUM VITAE

IDENTITAS DIRI

Nama : Aqmilatul Kamila
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 12 November 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat Sekarang : Jl Putri no. 4 RT.05/RW.05 Kel. Pasar Manggis. Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan.
Telepon : 085810457629
Email : aqmilatul.kamila12@gmail.com

PENDIDIKAN

1. 2003-2009 : SD Negeri Bukir
2. 2009-2012 : SMP Negeri 4 Pasuruan
3. 2012-2015 : SMA Negeri 4 Pasuruan
4. 2015-2019 : Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera

PENGALAMAN MAGANG

1. 03/01/2018 – 02/02/2019: Siahaan Irdamis Andarumi & Rekan (SIAR)
2. 10/09/2018 – 18/12/2018: Assegaf Hamzah & Partners (AHP)

PENGALAMAN MENGIKUTI PERLOMBAAN

1. 2016 : Delegasi Debat Padjajaran Law Fair VIII
2. 2017 : Peserta Constitutional Drafting Padjajaran Law Fair IX

PENGALAMAN ORGANISASI

1. 2016-2018 : BEM STHI Jentera sebagai Sekretaris II
2. 2016 : Politik Cerdas Berintegritas sebagai anggota