
PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMEGANG UANG ELEKTRONIK (*E-MONEY*) DIHUBUNGAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Mintarsih

Dosen DPK pada Sekolah Tinggi Hukum Bandung

E-mail : jurnalwh@sthb.ac.id

ABSTRACT

The use of electronic money as an indirect alternative payment instrument in Indonesia has shown a great potential to reduce the use rate of cash money, especially micro and retail payments. Indonesia has developed such this payment instrument to go in the direction of less cash society era. In fact, there are so many problems in transaction failure by using electronic money because the chip in e-money card cannot be detected by reader machine. The problems which are analyzed include legal power of new terms decided by a business doer at the period of proposing a loss claim related to Act of Consumer Protection and the provision of standard and quality of a chip in e-money card as a product guarantee in order to make the consumers get profit.

The research performed is descriptive-analytic which describes the facts and data which were obtained by the writer with reference to consumer protection of the holder of electronic money in proposing a loss claim to the publisher bank due to the damage of the e-money card related to the Act No. 8 year 1999 on Consumer Protection. Then, it was analyzed systematically together with the problem solving. The method used in this research is juridical-normative. It means that the research examines and studies secondary data in the form of positive law which is related to consumer protection. The secondary data are obtained by library research.

Based on the result of this research, it can be concluded that the provision or new terms decided by one party (publisher bank) at the period of proposing a loss claim is against the Consumer Protection Act, article 18, so that it cannot bind the consumers as the holders of electronic money. In fact, the low and weak position of the consumers and lack of information from the publisher make the consumers obey the provision or new terms decided by the publisher. There is no regulation which regulates the standard and quality of chip in e-money card. The standard and quality of chip in e-money card are hoped to guarantee consumers' rights when they use the payment instrument in retail transaction safely, comfortably according to the Act of Consumer protection, article 4.

Keywords: *consumer protection; electronic money*

A. Pendahuluan

Perkembangan sistem pembayaran yang berbasis elektronik telah memberikan dampak munculnya inovasi-inovasi baru dalam sistem pembayaran yang diharapkan dapat memberikan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, Bank Indonesia

mengadaptasi suatu alat pembayaran yang dapat mengakomodasi aspek-aspek tersebut, yang dikenal dengan uang elektronik.

Uang elektronik (*e-money*) mempunyai karakteristik yang berbeda dengan pembayaran elektronik yang telah ada sebelumnya seperti: phone banking, internet banking, kartu kredit dan kartu

debit/ATM, karena setiap pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan e-money tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank (pada saat melakukan pembayaran tidak dibebankan ke rekening nasabah di bank), sebab *e-money* tersebut merupakan produk '*stored value*' dimana sejumlah nilai (*monetary value*) telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan (*prepaid*).¹

Menurut Ida Nuryanti (Senior Analis Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia), menyebutkan *e-money* atau uang elektronik berbeda dengan kartu kredit, kartu debit atau voucher yang digunakan sebagai alat pembayaran. Uang pada *e-money* harus disetorkan dulu oleh pembelinya yang nilainya sama dengan jumlah yang disetorkan dan disimpan dalam media berupa server atau chip, jumlah yang disetor bukan merupakan simpanan oleh karena itu jika *e-money* hilang, saldo uangnya hilang dan jika penerbitnya pailit, LPS (lembaga penjamin simpanan) tidak akan mengganti karena itu bukan simpanan.²

Perkembangan alat pembayaran berupa uang elektronik yang sebelumnya diatur sebagai kartu prabayar tidak hanya diterbitkan dalam bentuk kartu namun juga telah berkembang dalam bentuk lainnya sehingga pada tahun 2009 Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank

Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik. Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik ini memuat pengaturan antara lain mengenai tata cara perizinan dan peralihan perizinan, tata cara penyelenggaraan, pengawasan, peningkatan keamanan teknologi dan sanksi. Sebelumnya, perbankan adalah satu-satunya lembaga yang diizinkan menerbitkan alat pembayaran berbasis kartu, seperti kartu kredit, kartu debit, dan kartu prabayar namun, institusi nonbank seperti TELKO diizinkan terlibat dalam bisnis pembayaran sejak Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik atau Elektronik Money (*e-money*). Menurut data BI, saat ini ada 11 lembaga yang mengantongi izin menerbitkan uang elektronik, enam diantaranya adalah bank dan lima perusahaan TELKO.³

Meskipun relatif masih dalam tahap perkembangan, penggunaan *e-money* sebagai salah satu alternatif alat pembayaran non-tunai memberi manfaat dan kelebihan dibanding alat pembayaran tunai dan non-tunai lainnya. Oleh karena itu *e-money* mempunyai potensi dalam menggeser peran uang tunai untuk pembayaran-pembayaran yang bernilai kecil (*retail*) sebab transaksi dengan nilai kecil tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan murah baik bagi konsumen maupun pedagang (*merchant*).

¹ BI, *Paper Kajian Mengenai E-Money*, <http://www.bi.go.id>, hlm.2. Diakses tanggal 15 oktober 2011 22:33.

² Penjelasan disampaikan dalam acara diskusi "*Sinergi Perbankan & Operator dalam mendorong Cash Less Society*" di Jakarta 23 Juni 2011.

³ Dewi Setiawati, *Mendorong Transaksi Nontunai dengan E-Money*, Infobank, Vol. XXXIII No. 390, September 2011, hlm 56.

Meskipun manfaat dari penggunaan tidak dapat terbantahkan namun dalam praktik sebagaimana terjadi pada hal-hal yang baru, masih terdapat ketidak sesuaian dalam pengelolaan uang elektronik.

Salah satu masalah yang timbul bagi konsumen atau pemegang uang elektronik diantaranya adalah kerusakan kartu. Kerusakan kartu biasanya sering terjadi pada jenis uang elektronik yang berbasis chip. Kerusakan kartu menyebabkan terjadinya gagal dalam transaksi pembayaran karena uang elektronik tidak dapat terbaca oleh alat *reader* di *merchant* tempat transaksi sehingga mengakibatkan gagal transaksi. Kerusakan kartu membuktikan bahwa penerbit tidak menjamin produk yang sesuai dengan janjinya yaitu keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Untuk hal ketidak nyamanan dan kerugian akibat kerusakan uang elektronik yang tidak dapat digunakan konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada penerbit uang elektronik selaku pelaku usaha. Dalam praktik pengajuan klaim ganti rugi akibat kerusakan uang elektronik tidak berjalan dengan mudah dan nyaman. Klaim atas pengembalian saldo yang masih tersisa dalam uang elektronik yang rusak tidak dapat diterima secara cepat. Proses pengembalian sisa saldo diberikan setelah 14 hari kerja dan tidak diberikan secara tunai. Konsumen dipaksa tunduk pada syarat-syarat baru yang tidak pernah diperjanjikan, diberlakukan kemudian

oleh penerbit pada saat kalim ganti rugi diajukan.

Konsumen pemegang uang elektronik dapat dirugikan baik secara materil maupun imateril apabila pelaku usaha dalam peraktik tidak mengindahkan hak-hak konsumen terutama hak kenyamanan ketika mengajukan klaim ganti rugi dan konsumen harus tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan yang ditentukan kemudian. Untuk mencegah kasus kerusakan kartu uang elektronik yang sering terjadi seharusnya kualitas uang elektronik memiliki standarisasi agar uang elektronik memiliki jaminan dapat digunakan dengan baik, dapat dibaca oleh *reader*, tidak memiliki cacat dan tidak menyebabkan gagal transaksi.

Oleh karena itu para pihak harus mempunya referensi ketentuan hukum yang dapat menjamin hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dengan ketentuan hukum tersebut diharapkan dapat memberdayakan konsumen pemegang uang elektronik dan meningkatkan kesadaran penerbit agar kepentingan konsumen dapat dilindungi baik secara integratif maupun komprehensif serta dapat diterapkan secara langsung di masyarakat. Perlindungan konsumen diharapkan dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/jasa yang berkualitas.⁴

⁴ Penjelasan atas Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ Wardaugh, Ronald, *An Introduction of Sociolinguistic*. Basil Blazwell, Oxford, 1986, hlm. 251.⁷ David Hume, "Of the Standard of Taste." *David Hume: Essays Moral Political and Literary*. (Indianapolis, Literary Classics 5, 1987.);

B. Pembahasan

1. Kekuatan Mengikat Syarat-Syarat Baru yang Ditetapkan Sepihak Oleh Pelaku Usaha Pada Saat Pengajuan Klaim Ganti Rugi Dihubungkan Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Praktiknya perjanjian yang mencantumkan klausul-klausul baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha ternyata sangat merugikan konsumen karena kewajiban mereka lebih banyak diatur oleh pelaku usaha daripada hak-haknya sehingga pencantuman klausul baku pada perjanjian diatur khusus dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan Asas kebebasan berkontrak.

Ketentuan atau syarat-syarat yang ditetapkan oleh bank penerbit e-money mengandung klausul yang menyatakan pemegang kartu Flazz tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada BCA serta syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang mengatur semua jasa atau fasilitas dan transaksi pembayaran atau pun transaksi Top Up yang dicakup oleh kartu Flazz, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan sebelumnya oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apapun. Syarat tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) butir (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap

dokumen dan/atau perjanjian apabila yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dalam mengajukan klaim ganti rugi seperti pengembalian sisa saldo baru dapat dikembalikan melalui rekening nasabah. Ketentuan tersebut bertentangan dengan sifat e-money yang bukan merupakan simpanan atau tabungan dan e-money juga tidak sama dengan kartu kredit atau kartu debit. Ketentuan atau syarat baru tersebut tidak sesuai dengan harapan konsumen. Saldo pada e-money memiliki sifat dan dapat digunakan seperti uang tunai pada umumnya. Ketentuan atau syarat baru tersebut bertentangan dengan hak-hak konsumen yang harus dijamin agar ganti rugi dapat dikembalikan sesuai nilai atau harga yang dibayar hal tersebut diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bank penerbit selaku pelaku usaha memberikan janji dalam syarat-syarat yang dicantumkan pada *staterpack* kartu e-money bahwa segala perubahan syarat-syarat baru akan diberitahukan sebelumnya dalam bentuk dan media apapun kepada pemegang uang elektronik tidak dipenuhi. Hal tersebut merupakan pelanggaran kewajiban pelaku usaha yang seharusnya memberikan informasi mengenai kondisi produk yang dijual atau ditawarkan sehingga sesuai jaminan dan harapan konsumen.

Ketentuan atau syarat tentang waktu

pengembalian klaim ganti rugi selama 14 hari, tidak pernah diinformasikan dari awal perjanjian kepada pemegang e-money. Waktu 14 hari dalam proses pengembalian ganti rugi tidak sesuai dengan ketentuan tentang waktu pengembalian ganti rugi yang diatur dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu tenggang waktu pengembalian ganti rugi selama 7 hari. Hal ini telah mengabaikan hak-hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur sebagai kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat baru pada saat melakukan klaim ganti rugi yang ditetapkan sepihak oleh bank penerbit jelas bertentangan dengan perlindungan konsumen karena dapat merugikan hak-hak konsumen.

Ketentuan-ketentuan baru yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha juga bertentangan dengan tujuan perlindungan konsumen yaitu untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Konsumen berhak mengetahui dan menyetujui segala perjanjian yang timbul dengan pelaku usaha agar kedudukan konsumen tidak selalu dalam posisi yang lemah.

Dalam menjalankan usaha bersama antara pelaku usaha dan konsumen harus

diselenggarakan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen. Ketentuan-ketentuan baru pada saat mengajukan klaim ganti rugi yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha melanggar asas-asas perlindungan konsumen. Asas-asas yang dilanggar adalah asas keadilan, asas keseimbangan dan kepastian hukum.

Asas Keadilan dimaksudkan agar partisipasi rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil namun dengan adanya nya perjanjian baru yang dibuat secara sepihak maka pelaku usaha telah berbuat tidak adil karena dasarnya perjanjian harus dibuat secara bersama dan tidak boleh merugikan salah satu pihak.

Asas Keseimbangan dimaksudkan untuk membaikkan keseimbangan kepentingan konsumen, pada usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual. Syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha bertentangan dengan asas keseimbangan karena dalam aturan baru ini pelaku usaha lebih mementingkan kewajiban konsumen daripada hak-haknya. Seharusnya antara hak-hak dan kewajiban dibuat secara seimbang di dalam suatu perjanjian.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha melanggar asas kepastian hukum, pelaku usaha telah melanggar larangan

pencantuman klausul baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetapi konsumen tetap harus tunduk pada syarat tersebut bila ingin mendapat ganti rugi. Hal tersebut tidak memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen karena posisi konsumen yang lemah.

Dengan adanya syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha merugikan konsumen karena hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dicerai. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen berhak memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen maka syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha tidak dapat mengikat konsumen. Tidak mengikat sehingga harus dianggap oleh para pihak perjanjian itu tidak pernah ada karena Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan klausul-klausul yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakibatkan batal demi hukum.

Dengan ketentuan tersebut maka ganti rugi akibat rusaknya chip pada kartu e-money harus diberikan secara tunai dan

segera bukan melalui rekening nasabah bank penerbit karena telah disampaikan sebelumnya e-money bukan merupakan simpanan atau tabungan. Pilihan ganti rugi lain yaitu pemberian ganti rugi dengan cara mengganti dengan kartu e-money yang baru dengan sisa saldo yang terdapat pada kartu e-money yang rusak atau diajukan klaim.

Walaupun demikian karena kedudukan konsumen yang lemah dibandingkan pelaku usaha dan kurangnya informasi yang benar, jelas dan jujur dari bank penerbit tentang kondisi produk konsumen selalu tunduk dan bersedia menjalankan segala syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan Peraturan-peraturan yang tegas yang dapat menjamin kepastian hukum bagi perlindungan konsumen.

2. Ketentuan Tentang Standar Kualitas Chip Pada Kartu e-money Untuk Menjamin Kualitas Produk Agar Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tidak Dirugikan

Kewajiban pelaku usaha didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menjamin kualitas produk yang dijual atau ditwarkannya sesuai dengan fungsi dan tujuan kegunaannya agar tidak merugikan konsumen dalam pemanfaatan barang dan/jasa yang dibelinya. Jika di dalam praktik tidak ada peraturan yang dapat dirujuk khususnya tentang standar kualitas chip pada kartu e-money maka yang terjadi seperti pada faktanya kualitas chip menjadi tidak terukur.

Dengan hal-hak tersebut jelas dapat merugikan konsumen, karena konsumen tidak mempunyai peraturan yang cukup tentang apa dan bagaimana kualitas chip pada kartu e-money yang semestinya. Menanggapi tentang kerusakan chip pada kartu e-money Bapak Ari Lajiji selaku ketua pengawasan bank di Bank Indonesia berpendapat bahwa kerusakan chip bukan semata-mata karena buruknya kualitas chip melainkan kesalahan perlakuan kartu e-money oleh pemegang uang elektronik. Dikatakan bahwa rusaknya chip dapat dikarenakan konsumen tidak hati-hati dalam menyimpan uang elektronik, seharusnya chip tidak boleh didekatkan dengan benda-benda yang mengandung magnet, digesek-gesekan pada benda-benda lain dan tidak boleh didekatkan dengan benda elektronik. Apabila hal ini benar, seharusnya pihak penerbit pada saat menawarkan kartu e-money menyertakan informasi yang lengkap, jelas benar dan jujur tentang cara penggunaan dan penyimpanan kartu e-money yang benar. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai produk yang dijual atau ditawarkannya hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 7 (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Apabila kewajiban tentang pemberian informasi yang terdapat pada Pasal 7 (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dilakukan dengan baik kepada konsumen, maka bisa jadi konsumen memperlakukan produk dengan salah dan menyebabkan kerugian seperti yang terjadi dalam praktik e-money yang rusak tidak dapat digunakan untuk

melakukan transaksi sebagaimana fungsi dan tujuan penggunaannya. Produk yang tidak sesuai dengan harapan penggunaannya disebut sebagai produk cacat.

Produk disebut cacat apabila produk tersebut tidak aman dalam penggunaannya, tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu sebagaimana yang diharapkan orang dengan mempertimbangkan berbagai keadaan, terutama tentang:

1. Penampilan produk
2. Kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk
3. Saat produk tersebut diedarkan.

Tim kerja penyusun naskah akademis Badan Pembinaan Nasional Departemen Kehakiman Republik Indonesia merumuskan pengertian produk cacat yaitu:

“Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pemnuatannya, baik karena kesengajaan, atau kealpaan dalam proses produksinya atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya diharapkan orang”.

Konsumen seringkali kurang mengetahui dengan jelas informasi mengenai produk yang dibelinya. Kenyataan seperti ini seringkali disebabkan karena ketidak terbukaannya pelaku usaha mengenai keadaan produk yang ditawarkan. Dari fakta tersebut sebenarnya sangat tidak adil apabila konsumen yang dipersalahkan dan kehilangan hak untuk menuntut

pertanggungjawaban pelaku usaha.

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dikarenakan pelaku usaha lebih mengetahui sifat dan keadaan barangnya, mulai dari proses produksi hingga pemasokannya ke pasaran.

Atas kerugian konsumen karena produk cacat maka pelaku usaha dalam hal ini bank perbit harus bertanggung jawab sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari prinsip ini kemudian berkembang bahwa ganti rugi dalam hal produk yang cacat dan tidak sesuai dengan standar mutu dari pelaku usaha ditempuh melalui prinsip ganti rugi tanpa mendasarkan pada adanya kesalahan (*liability without fault*), artinya konsumen yang dirugikan akibat menggunakan jasa atau mengkonsumsi produk cacat dari pelaku usaha berhak meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha tanpa terlebih dahulu membuktikan ada atau tidaknya suatu kesalahan kepada pelaku usaha. Hal tersebut didasarkan pada prinsip *strict liability* yang menyatakan bahwa pelaku usaha seketika itu juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Hal tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dengan prinsip tersebut konsumen pemegang uang elektronik tidak dibebani

untuk membuktikan bahwa kerugian yang diderita akibat tidak dapat melakukan transaksi menggunakan e-money benar-benar karena disebabkan oleh kesalahan bank penerbit. Sehingga ganti rugi semestinya dapat diberikan cepat dan segera sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditentukan kemudiannya saat mengajukan klaim ganti rugi telah melanggar perlindungan hak-hak konsumen terutama hak kenyamanan, hak untuk didengar dan melanggar ketentuan-ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Product liability memiliki inti yaitu *tortious liability* (tanggung jawab atas dasar perbuatan melawan hukum). Hal ini menyebabkan keempat unsur dalam *tortious liability* yaitu: unsur kesalahan, unsur kerugian dan unsur hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul tetap harus ada. Hanya saja beban pembuktian unsur kesalahan tersebut tidak lagi berada di tangan konsumen, melainkan merupakan beban pihak pelaku usaha tersebut tidak bersalah. Hal ini diatur di dalam Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab atas suatu barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*). Tanggung jawab produk diartikan sebagai tanggung jawab produsen untuk produk yang dibawanya kedalam peredaran yang menimbulkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.

Di dalam kasus kerugian yang diderita pemegang e-money dapat dikategorikan sebagai cacat produk *manufacturing defect*

karena tidak adanya ketentuan hukum tentang standar kualitas chip pada e-money maka e-money yang beredar di masyarakat merupakan kartu e-money yang cacat. Selain termasuk kedalam produk cacat *manufacturing defect* dapat dikategorikan kedalam produk cacat *intrinsic defect* atau cacat peringatan atau intruksi. Sebagai mana telah dismapaikan oleh Bapak Ari Lajiji selaku Ketua Tim Pengawasan Bank yang berpendapat masalah kerusakan chip pada e-money bukan semata-mata karena standar atau spesifikasi chip yang buruk tetapi juga karna tidak adanya informasi dari bank penerbit tentang penggunaan dan penyimpanan kartu e-money. Seharusnya penerbit memberikan petunjuk atau informasi tentang penyimpanan e-money yang benar.

Dengan banyaknya permasalahan gagal transaksi akibat e-money yang rusak diharapkan di indonesia memiliki standarisasi jaminan kualitas chip e-money sehingga hak-hak konsumen untuk mendapatkan barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan oleh penerbit dapat terpenuhi. Selain itu penerbit harus beritikad baik dalam pembuatan produknya seta memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai kondisi dan cara penggunaan produk dengan benar sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Produsen dalam memproduksi barang dan jasa bukan hanya semata-mata mencari keuntungan yang besar, namun harus memperhatikan kepentingan dan kerugian serta keinginan konsumen. Selain itu harus diimbangi dengan tanggung

jawab sosial dan tanpa hal tersebut akan timbul kecenderungan dari para pengusaha untuk menghalalkan segala cara demi memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin dan dapat mengakibatkan terabaikannya hak-hak konsumen.

Ketentuan - ketentuan diatas diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pemegang uang elektronik akibat dari memanfaatkan jasa yang dipasarkan pelaku usaha. Mengingat bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus diperjuangkan sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen tersebut merupakan wujud nyata dari kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan transaksi yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dipasarkan pelaku usaha.

C. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh bank penerbit pada saat mengajukan klaim ganti rugi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang perlindungan Konsumen sehingga tidak dapat mengikat konsumen pemegang uang elektronik namun pada kenyataannya karena kedudukan konsumen yang lemah dan kurangnya informasi dari penerbit maka konsumen selalu

tunduk pada ketentuan atau syarat-syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh penerbit.

- b. Di Indonesia belum ada peraturan yang mengatur tentang standar kualitas chip yang digunakan pada e-money. Peraturan standar kualitas chip pada e-money diharapkan dapat menjamin hak-hak konsumen saat memanfaatkan alat pembayaran non tunai pada transaksi bersifat ritel yang aman, nyaman dan selamat sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Rekomendasi

- a. Sebaiknya pemegang e-money harus lebih kritis dalam penggunaan e-money yang merupakan produk baru dalam sistem pembayaran. Sebelum terjadi perjanjian konsumen harus mengetahui informasi secara jelas, benar dan jujur tentang produk e-money tersebut sehingga konsumen telah mengetahui keadaan produk yang akan digunakannya. Selain itu konsumen harus mengetahui akan pentingnya perlindungan konsumen agar dapat memperjuangkan hak-haknya sehingga kedudukan konsumen tidak selalu dalam posisi yang lemah dan dapat sejajar dengan pelaku usaha.
- b. Penerbit sebagai pelaku usaha diharapkan memiliki itikad baik dalam memproduksi barang dan/

jasa. Pelaku usaha harus mementingkan hak-hak konsumen dalam memproduksi barang dan/ jasa bukan hanya berdasarkan prinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Selain itu Penerbit harus memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai keadaan e-money kepada konsumen karena penerbit lebih mengetahui keadaan produk yang produksinya. Dengan pemberian informasi yang jelas diharapkan konsumen tidak mengalami kerugian saat memanfaatkan produk yang ditawarkannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fuadi Munir, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya, 2005.
- Hernoko Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Imaniyati, Neni Sri, 2010, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Refika Aditama.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Mulyani, Sri, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, Jakarta: Pusat Pendidikan Kebanksentralan, 2003.

- Renie, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bisnis Perumahan*, UGM, Yogyakarta, 2003.
- S. Djoni dan Rachami, 2010, *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika Jakarta.
- Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.
- Siahaan N.H.T, 2005, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Samitra Media Utama.
- Sidabalok Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soejono dan Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1984.
- , *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 1987.
- Sudaryatmo. *Masalah Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.
- Sutedi, Adrian, 2006, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Syahrani, Riduan, 1989, *Seluk-beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: alumni.
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Undang-Undang Dasar 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik
- Sumber Lain:**
- Bambang Koens, *Kerusakan Flazz BCA Tidak Dapat Diganti*, <http://suarapembaca.detik.com>.
- Bank for International Settlement, *Implication for Central Banks of the Development of Electronic Money*, Basle, October 1996.
- Bambang Pramono, Dkk, *Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap*

*Perekonomian Dan Kebijakan
Moneter*, <http://www.bi.go.id>.

Rekening, [http://us.suarapembaca.
detik.com](http://us.suarapembaca.detik.com)

BI, *Paper Kajian Mengenai E-Money*,
<http://www.bi.go.id>.

BI, *Sistem Pembayaran-Bank Sentral
Indonesia*, <http://www.bi.go.id>.

Dendy Asmara, *Perlindungan Hukum*,
<http://elibrary.mb.ipb.ac.id>.

Direktorat Akunting dan Sistem
Pembayaran dan Direktorat
Peredaran Uang, *Bank Indonesia
Terus Berupaya Meningkatkan
Efisiensi Dalam Pelaksanaan Sistem
Pembayaran*, <http://www.bi.go.id>.

Direktorat Akunting dan Sistem
Pembayaran dan Direktorat
Penedaran Uang, *Laporan Sistem
dan Peredaran Uang 2009*,
<http://www.bi.go.id>.

Nn, *Jenis-jenis Kartu PVC*,
<http://printerkartu.com>.

Setiawati, Dewi, *Mendorong Transaksi
Nontunai dengan E-Money*, Infobank,
Jakarta : September 2011.

Siti Hidayati DKK, *Kajian Oprasional E-
money*, <http://www.bi.go.id>

***Staf pada Kementerian Keuangan RI,
Urgensi Regulasi Bisnis e-money***,
<http://www.investor.co.id>.

Stevanus Agung Wijaya, *Lebih Dua Minggu
Dana Flazz BCA Rusak Belum Masuk*