

Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku Ditinjau Dari DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI NO. 20/6/PBI/2018 DAN UU NO. 8 TAHUN 1999

Latifah Nur Janah

Program Studi Magister Hukum Ekonomi Syariah, Program Pascasarjana Universitas Raden Mas Said Surakarta
Email korespondensi: penulis latifahnurjanah29@gmail.com

Abstract

Consumers are weak parties in agreements and transaction, so they are vulnerable to becoming victims. Therefore, the Government and related institutions are trying to provide protection through Law No. 8 Tahun 1999 concerning Consumer Protection, Bank Indonesia through PBI No. 20/6/PBI/2018 concerning Elektronik Money, and the Indonesian Ulema Council through DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 concerning Sharia Electronic Money. The purpose of this study is to see how consumer protection for elektronik money users from standard clauses that have been set in term of DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI No. 20/6/PBI/2018 dan UU No. 8 Tahun 1999. This research uses qualitative research methods, has the type of normative legal research and literature study by conducting and assessment of the laws and regulations, related books. This article finds that the three exiting regulations have not been able to maximize the form of consumer protection for e-money users from standard clauses which seem to describe the transfer of responsibility to consumers, and the lack of prioritizing consumers protection.

Keyword : Consumer Protection for Elektronik Money Users, Standart Clause, DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI NO. 20/6/PBI/2018, UU NO. 8 Tahun 1999.

Saran sitasi: Janah, L. N. (2022). Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku Ditinjau Dari DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI NO. 20/6/PBI/2018 DAN UU NO. 8 TAHUN 1999. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(01), 260-273. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i1.3963>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i1.3963>

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu pelaksanaan yang bersangkutan bagi kepentingan khalayak umum, sudah pasti diatur dalam sebuah peraturan, tak terkecuali tentang transaksi tol nontunai dijalan tol yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerja Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/2017 yang mengatur mengenai penyelenggaraan *e-money* yang berbentuk *e-toll card* sebagai alat transaksi tol nontunai dijalan tol. Peraturan tersebut menjelaskan juga mengenai sistem yang terdapat pada bagian depan yang merupakan sistem peralatan untuk bertransaksi tol nontunai yang bersinggungan secara aktif bagi pengguna *e-toll*, yang terdiri dari sistem control, reader, antenna dan alat isi ulang saldo. Peraturan Menteri Pekerja Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/2017 juga menjelaskan jika penyediaan, dan pemeliharaan

peralatan peralatan transaksi Nontunai merupakan bentuk investasi. Pemberlakuan ini dimulai pada tanggal 31 Oktober 2017, dimana diseluruh ruas jalan tol tidak menerima transaksi tunai. Pelaksanaan penerimaan dan pembayaran dengan menggunakan *e-toll card* memakai sistem yang bernama RFID (*Radio Frequency Identification*). Ada dua jenis *e-money* yakni *closed loop* serta *open loop* yang merupakan uang elektronik dalam aturan PBI atau Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 dalam pasal 3. Transaksi hanya dengan penyedia barang maupun jasa atau produsen dari *e-money* tersebut menggunakan sistem *close loop*. Lalu untuk sistem pembayaran dengan penyedia jasa yang diluar produsen *e-money* menggunakan sistem *open loop*. Pada sistem pembayaran *open loop* ini *e-toll card* diklasifikasikan.

Dalam pengaplikasian *e-toll card*, pengguna tidak dimintai untuk memasukkan PIN (*Personal*

Identification Number) dan tidak berkaitan dengan rekening bank pengguna, karena berdasarkan *stored value*. Dimana sejumlah uang yang telah disetorkan tersebut secara otomatis akan terekam dalam *e-toll card* pemilik. Dengan tanpa adanya pengaman berupa PIN membuat *e-toll card* dapat digunakan oleh orang lain, selama saldo tersedia. Tentu saja hal demikian jelas menyebabkan kerugian bagi konsumen/pengguna *e-toll* apabila *e-toll card* miliknya hilang sehingga tak dapat untuk dilacak dan diblokir. Dan salah satu kerugian lainnya ialah apabila *e-toll card* rusak, maka kartu tersebut tak dapat dibaca oleh mesin, yang menyebabkan uang konsemen tertahan dalam kartu tersebut dan tak dapat digunakan untuk bertransaksi.

E-toll card yang merupakan bentuk dari *e-money* yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri selaku penerbit. Dalam pelaksanaannya setiap pengguna *e-money* terikat peraturan yang dibuat oleh Bank Mandiri yang disebut dengan klausula baku. Klausula baku ini berisikan perjanjian diantara kedua belah pihak, yang dimana pengguna *e-money* harus tunduk dan patuh dengan segala bentuk aturan tersebut selama masa penggunaannya, baik jika terjadi dalam hal *redeem*, *top up*, kehilangan kartu, kerusakan kartu, pembayaran dan lain-lain.

Sebagaimana fatwa yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia NO. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah, dimana dijelaskan jika uang yang tersimpan dalam uang elektronik yang ada di penerbit tidak boleh hilang, apabila terjadi keadaan pengguna kehilangan kartu transaksinya, dan media kartu yang digunakan sudah terregister. Apabila kita lihat seharusnya *e-toll* yang merupakan salah satu bentuk dari *e-money* adalah uang dalam bentuk digital, yang merupakan manifestasi dari uang itu sendiri yang dapat dikatakan sebagai harta kekayaan bagi pemiliknya, yang tersimpan pada sebuah kartu pada suatu bentuk layanan jasa, dimana seharusnya pemilik layanan jasa tersebut dapat menerapkan prinsip penjagaan yang dalam Islam disebut dengan *hifdzul maal*.

Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik menyebutkan jika menerapkan prinsip perlindungan konsumen, dan biaya pembelian media uang elektronik untuk penggunaan pertama kali atau penggantian media uang elektronik yang rusak dan hilang. Jadi disini memang tidak memberikan penjelasan secara khusus tentang bagaimana tindakan

perlindungan konsumen terhadap penjagaan harta milik konsumen jika, *e-toll card* mengalami kerusakan atau dalam hal kehilangan kartu, apakah pihak penerbit juga akan memberikan ganti rugi dengan cara mengganti sejumlah nilai uang yang terdapat dalam kartu, atau dengan penggantian media penyimpanan saja.

Jika mengacu pada prinsip perlindungan konsumen pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menjelaskan jika konsumen berhak atas nilai tukar dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang telah dijanjikan, serta para pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan pada konsumen. Berangkat dari ketiga peraturan tersebutlah peneliti akan mengkaji terhadap perlindungan konsumen pengguna *e-toll card* yang merupakan *basic* dari *e-money* itu sendiri.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan yuridis komparatif, yaitu dengan membandingkan peraturan DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI NO. 20/6/PBI/2018, UU NO. 8 Tahun 1999 dalam pemberian perlindungan konsumen yang terdapat pada teori yang digunakan, yang dapat diterapkan pada fokus permasalahan. Penelitian yang digunakan adalah deskriptis analisis yaitu menganalisis data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan pemberian perlindungan konsumen. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, yaitu dengan mengkaji dan menganalisis buku dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, dan menggunakan teknik triangulasi dalam pemeriksaan keabsahan datanya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Klausula Baku Dalam Perjanjian

Dalam era globalisasi ini pembakuan syarat-syarat perjanjian merupakan mode yang tidak dapat dihindari. Perjanjian atau klausula baku adalah satu wujud dari kebebasan individu pengusaha menyatakan kehendak dalam menjalankan perusahaannya. Perjanjian klausula baku disebut juga dengan perjanjian atau klausula standar. Kata baku atau standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan.

Perilisan suatu produk tidak terlepas dari adanya perjanjian baku (*standart contract*) yang dicantumkan oleh pelaku usaha atau produsen. Perjanjian baku atau

standar (*standarized contract*) adalah suatu perjanjian dengan isi dan susunannya yang sudah baku. Perjanjian baku sering kali digunakan oleh perusahaan dengan tujuan agar perjanjian dapat dilakukan secara cepat dan praktis. Perjanjian baku sering kali disebut dengan klausula baku. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian klausula baku dengan : “*setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan oleh suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen*”. Menurut aturan tersebut maka, dapat diketahui bahwa didalam klausula baku yang dibuat terdapat unsur keharusan yang dilakukan oleh salah satu pihak, dalam rangka pemenuhan atas peraturan tersebut. Menunjuk pada landasan dasar dilakukan suatu kontak perjanjian, dalam hal ini cenderung bersiat bisnis. Adapun karakteristik klausula baku sebagai berikut:

- a. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen

Dengan kata lain perjanjian baku/klausula baku menguntungkan pengusaha. Dimana syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pengusaha atau organisasi pengusaha. Karena syarat-syarat itu dibuat oleh pengusaha maka, sifatnya cenderung lebih menuntungkan pengusaha dari pada konsumen, sehingga menggambarkan jika tanggung jawab menjadi beban konsumen.

- b. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian

Dalam menentukan format isi perjanjian ditentukan oleh pengusaha meliputi model, rumusan, dan ukuran, format ini dibakukan sehingga tidak dapat diganti, diubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Rumusan syarat-syarat perjanjian dapat dibuat secara rinci dengan menggunakan nomor atau pasal-pasal atau secara singkat berupa klausula-klausula tertentu yang dimana konsumen membutuhkan waktu yang tidak singkat untuk memahaminya.

- c. Perjanjian dalam bentuk tertulis dan masal

Yang dimaksud perjanjian disini adalah naskah perjanjian keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta dibawah tangan. Karena

dibuat secara tertulis maka, perjanjian yang memuat syarat-syarat baku itu menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang teratur dan rapi.

- d. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan.

Jika konsumen menggunakan suatu produk, itu berarti konsumen bersedia untuk menerima perjanjian yang telah dibuat oleh pengusaha atau penyedia suatu produk/layanan jasa, dan bersedia untuk memikul beban tanggung jawab walaupun mungkin ia tidak bersalah.

3.2. Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik

Perlindungan dapat diartikan dengan pemberian perlindungan terhadap konsumen dengan menjamin terciptanya kepastian hukum dengan berbagai upaya. Kata kepastian hukum erat kaitannya dengan perlindungan hukum, maka perlindungan hukum adalah upaya hukum untuk menghindarkan konsumen dari kerugian oleh sebab pemakaian hasil produksi baik jasa maupun barang dalam upaya pemberian perlindungan. Konsumen ditafsirkan sepertihalnya lawan kata produsen, yaitu pengguna barang-barang hasil dari produksi suatu industri, baik itu bahan makanan, dan lain sebagainya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pengguna berarti orang yang menggunakan, memakai. Uang elektronik dapat diartikan sebagai suatu sistem pembayaran yang bekerja secara elektronik yang dipakai dalam bertransaksi secara *online*, yaitu komponen digital yang digunakan seperti uang. Sehingga dapat diartikan bahwa pengguna *e-money (e-toll)* adalah orang yang memakai sistem pembayaran secara elektronik yang dapat digunakan sebagaimana uang.

Dari uraian diatas perlindungan konsumen pengguna uang elektronik dapat diartikan sebagai segala bentuk upaya untuk mencegah adanya kerugian pada diri seorang pengguna uang elektronik dalam bertransaksi online dari segala aspek dengan pemberian perlindungan hukum. Pemberian perlindungan konsumen bertujuan untuk sebagai berikut:

- a. Mengedepankan unsur kebutuhan untuk mendapatkan informasi secara mudah dan mengandung unsur hukum yang pasti.
- b. Mengedepankan keperluan pengguna secara khusus serta keperluan para produsen secara umum.
- c. Memaksimalkan nilai mutu atas jasa produksi.

- d. Segala bentuk praktik usaha yang buruk, pengguna diberikan perlindungan.
- e. Mengkolaborasikan pelaksanaan prosedur perlindungan pengguna dengan perlindungan lain.
- f. Kesadaran yang meningkat, kamahiran serta perlindungan diri yang dilakukan konsumen
- g. Pemberdayaan konsumen mengenai pemilihan, penuntutan hak, maupun penentuan yang meningkat.
- h. Urgensi perlindungan pengguna sampai dengan sikap kejujuran serta pertanggungjawaban pelaku usaha yang disadari makin meningkat.

Selain memiliki kelebihan bentuk sistem yang dibuat manusia tidak dapat dikatakan sempurna, oleh karena itu ada kekurangan yang menyertainya. Berikut kekurangan dan kelebihan yang ada ada uang elektronik (*e-money*) :

- a. Kelebihan Uang Elektronik
 - 1) Dalam transaksi dengan nilai kecil, dikatakan lebih nyaman dan praktis dari pada uang tunai.
 - 2) Transaksi menghabiskan waktu yang tidak terlalu lama.
 - 3) Saldo uang elektronik dapat diisi ulang dengan sarana yang disediakan.
 - 4) Ketika menggunakan uang elektronik (*e-money*) tidak menggunakan lagi kembalian dalam bentuk barang seperti permen yang digunakan pedagang ketika uang kembaliannya kurang.
- b. Kekurangan Uang Elektronik
 - 1) Dapat digunakan oleh orang lain ketika media uang elektronik hilang.
 - 2) Harus diganti dengan media uang yang baru jika terjadi kerusakan, tetapi sejumlah uang tidak dapat dipindahkan pada media yang baru.
 - 3) Tidak dapat menggantikan uang *cash* 100%.

3.3. Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Dalam DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah

Islam melihat perlindungan konsumen bukan sekedar menjadi keperdataan, namun juga menyangkut keperluan publik serta hubungan manusia dengan penciptanya, oleh karena itu perlindungan pengguna adalah hal yang wajib serta juga menjadi kewajiban negara dalam mengaturnya. Majelis Ulama Indonesia (MUI) adalah mitra

pemerintah dalam pelaksana program pengembangan dan pembangunan kehidupan islami, melalui fatwanya dalam DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017 mengenai *e-money* syariah melakukan upaya pemberian perlindungan konsumen. Majelis Ulama Indonesia memberikan definisi uang elektronik (*e-money*) sebagai berikut :

Alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar jumlah nominal uang yang disetorkan terlebih dahulu kepada penerbit yang bukan merupakan simpanan, yang disimpan secara elektronik pada media yang terregister guna sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik.

Yang membedakan uang elektronik syariah dan uang elektronik konvensional adalah sebagai berikut :

- a. Akad
 - Dijelaskan dalam segi akad yang dapat digunakan antara penerbit dan pengguna adalah akad *wadi'ah* dan akad *qard*. Akad *wadi'ah* dengan ketentuan bahwa harta berupa titipan dari pemilik harta (dalam hal ini adalah harta pengguna *e-money*) kepada penyedia jasa (penerbit). Harta tersebut dapat diambil kembali kapan saja sesuai dengan kesepakatan. Akad *qard*, pada akad ini penerbit dapat menggunakan dana (untuk investasi) sehingga nominal uang elektronik bersifat hutang. Akan tetapi dana dapat diambil sewaktu-waktu oleh peegang kartu sesuai dengan kesepakatan.
- b. Praktik
 - Dalam praktiknya harus terhindar dari prinsip yang dilarang secara syariah, seperti riba (tambahan), *gharar* (ketidak pastian akad dan penyerahannya), *tadlis* (untung-untungan), *risywah* (pemberian yang dimaksudkan untuk mengambil yang bukan haknya) dan *israf* (berfoya-foya).

Menurut *Syatibi* dalam Firmansyah dan Ihsan, "syariat itu bertujuan untuk mewujudkan kebaikan untuk manusia didunia dan di akhirat". Ungkapnya lagi, hukum disyariatkan guna kemaslahatan umat. Jika pendapat *al-Syatibi* dipahami lebih dalam maka, dapat diartikan jika kebaikan untuk umat merupakan kandungan *maqashid syariah*, yang salah satunya adalah penjagaan harta (*mifdzul mal*). Pendapat *Syatibi* ini sejalan dengan apa yang ditetapkan Majelis Ulama Indonesia dalam fatwanya yang menerangkan jika, uang elektronik syariah adalah uang elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Menurut Ahmad al-Mursi Husain Jauhar dalam Firmansyah dan Ihsan Dacholfany, dalam melakukan penjagaan harta, tiga syarat penting yang bisa dilakukan yakni:

- a. Harta yang halal atau dikumpulkan melalui jalan yang benar. Hal ini dengan artian tidak menipu, mencuri, dan terhindar dari pembuang-buangan harta. Hal ini serupa yang difatwakan Majelis Ulama Indonesia jika harus terhindar dari kemaksiatan harta dan melarang *israf*.
- b. Terjaminnya keamanan *e-money*. Hal ini dikarenakan terdapat 2 jenis kartu; *registered* yang dilengkapi PIN dan *unregistered* yang tanpa ada pengaman atau PIN. Sebagaimana fatwa Majelis Ulama Indonesia, salah satu bentuk pemberian perlindungan konsumen adalah jika dana yang terdapat dalam media elektronik tersimpan dalam media yang ter-*registered*, sebagaimana yang terdapat dalam ketentuan Umum angka 1 (satu) huruf b. Hal ini sangat memungkinkan keamanan lebih terjamin, dan jika terjadi hak karta sebagai media penyimpanan uang hilang maka, uang yang tersimpan pada penerbit tidak akan ikut hilang. Hal ini sebagaimana yang telah Majelis Ulama Indonesia tetapkan pada Ketentuan Khusus angka 2 (dua).
- c. Uang elektronik harus terjamin halal.
 - 1) Terhindar dari riba. Baik riba *fadl* (tambahan dari suatu pertukaran). *Riba fadl* dengan biaya admin jelas beda. Majelis Ulama Indonesia memfatwakan jika biaya admin berfungsi untuk kelancaran fasilitas. Terhindar dari riba *al-nasiah* (semisal kalau terjadi redeem, penerbit harus mengembalikan tepat waktu ke konsumen, krna berlaku akad *qard* dan *wadi'ah*).
 - 2) Terhindar dari *maysir* (terhindar dari spekulasi dan untung-untungan dalam pengelolaan dana *float*).
 - 3) Uang elektronik digunakan sebagaimana konsep uang dalam Islam, yaitu untuk bertransaksi sebagai standarisasi nilai suatu barang, bukan untuk menyimpan harta.
 - 4) Tidak menimbulkan pengeluaran berlebih. Oleh sebab itu adanya batasan uang yang tersimpan, *unregistered* Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah) dan *registered* sebesar Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

3.4. Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Dalam PBI No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

Bank Indonesia yang juga selaku pengawas dari kegiatan bank-bank yang ada, yang salah satunya dalam peyelenggara dari *e-money* melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik memberikan definisi uang elektronik sebagai alat pembayaran yang diterbitkan atas nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, yang tersimpan dalam media *server* atau *chip*, dan bukan merupakan simpanan dan digunakan untuk pembayaran yang bukan merupakan penerbit dengan mengurangi sejumlah nominal yang tersimpan. Pengguna dalam PBI No. 20/6/PBI/2018 diartikan sebagai pihak yang menggunakan uang elektronik. Akan tetapi PBI No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik tidak memberikan pengertian perlindungan konsumen dalam pasalnya.

Uang elektronik (*e-money*) diklasifikasikan menjadi dua yaitu, *single purpose* dan *multi purpose*. Berdasarkan data pencatatan Data Identitas Pemegang dibedakan menjadi *registered* dan *unregistered*. Dalam hal ini *e-toll card* tergolong dalam *single purpose* dan *unregistered*. *Single purpose* yakni hanya untuk satu jenis transaksi saja, contoh pembayaran toll sjaa atau khusus pada transportasi umum, dan tergolong dalam *unregistered* yakni media yang tidak tercatat pada penerbit, tidak memiliki pengaman berupa PIN dan batas maksimal pengisian sebesar Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah). Tujuan dari pemberian batasan maksimum ini guna untuk menekan daya tarik (incentive) pemalsuan *e-money* dan pencucian uang (money laundry).

Salah satu bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh PBI No. 20/6/PBI/2018 adalah dengan terjaganya keamanan, yang terbagi menjadi berikut ini :

a. Keamanan sistem informasi.

Dilakukan dengan peningkatan teknologi melalui sistem informasi berbasis *self assessment* dengan kurun waktu 1 (satu) tahun sekali, serta melakukan pengelolaan sistem informasi menggunakan *security auditor* independen minimal 3 (tiga) tahun sekali secara berkala. Dalam pelaksanaannya secara berkala yang minimal dengan memeriksa kemandirian operasional, keamanan sistem, aplikasi dan jaringan, kemandirian dan integritas data atau informasi, keamanan fisik dan lingkungan, yang termasuk control pada akses

sistem serta data, manajemen implementasi sistem serta perubahan sistem, serta prosedur tertulis yang terkait dengan keamanan teknologi. Dalam hal keamanan informasi ini, sangat terbantu dengan adanya penggunaan PIN yang diterapkan, karena tanpa memasukkan PIN maka data dari pemilik tidak akan ditampilkan.

b. Keamanan harta

Penggantian kerugian financial harus memiliki mekanisme yang pasti. Kejelasan penggantian kerugian ini jelas sangat membantu para pengguna *e-money* yang dalam hal ini *e-toll card*, yang apabila kartu mengalami kerusakan karena nomor id yang terhapus karena digunakan dalam jangka waktu yang cukup lama, melalui proses *tapping* pada *reader*.

c. Keamanan bertransaksi

keamanan bertransaksi ini erat kaitannya dengan manajemen resiko, tentang keamanan bertransaksi yang nilainya diatas Rp 2.000.000,00. Salah satu bentuk keamanan bertransaksi ini adalah dan terhindar dari pengurangan saldo yang tidak wajar. Bertransaksi tidak terbatas hanya saat pembayaran suatu jual beli, akan tetapi juga mempertimbangkan pemberian media pengisian (*top up*) secara luas dan aman.

3.5. Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Dalam UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menjadi payung hukum dibidang konsumen, dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen membawa angin segar guna menjamin hak-hak dan kepentingan konsumen, tak terkecuali bagi pengguna *e-toll card*, akan tetapi tidak bermaksud untuk menjatuhkan pihak produsen (layanan jasa). Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan definisi konsumen sebagai “*setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”. Bentuk perlindungan konsumen secara umum diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999, dengan mencantumkan hak-hak yang diperoleh oleh

konsumen, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 seperti ;

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan dalam penggunaan barang/jasa
- b. Hak untuk memilih barang sesuai dengan nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang dijanjikan
- c. Hak untuk mendapat informasi yang jelas tentang barang/jasa
- d. Hak untuk dilayani dan
- e. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- f. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan
- g. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen dalam penggunaan *e-toll card* tidak menutup kemungkinan akan mengalami kerugian-kerugian terkait dengan produk uang elektronik maka, penerbit berhak memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen dalam penggunaan *e-toll card* dikemudian hari bila terjadi. Untuk dapat memperoleh hak maka konsumen harus menjalankan kewajibannya, karena hak dan kewajiban keduanya saling berkaitan. Kewajiban konsumen tertuang dalam Pasal 5, yaitu :

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

Setiap pelaku usaha haruslah bertanggung jawab atas segala sesuatu yang menyangkut usahanya, hal ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha diatur dalam Pasal 19, yakni:

- a. Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran dan/atau jasa sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan
- b. Ganti kerugian yang dapat diberikan dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang

dan/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan

- c. Tenggang waktu pemberian ganti kerugian dilaksanakan dalam tujuh hari setelah tanggal transaksi
- d. Pemberian ganti kerugian tersebut tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
- e. Ketentuan sebagaimana diatur dalam ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Bentuk perlindungan konsumen yang lain adalah dengan memberikan kewajiban yang harus dilakukan oleh para produsen sebagaimana dalam Pasal 7 yang diantaranya:

- a. Usaha yang dimulai dengan niat baik.
- b. Informasi kondisi, jaminan jasa diberikan secara jelas tanpa menutupi hal apapun.
- c. Konsumen diperlakukan secara jujur, adil, dan benar.
- d. Kegiatan yang dilakukan disesuaikan dengan standar yang sudah diatur.

3.6. Pembahasan Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku Ditinjau Dari DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah, PBI NO. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik dan UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Bank Mandiri Tentang Uang Elektronik

Dibawah ini merupakan beberapa syarat dan ketentuan atau klausula baku dari *e-money* yang diterbitkan oleh Bank mandiri :

- a. Mandiri *e-money* milik bank dan atas permintaan bank kepada Pemegang Kartu, wajib segera mengembalikan mandiri *e-money* kepada bank tanpa syarat
- b. Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri, atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru
- c. Saldo yang terdapat dalam Mandiri *e-money* bukan merupakan simpanan dan tidak termasuk

dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

- d. Pemegang Kartu berhak menggunakan kartunya untuk bertransaksi sebatas saldo yang tersimpan didalam mandiri *e-money* dan akan menggunakan atau mencoba menggunakan mandiri *e-money* untuk transaksi melebihi saldo yang ada dalam mandiri *e-money*
- e. Batas maksimal transaksi isi ulang mandiri *e-money* yang dilakukan Pemegang Kartu adalah sebesar Rp 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) setiap bulan
- f. Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan mandiri *e-money*
- g. Pemegang kartu harus memenuhi prosedur instruksi panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu
- h. Pemegang kartu bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada Bank apabila terjadi penggandaan (*cloning*) dan penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang untuk bertransaksi dan/atau mengubah (fisik dan/atau isi/data) mandiri *e-money*. Penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang dapat berupa penggunaan untuk bertransaksi atau mengisi nominal pada pihak yang tidak ditunjuk secara tertulis oleh Bank.
- i. Dalam hal kehilangan kartu, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu dan Bank tidak mengembalikan saldo
- j. Apabila mandiri *e-money* rusak, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu namun Bank mengembalikan saldo
- k. Pencantuman nama dan/atau tanda-tanda apapun pada mandiri *e-money*, bukan merupakan petunjuk atau bukti keabsahan kepemilikan mandiri *e-money*
- l. Bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Teknis
 - Jika terjadi gangguan teknis pada jaringannya (*network*)
 - Jaringan (*network*) sedang dilakukan peningkatan, perubahan dan/atau pemeliharaan (*being upgraded, modified and/or mantained*)
 - 2) Non Teknis

- Jaringan (*network*) dan/atau mandiri e-money terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum dengan akibat terjadi kerusakan atau gangguan terhadap jaringan (*network*) dan/atau mandiri e-money, yang dilakukan namun tidak terbatas oleh *merchant*, mitra dan atau pemegang kartu

Perlindungan Konsumen Melalui UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku E-Money Mandiri

Berangkat dari klausula baku yang diberikan oleh Bank Mandiri selaku penerbit dari *e-toll card*, disini penulis melihat adanya beberapa hal yang memungkinkan terjadinya kerugian yang dapat dialami oleh pengguna *e-toll* selaku konsumen terkait klausula baku diatas, yang berkaitan dengan bentuk perlindungan konsumen, sebagai berikut:

a. Kondisi kartu hilang dan/atau rusak.

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku, sebagai berikut:

- 1) Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri, atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru.
- 2) Dalam hal kehilangan kartu, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu dan Bank tidak mengembalikan saldo
- 3) Apabila mandiri *e-money* rusak, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu namun Bank mengembalikan saldo

Dalam klausula baku diatas dapat diartikan adanya pembatasan atau pengalihan tanggungjawab sejak perjanjian ini disepakati. Jika kartu hilang dan digunakan orang lain, bank tidak akan ganti rugi. Jika kartu rusak, bank akan mengganti saldo dan tidak mengganti kartu yang baru, selama bukan kelalaian konsumen. Klausula baku diatas dapat dilihat dari 2 (dua) sisi yang berbeda, yaitu :

Pertama, bertentangan dengan Pasal 18 ayat 1 huruf a “*pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk perdagangan dilarang untuk mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan*

tanggungjawab pelaku usaha”. Sehingga Klausula baku bertentangan karena ada pembatasan dan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen. *Kedua*, klausula baku diatas boleh dicantumkan apabila cacat barang pada kemudian hari akibat dari kelalaian konsumen, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, asalkan tetap berpedoman pada asas kemanfaat dan tujuan perlindungan konsumen.

b. Ketundukan konsumen terdapat peraturan baru

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku sebagai berikut: “*pemegang kartu harus memenuhi prosedur instruksi panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu*”.

Hal ini menyebabkan konsumen tidak memiliki kebebasan karena terpaksa untuk tunduk dan patuh terhadap peraturan yang bahkan belum dibuat. Klausula ini diindikasikan bertentangan dengan Pasal 18 ayat 1 huruf g, dimana “*pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian yang isinya menyatakan tunduknya konsumen kepada aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubah lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya*”. Dengan demikian klausula baku tersebut kontradiktif dengan apa yang telah Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetapkan. Oleh sebab itu perlu adanya kajian kembali terkait klausula baku diatas, benarkah melanggar dengan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

c. Ketundukan konsumen dalam gangguan layanan

Peraturan ini terdapat klausula baku sebagai berikut: “*bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu, apabila terjadi gangguan baik teknik dan non teknis*”.

Akibat dari klausula baku yang demikian mengakibatkan konsumen tidak dapat untuk menggunakan *e-money*, baik untuk bertransaksi maupun sekedar untuk *top up* dana, karena pihak penyelenggara tidak memberitahukan kepada konsumen. Walau memang belum dibahas secara langsung oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui pasalnya, akan tetapi jelas hal yang demikian dapat mengganggu hak konsumen

atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen.

d. Ketundukan konsumen dalam hal penjaminan penyimpanan pengamanan dan penggunaan

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku sebagai berikut :

- 1) Saldo yang terdapat dalam Mandiri *e-money* bukan merupakan simpanan dan tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- 2) Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan mandiri *e-money*

Kedua klausula baku diatas, yang menyatakan jika saldo tidak dalam penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), dan pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan dan penggunaan, terkesan tidak sesuai dengan asas yang diusung dari bentuk perlindungan konsumen yaitu merasakan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Klausul baku diatas juga terkesan tidak memberikan hak konsumen terhadap pengguna layanannya yaitu berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sebagaimana Undang-Undang tetapkan dalam Pasal 4 angka 1.

Perlindungan Konsumen Melalui DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Terhadap Klausula Baku *E-Money* Mandiri

Berkaitan dengan klausula baku yang diberikan Bank Mandiri tentang uang elektronik, agaknya masih belum dapat memberikan perlindungan bagi pengguna layanan jasa yang diterbitkannya, dalam hal sebagai berikut:

a. Kondisi kartu hilang dan/atau rusak.

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku, sebagai berikut:

- 1) Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri, atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang

dan bank tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru.

- 2) Dalam hal kehilangan kartu, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu dan Bank tidak mengembalikan saldo.

- 3) Apabila mandiri *e-money* rusak, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu namun Bank mengembalikan saldo.

Dalam klausula baku diatas dapat diartikan adanya pembatasan atau pengalihan tanggungjawab kepada konsumen. Dalam hal kehilangan kartu bank tidak akan melakukan pemblokiran, mengganti fisik, dan tidak melakukan pemblokiran. Hal ini bertentangan dengan fatwa yang Majelis Ulama Indonesia keluarkan, dimana terangkan jika “*dalam hal kartu yang digunakan sebagai media uang elektronik hilang maka jumlah nominal uang yang ada di penerbit tidak boleh hilang*”, sebagaimana yang terdapat dalam Ketentuan Khusus no. 2. Pelarangan jumlah nominal uang ikut hilang jika media kartu hilang, berdasarkan pada tujuan syariah yang hendak dibawa oleh Majelis Ulama Indonesia melalui fatwanya yaitu *hifdzul mal*. Walaupun memang pada praktiknya *e-money* yang dikeluarkan oleh bank-bank syariah saat ini masih bersifat konvensional, karena tidak dapat melakukan pemblokiran yang disebabkan *e-money* yang beredar bersifat *unregistered*. Oleh sebab itu, Majelis Ulama Indonesia dalam fatwanya tentang uang elektronik syariah dalam upaya untuk melindungi hak konsumen maka, mensyaratkan agar *e-money* yang digunakan haruslah yang terregistrasi, agar jika kartu hilang dan rusak sejumlah uang yang tersimpan dalam kartu tidak ikut hilang (tetap aman) dengan cara dapat dilakukan pemblokiran dan pengembalian saldo.

b. Ketundukan konsumen terdapat peraturan baru

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku sebagai berikut: “*pemegang kartu harus memenuhi prosedur instruksi panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu*”. Majelis Ulama Indonesia dalam fatwa DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah memang tidak mencantumkan terkait kewajiban konsumen untuk mematuhi segala bentuk peraturan yang

dibuat oleh penyelenggara layanan yang dibuat dari waktu ke waktu selama pemakaian jasa. Hanya saja menfatwakan jika uang elektronik syariah adalah uang elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sebagaimana yang terletak pada ketentuan umum angka 2 (dua).

Dalam fatwa di atas masih sedikit terjadi kerancuan, yang dimaksud yang dimaksud dengan uang elektronik dengan prinsip syariah adalah sistem penyimpanan uang elektronik yang dilakukan oleh bank itu sendiri, atau pelaksanaan akad yang digunakan. Akan tetapi dalam klausula baku tersebut agaknya bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak dalam Hukum Islam, yang isinya memberikan kebebasan kepada setiap orang untuk melakukan perjanjian sesuai dengan yang diinginkannya namun tidak melanggar nilai-nilai hukum Islam itu sendiri. Sehingga perlu dikaji lagi terkait klausula baku di atas oleh Majelis Ulama Indonesia, dan dapat memberikan keputusannya melalui fatwa yang dibakukan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.

c. Ketundukan konsumen dalam gangguan layanan

Peraturan ini terdapat klausula baku sebagai berikut: *“bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu, apabila terjadi gangguan baik teknik dan non teknis”*. Dalam klausula baku di atas Majelis Ulama Indonesia juga belum memberikan pembahasan dalam fatwanya secara langsung. Akan tetapi dalam Ketentuan Biaya Layanan Fasilitas angka 2 (dua) disebutkan jika *“biaya-biaya layanan fasilitas harus berupa biaya riil untuk mendukung proses kelancaran penyelenggaraan uang elektronik”*. Dengan tidak langsung bahwasannya Majelis Ulama Indonesia mengharapkan agar penyelenggaraan uang elektronik dapat berjalan dengan lancar, dalam artian apabila terjadi gangguan agar para pengguna tetap dapat mendapatkan info supaya, tidak terjadi kekacauan yang mengakibatkan adanya persepsi negatif antar pengguna layanan *e-money* yang sedang melakukan transaksi. Walaupun begitu agaknya memang perlu adanya pengkajian yang harus dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia terkait klausula baku di atas, sehingga jelas atas kebolehan atau sebaliknya.

d. Ketundukan konsumen dalam hal penjaminan penyimpanan pengamanan dan penggunaan

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku sebagai berikut :

- 1) Saldo yang terdapat dalam Mandiri *e-money* bukan merupakan simpanan dan tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- 2) Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan mandiri *e-money*

Klausula baku di atas memang memiliki kemiripan sebagaimana yang difatwakan Majelis Ulama Indonesia *“jumlah nominal uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan”*. Akan tetapi Majelis Ulama Indonesia tetap berusaha untuk memberikan perlindungan konsumen dengan cara mewajibkan menyimpan nominal uang pada media yang terregister sebagaimana yang terdapat dalam Ketentuan Umum no 1 (satu) huruf b, sehingga baik data pengguna, dan sejumlah uang yang tersimpan dalam bentuk elektronik tercatat pada penerbit. Bentuk perlindungan juga terdapat dalam akad yang dapat digunakan antara penerbit dan pengguna *e-money (e-toll card)*, baik akad *wadi'ah* ataupun *qard* yang digunakan, nominal uang yang tersimpan pada penerbit dapat diambil (*redeem*) oleh konsumen *e-money* yang bersangkutan kapan saja, sesuai kesepakatan, sebagaimana yang terdapat dalam ketentuan terkait Akad dan Personalia Hukum angka 1 huruf a dan b.

Adapun dalam hal penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan yang menjadi tanggung jawab pemegang kartu memang tidak dapat dipungkiri lagi karena, kartu memang berada pada tangan pengguna layanan jasa *e-money (e-toll)* itu sendiri. Akan tetapi apabila terjadi kasus kehilangan kartu karena tanpa sengaja terjatuh atau diambil oleh orang lain tanpa sepengetahuan pemilik kartu, maka tanggung jawab atas pengamanan dan penggunaan agaknya tidak dapat dibebankan pada pengguna begitu saja. Hal ini dikarenakan pada praktiknya kartu yang beredar di masyarakat adalah kartu tanpa pengamanan (PIN) sehingga dapat digunakan oleh siapa saja, walaupun bukan pemilik kartu

yang bersangkutan. Apabila klausula baku diatas hendak diwajibkan bagi pemegang kartu maka, sebaiknya semua bentuk uang elektronik hendaknya dilengkapi dengan PIN yang dengan tidak secara langsung maka, kartu haruslah terregister.

Perlindungan Konsumen Melalui PBI NO. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku E-Money Mandiri

Pembentukan klausula baku oleh Bank Mandiri selaku penerbit dari layanan jasa *e-money* seyogyanya berpedoman dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia selaku bank sentral Republik Indonesia. Bank Indonesia menetapkan peraturan mengenai uang elektronik dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018. Adapun klausula baku yang dibuat oleh bank Mandiri yang menggambarkan kurangnya bentuk perlindungan konsumen, adalah sebagai berikut:

a. Kondisi kartu hilang dan/atau rusak.

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku, sebagai berikut:

- 1) Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri, atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru.
- 2) Dalam hal kehilangan kartu, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu dan Bank tidak mengembalikan saldo.
- 3) Apabila mandiri *e-money* rusak, Bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu namun Bank mengembalikan saldo.

Dalam Pasal 34 menyatakan bahwa penyelenggara *e-money* wajib menetapkan manajemen resiko, hal ini berkaitan terhadap kerusakan, karena kartu yang digunakan terus menerus memungkinkan terjadinya rusak pada kartu, sehingga tidak mungkin digunakan untuk bertransaksi. Maka bagi penyelenggara *e-money* harus menerapkan standar keamanan dan sistem informasi bagi pengguna, serta memenuhi pemrosesan transaksi yang tersimpan dalam *chip*. Bentuk selektif yang perlu diterapkan bagi lembaga perbankan sebagai penerbit yaitu untuk interkoneksi dan interoperabilitas terhadap transaksi *e-money*, ketentuan prinsip bagi penerbit

harus diiringi dengan perlindungan bagi konsumen.

Dalam hal penetapan peraturan mengenai kehilangan kartu pada klausula baku diatas dinilai sangat merugikan konsumen, karena konsumen pengguna *e-toll card* sebenarnya hanya kehilangan bentuk fisik kartu, bukan kehilangan uang, karena saldo uang tersebut tetap berada dalam bank penerbit kartu tersebut. Alasan lainnya kenapa pemegang *e-toll card* yang hilang tidak mendapatkan ganti rugi adalah karena status pemegang *e-toll card* belum tentu nasabah dari bank penerbit kartu *e-toll* tersebut. Tetapi hal tersebut bukan merupakan alasan, karena dalam praktiknya pengguna *e-toll card* tersebut telah melakukan pendaftaran dan pembelian saat membeli kartu *e-toll* tersebut.

b. Ketundukan konsumen terhadap peraturan baru

Peraturan ini terdapat dalam klausula baku sebagai berikut: "*pemegang kartu harus memenuhi prosedur instruksi panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu*". Bank Indonesia selaku pengawas praktek kegiatan yang diselenggarakan oleh seluruh bank yang ada di Indonesia, yang salah satunya adalah pengawasan dalam penyelenggaraan *e-money*. Pengawasan ini diimplementasikan dengan melahirkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik. Namun dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut tidak memberikan ketentuan dan penjelasan dalam pasalnya terkait klausula baku tersebut. Apakah dengan tidak mencantumkannya berarti diperbolehkan untuk ketundukan konsumen terhadap peraturan yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu atau hal sebaliknya.

c. Ketundukan konsumen dalam gangguan layanan

Peraturan ini terdapat pada klausula baku sebagai berikut: "*bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu, apabila terjadi gangguan baik teknik dan non teknis*". Pada Pasal 2 huruf a disebutkan jika, penyelenggaraan uang elektronik dilakukan dengan memenuhi prinsip tidak menimbulkan resiko sistematis. Jika pihak Bank melakukan penghentian secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan maka, akan sangat merugikan konsumen karena, apabila pengguna *e-money* sedang melakukan transaksi baik itu *top*

up, maupun pembayaran maka tidak akan berhasil karena jaringan yang mati. Dan hal tentunya akan mengganggu kenyamanan konsumen, yang secara tidak langsung juga mengurangi prinsip dari bentuk usaha yang bermanfaat bagi perekonomian Indonesia, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

Pasal 34 ayat 1 disebutkan jika dalam penyelenggaraan uang elektronik penyelenggara wajib menerapkan manajemen resiko secara efektif dan konsisten, yaitu berupa pengendalian intern. Serta menerapkan standar keamanan sistem informasi, yang dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 36 huruf d yaitu pelaksanaan audit sistem informasi oleh *securitty auditor* independen secara berkala paling sedikit 3 (tiga) tahun sekali atau setiap terdapat perubahan yang signifikan. Pada Pasal tersebut yang dimaksud adalah keamanan operasional, jaringan, aplikasi dan sistem. Tentu saja jika hal ini dilakukan dengan maintenance yang handal maka setiap akan terjadi gangguan akan terdeteksi. Maka terkait dengan klausula baku diatas, sebenarnya masih dapat untuk dicegah dan ketahui sebelum terjadi gangguan, sehingga tidak terdapat dampak negatif dalam penggunaan *e-money* bagi penggunanya.

Adapun bentuk perlindungan konsumen terhadap klausula baku diatas, yang diberikan oleh PBI No.20/6/PBI/2018 melalui Pasal 2, Pasal 34 ayat 1, dan Pasal 36 huruf d, dapat dibedakan menjadi berikut:

No	Klausula Baku	Perlindungan Konsumen	
		Pasal	Perbedaan
1	Bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu, apabila terjadi gangguan baik eknik dan non teknis	Pasal 2	Tidak menimbulkan sistematis
2		Pasal 34 ayat 1	Pengendalian internal, yang berupa menjaga interkoneksi dan introperabilitas
3		Pasal 36 huruf d	Menjaga kamanan sistem informasi, yang berupa kamanan operasional, jarigan, aplikasi dan sistem

d. Ketundukan konsumen dalam hal penjaminan penyimpanan pengamanan dan penggunaan

Peraturan ini terdapat dalam klasusula baku sebagai berikut :

- 1) Saldo yang terdapat dalam Mandiri *e-money* bukan merupakan simpanan dan tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- 2) Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan mandiri *e-money*

Mengenai kedua klausula baku diatas, tidak diatur secara tertulis dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. Akan tetapi disini dapat diliat jika, nilai uang elektronik yang disetorkan oleh pemegang kepada penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana yang dimaksud dalam klausula baku diatas. Konsekuensi ini jelas sangat merugikan pengguna *e-money*, maka suatu kewajiban bagi penerbit untuk memberitahukan kepada konsumennya. Kerugian akan semakin terasa bagi pengguna *e-money unregistered* karena data pengguna tidak tercatat pada penerbit, maka tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga rawan akan tidak mendapatkan ganti rugi jika kehilangan kartu. Sedangkan klausula baku yang menyatakan jika pemegang bertanggung jawab sepenuhnya atas pengamanan, disini terkesan memberatkan pengguna *e-money*. Hal ini karena, pada prakteknya *e-money* yang banyak beredar dan digunakan oleh masyarakat adalah *e-money unregistered* sehingga memang sudah tidak memiliki sistem keamanan karena dapat digunakan orang lain selama saldo tersedia, karena tidak dibekali oleh PIN.

4. KESIMPULAN

Dalam upaya pemberian perlindungan konsumen terhadap klasusula baku yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri yang berkaitan dengan *e-money* baik itu oleh Peraturan bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik, Dewan Syarah nasional (DSN) MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah, dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen masih belum dapat bekerja secara maksimal karena, terdapat butir klausula baku yang tidak dibahas secara lagsung oleh ketiga peraturan diatas. Klausula baku yang terkait

tentang kartu yang hoang atau rusak, saldo yang tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan kewajiban pemilik kartu dalam penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan mandiri e-money dapat diatasi dengan kewajiban penggunaan *e-money* yang terregister sehingga, sebagaimana yang dkehendaki oleh Majelis Ulama Indonesia, sehingga semua tercatat pada penerbit baik itu data pengguna, PIN pengguna dan transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Adapun dalam hal ketundukan konsumen terhadap perjanjian baru yang bahkan belum ada, jelas sangat bertolak belakang dengan bentuk perlindungan konsumen dan dengan jelas Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentanginya. Berkaitan dengan penanggungan layanan apabila terjadi gangguan tanpa pemberitahuan kepada pengguna *e-money* juga tidak dijelaskan secara langsung oleh ketiga peraturan diatas, akan tetapi dari ketiga peraturan tersebut memberikan point penting walau secara tidak langsung yang berkaitan dengan manajemen resiko, keamanan dan kenyamanan pengguna dan kelancaran penyelenggaraan. Sehingga klausula baku terkesan menggambarkan adanya pemindahan penanggungjawaban kepada konsumen, dan kurangnya mengedepankan perlindungan konsumen, terlebih masih ada butir klausula baku yang batasannya tidak disebutkan secara langsung oleh ketiga peraturan diatas.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada Dr. Fairuz Sabiq, M.S.I selaku Ketua Program Studi magister Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Dr. Rial Fuadi, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing tesis penulis, yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan dalam melakukan penelitian ini. Dr. Muhammad Latif Fauzi, S.H.I., M.S.I., M.A. selaku dosen mata kuliah published journal yang telah memberikan banyak arahan terkait penulisan karya ilmiah yang baik. Kepada Moviqo Asri Syamsuddin, S.Ag., yang telah banyak memberikan ilmunya dengan penuh kesabaran, serta dukungan moril maupun materiil kepada penulis. Penulis berharap agar penulisan tesis ini dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan tambahan dalam khazanah intelektual bagi dunia akademik, dan dapat menjadi amal jariah diakhirat kelak bagi penulis.

6. REFERENSI

- Abidin, Muhammad Sofyan. 2015. Dampak Kebijakan E-money di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru. *Jurnal Akuntansi Akunesa*, 2015, Universitas Negeri Surabaya.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI. 2017. Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/2017 Tentang Uang Elektronik. Jakarta: DSN.
- E, Rajaguguk, dkk. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Firmansyah & Ihsan. 2018. *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*. Lampung: CV. IQRO.
- Hidayat, Ahmad, dkk. 2006. *Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan E-Money*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Miru, Ahmad & Yodo, Sutarman. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Peersada.
- Muhammad, Abdul Qadir. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI). 2018. PBI No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. Jakarta: PBI.
- Peraturan Presiden (Perpres). 2014. Perpres No. 151 Tahun 2014 Tentang Bantuan Pendanaan Kegiatan Majelis Ulama Indonesia. Jakarta: Perpres.
- Peraturan Menteri Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pekerja Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai Di Jalan Tol. Jakarta: PP.
- S, Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki Press.
- Sakti, Nufansa Wira Sakti. 2014. *Buku Pintar E-commerce*. Jakarta : Transmedia Pustaka.
- Shomad, Abdul. 2010. *Hukum Islam: Penormaan prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: kencana.
- Sudaryatmo. 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Suramono, G. 2013. *Perjajian Utang Piutang*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Sugiarto, Rahmad. 2020. Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan Kartu Toll Elektronik. Qawanin: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 1 No. 1, Agustus 2020.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 1999. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: UU.
- Widyastuti, Kirana, dkk. 2017. Tantangan dan Hambatan Implementasi Produk Uang Elektronik Di Indonesia. Jurnal Sistem Informasi. 2017.
- WJS Poerwadaminta, WJS. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Pertama. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- <https://www.bankmandiri.co.id/e-money>, diakses pada tanggal 05 November 2021, pukul 19.25.