

Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna E-Tol Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, Dan PBI No. 20/6/PBI/2018

Latifah Nur Janah¹⁾, Rial Fuadi²⁾

¹Program Studi Magister Hukum Ekonomi Syariah, Program Pascasarjana Universitas Raden Mas Said Surakarta

²Dosen Universitas Raden Mas Said Surakarta

Email korespondensi: latifahnurjanah29@gmail.com

Abstract

The consumer is weakest part in an agreement or transaction, therefore there is a need for protection as a form of legal certainty. This research aims to explain (1) the consumers protection for e-tol cards users. (2) the comparison of consumer protection for e-tol card users reviewed from Law No. 8 of 1999, MUI Fatwa No. 116 of 2017, and Bank Indonesia Regulation No. 20 of 2018. This research is library research. Data collection techniques use document and record techniques. Check the validity of data using method triangulation. The data analysis technique uses comparative analysis. The result of this study, namely (1) the decision given by the e-tol card issuing bank has an impact on the consumer protection obtained for e-tol card users. (2) there is a lack of fulfillment of consumer protection principles in the provisions for the use of e-tol card issuers, namely the rights and principles of security, as well as consumer safety as seen in Law No. 8 of 1999, the security of assets as seen in the MUI Fatwa No. 116 of 2017, while in Bank Indonesia Regulation No. 20 of 2018 consumer protection has been implemented properly.

Keyword : Comparative Analysis, Consumer Protection, E-Tol.

Saran sitasi: Janah, L. N., & Fuadi, R. (2022). Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna E-Tol Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, Dan PBI No. 20/6/PBI/2018. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 3047-3066. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6122>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6122>

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan *e-tol card* yang berkaitan dengan transaksi non tunai di jalan tol diatur dalam Permen Pekerja Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/2017. Pada peraturan tersebut juga mengatur bagaimana praktik penggunaan layanan tol tersebut yang dilakukan oleh para pengguna aktif *e-tol card* di jalan tol pada pembayaran disetiap pintu gerbang tol apakah terlaksana dengan baik. Pada saat pengguna ingin mengaplikasikan *e-tol card*, maka pengguna tersebut tidak memerlukan sebuah PIN (*Personal Identification Number*) dan dalam penggunaan *e-tol card* ini tidak berkaitan dengan rekening bank pengguna. Jika pengguna kehilangan *e-tol card* miliknya, maka mereka akan sulit melacak dan melakukan pemblokiran. Selain itu, kerugiannya juga dapat

dirasakan apabila *e-tol card* mengalami kerusakan, dimana mesin tidak dapat membaca kartu tersebut sehingga saldo pengguna atau uang yang didalamnya sudah tidak dapat dipakai untuk melakukan transaksi lagi. Kehilangan atau kerusakan pada *e-tol card* yang dialami oleh pengguna selaku konsumen tentunya membawa dampak kerugian yang dapat dirasakan secara langsung.

Perlindungan konsumen pengguna *e-tol card* selain pada kasus kehilangan atau kerusakan kartu, juga terdapat pada kepastian terjaganya hak dan asas perlindungan konsumen itu sendiri, baik regulasi yang mengatur mengenai *e-tol card* maupun pihak produsen *e-tol card* sebagai pelaku usaha melalui ketentuan klausula baku yang mereka tetapkan. Adapun berkaitan dengan penetapan ketentuan klausula baku oleh masing-masing pihak yang

menerbitkan *e-tol card*, maka tak terlepas dari standar yang harus dipenuhi sebagaimana yang telah ditetapkan oleh regulasi yang telah mengatur.

Apabila diperhatikan lebih lanjut, dapat dipahami bahwa *e-tol card* adalah perwujudan *e-money* atau uang berbentuk digital, yang masih menjadiperwujudan dari uang itu sendiri serta dapat disebut harta kekayaan untuk sang pemilik, yang tersimpan pada suatu media kartu yang digunakan dalam bertransaksi. Transaksi sendiri merupakan bentuk muamalah yang tak bisa terlepas, adapun bermuamalah tak terlepas dari kaidah fikih dalam batasan-batasannya, diantaranya :

الْأَصْلُ فِي الْمَعَامَلَاتِ إِلَّا بَاحَةٌ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى التَّحْرِيمِ

Artinya : “Pada dasarnya segala bentuk muamalah diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya atau meniadakan kebolehamnya” (Fathurrahman, 2015: 135).

الضَّرَرُ يَزَالُ

Artinya : “Segala *ḍarar* (bahaya kerugian) harus dihilangkan”.

Berangkat dari kaidah fikih diatas dengan seseorang memiliki *e-tol card* berarti ia menaruh hartanya dalam bentuk digital pada sebuah kartu yang digunakan untuk layanan jasa sehinggapemilik layanan jasa harus mampumelaksanakan prinsip penjagaan atau dalam Islam dikenal dengan nama *hiḏzul māl*, sebagai suatu bentuk pencegahan kerugian (*ḍarar*).

Pada Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 mengenai uang elektrik memang tidak memberikan penjelasan secara khusus tentang bagaimana tindakan yang akan dilakukan untuk konsumen apabila *e-tol card* miliknya rusak atau hilang sebagai bentuk proses menjaga harta yang dimiliki konsumen. Hanya saja pada Pasal 43 disebutkan bahwa pihak yang menerbitkan atau memberi layanan jasa memiliki kewajiban untuk menjalankan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana aturan dan ketetapan Undang-Undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, serta mempunyai sejumlah mekanisme untuk ganti rugi mengenai keuangan. Pada Pasal 52 Ayat 1 Point a dijelaskan jika mengganti kartu yang hilang dan rusak atau penggunaan untuk pertama kali dikenakan biaya pembelian.

Pasal 34 Ayat 2 pada Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 yang menyatakan implementasi ketentuan perlindungan konsumen maka, jika dikaitkan dengan peraturan yang berlaku, penegakan hukum dilakukan demi terciptanya perlindungan konsumen. Pasal 19 dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999, memberikan penjelasan adanya kewajiban untuk penyedia jasa agar memberikan ganti rugi akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan/diperdagangkan jika terjadi sesuatu, serta Pasal 4 konsumen mempunyai beberapa hak diantaranya, hak atas penggantian produk yang telah dijanjikan, serta hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pengkonsumsian barang dan/atau jasa.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan yuridis komparatif, yaitu dengan membandingkan peraturan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, dan PBI No. 20/6/PBI/2018, dalam pemberian perlindungan konsumen terhadap pengguna *e-tol card*, berdasarkan teori yang digunakan penulis yang diterapkan pada fokus permasalahan. Penelitian yang digunakan adalah analisis yaitu menganalisis data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan pemberian perlindungan konsumen pengguna *e-tol card*. Dalam penelitian yang megkaji penelitian perlindungan konsumen ini memakai jenis penelitian *library research* yaitu dengan mengkaji dan menganalisis buku dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, dan menggunakan teknik triangulasi metode dalam pemeriksaan keabsahan datanya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perlindungan Konsumen Pengguna *E-Tol Card* Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terimplementasikan pada pemberian hak-hak konsumen serta asas dari perlindungan konsumen itu sendiri. Hak dan asas perlindungan konsumen inilah yang harus dijalankan oleh setiap pelaku usaha dalam penetapan klausula baku disetiap produk barang dan/atau jasanya. Berikut asas yang terdapat dapat dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

a. Asas keadilan dan persamaan hak

Pelaksanaan asas keadilan dan persamaan ini dimaksudkan agar tidak adanya tindakan diskriminatif yang dilakukan oleh penerbit layanan dalam memperlakukan konsumennya.

b. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Pelaksanaan asas adalah demi terjaminnya segala informasi konsumen yang hanya dapat digunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh pengguna *e-tol card*, kecuali telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Hal lain yang harus dalam asas ini adalah terjaminnya pemberian layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal.

c. Asas manfaat

Bertujuan agar pemberian informasi produk atau layanan konsumen dapat berjalan secara jelas, lengkap dengan bahasa yang mudah dimengerti, guna penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk kepentingan pihak-pihak yang terlibat secara keseluruhan, baik konsumen atau pelaku usaha.

d. Asas kepastian hukum

Bertujuan agar terciptanya ketaatan hukum diantara pelaku usaha dan konsumen agar memperoleh rasa yang adil demi penyelenggaraan perlindungan konsumen dan adanya kepastian hukum yang dijamin oleh negara. Salah satu contoh penerapannya adalah pada penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

e. Asas keseimbangan

Bertujuan agar adanya kematangan pola pikir dan emosional yang baik diantara konsumen dan pelaku usaha, mengingat bahwa segala hal dalam bermuamalah ada batasan-batasan norma agama yang tidak boleh dilanggar.

Selanjutnya bentuk perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain pada bentuk asas juga dimplementasikan dalam bentuk pemberian hak-hak kepada konsumen sebagaimana Pasal 4, yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Tujuan utama konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa adalah memperoleh manfaat dari barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan, jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Hal ini didasarkan pada keinginan setiap konsumen yang tidak mau mengkonsumsi barang/jasa yang dapat mengancam keselamatan, jiwa dan hartanya. Untuk itu konsumen harus diberikan kebebasan dalam memilih barang atau jasa yang akan dikonsumsi. Kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha yang bertujuan memimikatkan konsumen atas produk yang dihasilkannya.

c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Sebelum menetapkan pilihan, konsumen diharapkan mendapatkan informasi terhadap barang dan/atau jasa yang akan digunakan secara benar, karena hal inilah yang menjadi landasan konsumen dalam menentukan pilihannya. Oleh sebab itu pelaku usaha diharapkan menyediakan informasi yang jelas, jujur, dan benar mengenai produk yang ditawarkan.

d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.

Kerugian sering kali diderita konsumen dalam pengkonsumsian suatu produk, ini berarti masih adanya kelemahan dalam suatu barang/jasa. Para pelaku usaha diharapkan dapat menerima suatu pendapat atau keluhan dari konsumen. Pendapat dan keluhan konsumen ini disisi lain dapat meningkatkan daya saing.

e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen sesekali tidak mengetahui proses apa saja yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menyediakan barang/jasa yang dikonsumsinya, berbeda dengan pelaku usaha yang sangat tahu persis dengan barang/jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu diperlukan advokasi dalam upaya

perlindungan dan penyelesaian sengketa bagi konsumen, tanpa adanya keberpihakan terhadap satu pihak dan berjalan sebagaimana ketentuan hukum yang berlaku.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Pelaku usaha harus memberikan pembinaan dan pendidikan kepada konsumen secara benar, agar konsumen dapat memperoleh manfaat atas pengonsumsiannya suatu barang secara optimal, dan bukan bertujuan untuk pengeplotasian konsumen.

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.

Diperlakukan secara sama merupakan bentuk dari hak asasi manusia, sehingga pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumennya, tanpa memandang perbedaan idiologi, agama, suku dan status sosial.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai semestinya.

Hal inilah yang menjadi inti dari perlindungan konsumen. Sebenarnya tujuan dari kompensasi, ganti rugi, atau penggantian adalah untuk mengembalikan keadaan konsumen kedalam keadaan semula, sehingga seakan tidak terjadi kerugian pada konsumen.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Pada dasarnya hak konsumen sangatlah banyak dan tak khayal dapat terus bertambah. Dengan adanya ketentuan ini membuka peluang bagi pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak konsumen yang tidak diatur pada ketentuan yang telah dijelaskan diatas.

3.2. Perlindungan Konsumen Pengguna E-Tol Card Pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh Majelis Ulama Indonesia melalui Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik *Syari'ah* terpusat dalam 3 (tiga) hal yaitu *hifzul māl*, kejelasan *aqad*, penerapan prinsip *syari'ah*.

3.2.1. Hifzul māl

Hifzul māl adalah salah satu dari lima dasar dari *Maqāsid Syari'ah*. Maksud utama terhadap *Maqāsid Syari'ah* yaitu memperoleh kemanfaatan serta

menghindari *mudharat* dimana hal tersebut merupakan tujuan pendirian hukum dalam Islam. Pengertian dari *Maqāsid Syari'ah* lainnya bisa diartikan juga sebagai tujuan atau sasaran yang mengacu terhadap hukum Islam. Sedangkan pengertian berdasarkan *Maqāsid Syari'ah* merupakan suatu tujuan hukum serta nilai-nilai yang terkandung menurut hukum-hukumnya.

Agar mendapatkan harta yang halal, maka hukum Islam mengizinkan berbagai bentuk bermuamalah, sebagai contoh jual beli, sewa, gadai, dan lain sebagainya. Serta melarang pengikutnya mendapatkan harta melalui cara yang tidak halal, seperti pencurian, *ribā*, penipuan, pengurangan timbangan, korupsi dan sebagainya, hal ini sesuai dengan *qaidah fiqh* :

الأَصْلُ فِي الْمَعَامَلَاتِ إِلَّا بَاحَةٌ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى التَّحْرِيمِ

Artinya : “Pada dasarnya segala bentuk muamalah diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya atau meniadakan kebolehamnya”

Qaidah tersebut merupakan dari bagian *qaidah assasiyyah* yakni “keyakinan itu tidak dapat dihapus dengan keraguan” yang berlaku kepada semua perbuatan. Dengan berpegang pada *qaidah fiqh* tersebut diatas, maka setiap muslim diberi kebebasan untuk melakukan aktivitas-aktivitas ekonomi, selama tidak merupakan aktivitas yang dilarang atau tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang. Adapun *qaidah fiqh* lainnya dalam bermuamalah adalah *ḍarar*:

الضَّرَرُ يُرَأَى

Artinya : “Segala *ḍarar* (bahaya kerugian) harus dihilangkan”.

Dharar adalah kesulitan yang sangat menentukan eksistensi manusia, karena jika ia tidak diselesaikan maka akan mengancam agama, jiwa, nasab, harta serta kehormatan manusia. (Fathurrahman, 2015: 102). Dilihat dari segi keberadaannya menjaga harta dilakukan dengan bekerja dengan mencari rizki secara halal sedangkan dari sisi ketidakberadaannya yaitu melarang tindakan mencuri atau menipu kepada orang lain dan memberikan sanksi hukuman kepada yang melanggarnya. Sehingga dapat dikatakan berangkat dari hal inilah Majelis Ulama Indonesia menfatwakan pentingnya dalam penjagaan harta (*hifzul māl*), dimana dilarang hilangnya sejumlah nominal uang

yang tersimpan dalam media kartu elektronik jika media kartu penyimpanan hilang karena kehilangan ini akan menimbulkan kerugian (*ḍarar*) bagi pengguna *e-tol card*.

3.2.2. Kejelasan *aqad*

Kejelasan *aqad* disini adalah mengacu pada bentuk hubungan kesepakatan yang digunakan diantara pelaku usaha dan konsumen. Adapun dalam hal ini fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 menyebutkan terdapat dua *aqad* yang dapat digunakan yaitu *qard* dan *wadi'ah*.

3.2.2.1. *Aqad wadi'ah*

Ketentuan yang terdapat dalam *aqad wadi'ah* sebagai berikut :

- a. Jumlah nominal uang elektronik bersifat titipan yang dapat diambil/digunakan oleh pemegang kapan saja.
- b. Jumlah nominal uang elektronik yang dititipkan tidak boleh digunakan oleh penerima titipan (penerbit) kecuali atas ijin pemegang kartu.
- c. Dalam hal jumlah nominal uang elektronik yang dititipkan digunakan oleh penerbit atas ijin pemegang kartu, maka *qard* titipan (*wadi'ah*) merubah menjadi *aqad* pinjaman (*qard*), dan tanggungjawab penerima titipan sama tanggungjawab dalam *aqad qard*.
- d. Otoritas terkait wajib membatasi penerbit dalam penggunaan dana titipan dari pemegang kartu (*dana float*).
- e. Penggunaan dana oleh penerbit tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan.

3.2.2.2. *Aqad qard*

Ketentuan yang terdapat dalam *aqad qard* adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah nominal uang elektronik bersifat hutang yang dapat diambil/digunakan oleh pemegang kartu kapan saja.
- b. Penerbit dapat menggunakan (menginvestasikan) uang hutang dari pemegang uang elektronik.
- c. Penerbit wajib mengembalikan jumlah pokok piutang pemegang uang elektronik kapan saja sesuai dengan kesepakatan.
- d. Otoritas terkait wajib membatasi penerbit dalam penggunaan dana pinjaman (utang) dari pemegang kartu (*dana float*).
- e. Penggunaan dana oleh penerbit tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan.

3.2.3. Prinsip *syarī'ah*

Prinsip *syarī'ah* disini dapat diartikan dengan praktik uang elektronik yang sesuai dengan prinsip *syarī'ah* yaitu dengan tidak melanggar hukum Islam. Dalam penetapan prinsip *syarī'ah* disini Majelis Ulama Indonesia berpedoman pada sebab diharamkannya transaksi yaitu pada haram selain zatnya, yang terdiri dari kezaliman, *ḍarar*, *ribā*, *risywah*, *maysir*, dan ketidakpastian *aqad*. Adapun dalam ketentuan fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 hal-hal yang dilarang adalah :

3.2.3.1. *Ribā*

Adalah tambahan yang diberikan dalam pertukaran barang-barang *ribawi* (*al-amwal al-ribawiyah*) dan tambahan yang diberikan atas pokok utang dengan imbalan penangguhan pembayaran secara mutlak. Ada banyak ayat Qur'an yang menerangkan tentang keharaman *ribā*, terdapat dalam surat al-Baqarah: 275, surat an-Nisa': 161, surat al-Imran: 130, ar-Rum: 39.

3.2.3.2. *Ḍarar*

Adalah ketidakpastian dalam suatu *aqad*, baik mengenai kualitas atau kuantitas objek *aqad* maupun mengenai penyerahannya. Pada dasarnya *ḍarar* ini adalah perkara yang mesti dielakkan dalam membeli juga menjual serta secara umumnya telah mewujudkan kekaburan antara satu pihak yang tidak tahu apa yang tersembunyi pada objek dan akibatnya.

3.2.3.3. *Maysir*

Adalah setiap *aqad* yang dilakukan dengan tujuan tidak jelas dan perhitungan yang tidak cermat, spekulasi, atau untung-untungan. Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 7/46/PBI/2005, *maysir* adalah transaksi yang mengadug perjudian, untung-untungan atau spekulasi yang tinggi. Untuk bisa dikategorikan sebagai judi harus ada tiga unsur yang dipenuhi:

- a. Adanya taruhan harta atau materi yang berasal dari kedua belah pihak yang berjudi.
- b. Adanya suatu permainan yang digunakan untuk menentukan pemenang dan yang kalah.
- c. Pihak yang menang mengambil harta (sebagian atau seluruhnya) yang menjadi taruhan, sedangkan pihak yang kalah kehilangan hartanya.

3.2.3.4. *Tadlis*

Adalah tindakan menyembunyikan kecacatan objek *aqad* yang dilakukan oleh penjual untuk mengelabui pembeli seolah-olah objek *aqad* tersebut tidak cacat.

3.2.3.5. *Isrāf* adalah pengeluaran harta yang berlebihan.

3.3. Perlindungan Konsumen Pengguna *E-Tol Card* Pada PBI No. 20/6/PBI/2018

Cakupan perlindungan konsumen sebagaimana yang terdapat pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik, terbagi menjadi tiga unsur yaitu:

3.3.1. Keamanan Harta

Dalam upaya terlaksananya keamanan harta, Bank Indonesia melakukan:

- a. Tidak menimbulkan resiko sistematis (Pasal 2 PBI No.20/6/PBI/2018).

Peraturan ini mengatur tentang penyelenggaraan uang elektronik agar tidak terjadi kendala baik dari segi sistem, alat-alat atau perangkat yang digunakan.

- b. Penerapan prinsip perlindungan konsumen yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen (Pasal 43 Ayat 1 PBI No.20/6/PBI/2018).

- c. Penerapan manajemen resiko secara aktif dan konsisten (Pasal 35 Ayat 1 PBI No. 20/6/PBI/2018).

Pengawasan aktif manajemen antara lain berupa penetapan akuntabilitas, kebijakan, dan proses pengendalian untuk mengelola resiko yang mungkin timbul dari penyelenggaraan uang elektronik. Cakupan ini untuk resiko keuangan di antara lain, pembatasan nilai uang elektronik dan pengelolaan dana *float*.

- d. Memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna (Pasal 43 Ayat 2 huruf c PBI No.20/6/PBI/2018).

Dalam mekanisme inilah yang nantinya akan digunakan oleh masing-masing bank penerbit dalam melakukan ganti rugi jika terdapat kerugian yang dialami konsumen yang disebabkan oleh ketidakmaksimalan suatu produk, seperti halnya jika terjadi kerusakan kartu. Dimana dana *top up* yang dilakukan konsumen tersimpan pada Bank berbentuk dana *float*. Dan *float* ini dapat digunakan untuk memenuhi kewajiban kepada Pengguna dan penyedia barang dan/atau jasa dalam jangka pendek. Penempatan dana *float*

berada ada kas yaitu pada (*cash on hand*) Penerbit sendiri.

3.3.2. Keamanan Data

Keamanan data sering disebut dengan keamanan informasi. Keamanan ini salah satu yang ditekankan oleh Bank Indonesia mengingat data pribadi pengguna hanya boleh diketahui dan digunakan pengguna *e-tol card* dan penyedia layanan guna kepentingan kelancaran pelayanan. Keamanan standar keamanan data adalah sebagai berikut:

- a. Menerapkan standar keamanan sistem informasi (Pasal 34 Ayat 1 huruf b PBI No.20/6/PBI/2018) Pemenuhan sertifikasi dan/atau standar keamanan dan keandalan sistem yang berlaku umum atau yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau otoritas/lembaga terkait. Pemenuhan sertifikasi dan/atau standar keamanan dan keandalan sistem memenuhi prinsip sebagai berikut :
 - b. Ketersediaan sistem (*availability*).
 - c. Pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (*non-repudiation*)
 - d. Otentikasi sistem dan data (*authentication*)
 - e. Integritas sistem data (*integrity*)
 - f. Kerahasiaan data (*confidentiality*)

- 1) Pemeliharaan data dan peningkatan keamanan teknologi (Pasal 36 Ayat 1 huruf b PBI No.20/6/PBI/2018).

Keamanan ini di antara lain dengan melakukan peningkatan atau penggantian infrastruktur atau sistem teknologi yang digunakan dalam hal terjadi penurunan kualitas seperti sistem dan/atau teknologinya terbukti telah dapat ditembus oleh *fraudster* atau rentan terhadap serangan siber.

- 2) *Self assesment* atas sistem informasi yang digunakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- 3) Pelaksanaan audit sistem informasi oleh *security auditor* independen secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali atau setiap terdapat perubahan yang signifikan (Pasal 36 Ayat 1 d).

Security auditor independen dapat berupa *security auditor* internal maupun *security auditor* eksternal. Pada audit sistem informasi ini mencakup ; keamanan operasional, keamanan jaringan, aplikasi dan sistem, keamanan dan integritas data atau informasi, keamanan fisik dan lingkungan, termasuk kontrol terhadap akses sistem dan data, manajemen perubahan sistem, manajemen

implikasi sistem, dan prosedur tertulis terkait keamanan teknologi.

- 4) Membatasi permintaan dan penggunaan data dan/atau informasi pengguna, sebatas yang diperlukan dalam penyelenggaraan uang elektronik (Pasal 43 Ayat 2 huruf a PBI No.20/6/PBI/2018).

3.3.3. Kemanan Transaksi

- a. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.20/6/PBI/2018 menjelaskan tentang penyelenggaraan uang elektronik harus memenuhi prinsip dalam kegiatan transaksi yaitu tidak menimbulkan resiko terhadap sistem dengan sistem keuangan yang sehat tanpa adanya unsur penipuan.
- b. Penyelenggaraan uang elektronik harus mempunyai manfaat dalam perekonomian masyarakat serta pihak penerbit harus berprinsip pencegahan terhadap pencucian harta uang, dan pencegahan pendanaan terorisme, untuk mengantisipasinya perlu meningkatkan perlindungan konsumen bagi penggunanya. Peningkatan keamanan transaksi dapat terlaksana dengan baik dengan pemenuhan kewajiban pemrosesan transaksi uang elektronik secara domestik dengan penerapan interkoneksi dan interoperabilitas.

3.4. Macam-Macam E-Tol Card yang dikeluarkan Penerbit

Bentuk kesepakatan atau perjanjian yang memakai standar kontrak atau dikenal juga dengan istilah klausula baku, yang berlaku dilembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang ekonomi atau bisnis memiliki jenis beragam, baik lembaga pada bidang barang maupun layanan. Bank yang dijadikan bagian dari perusahaan dibidang jasa, sering ditemui dengan diberlakukannya klausula baku pada saat memberikan penawaran produk kepada calon nasabah selaku konsumen, salah satunya yaitu pada produk layanan jasa sejenis *e-tol card*. Dalam penetapan klausula baku bank penerbit terdapat faktor-faktor yang dapat timbul, sebagai berikut :

3.4.1. Kartu Flazz Card Bank BCA



Flazz card adalah media kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank BCA yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada setiap pintu gerbang tol. Dalam penggunaan Flazz card terdapat faktor yang mungkin timbul diantaranya :

- a. Apabila kartu Flazz dicuri atau hilang, BCA tidak bisa memblokir dana yang ada pada kartu Flazz. Pemegang kartu sepenuhnya bertanggungjawab atas seluruh risiko dari penggunaan kartu Flazz yang hilang.
- b. Kartu Flazz bukanlah sarana untuk melakukan penyimpanan uang seperti penjabaran dalam undang-undang mengenai perbankan. Maka sebab itu LPS tidak menjamin dana yang ada pada kartu Flazz.
- c. Keterangan serta perhitungan BCA berkenaan dengan transaksi maupun saldo kartu Flazz mengenai akibat dari penggunaan kartu sehingga bisa dijadikan sebagai bukti yang mengikat dan sebaliknya.
- d. Pengguna kartu Flazz memiliki hak apabila sewaktu-waktu ingin menghentikan pemakaian kartu Flazz. Pengguna kartu Flazz memiliki hak untuk melakukan pengembalian saldo (*redemption*) yang ada di kartu tersebut dengan memberikan kartu Flazz ke kantor cabang yang dipilih oleh BCA.

3.4.2. Kartu E-Toll Card Bank Mandiri



E-Toll card adalah media kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank BCA yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada setiap pintu gerbang tol. Dalam penggunaan Flazz card terdapat faktor yang mungkin timbul diantara :

- a. Sado Mandiri *e-money* tidak termasuk dalam kategori simpanan sehingga tidak dilibatkan pada program penjaminan dari LPS.
- b. Apabila kartu hilang, maka Bank tidak akan memblokir kartu tersebut, tidak memberi kartu pengganti baru, serta Bank tidak akan melakukan pengembalian saldo yang masih ada didalamnya.
- c. Apabila kartu mengalami kerusakan, maka Bank tidak akan melakukan pemblokiran terhadap kartu

tersebut, tidak akan memberikan kartu pengganti baru, namun Bank mengembalikan saldo yang masih ada didalamnya.

3.4.3. Kartu TapCash Bank BNI



E-Toll card adalah media kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank BCA yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada setiap pintu gerbang tol. Dalam penggunaan E-Toll card terdapat faktor yang mungkin timbul diantara :

- Saldo pada kartu TapCash BNI tidak diberi bunga dan tidak adanya jaminan dari LPS (Lembaga Penjaminan Simpanan).
- Jika kartu dicuri atau hilang, maka Bank tidak bisa melakukan pemblokiran, mengganti fisik kartu, serta tidak dapat melakukan pengembalian saldo.
- Jika kartu TapCash mengalami kerusakan, maka Bank tidak bisa melakukan pemblokiran, mengganti kartu baru dan Bank tidak mengembalikan saldo yang masih tersisa dalam kartu.
- Selama kartu TapCash kartu BNI digunakan, pemegang kartu dapat melakukan penyampaian keluhan atau pengaduan kepada BNI. Pengaduan dapat dinyatakan di kantor cabang Bank BNI yang dekat dengan lokasi keberadaan pengguna TapCash. Adapun pada saat penyampaian keluhan pemegang kartu diminta untuk melampirkan identitas diri dan dokumentasi lain yang mendukung beserta fotocopinya. Bank akan merespon setiap pengaduan dan keluhan yang masuk selambat-lambatnya empat belas hari kerja semenjak pengaduan tersebut disampaikan pertama kali secara lengkap.
- Statement Print ialah lima riwayat transaksi paling akhir kartu TapCash BNI yang ditunjukkan secara detail.

3.4.4. Kartu Blink Card Bank BTN



Blink card adalah media kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank BCA yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada setiap pintu gerbang tol. Dalam penggunaan Blink card terdapat faktor yang mungkin timbul diantara :

- Saldo pada kartu Blink tidak termasuk dalam jenis simpanan sehingga tidak mendapat penjaminan dari LPS.
- Jika kartu hilang, maka Bank BTN tidak akan melakukan pemblokiran, tidak menggantinya dengan kartu baru, serta Bank tidak akan melakukan pengembalian sejumlah saldo yang tersimpan pada kartu.
- Jika kartu Blink mengalami kerusakan, maka Bank tidak akan memblokir, tidak akan menggantinya dengan kartu yang baru, namun Bank BTN akan melakukan pengembalian saldo.
- Pengguna kartu Blink yang mengajukan redemption dapat dilakukan dengan menyempaikan atau memberitahukan kepada Bank secara tertulis.

3.4.5. Kartu Brizzi Card Bank BRI



Brizzi card adalah media kartu uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank BCA yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pada setiap pintu gerbang tol. Dalam penggunaan Brizzi card terdapat faktor yang mungkin timbul diantara :

- Brizzi tidak termasuk kedalam jenis simpanan sehingga dana didalamnya tidak dikenakan bunga, dan tidak mendapat penjaminan dari LPS.
- Keterangan serta perhitungan dari Bank BRI terkait transaksi pembayaran, transaksi lain-lain, serta saldo Brizzi adalah bukti yang mengikat kecuali terdapat bukti lain sebaliknya.
- Brizzi yang dicuri atau hilang, serta dipakai oleh orang yang tidak memiliki wewenang, bank tidak melakukan pemblokiran atau penggantian kartu baru. Seluruh risiko tersebut menjadi tanggungjawab penuh sang pemegang kartu.
- Apabila kartu Brizzi mengalami kerusakan atau tidak dapat terbaca oleh EDC/reader, maka Bank dapat melakukan pengembalian saldo, dan akan dipindahkan ke kartu baru pemegang kartu.

e. Dalam hal penyampaian pengaduan/keluhan, pemegang kartu dapat datang ke kantor cabang BRI terdekat atau melalui *call center* BRI, dengan melampirkan fotocopi identitas diri pemegang kartu dan dokumen lain yang mendukung. Penanganan keluhan selambat-lambatnya empat belas hari kerja sejak Bank BRI menerima keluhan pengaduan secara lengkap.

3.5. Pembahasan

3.5.1. Perlindungan Konsumen Pengguna E-Tol

Pada ketentuan masing-masing kartu *e-tol* yang dikeluarkan oleh masing-masing bank penerbit, unsur perlindungan konsumen dapat digambarkan secara ringkas dalam tabel sebagai berikut:

Nama Bank	Kehilangan Kartu		Kerusakan Kartu	
	Pengembalian Saldo	Pemberian Kartu Baru	Pengembalian saldo	Pemberian Kartu Baru
BCA	X	X	X	X
Mandiri	X	X	√	X
BNI	X	X	X	X
BTN	X	X	√	X
BRI	X	X	√	√

Pada tabel diatas dapat digolongkan menjadi dua bagian, *Pertama* Bank BCA dan BNI, *Kedua* Bank Mandiri dan BTN dan BRI. Selanjutnya akan diuraikan bentuk perlindungan konsumen masing-masing *e-tol card* yang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, dan PBI No. 20/6/PBI/2018.

Flazz card (Bank BCA) dan TapCash card (Bank BNI)

a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Hak, dan asas konsumen dalam penggunaan *Flazz card* dan *TapCash card* sebagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Hak memperoleh informasi dengan jelas, akurat, jujur dan tidak ada unsur menipu terkait kondisi dan jaminan produk yang ditawarkan.
 Pada klausula baku penerbit telah menerangkan informasi mengenai kegunaan/fungsi kartu dan tindakan yang diambil penerbit berkaitan dengan ganti rugi konsumen. Sehingga tidak ada unsur hak informasi yang tidak diberikan penerbit kepada konsumen.

- 2) Hak memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan bagi konsumen pada pengguna produk.
 Kenyamanan, keamanan dan keselamatan penggunaan yang diberikan penerbit pada konsumen belum dapat direalisasikan, hal tersebut dikarenakan *Flazz card*, dan *TapCash card* adalah basis dari *unregisterd card* sehingga tidak adanya pengaman pada kartu.
- 3) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijamin.
 Hak memilih barang dan/atau jasa telah dilaksanakan oleh penerbit layanan masing-masing bank penerbit, dengan tidak pernah memaksa setiap konsumen untuk menggunakan produk jasanya. Adapun dalam hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, hal ini juga telah dipatuhi oleh penerbit, dimana setiap konsumen yang melakukan *top up* antara nilai nominal yang dibayarkan dan nilainominal yang masuk adalah sama.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 Hak tersebut tidak dilanggar oleh penerbit layanan jasa *Flazz card* dan *TapCash*, karena konsumen dapat mengadukan keluhan dengan cara datang langsung ke kantor cabang terdekat atau melalui *call center*.
- 5) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
 Hak tersebut telah penerbit lakukan mengingat dengan tidak adanya melihat perbedaan diantara *gender* dan strata hidup setiap konsumen. Dimana setiap konsumen yang akan melakukan pembelian akan dilakukan sama.
- 6) Hak memperoleh restitusi atau kompensasi dan penggantian apabila terdapat produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan.
 Dalam ketentuan yang diberikan oleh Bank BCA pada penggunaan *Flazz card*, dan Bank BNI pada penggunaan *TapCash card* menyatakan tidak melakukan penggantian apabila konsumen mengalami kehilangan dan kerusakan kartu. Hal ini terlihat sangat merugikan konsumen, akan tetapi ketika konsumen telah mengetahui ketentuan

penggunaan dari layanan *e-tol card* tersebut melalui klausula baku bank penerbit, maka konsumen telah sepakat untuk menyepakati perjanjian diantara penerbit dan konsumen. Oleh sebab itu, maka konsumen tidak ada hak yang dilanggar oleh penerbit.

- 7) Asas Keadilan dan Persamaan Hak
Asas tersebut telah penerbit lakukan mengingat dengan tidak adanya melihat perbedaan diantara *gender* dan strata hidup setiap konsumen. Dimana setiap konsumen yang akan melakukan pembelian dan penggunaan *Flazz card* dan *TapCash card* akan dilakukan sama.
- 8) Asas Manfaat
Asas manfaat ini telah penerbit berikan dan dapat dirasakan langsung oleh pengguna *Flazz card* dan *TapCash card*. Dimana konsumen dengan melakukan pembelian kartu, maka konsumen termudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran tol.
- 9) Asas Kepastian Hukum
Asas ini telah penerbit penuhi melihat dengan adanya sarana pengaduan keluhan yang diberikan kepada konsumen, baik dengan datang langsung ke kantor cabang, atau dengan menghubungi *call center*.
- 10) Asas Keseimbangan
Penerbit telah menjalankan asas keseimbangan dalam pelayanan *TapCash card* dan *Flazz card*. Hal ini dilihat dengan tidak ada perbedaan pelayanan diantara konsumen dan penerbit memperlakuan setiap konsumennya dengan baik.
- 11) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Produk *TapCash card* dan *Flazz card* merupakan produk *unregisterd card*, sehingga keamanan dan keselamatan dalam pengkonsumsian belum dapat terealisasi karena tidak adanya pengaman pada kartu.

Dari uraian diatas dalam pelaksanaannya bank BCA dan bank BNI dalam penggunaan *Flazz card* dan *TapCash card* telah memenuhi hak dan asas perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hanya saja pada hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pengkonsumsian barang/jasa dan asas keamanan dan keselamatan konsumen

belum dapat terealisasi karena *Flazz card*, dan *TapCash card* yang ada adalah basis *unregistered card*.

- b. Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017
Unsur perlindungan konsumen yang terdapat pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tercakup dalam tiga bagian, yaitu :
 - 1) *Hifzul māl*
Pada penjagaan harta (*Hifzul māl*), ketentuan yang mengatur mengenai penggunaan *Flazz card* dan *TapCash card* belum dapat terpenuhi. Hal ini dikarenakan *Pertama* kartu tersebut merupakan kartu *unregistered*. *Kedua* pada ketentuan kartu tersebut tidak dapat menjamin terjaganya harta (sejumlah saldo) yang ada pada kartu pengguna apabila kartu mengalami kehilangan.
 - 2) Kejelasan *aqad*
Pada kejelasan *aqad* penggunaan *Flazz card* dan *Tapcash card*, penerbit sudah dapat merealisasikannya. Hal tersebut dalam dilihat dengan diperbolehkannya konsumen unuk melakukan *redemption* kapan saja, dengan datang langsung ke kantor cabang terdekat bank penerbit. Hal ini dapat dikatakan bahwa penerbit dalam pelaksanaan *e-tol card* menggunakan *aqad wadi'ah*. Sebagaimana yang dikehendaki oleh Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, bahwa pelaksanaan *e-tol card* dapat menggunakan *aqad qard* atau *aqad wadi'ah*.
 - 3) Prinsip *syarī'ah*
Prinsip *syarī'ah* sebagaimana yang ditetapkan oleh Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 terdapat lima komponen yaitu *ribā*, *ḍarar*, *maysir*, *tadlis*, *israf*. Adapun dalam pelaksanaan *Flazz card*, dan *TapCash card*, prinsip *syarī'ah* tersebut adalah :
 - a) *Ribā* (Tambahan)
Dalam pelaksanaan *TapCash card* dan *Flazz card*, tidak mengandung *ribā*, hal tersebut dapat dilihat ketika pengguna melakukan *top up* jumlah nominal uang yang dibayarkan dan yang masuk dalam kartu akan bernilai sama. Adapun biaya fasilitas atau biaya admin diperbolehkan dalam Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, hal ini dimaksudkan demi mendukung proses kelancaran penyelenggaraan uang elektronik.

Dengan kata lain *ribā* dalam pelaksanaan TapCash card dan Flazz card tidak ditemukan.

- b) *Darar* (Ketidak pastian *aqad*)
Pelaksanaan TapCash card dan Flazz card menggunakan *aqad wadi'ah*, sebagaimana yang disebutkan pada kejelasan *aqad* yang dijelaskan diatas. Dengan kata pelaksanaan TapCash card dan Flazz card tidak mengandung *garar*.
- c) *Maysir* (Spekulasi, untung-untungan, tidak cermat)
Aqad yang digunakan jelas dan tidak mengandung untung-untungan (spekulasi). Adapun *aqad* yang digunakan adalah *wadi'ah* yaitu bersifat titipan, dengan dapat dilakukan *redemption* kapan saja sesuai dengan kehendak pengguna TapCash card dan Flazz card, dengan begitu konsumen tidak dirugikan. Dengan kata lain, penerbit tidak melakukan *maysir*.
- d) *Tadlis* (Menyembunyikan kecacatan objek *aqad*).
Penerbit dalam pelaksanaan layanan produk jasanya telah menentukan aturan penggunaan produk *e-tol card* yang diketahui konsumennya, sehingga ada transparansi diantara dua pihak yang terkait. Dengan begitu tidak adanya *tadlis* dalam penggunaan TapCash card dan Flazz card.
- e) *Israf* (Pengeluaran berlebih)
Dalam penggunaan layanan TapCash card dan Flazz card, tidak ada *israf*. Hal tersebut disebabkan pada penggunaan *unregistered card* pengguna dibatasi dengan saldo maksimal Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah), dan batas nilai transaksi dalam satu bulan paling banyak Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta).

Melihat dengan adanya ketentuan yang tidak dipenuhi penerbit yaitu *hifzul māl* yang dalam hal dalam pelaksanaan uang elektronik, dengan mengacu pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 konsumen dapat mengajukan tuntutan melalui lembaga penyelesaian sengketa *syarī'ah* berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Adapun di Indonesia pengadilan yang berwenang menyelesaikan sengketa perbankan syariah adalah pengadilan Agama. Semenjak tahun 2006, dengan diamandemennya Undang-Undang No. 7 tahun 1989 dengan Undang-Undang No. 3 tahun 2006 tentang Peradilan Agama, dengan kewenangan Peradilan Agama diperluas. Disamping berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa ditingkat pertama antara orang dengan orang yang beragama Islam, dibidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infak, shadaqah, Pengadilan Agama juga berwenang untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa dibidang ekonomi syariah.

c. PBI No. 20/6/PBI/2018

Pada Peraturan Bank Indonesia cakupan perlindungan konsumen terdiri dari kewanan harta, keamanan data, dan keamanan transaksi. Adapun dalam perlindungan konsumen penggunaan Flazz card dan TapCash card adalah sebagai berikut :

1) Keamanan Data

Keamanan data yang dilakukan oleh penerbit pada penggunaan Flazz card dan TapCash card, yang berbasis *unregisterd card* sudah baik, mengingat dalam pengaktifan kartu tidak membutuhkan identitas pengguna, sehingga data pribadi pengguna tetap aman. Dengan kata lain bank BCA dan bank BNI telah dapat menerapkan perlindungan konsumen dalam bentuk keamanan harta.

2) Keamanan Sistem Transaksi

Dalam keamanan sistem transaksi penerbit Flazz card dan TapCash card telah terlaksana dengan baik, dimana sebagai upaya menanggulangi pengurangan saldo yang tidak wajar maka Flazz card dan TapCash card, dapat dicek sisa saldonya oleh konsumen dengan menggunakan NFC (*Near Field Communicatio*), sehingga saldo dapat dikontrol oleh pengguna secara langsung. Dengan kata lain bank BCA dan bank BNI telah menerapkan keamanan sistem transaksi.

3) Keamanan Harta

Pada bentuk perlindungan konsumen pegguan *e-tol card* Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 menerapkan sebagai berikut:

- a) Penerapan manajemen resiko secara efektif dan konsisten, dan mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian konsumen (Pasal 43 Ayat 2 huruf c PBI No.20/6/PBI/2018).
- b) Penerapan perlindungan konsumen sebagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Pasal 43 Ayat 1 PBI No.20/6/PBI/2018)

Dari kedua hal tersebut dapat diketahui jika penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian konsumen dan mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan mestinya. Oleh sebab itu penerbit layanan dapat dikatakan tidak melanggar pada perlindungan konsumen dalam hal keamanan harta, hal ini dikarenakan pada klausula baku penggunaan *Flazz card* dan *TapCash card* yang ditetapkan oleh bank BCA dan bank BNI telah diketahui dan disepakati bersama baik oleh konsumen dan penerbit.

E-Toll card (Bank Mandiri), Blink card (Bank BTN), dan Brizzi card (Bank BRI)

- a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Hak, dan asas konsumen dalam penggunaan *Flazz card* dan *TapCash card* sebagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Hak memperoleh informasi dengan jelas, akurat, jujur dan tidak ada unsur menipu terkait kondisi dan jaminan produk yang ditawarkan.
Pada klausula baku penerbit telah menerangkan informasi mengenai kegunaan/fungsi kartu dan tindakan yang diambil penerbit berkaitan dengan ganti rugi konsumen. Sehingga tidak ada unsur hak informasi yang tidak diberikan penerbit kepada konsumen.

- 2) Hak memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan bagi konsumen pada pengguna produk.
Kenyamanan, keamanan dan keselamatan penggunaan yang diberikan penerbit pada konsumen belum dapat direalisasikan, hal tersebut dikarenakan *E-Toll card*, *Blink card*, dan *Brizzi card* adalah basis dari *unregisterd card* sehingga tidak adanya pengaman pada kartu.
- 3) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijamin.
Hak memilih barang dan/atau jasa telah dilaksanakan oleh penerbit layanan masing-masing bank penerbit, dengan tidak pernah memaksa setiap konsumen untuk menggunakan produk jasanya. Adapun dalam hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, hal ini juga telah dipatuhi oleh penerbit, dimana setiap konsumen yang melakukan *top up* antara nilai nominal yang dibayarkan dan nilainominal yang masuk adalah sama.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
Hak tersebut tidak dilanggar oleh penerbit layanan jasa *E-Toll card*, *Blink card* dan *Brizzi card*, karena konsumen dapat mengadukan keluhan dengan cara datang langsung ke kantor cabang terdekat.
- 5) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
Hak tersebut telah penerbit lakukan mengingat dengan tidak adanya melihat perbedaan diantara *gender* dan strata hidup setiap konsumen. Dimana setiap konsumen yang akan melakukan pembelian akan dilakukan sama.
- 6) Hak memperoleh restitusi atau kompensasi dan penggantian apabila terdapat produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan.
Dalam ketentuan yang diberikan oleh Bank Mandiri pada penggunaan *E-Toll card*, dan Bank BTN pada penggunaan *Blink card* dan bank BRI pada penggunaan *Brizzi card* menyatakan tidak melakukan penggantian apabila konsumen mengalami kehilangan kartu. Hal ini terlihat sangat merugikan

konsumen, akan tetapi ketika konsumen telah mengetahui ketentuan penggunaan dari layanan *e-tol card* tersebut melalui klausula baku bank penerbit, maka konsumen telah sepakat untuk menyetujui perjanjian diantara penerbit dan konsumen. Oleh sebab itu, maka tidak ada hak konsumen yang dilanggar oleh penerbit.

- 7) Asas Keadilan dan Persamaan Hak
Asas tersebut telah penerbit lakukan mengingat dengan tidak adanya melihat perbedaan diantara *gender* dan strata hidup setiap konsumen. Dimana setiap konsumen yang akan melakukan pembelian dan penggunaan *E-Toll card*, *Blink card* dan *Brizzi card* akan dilakukan sama.
- 8) Asas Manfaat
Asas manfaat ini telah penerbit berikan dan dapat dirasakan langsung oleh pengguna *E-Toll card*, *Blink card* dan *Brizzi card*. Dimana konsumen dengan melakukan pembelian kartu, maka konsumen termudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran tol.
- 9) Asas Kepastian Hukum
Asas ini telah penerbit penuhi melihat dengan adanya sarana pengaduan keluhan yang diberikan kepada konsumen, baik dengan datang langsung ke kantor cabang terdekat.
- 10) Asas Keseimbangan
Penerbit telah menjalankan asas keseimbangan dalam pelayanan *E-Toll card*, *Blink card* dan *Brizzi card*. Hal ini dilihat dengan tidak ada perbedaan pelayanan diantara konsumen dan penerbit memperlakukan setiap konsumennya dengan baik.
- 11) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Produk *E-Toll card*, *Blink card* dan *Brizzi card* merupakan produk *unregisterd card*, sehingga keamanan dan keselamatan dalam pengkonsumsian belum dapat terealisasi karena tidak adanya pengamanan pada kartu.

Dari uraian diatas dalam pelaksanaannya bank Mandiri, bank BTN dan bank BRI dalam penggunaan *E-Toll card*, *Blink card* dan *Brizzi card* telah memenuhi hak dan asas perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, hanya saja pada hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pengkonsumsian barang/jasa dan asas keamanan dan keselamatan konsumen belum dapat terealisasi karena *Flazz card*, dan *TapCash card* yang ada adalah basis *unregistered card*.

- b. Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017
Unsur perlindungan konsumen yang terdapat pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tercakup dalam tiga bagian, yaitu, *hifzul māl*, kejelasan *aqad*, dan prinsip *syarī'ah*. Adapun unsur yang tidak dipenuhi dalam penerbit adalah :
 - 1) *Hifzul māl*
Pada penjagaan harta (*Hifzul māl*), ketentuan yang mengatur mengenai penggunaan *E-Tol card*, *Blink card*, dan *Brizzi card* belum dapat terpenuhi. Hal ini dikarenakan *Pertama* kartu tersebut merupakan kartu *unregistered*. *Kedua* pada ketentuan kartu tersebut tidak dapat menjamin terjaganya harta (sejumlah saldo) yang ada pada kartu pengguna apabila kartu mengalami kehilangan.
 - 2) Kejelasan *aqad*
Pada kejelasan *aqad* penggunaan *E-Tol card*, *Blink card*, dan *Brizzi card*, penerbit sudah dapat merealisasikannya. Hal tersebut dalam dilihat dengan diperbolehkannya konsumen untuk melakukan *redemption* kapan saja, dengan datang langsung ke kantor cabang terdekat bank penerbit. Hal ini dapat dikatakan bahwa penerbit dalam pelaksanaan *e-tol card* menggunakan *aqad wadi'ah*. Sebagaimana yang dikehendaki oleh Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, bahwa pelaksanaan *e-tol card* dapat menggunakan *aqad qard* atau *aqad wadi'ah*.
 - 3) Prinsip *syarī'ah*
Prinsip *syarī'ah* sebagaimana yang ditetapkan oleh Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 terdapat lima komponen yaitu *ribā*, *ḍarar*, *maysir*, *tadlis*, *israf*. Adapun dalam pelaksanaan *E-Tol card*, *Blink card*, dan *Brizzi card*, prinsip *syarī'ah* tersebut adalah:
 - a) *Ribā* (Tambahan)
Dalam pelaksanaan *TapCash card* dan *Flazz card*, tidak mengandung *ribā*, hal tersebut dapat dilihat ketika pengguna melakukan *top up* jumlah nominal uang

yang dibayarkan dan yang masuk dalam kartu akan bernilai sama. Adapun biaya fasilitas atau biaya admin diperbolehkan dalam Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, hal ini dimaksudkan demi mendukung proses kelancaran penyelenggaraan uang elektronik. Dengan kata lain *ribā* dalam pelaksanaan E-Tol *card*, Blink *card*, dan Brizzi *card* tidak ditemukan.

- b) *Garar* (Ketidak pastian *aqad*)
Pelaksanaan TapCash *card* dan Flazz *card* E-Tol *card*, Blink *card*, dan Brizzi *card* menggunakan *aqad wadi'ah*, sebagaimana yang disebutkan pada kejelasan *aqad* yang dijelaskan diatas. Dengan kata pelaksanaan TapCash *card* dan Flazz *card* tidak mengandung *garar*.
- c) *Maysir* (Spekulasi, untung-untungan, tidak cermat)
Aqad yang digunakan jelas dan tidak mengandung untung-untungan (spekulasi). Adapun *aqad* yang digunakan adalah *wadi'ah* yaitu bersifat titipan, dengan dapat dilakukan *redemption* kapan saja sesuai dengan kehendak pengguna E-Tol *card*, Blink *card*, dan Brizzi *card*, dengan begitu konsumen tidak dirugikan. Dengan kata lain, penerbit tidak melakukan *maysir*.
- d) *Tadlis* (Menyembunyikan kecacatan objek *aqad*).
Penerbit dalam pelaksanaan layanan produk jasanya telah menentukan aturan penggunaan produk *e-tol card* yang diketahui konsumennya, sehingga ada transparansi diantara dua pihak yang terkait. Dengan begitu tidak adanya *tadlis* dalam penggunaan E-Tol *card*, Blink *card*, dan Brizzi *card*.
- e) *Israf* (Pengeluaran berlebih)
Dalam penggunaan layanan E-Tol *card*, Blink *card*, dan Brizzi *card*, tidak ada *israf*. Hal tersebut disebabkan pada penggunaan *unregistered card* pengguna dibatasi dengan saldo maksimal Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah), dan batas nilai transaksi dalam satu bulan paling banyak Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta).

Melihat dengan adanya ketentuan yang tidak dipenuhi penerbit yaitu *hifzul māl* yang dalam hal dalam pelaksanaan uang elektronik, dengan mengacu pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 konsumen dapat mengajukan tuntutan melalui lembaga penyelesaian sengketa *syari'ah* berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Adapun di Indonesia pengadilan yang berwenang menyelesaikan sengketa perbankan syariah adalah pengadilan Agama. Semenjak tahun 2006, dengan diamandemennya Undang-Undang No. 7 tahun 1989 dengan Undang-Undang No. 3 tahun 2006 tentang Peradilan Agama, dengan kewenangan Peradilan Agama diperluas. Disamping berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa ditingkat pertama antara orang dengan orang yang beragama Islam, dibidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infak, shadaqah, Pengadilan Agama juga berwenang untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa dibidang ekonomi syariah.

- c. PBI No. 20/6/PBI/2018

Pada Peraturan Bank Indonesia cakupan perlindungan konsumen terdiri dari kemanan harta, keamanan data, dan keamanan transaksi. Adapun dalam perlindungan konsumen penggunaan E-Tol *card*, Bink *card* dan Brizzi *card* adalah sebagai berikut :

- 1) Keamanan Data

Keamanan data yang dilakukan oleh penerbit pada penggunaan E-Tol *card*, Bink *card* dan Brizzi *card*, yang berbasis *unregisterd card* sudah baik, mengingat dalam pengaktifan kartu tidak membutuhkan identitas pengguna, sehingga data pribadi pengguna tetap aman. Dengan kata lain bank Mandiri, bank BTN dan bank BRI telah dapat menerapkan perlindungan konsumen dalam bentuk keamanan harta.

- 2) Keamanan Sistem Transaksi

Dalam keamanan sistem transaksi penerbit E-Tol *card*, Bink *card* dan Brizzi *card* telah terlaksana dengan baik, dimana sebagai upaya menanggulangi pengurangan saldo yang tidak wajar maka E-Tol *card*, Bink *card* dan Brizzi *card*, dapat dicek sisa saldonya oleh konsumen dengan menggunakan NFC (*Near Field Communication*), sehingga saldo dapat

dikontrol oleh pengguna secara langsung. Dengan kata lain bank Mandiri, bank BTN dan bank BRI tidak melanggar pada keamanan sistem transaksi yang telah ditetapkan.

3) Keamanan Harta

Pada bentuk perlindungan konsumen pengguna *e-tol card* Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 menerapkan sebagai berikut:

- a) Penerapan manajemen resiko secara efektif dan konsisten, dan mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian konsumen (Pasal 43 Ayat 2 huruf c PBI No.20/6/PBI/2018).
- b) Penerapan perlindungan konsumen sebagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Pasal 43 Ayat 1 PBI No.20/6/PBI/2018)

Dari kedua hal tersebut dapat diketahui jika penerapan prinsip perlindungan konsumen yang dianut oleh PBI No.20/6/PBI/2018 mengacu pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan terdapat penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian konsumen. Adapun dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan mestinya. Oleh sebab itu penerbit layanan dapat dikatakan tidak melanggar pada perlindungan konsumen dalam hal keamanan harta, hal ini dikarenakan pada klausula baku penggunaan *E-Tol card*, *Blink card* dan *Brizzi card* yang ditetapkan oleh bank Mandiri, bank BTN dan bank BRI telah diketahui dan disepakati bersama baik oleh konsumen dan penerbit yaitu bank akan melakukan pengembalian saldo apabila kartu rusak.

3.6. Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna *E-Tol* Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, Dan PBI No. 20/6/PBI/2018

Dalam pengaturannya pada ketiga regulasi yang digunakan oleh peneliti dalam meninjau perlindungan

konsumen pengguna *e-tol card* dari masing-masing penerbit yang telah dijelaskan diatas, dapat diketahui perbedaan dan kesamaannya, adalah sebagai berikut :

3.6.1. Persamaan

- a. Pada ketiga regulasi tersebut telah terimplemantasikan pada klausula baku penerbit *e-tol card*.

Hal tersebut dapat dilihat dari bentuk perlindungan konsumen pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu pada hak dan asas perlindungan konsumen yang dapat terimplementasikan dengan baik, hanya saja pada asas dan hak keamanan harta belum dapat dijalankan secara maksimal. Pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 juga telah terimplementasikan dalam ketentuan penggunaan *e-tol card* pada bentuk kejelasan *aqad* dan prinsip *syari'ah*, hanya saja dalam segi keamanan harta, penerbit belum dapat memenuhinya dikarenakan *e-tol card* yang ada berbasis *unregistered card*.

Pada peraturan PBI No. 20/6/PBI/2018 bentuk perlindungan konsumen pengguna *e-tol card* telah terimplementasikan oleh penerbit, baik dari keamanan harta, keamanan data/informasi, dan keamanan transaksi. Dalam keamanan harta, Peraturan Bank Indonesia mengacu dengan adanya mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian konsumen dengan mengacu pada prinsip perlindungan konsumen sebagaimana Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika penggantian kerugian yang dimaksud Peraturan Bank Indonesia mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hak yaitu dalam mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya, maka bank penerbit tidak melanggar perlindungan konsumen, karena dalam penggunaan layanan jasa *e-tol card* telah disetujui dan disepakati oleh pengguna dan penerbit sebelum terjadinya pembelian dan pengaktifan kartu.

- b. Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 mengatur tempat pelaporan lembaga penyelesaian perselisihan jika salah satu pihak tidak menjalankan kesepakatan.

Adanya pengaturan mengenai tempat pelaporan lembaga penyelesaian perselisihan yang berwenang ini sangat membantu, karena tidak membingungkan konsumen, sehingga konsumen akan mudah melakukan pelaporan jika mengalami kerugian atas penggunaan suatu produk. Hal tersebut sebagaimana yang terdapat pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 45 dalam penyelesaian sengketa dapat ditenuh melalui dua cara yaitu :

1) Diluar Pengadilan

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dilakukan diantara pihak terkait agar ditemukan kemufakatan, apabila tidak ditemukan kemufakatan diantara pihak, dapat dilakukan melalui Peradilan Umum.

2) Peradilan Umum

Peradilan Umum berada pada ditingkat II yaitu kabupaten atau kota sesuai dengan kewenangannya.

Pada ketentuan Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 apabila terjadi sengketa diantara pengguna dan penerbit dapat dilakukan melalui lembaga penyelesaian sengketa berdasarkan syariah sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, penyelesaian sengketa syariah dapat dilakukan pada Pengadilan Agama sebagaimana Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama.

c. Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan PBI No. 20/6/PBI/2018 mengatur sanksi yang dapat diberikan kepada penerbit jika tidak menjalankan kesepakatan.

Hal tersebut sebagaimana yang terdapat pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 60 dan 61 mengenai sanksi administratif sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar perlindungan konsumen dan dalam pemroduksian serta pelaksanaan pejualan produk. Pada PBI No. 20/6/PBI/2018 Pasal 74 penerbit dapat dijatuhkan sanksi administratif jika melanggar :

1) Bentuk Perlindungan Konsumen

Jika penerbit melanggar dari keamanan transaksi berupa interkoneksi dan interoperabilitas. Keamanan harta berupa penggantian kerugian finansial kepada pengguna, dan pengenaan biaya pada *redeemption*.

2) Tanggungjawab Penerbit kepada Bank Indonesia

Jika dalam penyelenggaraan uang elektronik penerbit tidak mematuhi ketentuan Bank Indonesia.

3) Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan PBI No. 20/6/PBI/2018 adanya kewajiban ganti rugi bagi penerbit jika tidak sesuai kesepakatan.

Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tercantum pada Pasal 19 ayat 1 dan 2. Pasal 19 ayat 1 sebagai berikut:

“Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Kata “dan/atau” yang pertama merujuk pada kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen. Kata “dan/atau” yang merujuk pada barang atau jasa. Sehingga barang atau jasa merupakan produk yang dihasilkan. Kerusakan, pencemaran, kerugian konsumen adalah resiko dari penggunaan produk. Disusul ayat 2 yang menerangkan sebagai berikut:

“Ganti rugi sebagaimana yang terdapat pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya”

Dari kalimat diatas dapat dipahami jika terdapat 2 (dua) bentuk ganti rugi, *pertama* pengembalian uang, *kedua* penggantian barang atau jasa yang sejenis. Sehingga secara otomatis bentuk ganti rugi dapat dipilih diantara kedua hal tersebut.

Pada Pasal 19 ayat 1 dan 2 diatas dapat dilihat dari dua sisi yang berbeda, yaitu sebagai berikut :

1) Telah diketahui dan disepakati antara konsumen dan penerbit sebelum adanya transaksi tentang ketentuan penggunaan *e-tol card*.

Apabila telah disepakati bersama, baik oleh konsumen dan penerbit, mengenai klausula bau penerbi yang berkaitan tentang aturan penggunaan *e-tol card* sebelum terjadinya transaksi pembelian *e-tol card*, maka Pasal diatas tidak mengikat penerbit untuk melakukan ganti rugi, semisal pada kerusakan kartu.

- 2) Tidak adanya pemberitahuan kepada konsumen tentang ketentuan penggunaan *e-tol card*.

Pasal tersebut dapat mengikat penerbit, apabila sebelum adanya pembelian *e-tol card* yang dilakukan oleh konsumen, penerbit tidak menginformasikan kepada penerbit mengenai klausula baku *e-tol card* kepada konsumen.

Pada PBI No. 20/6/PBI/2018 bentuk kewajiban penerbit atas ganti rugi jika tidak sesuai kesepakatan, terdapat pada Pasal 43 ayat 2, dimana:

“Memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna”

Pasal tersebut dapat dilihat dari dua sisi yang berbeda, tergantung dari bagaimana penerbit menjalankan mekanisme produk *e-tol card* nya yaitu:

- 1) Telah diketahui dan disepakati antara konsumen dan penerbit sebelum adanya transaksi tentang ketentuan penggunaan *e-tol card*.

Apabila telah disepakati bersama sebelum adanya transaksi, mengenai ketentuan dan syarat penggunaan suatu produk (klausula baku penerbit), peraturan Pasal 43 PBI No. 20/6/PBI/2018 tidak dapat membebani penerbit. Misalkan pada kerusakan kartu, apabila telah disepakati bersama tidak adanya penggantian oleh penerbit dan sepaki bersama, maka penerbit tidak memiliki kewajiban menggantinya.

- 2) Tidak adanya pemberitahuan kepada konsumen tentang ketentuan penggunaan *e-tol card*.

Hal ini tentu saja akan bernilai beda, dimana diantara konsumen dan penerbit sebelum terjadinya transaksi pembelian *e-tol card*, tidak adanya pemberian informasi terkait klausula baku dari penerbit kepada konsumen. Maka Pasal 43 dapat dibebankan kepada konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen selama bukan disebabkan karena kelalaian konsumen, misalkan pada kerusakan kartu.

3.6.2. Perbedaan

- a. Pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tidak mencantumkan bentuk ganti rugi pada penerbit jika melanggar kesepakatan.

Pada Fatwa tersebut sebatas pada upaya keamanan harta, yaitu apabila kartu sebagai media penyimpanan milik konsumen hilang, maka saldo konsumen yang terdapat pada penerbit tidak boleh hilang.

- b. Pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tidak mencantumkan bentuk sanksi pada penerbit jika melanggar kesepakatan.

Pada fatwa tersebut sebatas mencantumkan kemana konsumen dapat melaporkan jika terjadi perselisihan diantara pihak-pihak yang terkait, adapun penjatuhan sanksi melihat pada keputusan hakim.

- c. Pada PBI No. 20/6/PBI/2018 tidak mengatur tempat pelaporan lembaga penyelesaian perselisihan jika salah satu pihak tidak menjalankan kesepakatan.

Pada Peraturan Bank Indonesia tersebut hanya mencantumkan sebatas bentuk sanksi yang dapat dijatuhkan kepada penerbit, hal ini dikarenakan segala bentuk pelaksanaan uang elektronik yang diselenggarakan oleh masing-masing bank penerbit, bertanggungjawab penuh kepada Bank Indonesia.

Dari uraian diatas mengenai bentuk perbedaan dan persamaan diantara ketiga regulasi, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, dan PBI No. 20/6/PBI/2018, dapat diketahui kekurangan dan kelebihan pada masing-masing regulasi. Kekurangan dan kelebihan tersebut sebagai berikut:

- a. Kekurangan

- 1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017

Tidak adanya penjatuhan sanksi apabila pelaku usaha melanggar hak konsumen dan asas perlindungan konsumen. Adapun yang diketahui pada umumnya dimana kewajiban dari salah satu pihak adalah hak bagi pihak lainnya, begiu juga sebaliknya.

- 2) Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017

Dengan lahirnya fatwa tersebut tidak dibarengi dengan hadirnya layanan jasa sejenis *e-tol card* yang dikeluarkan oleh Bank Syari'ah.

Tidak adanya penjelasan pada fatwa mengenai bentuk ganti rugi yang diterima konsumen jika terjadi kerugian konsumen. Hal ini mengakibatkan kurang jelasnya unsur perlindungan konsumen.

Tidak adanya ketentuan pada fatwa yang menyatakan bentuk sanksi yang dapat dikenakan pelaku usaha yang tidak menjalankan dari apa yang telah ditentukan fatwa.

3) PBI No. 20/6/PBI/2018

Pada Peraturan Bank Indonesia mencantumkan adanya kewajiban penerbit untuk mempunyai mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang tidak disebabkan oleh kesalahan pengguna, akan tetapi tidak mencantumkan hal apa saja yang termasuk dari kategori kesalahan pengguna dan kategori kesalahan penerbit.

Pada Peraturan Bank Indonesia menyerahkan bentuk ganti rugi sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Alangkah baiknya jika Peraturan Bank Indonesia menetapkan bentuk ganti rugi kepada konsumen yang mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal ini mengingat agar terciptanya kejelasan bentuk ganti rugi yang didapatkan konsumen.

b. Kelebihan

1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017

Dicantumkannya bentuk sanksi, bagi penerbit yang tidak sesuai kesepakatan. Sehingga semakin jelasnya suatu hukum.

Dicantumkannya bentuk ganti rugi kepada konsumen oleh penerbit yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Sehingga semakin jelasnya bentuk perlindungan konsumen.

2) Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017

Dengan hadirnya fatwa tersebut mengerti guna menilai batasan suatu produk yang sesuai dengan koridor Islam.

3) PBI No. 20/6/PBI/2018

Bentuk perlindungan konsumen tidak hanya terfokus pada keamanan harta, tetapi juga pada keamanan data/informasi dan keamanan transaksi.

Adanya sanksi yang jelas bagi penerbit yang tidak menjalankan prinsip perlindungan

konsumen, adanya sanksi jelas bagi penerbit yang tidak melakukan penggantian kerugian finansial sesuai dengan kesepakatan dan sanksi bagi penerbit yang tidak melakukan tanggungjawabnya kepada Bank Indonesia.

4. KESIMPULAN

Melihat dari hasil analisa yang sudah penulis laksanakan tentang perbandingan perlindungan konsumen terhadap pengguna *e-tol card* ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, dan PBI No. 20/6/PBI/2018, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

a. Bentuk Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen yang didapatkan pengguna atas penggunaan dari jenis *e-tol card* berbeda-beda tergantung dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing bank penerbit sebagai berikut:

1) Pada kasus kehilangan kartu, perlindungan konsumen belum dapat terealisasikan karena tidak adanya ganti rugi yang diterima konsumen dalam bentuk apapun yang diberikan penerbit pada masing-masing *e-tol card*.

2) Pada kasus kerusakan kartu penerbit memiliki kebijakan masing-masing dalam penggunaan kartunya yaitu: *pertama*, pengguna Flazz *card* tidak mendapat ganti rugi. *Kedua* pengguna E-Toll *card* mendapatkan pengembalian saldo. *Ketiga* pengguna Tapcash *card* tidak mendapat ganti rugi. *Keempat* pengguna Blink *card* mendapatkan pengembalian saldo. *Kelima* pengguna Brizzi *card* mendapatkan penggantian kartu baru, dan pengembalian saldo.

b. Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, dan PBI No. 20/6/PBI/2018

Paraturan dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 dan PBI No. 20/6/PBI/2018 pada dasarnya sudah dapat terimplementasikan pada ketentuan penggunaan *e-tol card* yang diberikan oleh penerbit. Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 perlindungan konsumen mencakup pada dua hal yaitu hak konsumen dan asas perlindungan konsumen. Pada dasarnya hak dan

asas tersebut telah dapat terimplementasikan oleh penerbit, hanya saja pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu hak dan asas atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pengkonsumsian barang dan/atau jasa serta pada asas keamanan dan keselamatan konsumen belum dapat direalisasikan sepenuhnya. Hal tersebut dikarenakan kartu *e-tol card* yang ada adalah basis dari *unregistered card*, sehingga tidak adanya pengamanan pada kartu.

Pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 perlindungan konsumen mencakup keamanan harta (*hifzūl māl*), kejelasan *aqad*, dan penerapan prinsip *syarī'ah*. Pada konsep kejelasan *aqad*, dan penerapan prinsip *syarī'ah* sudah dapat terimplementasikan pada ketentuan penggunaan *e-tol card* yang diberikan oleh penerbit. Hanya saja pada keamanan harta (*hifzūl māl*) belum dapat direalisasikan, hal ini terlihat pada ketentuan fatwa yang menghendaki jika kartu sebagai media penyimpanan uang milik konsumen hilang maka saldo konsumen pada penerbit tidak boleh hilang. Tentu saja hal tersebut sulit untuk direalisasikan, mengingat kartu yang diterbitkan oleh bank merupakan *unregisterd card*, sehingga tidak adanya bukti kepemilikan kartu, dan kartu aktif yang digunakan untuk bertransaksi hanya berbentuk nomor.

Adapun pada PBI No. 20/6/PBI/2018 perlindungan konsumen mencakup keamanan harta, keamanan data/informasi dan keamanan transaksi, dari ketiga bentuk perlindungan konsumen tersebut telah dapat terimplementasikan pada penerbit *e-tol card*.

Adapun persamaan dan perbedaan dari ketiga regulasi tersebut adalah sebagai berikut :

1) Persamaan

- a) Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan PBI No. 20/6/PBI/2018 terdapat ketentuan sanksi yang dapat dijatuhkan kepada penerbit jika tidak menjalankan kesepakatan.
- b) Pada Undang No. 8 Tahun 1999 dan Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 mencantumkan adanya tempat pelaporan bagi konsumen yang mengalami kerugian apabila terjadi perselisihan. Pada peraturan Undang No. 8 Tahun 1999 menyatakan pada

Peradilan Umum tingkat II yang berkedudukan di Kabupaten/Kota, dan pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 menyatakan pada Lembaga Penyelesaian Sengketa berdasarkan Syariah yaitu Pengadilan Agama.

- c) Adanya bentuk ganti rugi bagi konsumen pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan PBI No. 20/6/PBI/2018.

2) Perbedaan

- a) Pada Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tidak mencantumkan adanya sanksi yang dapat dijatuhkan kepada penerbit jika tidak menjalankan kewajiban atau kesepakatan dan tidak mencantumkan adanya ganti rugi yang dapat diterima konsumen apabila penerbit tidak menjalankan kewajiban atau kesepakatan.
- b) Pada PBI No. 20/6/PBI/2018 tidak mengatur mengenai tempat pelaporan bagi konsumen yang mengalami kerugian apabila terjadi perselisihan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada 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. dan Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A. selaku dosen mata kuliah published journal dan Penulisan Karya Ilmiah dan Proposal Tesis 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 jariyah diakhirat kelak bagi penulis.

6. REFERENSI

Abidin, Muhammad Sofyan. (2015). Dampak Kebijakan E-money di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru. *Jurnal Akuntansi Akunesa*, Universitas Negeri Surabaya.

- Aprianto Naerul Edwin Kiky. (2017). Konsep Harta dalam Tinjauan Maqashid syariah. *Journal og Islamic Economics Larib*. Vol. 3, No. 2.
- Azhari, Fathurrahman. (2015). *Qawaid Fiqhiyyqh*. Banjarmasin: Lembaga Pemberdayaan Kualitas Umat (LPKU) banjarmasin.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI. (2017). Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/2017 Tentang Uang Elektronik. Jakarta: DSN.
- Madnasir. (2011). Distribusi dalam Sistem Ekonomi Islam. Muqtasid Jurnal. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 2, No. 1.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI). (2018). PBI No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. Jakarta: PBI.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). POJK No. 1 Tahun 2013 Tentang Jasa keuangan. Jakarta: POJK.
- Penjelasan Peraturan Bank Indonesia (PBI). (2018). PBI No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. Jakarta: PBI
- Penjelasan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Penjelasan UU No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. Jakarta: UU.
- Rasyid, Abdul & Tika Andini Putri. (2019). Kewenangan Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah: Kajian Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 93/PUU-X/2012. *Jurnal Yudisial*, Vol. 12, No. 2 Agustus
- Suhendi. (2012). Pandangan Maqashid Syariah dalam Mencapai Kesempurnaan Konsepsi Ekonomi Islam. *Jurnal Iqtishaduna*. Vol. 1 No. 1.
- <https://www.bca.co.id/id/Individu/produk/Uang-elektronik/FLAZZ>. Diakses Kamis, 27 Januari 2022 Jam 09.43.
- <https://bri.co.id/other-term-brizzi>. Diakses Kamis, 27 Januari 2022 Jam 12.04.
- <https://www.bankmandiri.co.id/syarat-dan-ketentuan-mandiri-e-money>. Diakses Jum'at, 2 April 2021 Jam 21:20.