

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PENGGUNA *E-MONEY* DALAM
TRANSAKSI JASA TOL
(Studi di PT. JasaMarga)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

FITHRI ADHE TAMI
NPM.1406200270



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, Tanggal 02 April 2018 Jam 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : FITHRI ADHE TAMI
NPM : 1406200270
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/IIKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-MONEY DALAM TRANSAKSI JASA TOL (Studi di PT. JASA MARGA)

Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

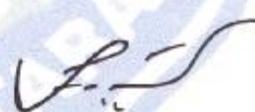
Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua

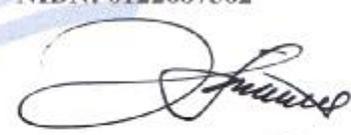
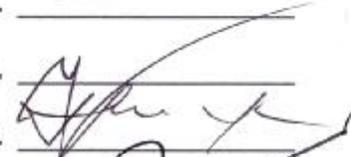
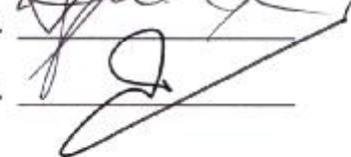
Sekretaris


IDA HANIFAH, SH., M.H
NIDN: 0003036001


FAISAL, SH., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. IRFAN, SH., M.Hum
2. HARISMAN, SH., MH
3. Dr. H. SURYA PERDANA, SH., M.Hum
4. FAISAL RIZA, SH., M.H

1. 
2. 
3. 
4. 



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata – 1 bagi:

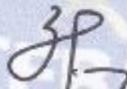
NAMA : FITHRI ADHE TAMI
NPM : 1406200270
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA *E-MONEY* DALAM TRANSAKSI JASA TOL (Studi di PT. JASA MARGA)

PENDAFTARAN : 27 Maret 2018

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Komprehensif Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM
BAGIAN HUKUM PERDATA

Diketahui Oleh:
Dekan


IDA HANIFAH, SH., M.H
NIDN: 0003036001

Pembimbing I

Dr. H. SURYA PERDANA, SH., M.Hum

Pembimbing II

FAISAL BIZA, SH., M.H



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

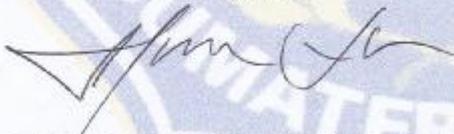
NAMA : FITHRI ADHE TAMI
NPM : 1406200270
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PENGGUNA E-MONEY DALAM TRANSAKSI JASA
TOL (Studi di PT. JASA MARGA)**

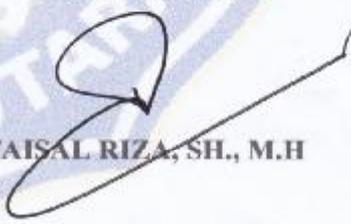
**Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian**

Medan, 14 Maret 2018

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. SURYA PERDANA, SH., M.Hum


FAISAL RIZA, SH., M.H



Ilmu, Cerdas dan Berprestasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fithri Adhe Tami
NPM : 1406200270
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
E-MONEY DALAM TRANSAKSI JASA TOL (Studi di PT. Jasa
Marga)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Maret 2018

Saya yang menyatakan



FITHRI ADHE TAMI

Nomor : CL.HM.08. 11
Lamp : -
Hal : Persetujuan Izin Riset.

Medan, 09 Januari 2018

**Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)
Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3
Medan - 20238**

Sesuai dengan surat Saudara Nomor : 2903/II.3-AU/UMSU-06/F/2017 tanggal 21 Desember 2017 tentang Permohonan Izin Riset pada Perusahaan kami, dengan ini dapat disetujui untuk Mahasiswi Saudara yaitu :

**Nama : Fitri Adhe Tami
NIM : 1406200270
Jurusan : Hukum**

Pelaksanaan Riset tersebut dapat dimulai pada tanggal 10 Januari 2018 dan sebelum melakukan Riset yang bersangkutan diminta untuk dapat memaparkan Rencana Riset tersebut kepada kami dan data yang diperoleh bukan untuk dipublikasikan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya di ucapkan terimakasih.

An.General Manager Belmera



SARJONO. S.IP
Deputy GM HR & GA

SDS.hm



Unggul, Cerdas, Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

**KARTU BIMBINGAN
SKRIPSI MAHASISWA**

NAMA : FITHRI ADHE TAMI
NPM : 1406200270
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-MONEY
DALAM TRANSAKSI JASA TOL (Studi di PT. Jasa Marga)
PEMBIMBING I : Dr. SURYA PERDANA, SH., M.Hum
PEMBIMBING II : FAISAL RIZA, SH., MH

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONSULTASI LANJUTAN	PARAF
13-2-2018	terima skripsi		
30-2-2018	lengkapi Daftar Isi, Abstrak Perbaiki Bab II, tambahkan bahasan.		
24-2-2018	Pemformatan skripsi		
27-2-2018	Abstrak, Daftar Isi, kamus tkt kembali		
6-3-2018	perbaiki isi selanjutnya. tambahkan satu		
7/3-2018	soal dan pembahasannya		
8/3-2018	ada tulis di perbaikan		
12/3-2018	siaran dan buku RM. keadilan &		
14/3-2018	acara		

Diketahui Dekan

(Ida Hanifah, S.H., M.H)

Pembimbing I

(Dr. SURYA PERDANA, SH., M.Hum)

Pembimbing II

(FAISAL RIZA, SH., MH)

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA *E-MONEY* DALAM TRANSAKSI JASA TOL (Studi di PT. JasaMarga)

FITHRI ADHE TAMI
NPM.1406200270

Penggunaan *e-money* yang relatif baru di Indonesia tentu juga menimbulkan permasalahan, salah satunya adalah masalah sengketa konsumen, sengketa konsumen sendiri dapat diartikan sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap penggunaan *e-money*, untuk mengetahui penggunaan *e-money* dalam transaksi jasa tol, dan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna *e-money* dalam transaksi jasa tol.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis dan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu penggabungan atau pendekatan yuridis normatif dengan unsur-unsur empiris yang diambil data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, dan juga penelitian ini mengelola data yang ada dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian di pahami bahwa Pengaturan Hukum Terhadap Pengguna *E-Money* terdapat dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu, Peraturan Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*E-Money*), Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo. Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol, pembelian kartu *e-money* pada penerbit, kartu akan dilengkapi dengan syarat dan ketentuan penggunaan kartu *e-money* tersebut. Serta Perlindungan Hukum Bagi Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol, terbagi jadi Perlindungan Hukum Preventif seperti Perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Dan Perlindungan Hukum Represif, Perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan.

Kata kunci: Perlindungan hukum, *E-Money*, Jasatol.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wbr.

Alhamdulillah Pujidansyukurkehadiran Allah SWT, yang telahmemberikannikmatkesehatan, keselamatandanilmupengetahuan yang merupakanamanah, sehinggaskripsiini dapatdiselesaikansebagaisebuahkaryailmiah yang berbentukkripsi.ShalawatdansalamjugadipersembahkankepadaNabiBesar Muhammad SAW.

SkripsiinidisusundandiajukanuntukmemenuhisalahsatusyaratgunamemperolehgelarSarjanaHukum di FakultasHukumUniversitasMuhammadiyah Sumatera Utara.Skripsiini yang berjudul“**Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Money Dalam Transaksi Jasa Tol (Studi di PT. JasaMarga)**”

Disadariskripsiinitidakakanselesaitanpaadanyabantuan, perhatiandankasihsayangdariberbagaipihak yang mendukungpembuatanskripsiini, baikmorilmaupunmateril yang telahdiberikandalampenyelaaianskripsiini. Terimakasihsecarakhususdanistimewadiberikankepada orang yang paling berhargadanberjasadalamhidupsaya, merekalah yang selalumenjadipanutandaninspirasi bagisayaselamainiyakni“**AyahandaBahrum, S.HdanIbundaSiti Aisyah Purnama Sari, S.H, M.Kn**”.Semoga Allah SWT senantiasamelindungidanmemberikankesehatansertarezeki yang berlimpahkepadamereka.

Selanjutnyadenganselesainyaskripsiini, perkenankanlahsayahaturkanucapanterimakasih yang sebesar-besarnyakepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Hj. Ida Hanifah, S.H, M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Faisal, S.H, M.Hum. Selaku Wakil Dekan I dan Bapak Zainuddin, S.H, M.H. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Surya Perdana, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Faisal Riza, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh perhatian, motivasi dan arahan serta saran dalam membimbing sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Bapak Faisal Riza, S.H, M.H selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak dan Ibu dosen yang mengajarselam ini di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Disampaikan juga terimakasih kepada seluruh Staf Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pelayanan administrasi yang sangat bersahaja kepada seluruh mahasiswa.
8. Kepada keluarga yaitu Fithra Runisya, S.Psi, Agung Arif Wibowo, S.E, dan keponakan Gwen Alesha Adreena.

9. Kepada orang special M. Rizqy Ananda terima kasih dukungan dan waktu yang selalu diberikan.
10. Kepada semua teman seperjuanganku Siti Fadhillah Harahap, Indah Dewi Hariutami Rambe, Faradilla Sari Wandriani Siregar, Djezyka Egga Pratiwi, T. Veryna Indah Kesuma, Inggi Mayang Sari,terimakasihataswaktu, dukungandankebersamaanselamaini.

Akhirnya,

sayaberharapsemogaskripsiinibermanfaatbukanhanyabagisaya,

akantetapijugabagiparapembaca.

Semoga

Allah

senantiasamelimpaahkanTaufiqdanHidayah-Nyakepadakitasesua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Februari 2018

Penulis

FithriAdhe Tami

DAFTAR ISI

Lembaran Pendaftaran Ujian.....	i
Lembaran Berita Acara Ujian	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Abstrak.....	x
Bab I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	11
2. Manfaat Penelitian.....	11
B. Tujuan Penelitian.....	12
C. Metode Penelitian.....	12
1. Sifat Penelitian	13
2. Sumber Data.....	13
3. Alat Pengumpul Data.....	14
4. Analisis Data	14
D. Definisi Operasioanal	14
Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perlindungan Hukum.....	16
B. <i>E-Money</i>	18
C. Penyelenggara Jalan Tol	22

Bab III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Terhadap Penggunaan <i>E-Money</i>	26
B. Penggunaan <i>E-Money</i> Dalam Transaksi Jasa Tol	47
C. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna <i>E-Money</i> Dalam Transaksi Jasa Tol	65

Bab IV: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Ikatan-ikatan itu tercermin pada hak dan kewajiban. Dalam mengatur hubungan-hubungan hukum itu caranya beraneka ragam. Kadang-kadang hanya dirumuskan kewajiban-kewajiban seperti pada hukum pidana yang sebagian besar peraturan-peraturannya terdiri dari kewajiban-kewajiban. Sebaliknya, seiring juga hukum merumuskan peristiwa-peristiwa tertentu yang merupakan syarat timbulnya hubungan-hubungan hukum.¹

Perkembangan perekonomian dan perdagangan pada saat ini tidak lepas dari semakin pesat dan canggihnya perkembangan dibidang teknologi informasi dan komunikasi, Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini merupakan bagian penting dari aktivitas berbagai komponen masyarakat dan pemerintah. Peranaan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah menempatkan pada posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang dan waktu yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi. Pengaruh globalisasi yang diiringi oleh penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat

¹ Sudikno Mertokusumo. 2010. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, halaman 50.

dan berkembangnya tatananan kehidupan baru serta mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan dan penegakan hukum.

Teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah dimanfaatkan dalam kehidupan sosial masyarakat dan telah memasuki berbagai sektor kehidupan baik sektor pemerintahan, sektor bisnis, perbankan, pendidikan, kesehatan dan kehidupan pribadi. Perkembangan ini juga membawa pengaruh terhadap perubahan alat pembayaran pada transaksi keuangan, yang tentunya alat pembayaran tersebut semakin canggih dan modern. Kebutuhan masyarakat atassuatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketetapan dan keamanan sekarang ini sangat diperlukan untuk membantu dalam setiap transaksi perkenomian. Sejarah telah membuktikan bahwa perkembangan alat pembayaran telah berubah-ubah bentuknya mulai dari uang logam, uang kertas konvensional, hingga kini alat pembayaran telah mengalami evolusi berupa data yang ditempatkan pada suatu wadah atau yang disebut dengan alat pembayaran elektronik.

Bentuk pembayaran elektronik saat ini sudah meluas menjangkau seluruh dunia, baik di negara maju maupun negara berkembang. Di negara-negara maju, pergeseran ke pembayaran elektronik lebih disebabkan oleh alasan efisiensi, kecepatan, kenyamanan, dan keamanan. Sementara di negara-negara berkembang, pembayaran elektronik lebih dianggap sebagai upaya melakukan inklusi keuangan. Suatu upaya yang digunakan untuk menarik masyarakat yang selama

ini belum menggunakan atau tidak memiliki akses ke sistem perbankan, seperti yang terjadi di Indonesia, Filipina, dan Kenya.²

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu cepat, pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Kemajuan teknologi khususnya didalam bidang sistem pembayaran mulai menggusur peranan uang tunai dalam sistem pembayaran ke sistem pembayaran non tunai. Pembayaran non tunai tidak menggunakan uang tunai berbentuk logam ataupun kertas sebagai alat pembayaran, melainkan dengan cara transfer antar bank maupun transfer intrabank melalui jaringan internal bank sendiri. Selain itu pembayaran non tunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan alat pembayaran menggunakan kartu (kartu kredit, kartu debit, dan kartu ATM).

Hadirnya alat-alat pembayaran non tunai, tidak hanya dikarenakan oleh adanya inovasi-inovasi dari bidang perbankan tetapi juga didorong oleh kebutuhan masyarakat akan adanya suatu alat pembayaran yang mudah, aman dan efisien, kemudahan transaksi yang didapat tersebut dapat mendorong penurunan biaya transaksi dan pada gilirannya dapat menstimulus pertumbuhan ekonomi. Sehingga dapat dikatakan bahwa kehadiran alat-alat pembayaran non tunai merupakan bentuk inovasi dari perbankan ditambah dengan kebutuhan masyarakat sehingga kedepannya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.

Di dalam sistem pembayaran non tunai, Bank Indonesia berkewajiban untuk memastikan bahwa sistem pembayaran non tunai yang digunakan oleh

²“Menjadi Masyarakat Non Tunai” melalui <http://print.kompas.com/baca/opini/duduk-perkara/2015/11/25/Menjadi-Masyarakat-Nontunai>, diakses pada tanggal 2 November 2017.

masyarakat dapat berjalan secara aman, efisien dan handal.³ Oleh karena itu, perkembangan penggunaan alat pembayaran non tunai mendapat perhatian serius dari Bank Indonesia mengingat perkembangan pembayaran non tunai diharapkan dapat mengurangi beban penggunaan uang tunai dan semakin meningkatnya efisiensi perekonomian dalam masyarakat. Pada perkembangannya, saat ini sudah ada produk pembayaran elektronik jenis baru atau yang lebih dikenal dengan *electronic money (e-money)*, yang mana karakteristiknya berbeda dengan jenis pembayaran yang telah disebutkan sebelumnya.

Penerapan *e-money* di Indonesia dibandingkan dengan negara di Asia lainnya relatif terlambat karena baru diperkenalkan pada tahun 2007 dibandingkan dengan Hong Kong yang telah menggunakan *e-cash* pada Oktober 1996 dan Singapura pada tahun 2000.⁴ Untuk mendukung penggunaan *e-money* sebagai alat pembayaran di Indonesia, Bank Indonesia sebagai lembaga Independen yang mana salah satu tugasnya adalah untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1998 Tentang Bank Indonesia telah mengeluarkan suatu aturan mengenai uang elektronik yang dirangkum dalam Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*).

³ “pembayaran non tunai” melalui, http://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/Documents/5a4a2a969d534111a3c8a439840b80b6WorkingPaper_MicroPayme nt.pdf, diakses pada tanggal 2 November 2017.

⁴“e-money” melalui, <https://zahraayuni.wordpress.com/2014/12/29/tugas-matakuliah-sim/>, diakses pada tanggal 2 November 2017.

Menurut Pasal 1 ayat(3) Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI Tahun 2009 Tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*), Uang Elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai mata uang yang telah disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.
2. Nilai mata uang yang disimpan secara elektronik dalam sebuah *server* atau *chip*.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
4. Nilai mata uang elektronik disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Tujuan awal dari penggunaan *e-money* adalah untuk kepraktisan, hanya sekali tekan berhasil dilakukan, selain itu tidak perlu membawa uang tunai jika ingin membeli sesuatu. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan *e-money* lebih memberikan kenyamanan dibandingkan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil. Pemilik *e-money* tidak perlu mempunyai sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian sehingga kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi juga dapat diminimalisir.

Pada saat ini, Bank Indonesia sebagai regulator yang berwenang untuk mengatur, memberi izin dan mengawasi penyelenggaraan sistem pembayaran telah memberikan izin kepada dua puluh satu penyelenggara dan pendukung jasa

sistem pembayaran *e-money* untuk menjalankan kegiatannya didalam penyelenggaraan *e-money*.⁵ Penyelenggara *e-money* ini terdiri atas bank dan lembaga bukan bank. Penyelenggara bank seperti Bank Mega, Bank DKI, Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia(BRI), Bank Negara Indonesia dan lain-lain, sedangkan dari penyelenggara bukan bank seperti Artajasa Pembayaran Elektronis, Indosat, Telekomunikasi Indonesia, XL Axiata dan lain-lain.

Saat ini beberapa *e-money* yang mendominasi pasar diantaranya adalah *E-Money* dari Bank Mandiri, *Tap Cash* dari BNI, *Flazz* dari BCA, *Brizzi* dari BRI serta *E-Toll Card* yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri. Jumlah *e-money* yang beredar di Indonesia dari tahun ke tahun terus bertambah. Jumlah itu dihitung berdasarkan instrument oleh Bank Indonesia, Pada tahun 2009 instrumen uangelektronik yang beredar berada pada angka 3,016,272, lalu naik 7,914,018 pada tahun 2010, terus bertambah 34,314,795 pada tahun 2015 dan pada September 2016 mencapai angka 45,045,204.⁶

Dari data diatas dapat dilihat bahwa kebutuhan dan penggunaan *e-money* setiap tahun terus bertambah dan tidak menutup kemungkinan jika semakin diberikan akses untuk kemudahan seperti *reader e-money* kepada setiap *merchant* (pedagang) serta pemberian edukasi yang baik kepada masyarakat tentang manfaat menggunakan *e-money* maka tidak menutup kemungkinan pula dalam beberapa tahun kedepan *e-money* dengan banyak kemudahan dan manfaat yang dimilikinya akan menjadi prioritas dimasyarakat didalam melakukan pembayaran.

⁵“sistem pembayaran uang elektronik” melalui, <http://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uangelektronik/Contents/Jumlah%20Uang%20Elektronik.aspx>, diakses pada tanggal 3 November 2017.

⁶*Ibid.*,

Namun yang harus diingat, pada dasarnya *e-money* tidak bertujuan untuk mengganti fungsi uang tunai secara total.

Dibalik berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh pembayaran non tunai jenis *e-money* ini, pengguna *e-money* tetap harus memilih produk *e-money* sesuai dengan kebutuhan. Hal ini karena ada banyak produk *e-money* yang beredar dipasaran dan menawarkan fasilitas pembayaran yang tidak sama. Selain itu tidak semua pedagang dapat menerima transaksi pembayaran melalui *e-money*, dengan kata lain belum ada kartu *e-money* yang bisa memenuhi semua kebutuhan. *E-Money* dapat dikatakan sebagai nilai uang yang ditempatkan dalam *server* atau *chips* dan fungsinya sama dengan uang konvensional yaitu untuk melakukan transaksi pembayaran. Lazimnya masyarakat menggunakan uang konvensional sebagai alat pembayaran tetapi *e-money* menggunakan media elektronik dalam setiap transaksi sehingga menimbulkan keraguan dimasyarakat tentang keabsahan penggunaan *e-money* dalam setiap bertransaksi. Dalam penggunaan media elektronik tentu ada kekhawatiran terhadap kelayakan sistem pembayaran elektronik serta bagaimana nantinya keabsahan bukti telah melakukan suatu transaksi elektronik menggunakan *e-money* tersebut.

Selain itu penggunaan *e-money* yang tidak memerlukan konfirmasi data atau otorisasi *Personal Identification Number (PIN)* ketika akan digunakan bisa menimbulkan kerugian bagi pengguna *e-money*, ditambah lagi dengan produk yang bersifat *stored value* serta tidak adanya keterkaitan secara langsung (*online*) dengan rekening nasabah di bank. Maka ketika produk *e-money* (baik dalam bentuk *chip* atau *server*) hilang akan dapat dipakai dengan bebas oleh siapapun

selama saldo masih mencukupi. Kehilangan produk *e-money* (baik dalam bentuk *chip* ataupun *server*) bukan merupakan tanggung jawab penerbit, penerbit tidak dapat memblokir kartu hilang atau dicuri dan penerbit tidak akan mengganti saldo yang hilang atau dicuri tersebut karena nilai uang yang tersimpan dalam kartu bukan simpanan pada penerbit. Lebih lanjut kerugian dalam transaksi *e-money* tidak akan bisa dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) karena selain nominal yang kecil, *e-money* bukanlah simpanan dan tidak berbunga.

Selain itu pengguna *e-money* juga dapat dirugikan dengan adanya *Malfunction* yaitu adanya suatu *data corrupt* atau hilang, tidak berfungsinya aplikasi atau kegagalan dalam pengiriman data elektronik/*message*. *Data corrupt* bisa berupa pemotongan nilai uang dalam produk *e-money* sehingga akan merugikan pengguna *e-money*. *Data corrupt* dapat diakibatkan oleh gangguan fisik maupun elektronik atau karena adanya interupsi pada saat pengiriman *message* antar pihak bertransaksi dan serta kemungkinan adanya resiko *alteration of message* yaitu upaya perubahan ketika *message* dikirim pada saat seseorang melakukan transaksi. Dengan menggunakan sistem elektronik, *e-money* rawan untuk diretas atau di *hack* oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. Resiko ini akan lebih mungkin terjadi ketika produk *e-money* digunakan untuk pembayaran melalui jaringan internet.

Penggunaan *e-money* yang relatif baru di Indonesia tentu juga menimbulkan permasalahan, salah satunya adalah masalah sengketa konsumen, sengketa konsumen sendiri dapat diartikan sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau

yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa. Ketika terjadi suatu sengketa konsumen dan tidak ada terjadi keserasian antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen seakan dibingungkan kemana pengaduan terkait *e-money* akan ditujukan, apakah akan ditujukan kepada Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan dikarenakan kedua lembaga negara ini mengatur mengenai perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Lebih lanjut pengguna *e-money* juga masih dibingungkan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa yang mungkin akan timbul dikemudian hari antara pengguna *e-money* dengan penyelenggara *e-money*, padahal secara eksplisit Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan akan hak konsumen untuk mendapat advokasi, didengar keluhan serta mendapatkan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan segala kekurangan yang dimiliki, perlindungan terhadap pengguna *e-money* harus diberikan yang didasari oleh semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi barang dan atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai sasaran usaha yang dituju tersebut pada akhirnya baik langsung ataupun tidak langsung konsumen adalah yang paling merasakan dampaknya.

Pengguna *e-money* dapat dikatakan sebagai konsumen, karena menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang

tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dan terhadap setiap pengguna *e-money* dilindungi hak-haknya sebagaimana amanat daripada Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Sehingga dapat dikatakan bahwa perlindungan terhadap pengguna *e-money* mutlak adanya.

Bisa dikatakan konsumen sebagai pihak yang lebih lemah, hal ini diakui secara Internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum Persatuan Bangsa-Bangsa No.A/Res/39/248 Tahun 1985 Tentang *Guidelines Consumer Protection*, yang menghendaki agar konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya.

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.⁷Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut antara lain adalah hak untuk mendapat informasi yang jelas, benar dan jujur, hak untuk mendapat keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapat ganti rugi, hak untuk mendapat kebutuhan dasar manusia. Perserikatan Bangsa-Bangsa menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan seluruh hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing. Hal ini juga berlaku untuk Indonesia termaksud didalam bidang pembayaran non tunai khususnya *e-money*.

Mengingat hal tersebut, menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap pengguna *e-money* untuk segera dicarikan solusinya,

⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 30.

mengingat semakin kompleknya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas. Maka dari itu seorang pengguna alat pembayaran menggunakan media elektronik sudah selayaknya dilindungi secara hukum dengan regulasi terhadap teknologi informasi yang memadai. Selain itu, juga diperlukan kemampuan dari aparat penegak hukum, kesadaran hukum masyarakat, dan prasarana-prasarana yang mendukung penegakan hukum dibidang teknologi informasi. Sehingga masyarakat sebagai pengguna *e-money* akan merasa terlindungi sepenuhnya.

Berdasarkan uraian diatas maka disusun skripsi ini dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol (Studi di PT. Jasa Marga)”**

1. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan kelanjutan dari latar belakang atau pendahuluan, yaitu menentukan dan atau memilih masalah yang hendak dipecahkan melalui penelitiannya.⁸ Masalah yang dirumuskan berdasarkan uraian diatas dapat ditarik permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian, adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimana pengaturan hukum terhadap pengguna *e-money*?
- b. Bagaimana penggunaan *e-money* dalam transaksi jasa tol?
- c. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna *e-money* dalam transaksi jasa tol?

⁸Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka setia, halaman 72.

2. Faedah Penelitian

Faedah dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis yaitu untuk menambah wawasan dan khazanah ilmu hukum pada umumnya, khususnya dalam bidang hukum perdatamengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol.
- b. Secara Praktis sebagai sumbangan pemikiran bagi kepentingan Negara, bangsa, masyarakat, serta mahasiswa khususnya jurusan hukum perdata, serta pihak yang berkepentingan lainnya.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap pengguna *e-money*
2. Untuk mengetahui pengguna *e-money* dalam transaksi jasa tol.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna *e-money* dalam transaksi jasa tol.

C. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh pemecahan masalah atau jawaban terhadap pertanyaan tertentu.⁹ Penelitian pada dasarnya

⁹*Ibid.*, halaman 18.

merupakan suatu upaya pencarian dan bukannya sekedar mengamati dengan teliti terhadap suatu obyek yang mudah terpegang di tangan.¹⁰ Hal ini disebabkan oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan kontruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.¹¹ Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sifat penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis yang menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendiskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

2. Sumber data

Sumber data yang diperoleh dalam materi penelitian terdiri atas:

- a. Sumber Data Primer adalah sumber data atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama berdasarkan penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui keterangan dan informasi dengan menggunakan hasil wawancara dengan pihak Jasa Marga Medan.

¹⁰Bambang Sunggono. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 27.

¹¹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo, halaman 1.

b. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan pustaka yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer, yang terdiri atas, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder, terdiri dari buku-buku, karya ilmiah, hasil penelitian yang berhubungan dengan penelitian karya ilmiah.
- 3) Bahan hukum tersier, terdiri dari bahan dari internet, dan jurnal.

3. Alat pengumpul data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dan studi dokumentasi atau studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data dan informasi dengan menggunakan studi dokumentasi berupa hasil wawancara dengan pihak Jasa Marga Medan.

4. Analisis data

Data yang terkumpul dapat dijadikan acuan pokok dalam melakukan analisis dan pemecahan masalah. Untuk mengelolah data yang ada, penelitian ini menggunakan analisis kualitatif.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus

yang akan diteliti.¹² Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol (Studi di PT. Jasa Marga)”, maka dapat diterangkan definisi operasional penelitian, sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum adalah tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan atau melalui instrumen-instrumen hukum.
2. Pengguna adalah orang yang menggunakan.¹³
3. *E-Money* adalah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang.
4. Transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan yang dimiliki baik itu bertambah ataupun berkurang. Misalnya menjual harta, membeli barang, membayar hutang, serta membayar berbagai macam biaya untuk memenuhi kebutuhan hidup.¹⁴
5. Jalan Tol adalah suatu jalan yang dikhususkan untuk kendaraan bersumbu lebih dari dua (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain.¹⁵

¹² Fakultas Hukum. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum, halaman 5.

¹³ “pengguna” melalui, <https://www.apaarti.com/pengguna.html>, diakses pada tanggal 3 November 2017.

¹⁴ “transaksi” melalui, <http://definisipengertian.net/pengertian-transaksi-definisi-bukti-transaksi-jenis/>, diakses pada tanggal 3 November 2017.

¹⁵ “jalan tol” melalui, https://id.wikipedia.org/wiki/Jalan_tol, diakses pada tanggal 3 November 2017.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

Indonesia merupakan negara hukum, mengartikan bahwa negara Indonesia segala sesuatunya berdasarkan atas hukum bukan hanya semata-mata atas kekuasaan belaka. Hal ini juga berkaitan dengan jaminan oleh negara untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga negaranya. Secara umum perlindungan hukum di Indonesia dilakukan berdasarkan alinea keempat Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 Amandemen ke IV yang menyatakan bahwa “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia . . . maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia” Rumusan tersebut mendasari prinsip pengakuan dan perlindungan hukum di Indonesia.

Hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan.¹⁶ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oranglain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan atau

¹⁶R. Soeroso. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 35.

melalui instrumen-instrumen hukum. Secara umum perlindungan hukum pada hakekatnya memberi perlindungan yaitu memberi kedamaian yang intinya adalah keadilan.¹⁷

Sejalan dengan itu menurut Johanes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*).¹⁸ Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.¹⁹

¹⁷ “perlindungan hukum” melalui, <http://erepo.unud.ac.id/11207/3/bb43a90d9f489482a0f42561bf957778.pdf>, diakses pada tanggal 5 November 2017.

¹⁸*Ibid.*,

¹⁹*Ibid.*,

Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Litigasi dan Non litigasi yang didasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Pelayanan jasa merupakan suatu kinerja, penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Hal yang lain dikatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan ini merupakan bentuk dari perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Pengertian jasa berdasarkan pada KUHPerdara tidak berbeda dalam pengertian jasa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah ada sendiri mengenai pengertiannya, namun jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak boleh bertentangan dengan undang-undang yang lainnya. Pengertian Jasa menurut Pasal 1 angka (5) Undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi: “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

B. *E-Money*

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) yang menyatakan

Uang Elektronik (*Elektronik Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
2. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* dan *chip*;
3. digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
4. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Pengertian *e-money* mengacu pada definisi yang dikeluarkan oleh *Bank for International Settlement (BIS)* dalam salah satu publikasinya pada bulan Oktober 1996. Dalam publikasi tersebut *e-money* didefinisikan sebagai “*stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer’s possession*” (*produk stored-value* atau *prepaid* dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang).

Pada awalnya penggunaan *e-money* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2008 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu. “Uang Elektronik (*E-money*) pada awalnya lebih dikenal dengan sebutan kartu penyimpanan dana (*Stored Value Card*) yaitu sebuah kartu yang berfungsi untuk menyimpan sebuah dana dengan jumlah yang telah

didepositkan.”²⁰ Fungsinya *stored value card* hampir sama dengan kartu debit, namun *stored value card* ini tidak menyimpan identitas dari pengguna atau pemegang kartu (*anonymous*). *E-money* digunakan sebagai alat pembayaran multipurpose yaitu kartu prabayar yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari berbagai jenis transaksi ekonomi. Selanjutnya pengaturan tentang *e-money* disempurnakan lagi dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) sebagai payung hukum bagi penyelenggara kegiatan alat pembayaran uang elektronik.

Dalam Pasal 1A Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) berdasarkan pencatatan data identitas pemegang uang elektronik dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

1. Uang elektronik yang data identitas pemegang *e-money* terdaftar dan tercatat pada Penerbit (*registered*); dan
2. Uang elektronik yang data identitas pemegang *e-money* tidak terdaftar dan tidak tercatat pada Penerbit (*unregistered*).

Manfaat atau kelebihan dari penggunaan *e-money* dibandingkan dengan uang tunai adalah sebagai berikut:²¹

1. Lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*), disebabkan nasabah tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan

²⁰ “e-money” melalui, <http://erepo.unud.ac.id/11207/3/bb43a90d9f489482a0f42561bf957778.pdf>, diakses pada tanggal 5 November 2017.

²¹*Ibid.*,

uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan *e-money*.

2. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-money* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan proses otorisasi *on-line*, tanda tangan maupun PIN. Selain itu, dengan transaksi *off-line*, maka biaya komunikasi dapat dikurangi.
3. *Electronic value* dapat diisi ulang kedalam kartu *e-money* melalui berbagai sarana yang disediakan oleh *issuer*.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) maka dapat dilihat pihak-pihak yang termasuk sebagai penyelenggara kegiatan alat pembayaran uang elektronik yaitu:

1. Prinsipal (Pasal 1 ayat (5))

Bank atau Lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi uang elektronik yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

2. Penerbit atau *issuer* (Pasal 1 ayat(6)).

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa penerbit *e-money* adalah bank dan lembaga selain bank. Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1 ayat(1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang

Uang Elektronik (*Elektronik Money*) yang menyatakan “Bank adalah bank sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan, dan bank syariah sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan syariah.” Sedangkan, yang dimaksud dengan lembaga selain bank berdasarkan Pasal 1 angka (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) menyatakan “Lembaga Selain Bank adalah badan usaha berbadan hukum Indonesia bukan Bank.”

Lebih lanjut diatur mengenai syarat-syarat dan ketentuan sebagai penerbit *e-money* sebagai berikut:

1. Bank maupun Lembaga Selain Bank yang akan bertindak sebagai penerbit wajib memperoleh izin sebagai Penerbit dari Bank Indonesia.
2. Khusus untuk Lembaga Selain Bank yang akan menerbitkan *e-money* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Berbadan hukum Indonesia dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT); dan
 - b. Memiliki pengalaman dan reputasi baik dalam penyelenggaraan kartu prabayar *single-purpose single merchant* atau *multi-purpose single merchant* di Indonesia minimal selama dua tahun.²²

C. Penyelenggara Jalan Tol

Jalan adalah prasarana hubungan darat yang diperuntukkan bagi lalu lintas kendaraan, orang dan hewan. Jalan dikelompokkan berdasarkan jalan umum dan

²²*Ibid.*,

jalan khusus. Menurut Pasal 1 ayat (5) Undang-undang No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan menjelaskan jalan umum adalah jalan yang peruntukkan untuk jalan lalu lintas untuk umum. Pengaturan jalan umum meliputi pengaturan jalan secara umum, pengaturan jalan nasional, pengaturan jalan provinsi, pengaturan jalan kabupaten dan jalan desa, serta pengaturan jalan kota. Kemudian pada Pasal 1 ayat (6) Undang-undang No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan menjelaskan jalan khusus adalah jalan yang termasuk selain jalan umum.

Ketentuan pada Pasal 1 ayat (7) menjelaskan jalan tol adalah jalan umum yang kepada pemakainya dikenakan kewajiban membayar tol dan merupakan jalan alternatif lintas jalan umum yang telah ada. Jalan tol diselenggarakan dengan maksud untuk mempercepat pewujudan jaringan jalan dengan sebagian atau seluruh pendanaan berasal dari pengguna jalan untuk meringankan beban pemerintah.

Pasal 43 ayat (1) Undang-undang No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan menjelaskan jalan tol diselenggarakan untuk:

1. memperlancar lalu lintas di daerah yang telah berkembang;
2. meningkatkan hasil guna dan daya guna pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi;
3. meringankan beban dana Pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan; dan
4. meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan.

Jalan tol diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan efisien pelayanan jasa distribusi guna menunjukkan pertumbuhan ekonomi dengan perkembangan wilayah dengan memperhatikan rencana induk jaringan jalan. Terdapat beberapa

cara untuk mendefinisikan waktu pelayanan, hal itu tergantung kepada apa yang sedang dilayani. Pelayanan berarti memberikan suatu kepuasan bagi si penerima jasa yang di berikan kepada pemberi jasa.

Waktu pelayanan adalah waktu yang diberikan dalam melayani penerima jasa secara efektif dan efisien, dengan waktu cepat dan tepat penerima jasa akan merasa puas. Pertambahan volume lalu lintas yang memakai jalan tol akan menuntut pelayanan yang handal dari pemakai jalan tol tersebut sebagai imbalan dari sejumlah pembayaran tol yang mereka berikan.

Target yang menjadi sasaran pelayanan jasa jalan tol terhadap pemakai jasa adalah kelancaran, keamanan dan kenyamanan. Untuk dapat mencapai sasaran tersebut, ditetapkan sebagai tolak ukur operasionalnya adalah berupa waktu pelayanan di gardu, waktu tempuh jalan tol, tingkat kelancaran, tingkat fasilitas, tingkat keluhan pelanggan dan standar kerataan jalan. Pada situasi dimana terdapat banyak jalur masuk station dan juga tersedia fasilitas pelayanan, maka asumsi pengguna fasilitas pelayanan tunggal dapat dilakukan asalkan aliran kendaraan terbagi secara merata atau sama di antara fasilitas-fasilitas yang ada.

Wewenang penyelenggaraan Jalan Tol menurut Pasal 45 Undang-undang No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan, yaitu:

1. Wewenang penyelenggaraan jalan tol berada pada Pemerintah.
2. Wewenang penyelenggaraan jalan tol meliputi pengaturan, pembinaan, perusahaan, dan pengawasan jalan tol.
3. Sebagian wewenang Pemerintah dalam penyelenggaraan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh BPJT.

4. BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibentuk oleh Menteri, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri.
5. Keanggotaan BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri atas unsur Pemerintah, unsur pemangku kepentingan, dan unsur masyarakat.
6. Tugas BPJT adalah melaksanakan sebagian penyelenggaraan jalan tol, meliputi:
 - a. pengaturan jalan tol mencakup pemberian rekomendasi tarif awal dan penyesuaiannya kepada Menteri, serta pengambilalihan jalan tol pada akhir masa konsesi dan pemberian rekomendasi pengoperasian selanjutnya;
 - b. perusahaan jalan tol mencakup persiapan perusahaan jalan tol, pengadaan investasi, dan pemberian fasilitas pembebasan tanah; dan
 - c. pengawasan jalan tol mencakup pemantauan dan evaluasi perusahaan jalan tol dan pengawasan terhadap pelayanan jalan tol.
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai wewenang penyelenggaraan jalan tol dan BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Terhadap Penggunaan *E-Money*

Dalam sistem pembayaran elektronik terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan. Selain aspek teknologi itu sendiri yang harus kita cermati sebagai langkah menentukan tindakan preventif, kita juga harus melihat dari aspek hukumnya. Pencermatan dari aspek hukum ini dapat dilakukan baik itu dalam rangka menentukan langkah represif atau dapat juga sebagai langkah preventif.

Dalam mencermati aspek hukum itu sendiri, kita harus melihat apa saja yang terkait didalamnya. Baik itu dari subjek hukum seperti konsumen, pelaku usaha, pedagang, dan pemerintah. Selain itu juga ada objek hukum yaitu sistem pembayaran elektronik dan alat pembayaran menggunakan kartu. Pada subbab ini penulis akan mencoba memaparkan bagaimana peraturan hukum yang ada di Indonesia dalam kaitannya dengan penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik menggunakan kartu.

1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan perundang-undangan yang terdiri dari 13 bab dan 54 Pasal ini merupakan *cyber law* di Indonesia. Di dalam UU ITE ini selain mengatur masalah informasi dan penggunaannya, ada juga peraturan yang mengatur masalah transaksi elektronik. Dengan adanya peraturan yang dapat mengatur tentang

transaksi elektronik diharapkan perkembangan transaksi elektronik ini jauh lebih baik dan mampu mendapatkan kepercayaan dari dunia internasional.

Pasal 3 UU ITE mengatur mengenai asas dan tujuan dari pelaksanaan peraturan ini. Dalam pasal ini menyatakan bahwa UU ITE dibentuk dengan dasar agar dapat dipergunakan sebagai alat untuk menciptakan pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang baik, untuk menciptakan hal ini UU ITE harus dijalani dengan:

- a. Asas Kepastian Hukum, yang berarti landasan hukum bagi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik serta segala sesuatu yang mendukung penyelenggaraannya yang mendapatkan pengakuan hukum di dalam dan luar pengadilan.
- b. Asas Manfaat, berarti asas bagi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik diupayakan untuk mendukung proses berinformasi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- c. Asas Kehati-hatian, berarti landasan bagi pihak yang bersangkutan harus memperhatikan segenap aspek yang berpotensi mendatangkan kerugian, baik bagi dirinya maupun bagi pihak lain dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik.
- d. Asas Itikad Baik, berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan transaksi elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.

- e. Asas Kebebasan Memilih Teknologi atau Netral Teknologi, berarti asas pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik tidak terfokus pada penggunaan teknologi tertentu sehingga dapat mengikuti perkembangan pada masa yang akan datang.

Salah satu pasal yang penting dalam UU ITE adalah Pasal 5 ayat (1) dimana dinyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Peraturan ini sangat penting karena dengan tegas penggunaan dokumen elektronik dapat menjadi alat bukti yang sah dalam hukum pembuktian. Selain itu dalam UU ITE juga mendefinisikan mengenai kontrak elektronik pada Pasal 1 huruf (17) yang mengatakan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Melihat UU ITE sebagai regulasi yang diberlakukan untuk penyelenggaraan sistem elektronik, terkait dengan itu maka perlu ditelaah beberapa pasal terkait. Pasal 9 UU ITE menyatakan bahwa para pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Informasi yang tepat dan benar ini haruslah mencakup (i) identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara (ii) menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

Selanjutnya kita melihat Pasal 10 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa pelaku transaksi elektronik harus dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan. Sedangkan ayat (2) dalam pasal ini menyatakan bahwa pembentukan akan Lembaga Sertifikasi Keandalan ini diatur dengan Peraturan Pemerintah (hingga saat ini belum ada Peraturan Pemerintah yang dimaksud). Walaupun sertifikasi ini belum menjadi sebuah syarat atas penyelenggaraan sistem transaksi elektronik, tapi ada indikasi akan hal dimana dengan melakukan sertifikasi ini akan “mendongkrak” sistem keamanan dari transaksi elektronik itu sendiri.

Bagian kedua UU ITE mengatur mengenai penyelenggaraan sistem elektronik, hal ini tercantum pada Pasal 15 dan Pasal 16 yang mengatur mengenai penyelenggaraan sistem elektronik yang harus andal: sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya; aman: sistem elektronik terlindungi secara fisik (*hardware/sotware*) dan nonfisik (*communication*); beroperasi sebagaimana mestinya: sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya, serta bertanggung jawab: ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Sedangkan pada Pasal 16 mengatur mengenai minimum persyaratan yang harus terpenuhi dalam penyelenggaraan sistem elektronik, antara lain:

- a. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan;

- b. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;
- c. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik;
- d. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan
- e. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Dalam penggunaan sistem elektronik sebagai media untuk melakukan pembayaran maka kita harus melihat kegiatan tersebut sebagai transaksi elektronik. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 angka (2) tentang transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam UU ITE peraturan tentang transaksi elektronik ini diatur pada Pasal 17 hingga 22, dimana didalamnya mengatur mengenai lingkup transaksi elektronik, kekuatan kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, pemilihan hukum dalam melakukan transaksi elektronik, kesepakatan penggunaan sistem elektronik yang sama dalam melakukan transaksi elektronik, waktu penerimaan dan persetujuan transaksi elektronik, akibat hukum dalam melakukan transaksi elektronik baik dilakukan sendiri, melalui kuasa atau melalui agen elektronik.

2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu

Peraturan ini merupakan pengganti dari Peraturan Bank Indonesia nomor 11/11/PBI/2009 Jo. 7/52/PBI/2005 yang pada tanggal 28 Desember 2005 menggantikan Peraturan Bank Indonesia nomor 6/30/PBI/2004 selanjutnya ditulis sebagai PBI AMPK. Peraturan ini dikuatkan dengan peraturan pelaksana atas Surat Edaran Bank Indonesia nomor 11/10/DASP/2009. Secara keseluruhan PBI AMPK ini merupakan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang:

- a. Persyaratan dan tata cara perolehan izin Prinsipal;
- b. Persyaratan dan tata cara perolehan izin sebagai Penerbit;
- c. Persyaratan dan tata cara perolehan izin sebagai *Acquirer*;
- d. Persyaratan dan tata cara memperoleh izin sebagai Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir;
- e. Pemrosesan perizinan sebagai Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir;
- f. Pemberitahuan tanggal efektif dimulainya kegiatan sebagai Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir;
- g. Penyelenggaraan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu;
- h. Persyaratan dan tata cara memperoleh izin dan menyampaikan laporan dalam rangka peralihan perizinan melalui penggabungan, peleburan, pemisahan, atau pengambilalihan;

- i. Pengawasan, laporan penyelenggaraan kegiatan APMK, dan tata cara pengenaan sanksi denda;
- j. Pengembangan dan penyediaan sistem APMK yang dapat saling dikoneksikan (*Interoperability*) dengan sistem APMK lainnya;
- k. Pemrosesan perizinan sebagai prinsipal, penerbit, *technical* dan *financial acquirer* serta lembaga keuangan non bank yang melakukan penyelenggaraan kartu kredit.

Di dalam peraturan ini mengatur mengenai perbedaan APMK yang didefinisikan sebagai Kartu Kredit, Kartu Debet/ATM dan dibedakan dengan pengertian *E-money* (uang elektronik). Definisi APMK menurut peraturan ini adalah:

- a. Kartu Kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang di sepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun pembayaran secara angsuran.
- b. Kartu ATM adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- c. Kartu debit jenis APMK terakhir yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam rangka pemberian sistem elektronik yang aman, andal dan bertanggung jawab seperti yang telah diatur pada UU ITE. PBI APMK ini mengatur lebih lanjut tentang kewajiban para penyelenggara dalam kegiatan menggunakan kartu pembayaran. Hal ini terlihat pada Pasal 14 hingga Pasal 25 PBI APMK, yang antara lain mengatur:

- a. Penerapan manajemen resiko oleh pihak penerbit dan *acquirer*;
- b. Kewajiban penerbit dalam memberikan informasi kepada pemegang kartu yang terdiri dari:
 - 1) prosedur dan tata cara penggunaan Kartu Kredit;
 - 2) hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh Pemegang Kartu dalam penggunaan kartunya dan konsekuensi atau risiko yang mungkin timbul dari penggunaan Kartu Kredit;
 - 3) hak dan kewajiban Pemegang Kartu;
 - 4) tata cara pengajuan pengaduan atas Kartu Kredit yang diberikan dan perkiraan lamanya waktu penanganan pengaduan tersebut;
 - 5) komponen dalam penghitungan bunga;
 - 6) komponen dalam penghitungan denda; dan

- 7) jenis dan besarnya biaya administrasi yang dikenakan.
- c. Penerbit Kartu Kredit wajib mencantumkan informasi dalam lembar penagihan yang disampaikan kepada Pemegang Kartu, paling kurang meliputi:
- 1) besarnya minimum pembayaran oleh Pemegang Kartu;
 - 2) tanggal jatuh tempo pembayaran;
 - 3) besarnya persentase bunga per bulan dan persentase efektif bunga per tahun (*annualized percentage rate*) atas transaksi yang dilakukan, termasuk bunga atas transaksi pembelian barang atau jasa, penarikan tunai, dan manfaat lainnya dari Kartu Kredit apabila bunga atas masing-masing transaksi tersebut berbeda;
 - 4) besarnya denda atas keterlambatan pembayaran oleh Pemegang Kartu;
dan
 - 5) nominal bunga yang dikenakan.
- d. Larangan terhadap penerbit kartu kredit untuk memberikan fasilitas yang mempunyai dampak tambahan biaya kepada pemegang kartu;
- e. Pengelolaan informasi pemegang APMK;
- f. Penetapan batas maksimum nilai transaksi (Rp 25jt pada hari yang sama antar bank tidak berlaku pada transfer intra bank) dan penarikan uang tunai oleh Bank Indonesia (Rp 10jt pada hari yang sama) ;
- g. Memberikan informasi kepada pemegang kartu ATM dan/atau debit tentang prosedur penggunaan, hak dan kewajiban pemegang kartu, tata cara pengajuan pengaduan permasalahan.

- h. Penggunaan uang rupiah dalam penggunaan kartu kredit dan kartu debit.
- i. Pelaksanaan audit teknologi informasi secara berkala yang dilakukan oleh prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir.

3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*E-Money*)

Uang elektronik dalam pengaplikasiannya pada sebuah alat pembayaran kartu biasa disebut sebagai *stored value/prepaid cash card* (kartu Prabayar) dibedakan dari APMK karena metode penggunaannya yang berbeda dari kartu kredit dan debit/ATM. Uang elektronik merupakan suatu kegiatan prabayar antara pengguna dan penerbit, dimana pengguna mendepositkan terlebih dahulu sejumlah dana pada *server* penerbit sebelum menggunakan uang elektronik tersebut. Karena sifatnya yang demikian, maka pengaturan mengenai uang elektronik dipisahkan dari APMK.

Tidak jauh berbeda dengan PBI APMK, dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*E-Money*) selanjutnya pada penulisan ini disebut dengan PBI *E-Money* mendefinisikan tentang apa itu uang elektronik dan nilai uang elektronik serta pemegang. Uang elektronik dalam peraturan ini didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;

- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*;
- c. digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
- d. nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Sedangkan tentang nilai uang elektronik diartikan sebagai nilai yang yang disimpan secara elektronik pada suatu media yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana. Serta pemegang adalah pihak yang menggunakan uang elektronik. Dalam PBI ini juga mengatur mengenai penyelenggaraan kegiatan uang elektronik ini yang terdapat pada BAB III tentang Penyelenggaraan Kegiatan Pasal 13 hingga Pasal 20 PBI *E-Money*. Isi dari peraturan-peraturan tersebut adalah:

- a. nilai uang elektronik tidak boleh lebih besar atau kecil dengan uang yang disetorkan oleh pemegang;
- b. penetapan batas maksimal yang dapat disimpan oleh suatu media elektronik (*registered* Rp 5 juta & *unregistered* Rp 1 juta);
- c. nilai pada uang elektronik tidak boleh dihapus, walaupun kartu sudah tidak berlaku untuk transaksi;
- d. penerapan manajemen resiko operasional dan keuangan oleh penerbit;
- e. kewajiban penggunaan uang rupiah dalam penerbitan uang elektronik dan penggunaannya dalam wilayah Indonesia.

4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo. Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Pendefinisian yang terdapat dalam Pasal 1 huruf (2) UU Perbankan menjelaskan pengertian bank yaitu sebagai badan usaha yang menjalankan dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dan usaha kredit tersebut di jelaskan kembali pada Pasal 1 huruf (11) UU Perbankan yang menjelaskan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Sehubungan dengan perbankan, maka kegiatan yang berkenaan dengan APMK mendapat legitimasinya. Dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 Pasal 6 huruf (I) nya dengan tegas menyatakan bahwa salah satu kegiatan bank adalah melakukan usaha kredit.

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008

Segala yang berhubungan dengan pengawasan dan penyelenggaraan APMK tentu berhubungan dengan kekuasaan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral. Peraturan pelaksana dari Undang-undang ini biasanya dikeluarkan dengan bentuk Peraturan Bank Indonesia, dikatakan pada Pasal 15 ayat (1) bahwa dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, Bank Indonesia

berhak mengatur antara lain masalah (a) melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran; (b) mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya; (c) menetapkan penggunaan alat pembayaran. Sedangkan ayat (2) mengatakan bahwa pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut ditetapkan dengan Peraturan Bank Indonesia.

Dalam penjelasan Pasal 15 ayat (2) dinyatakan dengan jelas territorial Bank Indonesia sebagai pengawas dan pengatur penyelenggaraan kegiatan APMK, dikatakan bahwa pokok-pokok ketentuan yang akan ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. Jenis penyelenggaraan jasa sistem pembayaran yang memerlukan persetujuan Bank Indonesia dan prosedur pemberian persetujuan oleh Bank Indonesia.
- b. Cakupan wewenang dan tanggung jawab penyelenggara jasa sistem pembayaran, termasuk tanggung jawab yang berkaitan dengan manajemen risiko;
- c. Persyaratan keamanan dan efisiensi dalam penyelenggaraan jasa sistem pembayaran;
- d. Penyelenggara jasa sistem pembayaran yang wajib menyampaikan laporan kegiatan;
- e. Jenis laporan kegiatan yang perlu disampaikan kepada Bank Indonesia dan tata cara pelaporannya;

- f. Jenis alat pembayaran yang dapat digunakan oleh masyarakat termasuk alat pembayaran yang bersifat elektronik seperti kartu ATM, kartu debit, kartu pra bayar dan uang elektronik;
- g. Persyaratan keamanan alat pembayaran;
- h. Sanksi administratif berupa denda bagi pelanggaran ketentuan pada huruf a, huruf d dan huruf f tersebut di atas.

6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini sangat bersinggungan erat terhadap perlindungan pengguna APMK. Pengaturan yang ada pada Peraturan Bank Indonesia dan Perbankan lebih cenderung melihat sudut pengaturan kegiatan APMK dari sisi pelaku usaha. Dengan adanya UU PK ini diharapkan dapat mengisi kekosongan hukum positif yang dapat lebih mengakomodir kepentingan konsumen.

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka (2) UUPK adalah 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 diperdagangkan. Menurut penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK ini, ada dua macam konsumen yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pengguna APMK dapat dikatakan

sebagai konsumen akhir. Pengaturan hak-hak seorang konsumen di atur menurut Pasal 4 UUPK yang antara lain menyebutkan:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan hukum secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan peraturan yang mengatur hak konsumen tersebut, maka pemegang APMK berhak tidak kurang dari apa yang telah di tentukan tersebut dengan hak nya sebagai konsumen. Dalam hal penggunaan sistem pembayaranelektronik menggunakan kartu, maka hal keamanan, kenyamanan dan kejelasan informasi menjadi hal yang sangat signifikan diperlukan. Untuk memenuhi hak dari konsumen tersebut maka para pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara sistem elektronik dibebankan juga dengan kewajiban sebagaimana diatur pada Pasal 7 UUPK, yang menyatakan antara lain:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Salah satu acuan yang penting pada UUPK yaitu dengan adanya peraturan mengenai pencatuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran kartu adalah dengan menggunakan sebuah perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur. Menurut penjelasan Pasal 18 ini, adanya peraturan akan pencantuman klausula baku bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku

usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Berikut pengaturan tentang klausula baku yang terdapat pada Pasal 18 UUPK mengatakan bahwa:

- a. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - 1) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - 2) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - 3) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - 4) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - 5) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - 6) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - 7) menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- 8) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- b. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti.
 - c. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 - d. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Terkait dengan perlindungan pengguna APMK sebagai konsumen, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang secara garis besar telah memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menikmati produk yang mereka beli secara fair dan tidak menyesatkan. UUPK mengatur pelaku usaha perbankan untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen berupa:

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar jujur serta tidak diskriminatif;

d. Menjamin kegiatan usaha perbankan berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.

Walaupun keberadaan UUPK telah memberikan posisi tawar menawar yang lebih kuat terhadap pelaku usaha. Namun berhubungan dengan pengguna APMK ini dalam sistem pembayaran elektronik (*e-payment*) UUPK tidak mengatur secara jelas mengenai bagaimana menyelenggarakan sebuah sistem elektronik andal dan aman dalam melindungi konsumen. Pengaturan terhadap penyelenggaraan sistem elektronik ini diatur lebih lanjut pada UU ITE. Namun peraturan yang terdapa pada UUPK seperti ketentuan pencatuman masalah klausula bakudapat diterapkan pada perjanjian antara pemegang APMK dengan bank penerbit.

7. Undang-Undang No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan

Pasal 1 ayat (7) menjelaskan jalan tol adalah jalan umum yang kepada pemakainya dikenakan kewajiban membayar tol dan merupakan jalan alternatif lintas jalan umum yang telah ada. Jalan tol diselenggarakan dengan maksud untuk mempercepat pewujudan jaringan jalan dengan sebagian atau seluruh pendanaan berasal dari pengguna jalan untuk meringankan beban pemerintah.

Pasal 43 ayat (1) Undang-Undang No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan menjelaskan jalan tol diselenggarakan untuk:

- a. memperlancar lalu lintas di daerah yang telah berkembang;
- b. meningkatkan hasil guna dan daya guna pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi;
- c. meringankan beban dana Pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan; dan

d. meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan.

Jalan tol diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan efisien pelayanan jasa distribusi guna menunjukkan pertumbuhan ekonomi dengan perkembangan wilayah dengan memperhatikan rencana induk jaringan jalan. Terdapat beberapa cara untuk mendefinisikan waktu pelayanan, hal itu tergantung kepada apa yang sedang dilayani. Pelayanan berarti memberikan suatu kepuasan bagi si penerima jasa yang di berikan kepada pemberi jasa.

Waktu pelayanan adalah waktu yang diberikan dalam melayani penerima jasa secara efektif dan efisien, dengan waktu cepat dan tepat penerima jasa akan merasa puas. Pertambahan volume lalu lintas yang memakai jalan tol akan menuntut pelayanan yang handal dari pemakai jalan tol tersebut sebagai imbalan dari sejumlah pembayaran tol yang mereka berikan.

Target yang menjadi sasaran pelayanan jasa jalan tol terhadap pemakai jasa adalah kelancaran, keamanan dan kenyamanan. Untuk dapat mencapai sasaran tersebut, ditetapkan sebagai tolak ukur operasionalnya adalah berupa waktu pelayanan di gardu, waktu tempuh jalan tol, tingkat kelancaran, tingkat fasilitas, tingkat keluhan pelanggan dan standar kerataan jalan. Pada situasi dimana terdapat banyak jalur masuk station dan juga tersedia fasilitas pelayanan, maka asumsi pengguna fasilitas pelayanan tunggal dapat dilakukan asalkan aliran kendaraan terbagi secara merata atau sama di antara fasilitas-fasilitas yang ada.

Wewenang penyelenggaraan Jalan Tol menurut Pasal 45 Undang-undang No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan, yaitu:

a. Wewenang penyelenggaraan jalan tol berada pada Pemerintah.

- b. Wewenang penyelenggaraan jalan tol meliputi pengaturan, pembinaan, pengusahaan, dan pengawasan jalan tol.
- c. Sebagian wewenang Pemerintah dalam penyelenggaraan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh BPJT.
- d. BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dibentuk oleh Menteri, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri.
- e. Keanggotaan BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri atas unsur Pemerintah, unsur pemangku kepentingan, dan unsur masyarakat.
- f. Tugas BPJT adalah melaksanakan sebagian penyelenggaraan jalan tol, meliputi:
 - 1) pengaturan jalan tol mencakup pemberian rekomendasi tarif awal dan penyesuaiannya kepada Menteri, serta pengambilalihan jalan tol pada akhir masa konsesi dan pemberian rekomendasi pengoperasian selanjutnya;
 - 2) pengusahaan jalan tol mencakup persiapan pengusahaan jalan tol, pengadaan investasi, dan pemberian fasilitas pembebasan tanah; dan
 - 3) pengawasan jalan tol mencakup pemantauan dan evaluasi pengusahaan jalan tol dan pengawasan terhadap pelayanan jalan tol.
- g. Ketentuan lebih lanjut mengenai wewenang penyelenggaraan jalan tol dan BPJT sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

B. Penggunaan *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol

Uang elektronik (*e-money*) dalam penerapannya pada saat bertransaksi dengan alat pembayaran sering disebut dan dikenal dengan *stored value/prepaid cash card* (kartu Prabayar) ketika dibedakan dengan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) seperti kartu kredit, kartu debit, dan/atau kartu ATM, karena metode dan instrument pembayaran yang berbeda kartu kredit, kartu debit, dan/atau kartu ATM. Dalam kegiatan pembayaran atau transaksi uang elektronik merupakan kegiatan prabayar antara pemegang kartu dan penerbit, dimana pemegang kartu mendepositkan atau menyimpan terlebih dahulu sejumlah dana kepada *server* penerbit (baik Bank maupun Lembaga Selain Bank) sebelum menggunakan kartu uang elektronik (*e-money*) tersebut. Dari perbedaan-perbedaan antara uang elektronik dan alat pembayaran menggunakan kartu tersebut, maka pengaturannya pun dipisahkan, sehingga memperjelas status hukum sebagai alat pembayaran menggunakan kartu atau uang elektronik.

1. Keamanan: Pada saat pemegang kartu Uang Elektronik (*e-money*) melakukan transaksi berbeda dari segi keamanan dengan transaksi menggunakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) karena proses transaksi dengan menggunakan uang elektronik tidak membutuhkan *Personal Identification Number* (PIN), dibandingkan dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang membutuhkan *Personal Identification Number* (PIN) untuk proses transaksi sesuai dengan Romawi I.B.1-2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/22/DASP/2011 tentang Implementasi Teknologi *Chip* dan

*Penggunaan Personal Identification Number (PIN) pada Kartu ATM dan/atau Kartu Debit yang Diterbitkan di Indonesia.*²³

2. Penerbit: lembaga yang dapat menerbitkan Uang Elektronik (*e-money*) bisa Bank maupun Lembaga Selain Bank sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) yang berbunyi demikian “Kegiatan sebagai Penerbit dapat dilakukan oleh Bank atau Lembaga Selain Bank” hal ini sama seperti penerbit dalam Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana dikatakan dalam Pasal 5 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu yang berbunyi demikian “Kegiatan sebagai Penerbit dapat dilakukan oleh Bank atau Lembaga Selain Bank” namun disini terdapat perbedaan yang mendasar, dimana dalam proses penerbitan Uang Elektronik (*e-money*) pemegang tidak perlu menjadi nasabah pada bank penerbit, berbeda halnya dengan proses penerbitan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana pemegang kartu harus menjadi nasabah bank penerbit baru bisa menjadi pemegang kartu pembayaran.
3. Informasi Pemegang Kartu:Perbedaan antara informasi pemegang kartu uang elektronik (*e-money*) dengan pemegang Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) adalah informasi pemegang kartu Uang elektronik (*e-money*) ada yang tercatat maupun tidak tercatat pada penerbit, sesuai dengan bunyi

²³Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/22/DASP/2011.

Pasal 1A ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*e-money*) berbeda dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana semua data tentang informasi disimpan oleh penerbit, perbedaan ini disebabkan karena adanya perbedaan substansial antara uang elektronik (*e-money*) dan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK).

4. Otorisasi Transaksi: karena uang elektronik (*e-money*) merupakan produk *stored value* sehingga dalam melakukan transaksi tidak memerlukan proses otorisasi dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank (ketika melakukan transaksi, saldo rekening tidak terpotong), berbeda dengan transaksi menggunakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana tersambung langsung dengan rekening nasabah, sehingga pada saat melakukan transaksi memerlukan *Personal Identification Number* (PIN) dan/atau Tanda Tangan sebagai otorisasi transaksi.
5. Resiko Penyalagunaan: penyalagunaan yang terjadi pada uang elektronik sangat mudah terjadi, karena sistem keamanan yang belum bisa melindungi pemegang kartu uang elektronik, dimana pada saat kartu *e-money* dicuri atau hilang bisa digunakan oleh orang lain dengan mudah dan gampang, karena tidak terhubung dengan rekening, sehingga tidak memerlukan *Personal Identification Number* (PIN) dan/atau Tanda Tangan sebagai otorisasi transaksi/untuk menyetujui transaksi, artinya kerugian/resiko penyalagunaan ini sepenuhnya ditanggung oleh pemegang kartu uang elektronik (*e-money*), berbeda dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana telah

dijelaskan dalam berbagai regulasi peraturan salah satunya menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 tanggal 7 juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, prinsip perlindungan nasabah dalam Romawi VII.A diubah sehingga bunyinya sebagai berikut: prinsip perlindungan nasabah penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang antara lain dilakukan dengan menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.

Dari sini terlihat bahwa ketika terjadi penyalagunaan terhadap pengguna alat pembayaran menggunakan kartu hak-haknya sebagai konsumen dapat dilindungi sehingga resiko kerugian yang dialaminya tidak ditanggung sendirian, tetapi dapat dibantu oleh bank penerbit.

6. Status Pemegang Kartu: status pemegang kartu antara Uang elektronik (*e-money*) berbeda dengan status pemegang Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana untuk menjadi pemegang kartu uang elektronik, seseorang tidak perlu menjadi nasabah bank yang menerbitkan uang elektronik, hal ini disebabkan karena uang elektronik merupakan kartu prabayar, selain itu untuk menjadi pemegang kartu uang elektronik bisa juga

menjadi nasabah bank penerbit, tetapi uang elektronik tidak terhubung dengan rekening milik nasabah, berbeda dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana untuk memiliki alat pembayaran menggunakan kartu (Kartu Kredit, Kartu Debit dan/atau ATM) harus menjadi nasabah bank tertentu yang akan menerbitkan kartunya hal ini disebabkan karena dana dari Alat Pembayaran Menggunakan Kartu ini tersimpan didalam rekening nasabah, sehingga pada saat transaksi saldo akan langsung terpotong/terdebit dari rekening atau simpanan milik pemegang kartu.

7. Tipe Transaksi: Tipe transaksi dari uang Elektronik (*e-money*) adalah prabayar dimana salah satu sifat dari kartu prabayar adalah pada saat transaksi, perpindahan dana dalam bentuk elektronik *value* dari kartu *e-money* milik konsumen kepada terminal *merchant* dapat dilakukan secara *off-line*, dalam hal verifikasi cukup dilakukan pada level *merchant (point of sale)* tanpa harus *on-line* ke computer *issuer*, berbeda dengan tipe transaksi Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yaitu secara akses, dimana pada saat transaksi, instrument kartu digunakan untuk melakukan akses secara *on-line* ke computer *issuer* untuk mendapat otorisasi melakukan pembayaran atas beban rekening nasabah, baik berupa rekening simpanan (Kartu Debit), maupun rekening pinjaman (Kartu Kredit). Setelah di otorisasi oleh *issuer*, rekening nasabah kemudian akan langsung di debit. Dengan demikian pembayaran atau transaksi menggunakan kartu kredit, kartu debit dan/atau kartu ATM mensyaratkan adanya komunikasi *on-line* ke computer *issuer*.

8. Letak Dana: Letak dana dari Uang elektronik (*e-money*) berbeda dengan letak dana dari Alat Pembayaran Menggunakan Kartu, dimana untuk uang elektronik Nilai uang telah tercatat dalam instrument *e-money* (Kartu) yang sering dikenal dengan nama *stored value*, sehingga dana yang tercatat sepenuhnya berada dalam penguasaan konsumen atau pemegang kartu uang elektronik, dibandingkan dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana tidak ada pencatatan dana yang tersimpan dalam instrument kartu, hal ini mengakibatkan dana sepenuhnya berada dalam pengelolaan bank (Penerbit Kartu) sepanjang belum ada otorisasi dari nasabah untuk melakukan pembayaran.
9. Proses Transaksi: uang elektronik (*e-money*) merupakan kartu prabayar dimana pengelolaan dana sepenuhnya berada dalam pengawasan pemegang kartu, dan semua dana atau simpanan juga berada dalam pengawasan pemegang kartu, dana dalam uang elektronik tersimpan dalam instrument *e-money*, sehingga pada saat transaksi tidak perlu memerlukan otorisasi berupa *Personal Identification Number* (PIN) dan/atau Tanda Tangan untuk menyetujui transaksi yang akan dan sedang dilakukan, berbeda dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana setiap transaksi yang dilakukan tidak bisa secara langsung, melainkan membutuhkan otorisasi berupa *Personal Identification Number* (PIN) dan/atau Tanda Tangan untuk menyetujui transaksi, hal ini disebabkan karena dananya tidak tersimpan dalam instrument kartu melainkan tersimpan dalam rekening nasabah, dalam hal ini bank penerbit yang memiliki kewenangan untuk mengawasi dan

mengelola sebelum adanya otorisasi dari nasabah pada saat melakukan transaksi.

10. Hubungan Hukum antara pemegang kartu dengan Penerbit: Pada penggunaan uang elektronik, karena sifatnya yang prabayar maka hubungan hukum antara penerbit dan pemegang kartu bersifat jual beli. dimana penerbit menjual sebuah alat penyimpan data berupa kartu prabayar (*stored value card*) berbeda dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana hubungan hukum antara pemegang kartu dengan bank penerbit didasari pada perjanjian simpan menyimpan uang sesuai dengan Pasal 1 angka (5) UU Perbankan salah satu bentuk simpanan adalah tabungan pada bank. APMK hanya merupakan fasilitas yang diberikan kepada nasabah/pengguna jasa bank untuk memudahkan penggunaan simpanan mereka tersebut.

Uang elektronik (*e-money*) yang diterbitkan saat ini ada yang berbasis *chip(chip base)* seperti kartu prabayar dan ada pula yang berbasis *server (server base)* seperti uang elektronik yang dapat diakses melalui telepon seluler (*handphone*). Saat ini uang elektronik baru diterbitkan oleh 11 penerbit yang terdiri dari 1 (satu) Bank Pembangunan Daerah (BPD), 8 (delapan) Bank Umum dan 11 (sebelas) Lembaga Selain Bank(perusahaan telekomunikasi).²⁴

Bank yang dimaksud adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, termasuk kantor cabang Bank Asing di Indonesia dan Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana dalam Undang-

²⁴Hasil wawancara dengan Bapak Martin, selaku Pegawai PT. Jasa Marga, tanggal 18 Januari 2018 di PT. Jasa Marga Cabang Belmera.

undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Lembaga Selain Bank merupakan badan usaha bukan bank yang berbadan hukum dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia.

Bank atau Lembaga Selain Bank yang mengajukan permohonan ijin untuk menjadi principal, penerbit maupun *acquirer* wajib memperoleh ijin dari Bank Indonesia. Permohonan tersebut diajukan sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tentang Uang Elektronik (*e-money*), untuk principal harus memuat informasi berupa jenis kegiatan uang elektronik yang akan diselenggarakan, rencana waktu dimulainya kegiatan, dan nama jaringan yang akan digunakan. Untuk menjadi penerbit harus memuat informasi berupa jenis kegiatan uang elektronik yang akan diselenggarakan, rencana waktu dimulainya kegiatan, dan nama produk yang akan digunakan. Permohonan ijin sebagai *acquirer* memuat informasi rencana waktu dimulainya kegiatan, nama dan jumlah *principal*, penerbit, penyelenggara kliring, penyelenggara penyelesaian akhir, dan/atau pihak lain yang bekerjasama, dan nama dan jumlah pedagang yang akan bekerjasama. Permohonan ijin sebagai penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir memuat informasi rencana waktu dimulainya kegiatan sebagai penyelenggara kliring dan/atau penyelenggaraan penyelesaian akhir, nama dan jumlah prinsipal, penerbit, *acquirer* dan/atau pihak lain yang akan bekerjasama, serta nama dan merek dagangan yang akan digunakan.

Hubungan antara penerbit, pemegang dan pedagang (*merchant*) merupakan hubungan terpenting dalam transaksi uang elektronik. Nilai elektronik dapat diperoleh dengan menukarkan sejumlah uang tunai atau melalui pendebetan

rekening pada bank penerbit untuk kemudian disimpan dalam bentuk uang elektronik. Pemindahan nilai secara elektronik terjadi apabila ada transaksi pembayaran yang dilakukan pada pedagang (*merchant*) melalui suatu mesin khusus untuk kartu (*card reader*).

Pengembangan uang elektronik (*e-money*) tergantung pada insentif yang akan diperoleh berbagai pihak yang terkait seperti penerbit, pemegang kartu, maupun pedagang (*merchant*). Bagi penerbit potensi keuntungan yang dapat diperoleh dalam menerbitkan *e-money* antara lain pendapatan atas *fee* yang dikenakan kepada pemegang kartu dan pedagang, pendapatan atas investasi yang diperoleh dari *outstanding* dana yang terhimpun, dan efisiensi atas berkurangnya biaya pengelolaan kas dalam hal penerbitan *e-money* adalah Bank. Bagi pemegang kartu *e-money*, keinginan untuk menggunakan *e-money* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu besarnya *fee* yang harus dibayar dibanding dengan instrument pembayaran lainnya, privasi dan tingkat keamanan *e-money*, kemudahan pemakainya, dan luas pedagang (*merchant*). Bagi pedagang sendiri, keinginan untuk menerima pembayaran dalam bentuk *e-money* dipengaruhi oleh besarnya *fee* yang dikenakan oleh penerbit, biaya pengadaan peralatan, dan efisiensi atas berkurangnya biaya pengelolaan kas.

Dalam pembelian kartu *e-money* pada penerbit, kartu akan dilengkapi dengan syarat dan ketentuan penggunaan kartu *e-money* tersebut. Syarat dan ketentuan tersebut menjadi suatu bentuk perjanjian antara penerbit dan pemegang

kartu dalam penggunaannya pada transaksi *e-money*.²⁵ Salah satu acuan penting pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya peraturan mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran elektronik menggunakan uang elektronik adalah dengan menggunakan perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataannya biasa dipegang oleh pelaku usaha atau dalam kaitannya dengan perjanjian baku uang elektronik kedudukannya yang lebih kuat dipegang oleh penerbit kartu *e-money*. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen atau pemegang kartu *e-money* karena dibuat sepihakoleh penerbit. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut, ia tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemui di tempat lain. Artinya dimanapun calon pemegang kartu *e-money* akan melakukan pembelian barang atau jasa uang elektronik maka penerbit akan memberikan klausula baku sebagai bentuk persetujuan pembelian dan penggunaan kartu uang elektronik.

Hal tersebut menyebabkan konsumen atau pemegang kartu *e-money* menjadi sering menyetujui isi dari klausula baku tersebut, walaupun memojokan. Bagi para pelaku usaha atau penerbit kartu *e-money* mungkin ini cara untuk mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat serta tidak bertele-tele, tetapi bagi konsumen atau pemegang kartu justru merupakan pilihan yang tidak

²⁵Hasil wawancara dengan Bapak Martin, selaku Pegawai PT. Jasa Marga, tanggal 18 Januari 2018di PT. Jasa Marga Cabang Belmera.

menguntungkan karena hanya dihadapkan pada satu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati dan terpaksa.

Sudaryatmo mengungkapkan karakteristik klausula baku sebagai berikut:²⁶

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relative lebih kuat dari konsumen.
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan masal.
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (10) mendefenisikan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana pihak yang satu berjanji kepada pihak yang lain untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu hal sehingga pihak-pihak yang mengadakan perjanjian tersebut terikat oleh isi perjanjian yang mereka buat.²⁷ Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Perjanjian baku dengan klausula eksonerasinya pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku

²⁶Sudaryatmo. 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 93.

²⁷Zaeni Asyhadie. 2009. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 8.

usaha dan merugikan konsumen, karena klausulanya tidak seimbang dan tidak terdapat unsur keadilan. Dominasi pelaku usaha lebih besar dibandingkan dominasi konsumen, dan konsumen hanya menerima perjanjian dengan klausula baku tersebut begitu saja karena dorongan kepentingan dan kebutuhan. Beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha, menjadi beban konsumen karena adanya klausula eksonarasi tersebut.

Akibat kedudukan para pihak yang tidak seimbang, maka pihak yang lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang bebas untuk menentukan apa yang diinginkannya dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku. Sehingga perjanjian yang harus dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena formatnya dan isi perjanjian telah dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dalam Pasal 1313 menjelaskan suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Lebih lanjut pada Pasal 1338 KUH Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Hal ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat berupa syarat-syarat dan ketentuan dari penggunaan kartu *e-money* secara sah mengikat para pihak sebagaimana undang-undang dan perikatan ini berlaku bagi para pihak yang sepakat dalam perjanjian tersebut.

Undang-Undang memberikan hak kepada setiap orang secara bebas untuk membuat dan melaksanakan perjanjian selama unsur-unsur perjanjian terpenuhi. Para pihak dalam perjanjian juga bebas menentukan aturan yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut dan melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah dicapai, selama para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di masyarakat, serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tentang syarat-syarat yang diperlukan untuk sahnya suatu perjanjian pada Pasal 1320 KUH Perdata diperlukan empat syarat yang harus di penuhi yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Syarat pertama dan kedua adalah mengenai subjeknya atau pihak-pihak dalam perjanjian sehingga disebut sebagai syarat subjektif, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena mengenai objek perjanjian. Jika syarat objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum, dengan pengertian bahwa perjanjian tidak pernah terjadi serta tidak memiliki dasar untuk saling menuntut di depan hakim. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjiannya bukan batal demi hukum, melainkan salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta perjanjian itu dibatalkan. Aspek-aspek hukum perjanjian dalam sistem pembayaran elektronik menggunakan *e-money* dilihat dari asas-asas yang

mendasari suatu perjanjian antara para pihak dalam penggunaan *e-money* adalah meliputi:

1. Asas Konsesual

Asas ini mempunyai arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak saat tercapai kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenal pokok perjanjian.

2. Asas Kekuatan Mengikat

Terikatnya para pihak atas apa yang mereka sepakati dalam perjanjian termasuk unsur-unsur lain yang dikehendaki para pihak merupakan kekuatan mengikat setara undang-undang.

3. Asas Kepercayaan

Perjanjian harus dilaksanakan atas dasar kepercayaan antara kedua belah pihak bahwa satu sama lain akan memenuhi prestasinya. Dengan kepercayaan ini para pihak akan mengikatkan dirinya kepada perjanjian yang dibuatnya.

4. Asas Persamaan Hak

Menempatkan para pihak dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, masing-masing para pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama yang lain.

5. Asas Keseimbangan

Asas ini menghendaki para pihak untuk memenuhi dan melaksanakan perjanjian sesuai dengan persamaan hak dan kewajibannya.

6. Asas Kepatutan

Asas ini berhubungan dengan isi perjanjian mengenai aspek keadilan dalam masyarakat.

7. Asas Kebiasaan

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat hal-hal yang diatur secara tegas akan tetapi juga hal-hal dalam kebiasaan yang lazim diikuti.

8. Asas Kepastian Hukum

Perjanjian sebagai suatu figure hukum harus mengandung kepastian hukum yang tercermin dari kekuatan mengikatnya perjanjian tersebut, yaitu undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

9. Asas Kebebasan Berkontrak

Setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak untuk mencapai tujuan.²⁸Dilihat dari asas-asas perjanjian maka suatu perjanjian lahir atas dasar kesepakatan antara para pihak. Terikatnya para pihak pada apa yang telah disepakati dalam perjanjian adalah sama halnya dengan kekuatan mengikat undang-undang. Jadi setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Salah satu acuan yang penting pada undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya peraturan mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran

²⁸Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 295.

elektronik menggunakan uang elektronik (*e-money*) adalah dengan menggunakan sebuah perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur. Menurut penjelasan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adanya peraturan pencantuman klausula baku bertujuan untuk menetapkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Terkait dengan perlindungan pemegang kartu *e-money* sebagai konsumen uang elektronik, hal ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara garis besar telah memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menikmati produk mereka secara jelas dan tidak menyesatkan.²⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha perbankan untuk memberikan tanggung jawabnya kepada konsumen berupa:

1. Beretika baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang dibelikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankan berdasarkan ketentuan standart perbankan yang berlaku.

Walaupun keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan posisi tawar-menawar yang lebih kuat terhadap pelaku usaha, namun berhubungan dengan pemegang kartu *e-money* dalam sistem pembayaran

²⁹Hasil wawancara dengan Bapak Martin, selaku Pegawai PT. Jasa Marga, tanggal 18 Januari 2018 di PT. Jasa Marga Cabang Belmera.

elektronik (*e-payment*) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak secara jelas bagaimana menyelenggarakan sebuah sistem elektronik yang handal dan aman dalam melindungi konsumen. Pengaturan terhadap penyelenggaraan sistem elektronik ini diatur lebih lanjut pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun peraturannya yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seperti ketentuan pencantuman masalah klausula baku dapat diterapkan pada perjanjian antara pemegang kartu dengan bank penerbit.

Pengaturan kegiatan pembayaran menggunakan uang elektronik (*e-money*) sesuai kewenangan dari Bank Indonesia selaku Bank Sentral mengatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dan dalam mendukung kelancaran dan efektifitas penyelenggaraan uang elektronik sehubungan diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia tersebut maka lebih lanjut ketentuan mengenai penyelenggaraan uang elektronik diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia dengan Nomor 11/11/DASP Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Dalam Peraturan Bank Indonesia atau lebih dikenal dengan sebutan PBI mengenai Uang Elektronik dibentuk mengingat uang elektronik memiliki fungsi seperti uang tunai, maka untuk memberikan perlindungan kepada pemegang kartu, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instrumen pembayaran elektronik dan mendukung kelancaran tugas Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas moneter, Bank Indonesia menetapkan persyaratan yang wajib dipenuhi Bank dan Lembaga Selain Bank (LSB) dalam menyelenggarakan uang elektronik.

Dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai uang elektronik ini, nilai uang yang disetor oleh pemegang kepada penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan. Konsekuensi ini harus diketahui oleh pemegang sehingga membawa kewajiban penerbit untuk memberitahukan kepada pemegang kartu. Karena nilai uang elektronik tersebut bukan simpanan maka uang elektronik tersebut tidak termasuk yang dijaminan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Lembaga Penjamin Simpanan. Untuk mendukung keamanan dan kelancaran penyelenggaraan uang elektronik, Bank Indonesia juga mengatur kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh seluruh penyelenggara uang elektronik seperti kewajiban penerapan manajemen resiko, pelaporan, dan keamanan sistem dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

C. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol

Sebelumnya Bank Indonesia yang berfungsi sebagai penyelenggara uang elektronik dan melakukan pengawasan terhadap sector keuangan, tetapi sejak di sahkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka tugas pengawasan di sector jasa keuangan diserahkan kepada OJK sebagai lembaga yang Independen dan menyelenggarakan sector jasa keuangan yang teratur, stabil, adil, transparan dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Pengalihan fungsi pengawasan dari Bank

Indonesia kepada OJK ini tidak melepaskan pengawasan dari Bank Indonesia sebagai Bank Pusat dalam proses transaksi yang berlaku di sektor jasa keuangan.

Untuk melakukan tugas pengawasan, OJK mempunyai kewenangan sesuai dengan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang meliputi:

1. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
2. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
3. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimasuk dalam peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan;
4. Memberikan perintah tertulis kepada lembaga jasa keuangan dan/atau pihak tertentu;
5. Melakukan penunjukan pengelola statute;
6. Menetapkan penggunaan pengelolaan statute;
7. Menetapkan sanksi administrative terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sector jasa keuangan; dan
8. Memberikan dan/atau mencabut:
 - a. Izin usaha;
 - b. Izin orang perseorangan;

- c. Efektifnya pernyataan pendaftaran;
- d. Surat tanda terdaftar;
- e. Persetujuan melakukan kegiatan usaha;
- f. Pengesahan;
- g. Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
- h. Penetapan lain sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor keuangan.

Dalam Pasal 29 Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk pelaku usaha jasa keuangan, baik yang dilaksanakan oleh pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk pelaku usaha jasa keuangan. Perlindungan konsumen dalam peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga memberikan kewajiban kepada setiap pihak internal pelaku usaha untuk tidak merugikan konsumen dari segi apapun seperti yang tercantum dalam Pasal 30 huruf (b) Peraturan ini, yaitu pelaku usaha jasa keuangan wajib mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sara yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan konsumen. Selanjutnya dalam Pasal 30 ayat (3) mengatakan bahwa pelaku usaha jasa keuangan bertanggung

jawab kepada konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.

Uang elektronik (*e-money*) dapat digolongkan sebagai salah satu produk yang bergerak di jasa keuangan yang diterbitkan oleh bank maupun lembaga selain bank, maka sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dapat diberikan kepada pemegang kartu *e-money* juga, dalam Pasal 29 dan 30 peraturan ini mengatakan bahwa pelaku usaha penyedia jasa uang elektronik harus bertanggung jawab atas kesalahan dan/atau kelalaian dalam menjalankan kegiatan usaha pelaku usaha jasa keuangan, baik yang dilaksanakan oleh pengurus, pegawai, pelaku usaha penyedia jasa uang dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha penyedia jasa uang elektronik yang dapat merugikan pemegang uang elektronik, sehingga perlindungan terhadap pemegang uang elektronik dapat terjamin.

Ketika adanya keluhan akibat penggunaan jasa dari pelaku usaha jasa keuangan maka konsumen dapat melakukan pengaduan secara langsung kepada pelaku usaha jasa keuangan yang bersangkutan.³⁰ Pasal 32 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatakan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Pengaduan dari konsumen tersebut sebagai bentuk dari adanya gangguan atau kelasahan yang terjadi baik dari sistem maupun pihak-pihak dalam transaksi uang elektronik.

³⁰Hasil wawancara dengan Bapak Martin, selaku Pegawai PT. Jasa Marga, tanggal 18 Januari 2018 di PT. Jasa Marga Cabang Belmera.

Ketika adanya kesalahan yang terjadi di sektor jasa keuangan pelaku usaha wajib melaporkan pengaduan konsumen kepada OJK.

Apabila ada keluhan dari nasabah (pemegang kartu *e-money*) yang disebabkan oleh pelaku usaha di sektor jasa uang elektronik lembaga OJK yang memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan sistem keuangan di Indonesia memberikan hak kepada pemegang uang elektronik dapat melakukan pengaduan secara langsung kepada bank atau pelaku usaha yang menerbitkan kartu *e-money* karena telah diatur dalam Pasal 32 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mengatakan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penyelesaian dan pelayanan pengaduan bagi konsumen dan pelaku usaha wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan konsumen dan wajib untuk tindak lanjuti pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen, pengaduan dari pelaku usaha dilaporkan kepada OJK yang memiliki kewenangan dalam pengawasan sektor jasa keuangan.³¹

Dalam Pasal 35 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah mengatur tentang jangka waktu pengaduan dari konsumen atau pemegang kartu *e-money* akan di tanggapi dan diproses, dalam pasal ini mengatakan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib segera menindak lanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan, namun jangka waktu tersebut dapat diperpanjang 20 (dua puluh) hari berikutnya karena hal-hal

³¹Hasil wawancara dengan Bapak Martin, selaku Pegawai PT. Jasa Marga, tanggal 18 Januari 2018 di PT. Jasa Marga Cabang Belmera.

dan ketentuan-ketentuan yang telah diatur dalam peraturan ini. Sebagai bentuk dari respon cepat pengaduan, pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen.

Otoritas Jasa Keuangan memberikan perlindungan kepada konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan jasa tersebut. Adapun bentuk perlindungan yang diberikan OJK adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pengaduan hingga penyelesaian sengketa.³² Dalam Pasal 40 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatakan bahwa konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha sektor jasa keuangan dengan konsumen kepada OJK. Pada Pasal 40 ayat (2) juga dikatakan konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada OJK. Terkait dengan pemberian fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK, maka ada persyaratan tertentu yang termuat dalam Pasal 41 huruf (a) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan sengketa konsumen oleh OJK dilakukan pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 41 huruf (a) bahwa konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:

³²Hasil wawancara dengan Bapak Martin, selaku Pegawai PT. Jasa Marga, tanggal 18 Januari 2018 di PT. Jasa Marga Cabang Belmera.

1. Pelaku usaha jasa keuangan dibidang perbankan, pasal modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, perusahaan gadai, atau penjamin paling banyak sebesar Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah);
2. Pelaku usaha jasa keuangan dibidang asuransi umum palin banyak sebesar Rp. 750.000.000 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).

Pemegang *e-money* sendiri berhak mendapatkan fasilitas pengaduan sampai tahap penyelesaian sengketa, sesuai dengan Pasal 40 Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan, karena pemegang uang elektronik telah memenuhi syarat-syarat sebagai konsumen yang yang dapat melanjutkan pengaduan sampai tahap penyelesaian sengketa. Konsumen yang dapat melanjutkan pengaduan sampai tahap penyelesaian sengketa, salah satunya kerugian yang diderita pemegang kartu *e-money* sendiri tidak melebihi jumlah telah diatur dalam Pasal 40 ayat (1) karena uang elektronik mempunyai batas maksimal yaitu Rp. 5.000.000 (lima juta rupiah) maka apabila mengalami keluhan merasa dirugikan dalam hal penggunaan jasa uang elektronik dapat melakukan pengaduan dan mendapatkan fasilitas penyelesaian sengketa pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Pengaturan yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi pemegang kartu *e-money* dan kepastian hukum dari peraturan tentang uang elektronik (*e-money*) yang diatur dalam Peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sangat diperlukan, mengingat setiap tahunnya pengguna kartu uang elektronik semakin bertambah, namun perkembangan uang elektronik di Indonesia ini juga tidak terlepas dari semakin banyaknya praktek-praktek

penyalagunaan yang terjadi, melihat hal ini kedudukan konsumen menjadi sangat dirugikan, dan posisi pemegang kartu tidak sejajar dengan pelaku usaha, atau pihak yang menerbitkan uang elektronik. Hal ini harus menjadi evaluasi bagi Otoritas Jasa Keuangan sebagai salah satu pengawas dalam sector jasa keuangan, sehingga untuk melakukan pengawasan dan memberikan perlindungan bagi konsumen di sector jasa keuangan OJK mengeluarkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.7/2013 tentang Perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan atau lebih dikenal dengan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013.

Pihak-pihak yang menerbitkan uang elektronik (*e-money*) harus mengutamakan prinsip perlindungan bagi nasabah dalam penyelenggaraan kegiatannya dengan menyampaikan informasi yang jelas, dan secara tertulis kepada pemegang kartu. Kewajiban penyelenggara sistem pembayaran elektronik terhadap pemegang kartu uang elektronik (*e-money*) didasarkan bahwa penyelenggara dan pemegang kartu kedudukannya tidak sejajar dan bahwa kepentingan pemegang kartu e-money sangat rentan terhadap tujuan penyelenggara yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki oleh pemegang kartu.

Dalam Pasal 1 angka (3) Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 mengatakan bahwa Pelindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan, kemudian dikatakan dalam peraturan ini bahwa perlindungan konsumen menerapkan prinsip:

1. Transparansi;
2. Perlakuan yang adil;

3. Keandalan;
4. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen; dan
5. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Di pihak lain konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi kepada pelaku usaha, kewajiban konsumen tersebut diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beretikat baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Uang Elektronik, baik Bank penerbit maupun Lembaga Selain Bank yang menerbitkan uang elektronik wajib menerapkan manajemen resiko operasional dan resiko keuangan dengan cara:

1. Menempatkan dana *float* dalam bentuk asset yang aman dan likuid;
2. Menggunakan dana *float* tersebut hanya untuk memenuhi kewajiban kepada pemegang dan pedagang ; dan
3. Memenuhi kewajiban kepada pemegang dan pedagang secara tepat waktu.

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP Tahun 2009 tentang Uang Elektronik, lebih lanjut diatur penyelenggaraan penerapan

menajemen resikooperasional para penyelenggara kegiatan uang elektronik wajib meningkatkan keamanan teknologi uang elektronik untuk mengurangi tingkat kejahatan dan penyalagunaan uang elektronik sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan uang elektronik sebagai alat pembayaran.

Perlindungan hukum bagi pemegang kartu uang elektronik (*e-money*) dapat dilakukan dengan dua cara antara lain:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan.

Wujud dari perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penegakan hukum adalah faktor hukumnya sendiri, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, faktor masyarakat yakni dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan.

Apabila pelaku usaha jasa keuangan dalam hal ini pihak penyelenggara kartu *e-money* terbukti melakukan kesalahan atau pelanggaran sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, maka pada Pasal 53 ayat (1) disebutkan bahwa

pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administrative, antara lain berupa:

1. Peringatan tertulis;
2. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
3. Pembatasan kegiatan usaha;
4. Pembekuan kegiatan usaha; dan
5. Pencabutan izin kegiatan usaha.

Penyelesaian sengketa (*dispute*) antara penerbit dan pemegang kartu tunduk pada hukum yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Perselisihan yang terjadi atas kesepakatan para pihak dapat diselesaikan melalui:

1. Penyelesaian secara musyawarah;
2. Jika musyawarah tidak menemukan kesepakatan, maka para pihak dapat menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri sesuai dengan Domisili Tergugat; atau
3. Bentuk atau cara penyelesaian lain sesuai dengan kesepakatan para pihak.

Apabila melihat kasus di lapangan, menurut Bapak Martin selama ini apabila ada kesulitan ketika pengguna jalan tol tidak mempunyai *e-money*, maka pengguna jalantol tersebut bisa membayar lunas dengan uang tunai, namun pada kenyataannya masih ada pengguna jalan tol yang tidak mempunyai *e-money* tidak dipersilahkan masuk gerbang tol dan di suruh untuk keluar dari gerbang tol guna untuk mengurus *e-money* terlebih dahulu. Dengan adanya hal seperti ini berarti penyuluhan tentang *e-money* ini belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna. Kemudian kasus yang lain seperti apabila terjadi pemotongan saldo *e-money* yang

tidak sesuai dengan tarif tol seharusnya, dan kasus apabila terjadi kerusakan mesin yang merupakan tanggung jawab dari pihak Jasa Marga pada umumnya. Hal ini menjadi suatu hal yang penting dimana kurangnya pengawasan secara langsung dari pihak Jasa Marga.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaturan Hukum Terhadap Pengguna *E-Money* terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu, Peraturan Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*E-Money*), Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo. Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Jo. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol, pembelian kartu *e-money* pada penerbit, kartu akan dilengkapi dengan syarat dan ketentuan penggunaan kartu *e-money* tersebut. Syarat dan ketentuan tersebut menjadi suatu bentuk perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu dalam penggunaannya pada transaksi *e-money*. Salah satu acuan penting pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya peraturan mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran elektronik

menggunakan uang elektronik adalah dengan menggunakan perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur.

3. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna *E-Money* Dalam Transaksi Jasa Tol, terbagi jadi Perlindungan Hukum Preventif seperti Perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Dan Perlindungan Hukum Represif, Perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan. Wujud dari perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penegakan hukum adalah faktor hukumnya sendiri, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, faktor masyarakat yakni dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan.

B. Saran

1. Hendaknya pemerintah membuat peraturan khusus mengenai *e-money* khususnya dalam transaksi jasa tol. Mengingat belum ada peraturan baku yang mengatur penggunaan *e-money* di jalan tol.
2. Hendaknya PT. Jasa Marga bekerja sama dengan Pemerintah untuk membuat program penyuluhan mengenai penggunaan *e-money*, mengingat masih banyak pihak yang tidak mengetahui mengenai penggunaan *e-money* ini.

-
-
3. Hendaknya PT. Jasa Marga lebih kiat dalam hal pengawasan dalam penggunaan *e-money*, mengingat masih banyak hal-hal yang tidak sesuai dengan prosedur penggunaan *e-money*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

BambangSunggono. 2010. *MetodePenelitianHukum*. Jakarta: RajawaliPers

Beni Ahmad Saebani. 2008. *MetodePenelitianHukum*. Bandung: Pustakasetia

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika

FakultasHukum. 2014. *PedomanPenulisanSkripsi*. Medan: FakultasHukum

R. Soeroso. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika

SoerjonoSoekantodan Sri Mamudji. 2011. *PenelitianHukumNormatif*. Jakarta: Raja Grafindo

Sudaryatmo. 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

SudiknoMertokusumo. 2010. *MengenalHukum (SuatuPengantar)*. Yogyakarta: CahayaAtmaPustaka

Zaeni Asyhadie. 2009. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers

B. Peraturan-Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 38 Tahun 2004 tentangJalan

C. Internet

“Menjadi Masyarakat Non Tunai” melalui [.http://print.kompas.com/baca/opini/duduk-perkara/2015/11/25/Menjadi-Masyarakat-Nontunai](http://print.kompas.com/baca/opini/duduk-perkara/2015/11/25/Menjadi-Masyarakat-Nontunai), diakses pada tanggal 2 November 2017

“pembayaran non tunai” melalui, http://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/Documents/5a4a2a969d534111a3c8a439840b80b6WorkingPaper_MicroPayment.pdf, diakses pada tanggal 2 November 2017

“e-money” melalui, <https://zahraayuni.wordpress.com/2014/12/29/tugas-matakuliah-sim/>, diakses pada tanggal 2 November 2017

“pengguna” melalui, <https://www.apaarti.com/pengguna.html>, diakses pada tanggal 3 November 2017

“transaksi” melalui, <http://definisipengertian.net/pengertian-transaksi-definisi-bukti-transaksi-jenis/>, diakses pada tanggal 3 November 2017

“jalantol” melalui, https://id.wikipedia.org/wiki/Jalan_tol, diakses pada tanggal 3 November 2017

“perlindungan hukum” melalui, <http://erepo.unud.ac.id/11207/3/bb43a90d9f489482a0f42561bf957778.pdf>, diakses pada tanggal 5 November 2017

“e-money” melalui, <http://erepo.unud.ac.id/11207/3/bb43a90d9f489482a0f42561bf957778.pdf>