



Doktrina: Journal of Law

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/doktrina>

Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment)

Aspects of Legal Protection for Consumers in the Use of Electronic Payment Applications

Erwin Asmadi*

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

*Corresponding Email: erwinasmadi@umsu.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi komunikasi, multimedia dan informasi mempengaruhi sisi kehidupan manusia dalam bermasyarakat. Selain memunculkan kemanfaatan atau dampak positif, kemajuan teknologi tersebut juga berdampak negatif yakni berpotensi terjadinya pelanggaran atas transaksi atau pembayaran secara elektronik (*e-payment*). Konsep *e-payment* telah diatur melalui Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mulai dari sertifikat keandalan, penyelenggara sistem elektronik atau agen sistem elektronik dan lain sebagainya. Namun, secara khusus aturan penyelenggaraan aplikasi *e-payment* tunduk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, yang memuat pengaturan antara lain mengenai tata cara perizinan dan peralihan perizinan, tata cara penyelenggaraan, pengawasan, peningkatan keamanan teknologi *e-money*. Konsumen yang melakukan transaksi dengan *e-payment*, maka berlaku pula UU Perlindungan Konsumen yang menegaskan kenyamanan harus diberikan kepada konsumen.

Kata Kunci: E-Payment, Konsumen, Perlindungan

Abstract

The development of communication, multimedia and information technology affect the side of human life in society. In addition to bringing about positive benefits or impacts, these technological advances also have a negative impact, namely the potential for violations of transactions or electronic payments (e-payment). The concept of e-payment has been regulated through Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, starting from reliability certificates, electronic system providers or electronic system agents and so on. However, specifically, the rules for the implementation of e-payment applications are subject to Bank Indonesia Regulation Number 11/12 / PBI / 2009 concerning Electronic Money, which includes the arrangements for, among others, the procedures for licensing and transfer of licenses, procedures for administration, supervision, enhancement of e-money. What about consumers who make transactions with e-payments? Then the Consumer Protection Act also applies which confirms the convenience must be given to consumers.

Keywords: E-Payment, Consumer, Protection

How to Cite: Asmadi, E. (2018). Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic E-payment. *Doktrina: Journal of Law*. 1 (2): 89-103

PENDAHULUAN

Merebaknya aplikasi jaringan komputer sebagai bagian motor penggerak perkembangan internet. Aplikasi yang dimaksud merupakan cara untuk menjalin beberapa komputer, jadi setiap komputer yang ada di dalamnya dapat saling terkoneksi (Yahya Ahmad Zein, 2009). Sekumpulan jaringan komunikasi, teknologi multimedia dan teknologi komputer dimungkinkan menjadi tulang lokomotif masyarakat abad 21. Seluruh kegiatan masyarakat tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi seperti dalam kegiatan perbankan, perdagangan, hiburan dan banyak lagi (Nudirman Munir, 2017). Selain menyajikan dampak positif yang prospektif dari teknologi informasi, teknologi ini ternyata memunculkan dampak baru dalam kehidupan masyarakat, contohnya pembajakan, penipuan transaksi elektronik dan *cybercrimes* (Danrivanto Budhijanto, 2017).

Munculnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya direvisi melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (selanjutnya disebut UU ITE) menjadi jaminan kepastian hukum di bidang transaksi elektronik. Jaminan tersebut penting diregulasikan, mengingat perkembangan teknologi komunikasi,

informasi dan multimedia telah mengakibatkan berbagai perubahan di bidang sosial dan ekonomi.

Kemunculan internet pada tahun 1969 di Amerika Serikat, diawali dengan ditemukannya jaringan komputer sebagai hasil dari proyek riset Departemen Pertahanan Amerika Serikat oleh *University California*, Institut Penelitian Stanford dan *University of Utah*. Proyek dengan nama *Advances Researches Project Agency* (ARPA), berhasil mendesain sistem desentralisasi internet. *National Science Foundation* pada Tahun 1980 menguatkan ARPA dalam menjalin komputer yang ada di seluruh penjuru dunia. Pengembangan internet, seperti *electronic mail* (e-mail) meluas hingga Tahun 1994, di saat itu pula teknologi melahirkan *World Wide Web* (WWW). Perkembangan internet terus berlanjut serta penggunaannya merambah ke kegiatan industry, bisnis bahkan rumah tangga yang ada di seluruh dunia (Jarot S, Shenia A, 2011).

Tiada seorangpun yang dapat memprediksi sebelumnya bahkan penciptanya sendiri, lahirnya internet akan sedemikian rupa spektakuler berkembang hingga seperti yang terwujud sekarang ini. Walaupun awalnya dilahirkan dari para pengkaji pertahanan (*defence researchers*) dengan program ARPANET namun akhirnya

ditujukan untuk mempermudah pertukaran informasi (Budi Agus Riswandi, 2017).

Pemanfaatan internet sebagai bagian dari kemajuan teknologi yang dialami masyarakat Indonesia adalah transaksi pembayaran elektronik (*electronic payment = e-payment*). Dimana *e-payment* merupakan layanan pembayaran *online* yang disediakan aplikasi atau penyelenggara sistem elektronik untuk mempermudah pembayaran dalam bentuk kantong saldo elektronik dimana konsumen atau dikatakan pembeli tidak perlu menggunakan uang kas.

Walaupun layanan *e-payment* masih tergolong baru namun sudah banyak dikenal di tengah-tengah masyarakat. Berbagai macam bentuk *e-payment* tidak hanya dimanfaatkan oleh perbankan seperti dalam pendebetan ataupun kartu kredit, tetapi penyelenggara sistem elektronik lainnya seperti Go-Jek dengan layanan *e-payment*nya bernama *Go-Pay*. Apakah layanan *e-payment* seperti ini telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Indonesia, bagaimana bentuk hukum dalam memberikan perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi melalui aplikasi pembayaran elektronik tersebut, sehingga diperlukan pengkajian normatif terhadapnya.

Dalam tulisan ini, akan difokuskan membahas pengaturan hukum berkaitan dengan penggunaan aplikasi pembayaran elektronik (*e-payment*) dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam penggunaan aplikasi pembayaran elektronik (*e-payment*).

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris (sosiologis). Yang dimaksud penelitian hukum normatif adalah penelitian yang bersumber pada data sekunder, yakni diperoleh dari sumber bahan hukum baik bahan hukum primer berupa perundang-undangan, putusan-putusan pengadilan atau putusan Mahkamah Konstitusi, bahan hukum sekunder berupa buku atau jurnal yang terkait dengan judul penelitian serta bahan hukum tersier yang bersumber dari kamus dan internet. Penelitian ini bersifat deskriptif, yang memiliki tujuan untuk memberikan gambaran tentang gejala sosial atas perlindungan hukum yang terkait dengan penggunaan aplikasi pembayaran elektronik (*e-payment*). Data dikumpulkan dengan menggunakan metode pengumpulan berupa teknik studi dokumen, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Berkaitan dengan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (*E-Payment*)

Teknologi informasi yang berkembang begitu pesatnya menyebabkan perubahan pada pola kegiatan dan kehidupan manusia sehingga secara langsung mempengaruhi munculnya jenis perbuatan dan peristiwa hukum baru. Salah satunya adalah melakukan transaksi melalui dunia internet atau melakukan transaksi elektronik (*online transaction*). *Online Transaction* merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan jaringan komputer, media elektronik lainnya dan komputer itu sendiri (Rachmat Trijono, 2016).

Penggunaan teknologi informasi, multimedia serta transaksi elektronik dilakukan menurut asas-asas yang telah ditetapkan dalam regulasi. Asas-asas tersebut meliputi asas kemanfaatan, asas kepastian hukum, asas iktikad baik, asas kehati-hatian serta kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Keberadaan asas ini dimaksudkan memberikan rasa keadilan, rasa aman serta kepastian hukum bagi penyelenggara teknologi informasi dan pengguna. Jenis-Jenis Transaksi Elektronik antara lain (PT Solusi Finansialku Indonesia, 2017):

1. Transaksi dengan Kartu Kredit. Transaksi jenis ini dengan menggunakan kartu yang diterbitkan oleh lembaga perbankan atau perusahaan pengelola kartu kredit. Adanya kartu ini memberikan hak kepada orang yang memenuhi persyaratan tertentu dan tertera namanya di kartu untuk menggunakannya sebagai alat pembayaran secara kredit atas perolehan barang atau jasa dan/atau untuk menarik tunai dalam batas kredit.
2. Transaksi dengan Kartu Debit. Transaksi ini dilakukan dengan menggunakan kartu pembayaran dimana kartu tersebut diterbitkan oleh lembaga perbankan. Kartu dimaksud memiliki fungsi sebagai pembayaran seperti uang tunai dan penggunaannya tergantung dari saldo tabungan di bank.
3. Transaksi dengan *Charge Card*. Transaksi jenis ini masih menggunakan kartu dan kartu ini sering disebut kartu pinjaman yang dapat digunakan nasabah sebagai alat penarikan atau pembayaran uang tunai di tempat yang telah ditentukan. Setelah dipergunakan, pinjaman uang tersebut

- wajib dibayar lunas kepada Bank pada waktu yang telah ditentukan.
4. *Internet Banking*. Transaksi jenis ini merupakan bentuk kegiatan dalam melakukan pembayaran, pengiriman atau pentransferan atau transaksi lainnya melalui media internet dengan menggunakan website milik lembaga perbankan yang dilengkapi sistem keamanan (*security system*).
 5. *Short Message Service (SMS) Banking*. Transaksi jenis ini menggunakan salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank yang mengizinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui fitur SMS. Salah satu yang paling banyak digunakan adalah layanan cek saldo rekening dan transfer dana.
 6. *Phone Banking*. Transaksi jenis ini merupakan suatu cara melakukan transaksi perbankan melalui komunikasi telepon. Contohnya, dalam transfer atau dalam transaksi lainnya dengan cara yang mudah hanya dengan menghubungi nomor telepon dari layanan bank lembaga perbankan.
 7. *Token*, adalah sistem transaksi dimana nasabah dapat meminta pembayaran tertentu pada bank tempatnya menyimpan dana (uang) dan bank selanjutnya mendebit uang dari rekening nasabah sejumlah yang diinginkan. Kemudian, bank akan memberikan nomor seri token. Nomor seri tersebut berlaku seperti sebuah kupon belanja yang dapat digunakan nasabah sebagai alat bayar dalam berbelanja di internet. Pada saat berbelanja tersebut, nasabah dapat mencairkan tokennya dengan memberi tahu nomor seri token yang ada padanya.
 8. *Transfer Antar Rekening*. Transaksi jenis ini masih memanfaatkan peran bank dimana masing-masing pemilik rekening dapat mengirimkan atau menerima uang dari proses transfer. Transaksi seperti ini sangat berguna terutama dalam melakukan pembayaran kepada pihak lain dan dapat digunakan untuk media pengiriman uang secara cepat dan praktis. Efektifnya, hanya dalam hitungan detik, setiap orang bisa mentransfer uang kepada anak, saudara atau dalam membayar tagihan utang dari rekan bisnis.
- Berdasarkan jenis transaksi seperti dikemukakan di atas, maka teknologi menjadi penting dikarenakan pemanfaatan teknologi diperlukan langkah preventif terhadap adanya potensi penyalahgunaan dan dampak negatif dari teknologi. Dari

potensi penyalahgunaan teknologi belum tentu dapat terselesaikan melalui Sistem dan Transaksi Elektronik.

pelaksanaan regulasi ITE. Harapannya, Peraturan Pemerintah ini memberi implemementasi hukum sebagai landasan penjelasan dari beberapa ketentuan dalam UU ITE yang menginstruksikan peraturan untuk pencegahan (preventif) dan upaya penegakan (represif) hanya dilaksanakan pelaksanaannya. Pengaturannya antara lain atas pelanggaran-pelanggaran pada tentang apa yang diatur Pasal 10 ayat (2) transaksi elektronik. mengenai Lembaga Sertifikasi Keandalan,

Peregulasian perbuatan atau Pasal 11 ayat (2) mengenai Tanda Tangan peristiwa informasi dan transaksi Elektronik, Pasal 13 ayat (6) mengenai elektronik melalui UU ITE merupakan penyelenggara sertifikasi elektronik, Pasal bentuk regulasi siber pertama di Indonesia. 16 ayat (2) mengenai Penyelenggara Sistem Pengaturannya sangat ditunggu karena Elektronik, Pasal 17 ayat (3) mengenai sebagai dasar hukum penyelenggaraan Penyelenggaraan Transaksi Elektronik, sistem transaksi elektronik. Pasal 22 ayat (2) mengenai penyelenggara

Transaksi elektronik yang Agen Elektronik, serta pada Pasal 24 ayat didefinisikan melalui Pasal 1 angka 2 UU (4) mengenai pengelolaan Nama Domain.

ITE dinyatakan sebagai perbuatan hukum Peregulasian penyelenggaraan Sistem yang dilakukan dengan komputer, jaringan Elektronik ditujukan sebagai jaminan bagi komputer dan/atau media elektronik setiap komponen dan keterpaduan seluruh lainnya. Tidak cukup hanya itu, Sistem Elektronik dapat beroperasi sebagaimana mestinya. Komponen dari peregulasian UU ITE juga memerlukan Sistem Elektronik antara lain terdiri atas kemampuan dan tekad aparat penegak Perangkat Lunak, tenaga ahli, Perangkat hukum, kesadaran serta budaya hukum dari Keras, pengamanan dan tata kelola. Melalui masyarakat sekaligus kelengkapan aturan pelaksanaan ini menegaskan prasarana-prasarana dalam mendorong kewajiban pihak Penyelenggaraan Sistem proses penegakan atas pelanggaran di Elektronik pada umumnya serta bidang teknologi informasi (Johannes Penyelenggara Sistem Elektronik untuk Ibrahim. 2004).

Pengaturan selanjutnya adalah di pelayanan publik. Pihak penyelenggaraan Sistem dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Elektronik untuk pelayanan publik,

memiliki kewajiban untuk menempatkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual pusat data dan menempatkan pusat lainnya. Dalam setiap penyelenggaraan pemulihan bencana di wilayah Indonesia. Transaksi Elektronik diperlukan Tanda Selain itu, penyelenggara jenis ini memiliki Tangan Elektronik yang berfungsi sebagai kewajiban untuk memperoleh Sertifikasi persetujuan Penanda Tangan atas Informasi Kelaikan Sistem Elektronik dari Menteri Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik Komunikasi dan Informatika serta memiliki yang ditandatangani dengan Tanda Tangan kewajiban untuk terdaftar pada Elektronik tersebut.

kementerian dimaksud.

Tanda Tangan Elektronik yang Sistem Elektronik dapat digunakan dalam Transaksi Elektronik diselenggarakan sendiri penyelenggara dapat dihasilkan melalui berbagai prosedur sistem elektronik atau dapat penandatanganan yang meliputi Tanda mendelegasikannya kepada penyelenggara Tangan Elektronik tersertifikasi dan Tanda Agen Elektronik. Penyelenggara Agen Tangan Elektronik tidak tersertifikasi. Elektronik dapat menyelenggarakan lebih Tanda Tangan Elektronik tersertifikasi dari satu kepentingan Penyelenggara dihasilkan oleh penyelenggara sertifikasi Sistem Elektronik yang hal tersebut elektronik yang dibuktikan dengan didasarkan pada perjanjian antara para Sertifikat Elektronik. Untuk penyelenggara pihak. Dalam penyelenggaraan Agen sertifikasi elektronik yang beroperasi di Elektronik diwajibkan terdaftar di Indonesia wajib memperoleh pengakuan Kementerian Komunikasi dan Informatika. dari Menteri yang terdiri atas tingkatan

Baik Penyelenggara Sistem terdaftar, tersertifikasi, atau berinduk. Elektronik maupun penyelenggara Agen Kewajiban penyelenggara sertifikasi Elektronik diberikan hak dan wewenang elektronik antara lain melakukan dalam menyelenggarakan Transaksi pendaftaran dan pemeriksaan calon pemilik Elektronik, baik dalam lingkup publik atau dan/atau pemegang Sertifikat Elektronik privat. Transaksi Elektronik yang dan menerbitkan Sertifikat Elektronik. diselenggarakan para pihak wajib dilakukan Pelaku Usaha yang menyelenggarakan dengan iktikad baik dan memperhatikan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi prinsip transparansi, akuntabilitas oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan. kewajaran dan kehati-hatian. Transaksi Lembaga Sertifikasi Keandalan menerbitkan Elektronik dapat dilakukan berdasarkan Sertifikat Keandalan melalui proses

sertifikasi keandalan yang mencakup (PJSP) menerapkan aspek perlindungan pemeriksaan terhadap informasi yang konsumen. Ini termasuk memastikan lengkap dan benar dari Pelaku Usaha. keamanan sistem dan transparansi

Lembaga Sertifikasi Keandalan terhadap produk dan layanan yang dibentuk paling sedikit oleh konsultan diberikan. Misalnya, pengambilalihan Teknologi Informasi, auditor Teknologi saham oleh *Go-Jek*, dalam hal ini *Go-Jek* Informasi, dan konsultan hukum bidang melalui *Go-Pay* adalah salah satu PJSP yang Teknologi Informasi. Selain itu, profesi lain telah memperoleh izin sebagai penerbit yang dapat terlibat dalam pembentukan uang elektronik dengan fitur transfer dana. Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah akuntan, konsultan manajemen bidang **Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (E-Payment)** Teknologi Informasi, penilai, notaris, dan profesi lain yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

Selain regulasi yang diuraikan di atas, sebagai orang atau perusahaan yang keberadaan *e-payment* juga diawasi oleh membeli barang tertentu atau Bank Indonesia (BI). BI berwenang menggunakan jasa tertentu, atau sesuatu menetapkan kebijakan perizinan dengan atau sese orang yang menggunakan suatu beberapa pertimbangan, pertama untuk persediaan atau sejumlah barang. Undang-menjaga efisiensi nasional, kedua Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang mendukung kebijakan nasional. Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) menegaskan definisi dari Pertimbangan lainnya antara lain menjaga konsumen adalah setiap orang pemakai persaingan usaha yang sehat, menjaga barang dan atau jasa yang tersedia dalam pertumbuhan industri serta menjaga masyarakat, baik bagi kepentingan diri kepentingan publik.

Berdasarkan hal tersebut, maka sendiri, keluarga, orang lain maupun setiap pelaku usaha yang berencana untuk makhluk hidup lain dan tidak untuk menjalankan kegiatan jasa sistem diperdagangkan. pembayaran wajib terlebih dahulu Definisi yang diuraikan di atas, mendapatkan izin dari BI. Di samping itu, BI mengandung pengertian bahwa yang juga harus memastikan bahwa dimaksud konsumen merupakan orang penyelenggara jasa sistem pembayaran yang berstatus sebagai pemakai barang dan

jasa. Secara garis besar, pemaknaan konsumen menurut UUPK dapat dibagi dalam tiga bagian, yakni:

1. Dalam arti umum, maka konsumen diartikan sebagai pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
2. Bagian kedua yakni Konsumen Antara adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial dan konsumen bagian ini juga disebut sebagai pelaku usaha; dan
3. Bagian ketiga adalah konsumen akhir yakni pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, rumah tangga atau keluarganya dan adanya barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali.

Penjelasan yang dapat dikemukakan atas pembagian konsumen dapat disebutkan bahwa: “Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal 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. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir” (Abdul Halim Barkatullah, 2010).

Mengemukakan perlindungan konsumen tidak sekedar diartikan sebagai pembeli (*buyer* atau koper) tetapi semua orang baik perorangan (*natuurlijke persoon*) atau badan usaha (*recht persoon*) yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sehingga yang terpenting adalah adanya transaksi konsumen (*consumer transaction*) yaitu peralihan barang dan/atau jasa, termasuk berupa peralihan kenikmatan dalam penggunaannya.

Definisi barang sesuai UUPK berarti setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Penguraian dari istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan” pada UUPK tidak diulas serta tidak dibedakan sedemikian rupa. Namun pendefinisian “jasa” yang dimaksud dalam UUPK tersebut mengandung definisi sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Sedangkan pengertian “disediakan bagi masyarakat” mengandung pengertian bahwa jasa yang dimaksud itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Dalam arti kata lain harus ditawarkan kepada lebih dari seorang.

Sebelum UUPK diundangkan, secara tidak langsung telah diatur dan tersebar di dalam berbagai peraturan yang menentukan tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Aturan dimaksud dapat dikelompokkan ke dalam empat bagian besar, yakni lingkungan hidup, perdagangan, kesehatan serta perindustrian (Janus Sidabolok, 2010). Akan tetapi bagi pihak konsumen yang awam akan hukum tidak mungkin untuk mencari sekumpulan kewajiban dan haknya di berbagai peraturan yang ada.

Di samping itu, terdapat kelemahan dari peraturan-peraturan yang ada sebelum UUPK di antaranya prosedur hak dan kewajiban konsumen yang rumit dan sulit dipahami oleh konsumen itu sendiri, kedudukannya lebih lemah serta penyelesaian sengketa berbiaya tinggi dan memakan waktu yang lama (Janus Sidabolok, 2010). Walaupun tujuan adanya UUPK untuk menjamin perlindungan bagi kepentingan konsumen, namun UUPK tidak ditujukan mematikan pelaku usaha. Keberadaan UUPK merekomendasikan

kedudukan pelaku usaha agar lebih terdorong untuk mengangkat daya saingnya dengan tetap memperhatikan dan menjunjung kepentingan konsumen.

Alat pembayaran yang berkembang dalam bentuk uang elektronik yang sebelumnya diatur sebagai kartu prabayar tidak hanya diterbitkan dalam bentuk kartu namun juga telah berkembang dalam bentuk lainnya sehingga pada tahun 2009 Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik. Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik ini memuat pengaturan antara lain mengenai tata cara perizinan dan peralihan perizinan, tata cara penyelenggaraan, pengawasan, peningkatan keamanan teknologi dan sanksi.

Sebelumnya, perbankan adalah satu-satunya lembaga yang diizinkan menerbitkan alat pembayaran berbasis kartu, seperti kartu kredit, kartu debit, dan kartu prabayar namun, institusi nonbank seperti TELKO diizinkan terlibat dalam bisnis pembayaran sejak Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik atau *Electronic Money (emoney)*. Menurut data BI, saat ini ada 11 lembaga yang mengantongi izin menerbitkan uang elektronik, enam di antaranya adalah bank

dan lima perusahaan TELKO (Dewi E-payment biasanya menjadi momok Setiawati, 2011: 56). bagi driver jika konsumen melakukan

Meskipun relatif masih dalam tahap pembatalan terhadap transaksinya. Hal perkembangan, penggunaan *e-money* tersebut akan menjadi resiko dan kerugian sebagai salah satu alternatif alat bagi pihak *driver* sendiri. Kerugian pihak pembayaran non-tunai memberi manfaat *driver* mengatakan jika mendapati dan kelebihan dibanding alat pembayaran pembatalan pemesanan konsumen melalui tunai dan non-tunai lainnya. Oleh karena itu transaksi *Go-Pay*, antara lain:

e-money mempunyai potensi dalam 1. Poin (Ranting Berkurang) menggeser peran uang tunai untuk Poin (Ranting), sangat penting untuk pembayaran-pembayaran yang bernilai Seorang *driver*, karena dengan poin mereka kecil (retail) sebab transaksi dengan nilai akan mendapatkan keuntungan, jika kecil tersebut dapat dilakukan dengan lebih semakin tinggi poin (ranting) yang mereka mudah dan murah baik bagi konsumen dapatkan selama bekerja, maka semakin maupun pedagang (*merchant*). tinggi pula nominal yang akan mereka

Mengenai pembayaran online, dapatkan begitu pula sebaliknya, semakin pembayaran online sudah di atur di dalam rendah poin (ranting) yang mereka Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dapatkan, semakin rendah juga nominal Untuk Transaksi Elektronik dimuat dalam yang akan mereka terima. Bagaimana cara Bab V sebagaimana disebut dalam Pasal 17. mendapatkan poin (ranting). Dengan cara Salah satu bentuk transaksi dengan mencari konsumen sebanyak mungkin, karena konsumen adalah mata pencaharian mereka.

pembayaran yang disediakan aplikasi atau Jika ada konsumen yang melakukan perusahaan *Go-Jek* untuk mempermudah pembatalan pesanan, tentu saja membuat pembayaran dalam bentuk kantong saldo pihak *Go-Jek* menilai kinerja para *driver* elektronik dimana konsumen atau sangatlah rendah, karena pihak *Go-Jek* lebih dikatakan pembeli tidak perlu mengutamakan customer daripada *driver*- menggunakan uang cash, dan belakangan nya. Semakin banyaknya customer yang ini layanan *Go-Pay* walaupun masih baru membatalkan pesanan terhadap *driver* tetapi sudah banyak dikenal di masyarakat maka kemungkinan besar *driver* tersebut zaman modern ini.

akan dikenakan *Suspend* atau dikenakan sanksi atas tindakan yang *driver* lakukan.

2. Saldo berkurang

Jika konsumen membatalkan pesanananya setelah barang tersebut dibeli, tentu saja membuat *driver* merasa sangat dirugikan sebab, dalam sistem pemesanan suatu pesanan dalam *Go-Pay* terlebih dahulu menggunakan saldo si *driver*. Jika pesanan tersebut sudah sampai di tangan konsumen maka total jumlah saldo yang dipesan konsumen akan masuk ke saldo sang *driver*.

Jadi, untuk hal ini, konsumen tidak terlalu dirugikan atas pembatalan pemesanan suatu pesanan dalam transaksi *Go-Pay*, masalah penyelesaiannya *driver* hanya bisa melaporkan ke pihak kantor, dan pihak kantorkah yang akan menindak lanjuti konsumen yang melakukan pembatalan tersebut. Belum ada kepastian dalam penyelesaian masalah ini dan beberapa *driver* yang telah melaporkan masalah ini sampai sekarang belum ada informasi lebih lanjut dari pihak *Go-Jek* itu sendiri.

Untuk masalah ini, dalam bentuk perlindungan hukum terhadap Konsumen khususnya bertransaksi melalui *Go-Pay*, tidak ada pihak-pihak yang terkait ketika dibuatnya transaksi *Go-Pay* tersebut, hanya berada di wilayah lingkup *Go-Jek*. Pihak-pihaknya adalah pihak *Go-Jek*, *driver* dan

Konsumen. Pihak *Go-Jek* sebagai penyedia dan pihak *driver* beserta konsumen sebagai pemakaiannya. Salah satu masalah yang timbul bagi konsumen atau pemegang uang elektronik di antaranya adalah hilangnya saldo. Hilangnya saldo menyebabkan terjadinya gagal dalam transaksi pembayaran karena uang elektronik tidak dapat terbaca oleh alat *reader* di merchant tempat transaksi sehingga mengakibatkan gagal transaksi.

Hilangnya saldo membuktikan bahwa penerbit tidak menjamin produk yang sesuai dengan janjinya yaitu keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Untuk hal ketidaknyamanan dan kerugian akibat hilangnya saldo dalam uang elektronik yang tidak dapat digunakan konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada penerbit uang elektronik selaku pelaku usaha. Dalam praktik pengajuan klaim ganti rugi akibat kerusakan uang elektronik tidak berjalan dengan mudah dan nyaman. Klaim atas pengembalian saldo yang masih tersisa dalam uang elektronik yang hilang dapat diterima secara cepat.

Proses pengembalian sisa saldo diberikan setelah 7 hari kerja dan tidak diberikan secara tunai tercantum dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK. Konsumen

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

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

SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, maka pengaturan hukum berkaitan dengan penggunaan aplikasi pembayaran elektronik (*e-payment*) terdapat pada UU ITE, UU Perlindungan Konsumen. Secara khusus lagi terdapat pada Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik yang memuat pengaturan antara lain tata cara perizinan dan peralihan perizinan, tata cara penyelenggaraan, pengawasan, peningkatan keamanan teknologi dan sanksi. Pembayaran seperti *e-payment* dapat dilihat dalam aplikasi *Go-Pay* dalam pembayaran pemesanan dalam transaksi *Go-Jek*. Masalah penyelesaiannya *driver* hanya bisa melaporkan ke pihak kantor, dan pihak kantorkah yang akan menindak lanjuti konsumen yang melakukan pembatalan tersebut. Belum ada kepastian dalam penyelesaian masalah ini, dan beberapa *driver* yang telah melaporkan masalah ini sampai sekarang belum ada informasi lebih lanjut dari pihak *Go-Jek* itu sendiri. Salah satu masalah yang timbul bagi konsumen atau pemegang uang elektronik diantaranya adalah hilangnya saldo. Proses pengembalian sisa saldo diberikan setelah 7 hari kerja dan tidak diberikan secara tunai tercantum dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, A.H. (2010), *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media.
- Ferdian, A, (2015), *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik*, Malang, Media Nusa Creative.
- Budhijanto, D, (2017), *Revolusi Cyberlaw Indonesia, Pembaharuan dan Revisi UU ITE 2016*, Bandung, PT. Refika Aditama
- Setiawati, D, (2011), *Mendorong Transaksi Nontunai dengan E-Money*, Jakarta, Infobank, (Vol. XXXIII No. 390)
- Erianti, D. M, (2017), *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Yogyakarta, Yayasan Taman Pustaka.
- Ibrahim, J. (2004), *Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*, Bandung, Refika Aditama.
- Sidabolok, J. (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Munir, N. (2017), *Pengantar Hukum Siber Indonesia*, Depok, PT. RajaGrafindo Persada.
- Triyono, R. (2016), *Kamus Hukum*, Jakarta, Pustaka Kemang.
- Zein, Y. A. (2009), *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce dalam Transaksi Nasional & Internasional*, Bandung, Mandar Maju.