

## ABSTRAK

Penggunaan uang elektronik merupakan bentuk alternatif alat pembayaran non tunai yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat khususnya di Indonesia. Penggunaan uang elektronik memberikan kemudahan dalam bertransaksi, *fleksible*, efisiensi waktu sehingga banyak digunakan oleh masyarakat. Perkembangan teknologi menawarkan banyak kemudahan kepada masyarakat, sehingga banyak pilihan yang ditawarkan, namun dalam hal ini masyarakat perlu melihat perlindungan hukum yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Standar perlindungan konsumen pada umumnya telah jelas diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan *e-money* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999; serta untuk mengetahui hambatan yang dihadapi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan *e-money*.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analisis. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Alat pengumpulan data yaitu penelitian kepustakaan. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap pengguna *e-money* dengan menegakkan hak-hak konsumen sesuai dengan undang-undang Perlindungan Konsumen dan regulasi terkait dengan penyelenggaraan uang elektronik (*e-money*). Tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen mengenai ketidaknyamanan, dan keamanan atas penggunaan *e-money* masih belum sepenuhnya diterapkan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur didalam regulasi perlindungan konsumen maupun regulasi mengenai penyelenggaraan uang elektronik yaitu PBI Nomor 20/PBI/6/2018 tentang Uang Elektronik. Lemahnya kedudukan konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum yang mana telah diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menyarankan bahwa pemerintah seyogyanya meninjau kembali regulasi mengenai perlindungan konsumen dan regulasi yang mengatur penyelenggaraan uang elektronik dan memberikan sosialisasi mengenai peraturan perlindungan konsumen dan penyelenggaraan uang elektronik.

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Uang Elektronik.**

## ABSTRACT

The use of electronic money is an alternative form of non-cash payment which is currently widely used by the public, especially in Indonesia. The use of electronic money provides convenience in transactions, flexibility, time efficiency so that it is widely used by the public. Technological developments offer many conveniences to the community, so that many choices are offered, but in this case the public needs to see the legal protection offered by business actors to consumers. Consumer protection standards in general are clearly regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this study was to determine consumer protection against users of e-money services based on Law Number 8 of 1999; and to find out the obstacles faced by consumers in obtaining legal protection for the use of e-money.

The approach method used in this research is a normative juridical approach. The specification of this research is descriptive analysis. The data sources used are secondary and primary data. The data collection tool is library research. The data analysis technique used is qualitative analysis.

The result of this research is legal protection for e-money users by enforcing consumer rights in accordance with the Consumer Protection Law and regulations related to the administration of electronic money (e-money). The responsibility of business actors towards consumers regarding the inconvenience and security of using e-money is still not fully implemented in accordance with the provisions stipulated in consumer protection regulations and regulations regarding electronic money administration, namely PBI Number 20 / PBI / 6/2018 concerning Electronic Money. Weak position of consumers to obtain legal protection which has been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Based on the results of the research and discussion, the authors suggest that the government should review regulations regarding consumer protection and regulations governing the administration of electronic money and provide socialization regarding consumer protection regulations and the administration of electronic money.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Electronic Money.