

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberi pengaruh besar terhadap masyarakat. Pengaruh tersebut terjadi pada perubahan perilaku dan kebiasaan pada masyarakat itu sendiri. Kebiasaan masyarakat saat ini adalah dimana segala kegiatan harus serba cepat. Salah satunya dalam kegiatan ekonomi, yaitu dimana pada setiap pembayaran atau transaksi menggunakan sistem elektronik.

Penggunaan transaksi elektronik ini banyak dilakukan oleh negara-negara berkembang lainnya. Transaksi elektronik ini merupakan salah satu bentuk ikhtiar untuk memajukan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini dilakukan agar Indonesia sendiri mampu memperoleh dana mandiri. Dana mandiri dimaksud disini adalah pengurangan dana bantuan asing, sehingga Indonesia dapat menciptakan ekonomi mandiri. Selain dari bentuk ikhtiar, sistem *e-money* ini memberikan kemudahan bertransaksi, *fleksibel*, dan sederhana.

Globalisasi sebagai akibat berkembang pesat teknologi dan komunikasi hingga membawa persaingan usaha secara kompetitif. Persaingan yang semakin keras membawa tuntutan pada kualitas produk dan tingkat

efisiensi yang semakin tinggi.<sup>1</sup> Kondisi seperti ini pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan.<sup>2</sup>

Selain adanya suatu terobosan baru dari sistem perekonomian ini, perlu ada yang diperhatikan yaitu mengenai konsumen. Dimana negara Indonesia memiliki Peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen. Pada suatu kegiatan ekonomi atau penggunaan barang dan/atau jasa perlu diperhatikan hak dan kewajiban yang harus didapatkan oleh konsumen itu sendiri.

Dalam hal ini, konsumen pengguna jasa *e-money* perlu memperhatikan mengenai perlindungan konsumen yang harusnya didapatkan dari perusahaan atau pelaku usaha yang menciptakan barang dan/atau jasa tersebut. Pasal 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai perlindungan konsumen, namun di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 belum sepenuhnya mengatur mengenai transaksi elektronik secara khusus, hanya beberapa pasal saja yang dapat dipergunakan dalam transaksi elektronik.<sup>3</sup> Transaksi elektronik suatu kebiasaan baru di masyarakat sehingga, perlu adanya perhatian dari pemerintah mengenai hal ini. Kajian

---

<sup>1</sup>Ali Mansyur, Irsan Rahman, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional, dalam <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/download/1411/1084>, diakses pada tanggal 17/9/2020 pukul 12.00

<sup>2</sup>Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen-Edisi pertama, Kencana, Jakarta, 2013, hlm 1.

<sup>3</sup>Rizki Syafriana, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik, dalam <https://osf.io/tdvqx/download>, diakses pada tanggal 18/9/2020, Pukul 20.59

mengenai peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen itu sendiri perlu untuk didalami kembali dengan adanya kebiasaan baru yang berkembang di masyarakat.

Selain itu, tidak adanya ketentuan-ketentuan khusus bagi konsumen untuk dapat mengakses barang dan/atau jasa *e-money* ini sehingga, siapapun bisa menggunakannya. Tentunya hal ini menjadi salah satu faktor belum terimplementasikan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen. Kurangnya faktor pendukung dari konsumen ataupun produsen itu sendiri membuat kurang bekerjanya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini perlunya regulasi baru untuk mengaturnya. Bank Indonesia mengeluarkan peraturan yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2008 tentang Uang Elektronik. Pada Pasal 43 ayat 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 mengatur mengenai perlindungan konsumen.

Produk *e-money* ini sendiri berbeda dengan bank, kartu kredit, debit atau pun kartu ATM lainnya. Melainkan *e-money* ini merupakan produk *stored value*, dimana uang yang disetorkan langsung masuk didalam kartu *e-money* tersebut. Adapun pengisian *e-money* ini dapat dilakukan dimana saja, tidak ada tempat-tempat khusus seperti bank. Selain itu jika *e-money* itu sendiri hilang maka, uang atau saldo yang ada di dalam kartu itu pun hilang layaknya uang kertas. Konsumen dalam hal ini mendapatkan kerugian dari segi materiil maupun imateril yang mana hak-hak konsumen salah satunya adalah

hak kenyamanan pada konsumen tidak didapatkan. Selain dari kehilangan, bentuk kartu *e-money* ada juga hambatan lainnya yaitu rusaknya kartu *e-money* yang mengakibatkan kartu tersebut tidak dapat terbaca oleh mesin atau sistem *reader* sehingga, kartu *e-money* tersebut tidak dapat dipakai untuk melakukan transaksi.

Dari penjelasan diatas bahwasannya pelaku usaha tidak memberikan jaminan jika terjadi masalah dalam penggunaan kartu *e-money* tersebut. Oleh karena itu perlu adanya kejelasan antara pelaku usaha yang menerbitkan *e-money* dengan konsumen. Hal apa saja yang perlu dipenuhi keduanya sehingga memenuhi hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan juga konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penulis menganggap masih banyak hal dari hak dan kewajiban konsumen yang belum terpenuhi dari pengguna barang dan/atau jasa *e-money*, sehingga masih banyak kegiatan penunjang peningkatan ekonomi tetapi masih banyak merugikan konsumen.

Demikian penulis ingin membuat penelitian skripsi yang berjudul **“Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Pengguna *E-Money* Berdasarkan UU NO. 8 Tahun 1999 “**

## **B. Perumusan Masalah**

Berbicara mengenai suatu usaha, tentunya tidak jauh dengan peran konsumen. Dimana sebagai konsumen berperan aktif dalam kegiatan usaha tersebut baik barang maupun jasa. Saat ini kemajuan teknologi mempengaruhi meningkatnya suatu usahaitu sendiri. Selain maraknya usaha digital, bahwasannya perlu diperhatikan bagaimana perlindungan konsumen itu sendiri, apakah sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 atau bahkan sebaliknya.

Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan konsumen terhadap pengguna *e-money* berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 ?
2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan *e-money* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap layanan *e-money* berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan *e-money*.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumbangsih pemikiran dan akademis untuk mengembangkan ilmu terkhusus pada hukum perdata dibidang perlindungan konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi praktisi hukum dan masyarakat umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para praktisi hukum untuk menegakan hukum khususnya pada hukum perlindungan konsumen terhadap konsumen pengguna jasa e-money.

### b. Bagi kepentingan mahasiswa sendiri

Selain memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan hukum khususnya dibidang hukum perdata.

## E. Terminologi

Pada penelitian ini penulis menggunakan kerangka konsep penulisan yang diambil dari sumber pustaka seperti undang-undang dan buku-buku yang ada.

Beberapa konsep penulisan adalah sebagai berikut :

### 1. Tinjauan

Hasil meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya).

## 2. Hukum

Peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.

## 3. Perlindungan Konsumen

adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

## 4. Elektronik

Alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika, hal atau benda yang menggunakan alat-alat yang dibentuk atau bekerja atas dasar elektronika.

## 5. *Money* (uang)

Alat pembayaran yang sah.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode yuridis normatif adalah penelitian dengan analisa pasal-pasal yang ada dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai masalah yang bersangkutan. Penelitian ini mengacu dalam studi kepustakaan hukum.

### **2. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis, adapun tujuan dari analisa ini adalah untuk menganalisa undang-undang

yang ada dan berlaku dimasyarakat itu sendiri atau yang bersangkutan langsung dengan obyek dan subyek nya secara langsung.

### 3. Sumber data

Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder diperoleh dengan cara studi kepustakaan. Data sekunder ini berguna sebagai landasan teori untuk mendasari penganalisaan pokok permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### a. Bahan Hukum Primer meliputi :

1. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
2. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Pengumpulan bahan hukum sekunder yaitu memperoleh bahan hukum dari jurnal atau artikel ilmiah, peraturan perundang-undangan, bahan kepustakaan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.



c. Bahan Hukum Tersier, terdiri dari:

Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, Kamus Bahasa Inggris, Ensiklopedia.

#### **4. Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data dalam penelitian kepustakaan yaitu dengan jalan penelusuran data, bahan hukum primer, bahan hukum sekunder.

#### **5. Analisa Data**

Analisa data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yang mana semua data yang diperoleh dikumpulkan dan disusun secara sistematis, dan kemudian dianalisa oleh penulis untuk mendapatkan data secara keseluruhan.

#### **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Agar mempermudah pembaca dalam memahami isi skripsi ini, maka perlu dikemukakan sistematika skripsi sebagai berikut.

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika skripsi.

## BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, yang terdiri dari pengertian konsumen, pengertian perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, asas dan tujuan konsumen. Tinjauan umum tentang *e-money* yang terdiri dari pengertian *e-money*, tujuan *e-money*, dasar hukum *e-money*, bentuk-bentuk *e-money*, *e-money* dalam perspektif Islam.

## BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan konsumen pada konsumen pengguna jasa *e-money* menurut UU No. 8 Tahun 1999 dan hambatan konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum.

## BAB IV: PENUTUP

Penutup berupa hasil akhir yang berupa kesimpulan dari penelitian dan saran.

Daftar Pustaka