

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA e-MONEY
BANK SYARIAH INDONESIA**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata Satu
(S-1) Ilmu Hukum program kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh:

Bryan Fayyadh Haq Wahyudi

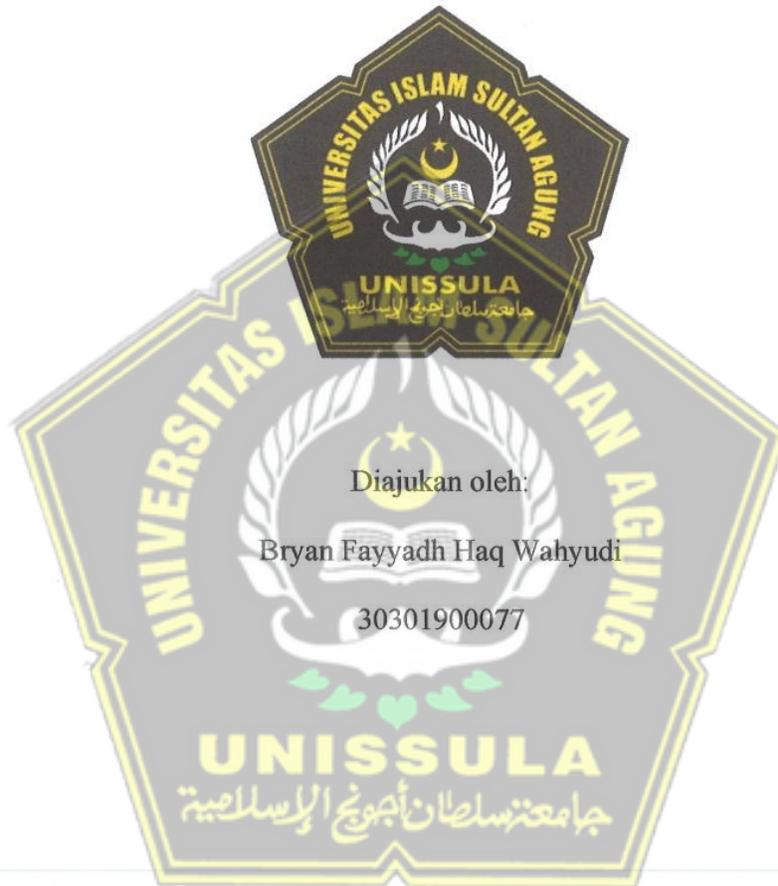
30301900077

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG**

2023

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA e-MONEY

BANK SYARIAH INDONESIA



Diajukan oleh:

Bryan Fayyadh Haq Wahyudi

30301900077

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Anis Mashdurohatun, SH., M.Hum

NIDN: 0621057002

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA e-MONEY
BANK SYARIAH INDONESIA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Bryan Fayyadh Haq Wahyudi

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua

Dr. Lathifah Hanim, SH, M.Hum, M.Kn

NIDN: 0621027401

Anggota I



Dr. Muhammad Ngazis, SH., MH

NIDN: 0601128601

Anggota II



Prof. Dr. Anis Mashdurohatun, SH., M.Hum

NIDN: 0621057002

Mengetahui

Dekan



Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H.

NIDN: 0607077601

Motto:

“You miss 100 percent of the shots you don’t take.” -Wayne Gretzky



Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Papa (Rahimahullah) dan Mama tersayang

Keluarga tercinta

Sahabat terdekat

Pembaca yang terhormat

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bryan Fayyadh Haq Wahyudi

NIM : 30301900077

Program Studi : S1-Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA e-MONEY BANK SYARIAH INDONESIA”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam Skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, 30 Januari 2023



Bryan Fayyadh Haq Wahyudi

NIM: 30301900077

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum dengan judul **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia** dengan baik.

Penulisan hukum ini merupakan syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung. Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gunarto, S.H., SE.Akt, M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung;
2. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung;
3. Bapak Dr. Achmad Arifulloh, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung;
4. Ibu Prof. Dr. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar mengarahkan dan memberikan masukan serta saran yang membangun dalam penyusunan penulisan hukum ini;

5. Ibu Dr. Siti Ummu Adillah, S.H., M.Hum, selaku Dosen Wali yang telah memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung;
6. Segenap Dosen dan Tenaga Pendidik Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu dan bekal pengalaman bagi penulis selama perkuliahan;
7. Ibu Sugiyati selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unissula, yang telah membantu penulis untuk bersedia menjadi narasumber dalam penyusunan penulisan hukum ini;
8. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberi semangat, kasih sayang, dan dukungan bagi penulis dalam setiap langkah penulis selama perkuliahan;
9. Teman-teman terdekat penulis yang telah berbagi kebahagiaan dan kesedihan bersama penulis;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penulisan hukum ini. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi banyak pihak lainnya.

Semarang, 30 Januari 2023

Bryan Fayyadh Haq Wahyudi

NIM: 30301900077



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pengujian	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
Halaman Pernyataan.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
a. Manfaat Teoritis	9
b. Manfaat Praktis	9
E. Terminologi.....	9
F. Metode Penelitian.....	12
a. Metode Pendekatan	12
b. Spesifikasi Penelitian	13
c. Sumber Data Penelitian.....	14

G. Sistematika Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum	20
1. Pengertian Perlindungan Hukum	21
2. Bentuk Perlindungan Hukum	21
3. Asas-Asas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	25
B. Tinjauan Umum Mengenai Nasabah	28
1. Pengertian Nasabah	28
2. Jenis-jenis Nasabah	29
C. Tinjauan Umum Mengenai e-Money	29
1. Pengertian e-Money	29
2. Dasar Hukum e-Money	34
3. Bentuk e-Money	37
4. Jenis Transaksi e-Money	40
D. Tinjauan Umum Mengenai Bank Syariah Indonesia	41
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	41
2. Tujuan Merger Bank Syariah Indonesia	44
3. Visi dan Misi	45
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia	47
1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	50
2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Fatwa DSN-MUI Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah.....	51
3. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Uang Elektronik Berdasarkan PBI No. 20/06/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.....	53
4. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia.....	57
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia dan Solusinya.....	63
BAB IV PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	76
Daftar Pustaka	77

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang perlindungan hukum nasabah pada produk uang elektronik (e-money) di Bank Syariah Indonesia meninjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Transaksi uang elektronik dapat dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yakni PBI No. 20/6/2018 tentang Uang Elektronik, dan Fatwa DSN MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 dengan kesesuaian akad syariah yang berlaku.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam skripsi yakni yuridis empiris. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis serta sumber data yang diperoleh dari narasumber yakni Kantor Cabang Pembantu BSI Unissula. Penulis dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan penalaran deduktif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa karena tidak adanya akad wadi'ah yang ditunjukkan, dengan hilangnya kartu e-money, maka bank tidak bertanggung jawab atas pelanggaran akad yang digunakan dalam barang e-money Bank Syariah Indonesia. Perlindungan baik preventif berupa Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan perlindungan preventif dan represif ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia; perlindungan preventif terdiri dari kesepakatan antara nasabah pemegang kartu dengan Bank Syariah Indonesia; perlindungan represif meliputi penyelesaian sengketa melalui musyawarah, litigasi, dan nonlitigasi, serta penyelesaian di OJK dalam hal nasabah mengajukan pengaduan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, e-Money, Bank Syariah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Uang merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan oleh masyarakat umum sebagai alat pembayaran yang sah atau alat tukar untuk menukar barang atau jasa. Dari sistem barter lalu ditemukan uang sebagai mekanisme transaksi pembayaran, alat pembayaran telah berubah.¹ Sistem pembayaran suatu negara memegang peranan penting dalam perekonomiannya, terutama dalam menjamin terselenggaranya transaksi pembayaran yang dilakukan masyarakat. Sistem pembayaran adalah kumpulan lembaga, prosedur, dan peraturan untuk mentransfer uang untuk memenuhi komitmen keuangan yang dihasilkan dari kegiatan ekonomi.

Era revolusi industri 4.0 telah membawa beberapa perubahan pada sistem pembayaran tradisional, seperti substitusi uang asli dengan bentuk pembayaran elektronik. Hal ini disebabkan karena uang elektronik atau *e-money* membuat proses pembayaran menjadi lebih cepat, efisien, dan aman serta memberikan kemudahan bagi masyarakat umum dalam melakukan transaksi keuangan.

Semakin besar perkembangan pembiayaan transaksi dipengaruhi oleh pertumbuhan industri telekomunikasi dan transportasi. Jika kita perhatikan bahwa ada pertemuan yang menggabungkan keterkaitan dalam aktivitas ekonomi

¹ Hutami A Ningsih, Endang M Sasmita, and Bida Sari. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*. Vol. 4 No.1 (2021), 1–9.

telekomunikasi, transportasi dan keuangan jasa. Karena keterikatan itu menjadi langkah awal dalam mengaktifkan instrumen pembayaran tanpa uang tunai yang menghasilkan penyediaan jasa pembayaran *e-money* sampai dengan jajaran terkecil.²

Sejak tahun 1990-an, Indonesia telah mengembangkan uang elektronik yang digunakan dalam berbagai transaksi nontunai, termasuk pembayaran mikro seperti pembayaran tol dan pembelian tiket.³ Uang elektronik lebih mudah digunakan dan lebih praktis untuk dibawa daripada uang kertas, koin, dinar emas, dan dirham perak, sehingga meningkatkan efisiensi sistem pembayaran dan mengurangi waktu dan biaya yang terkait dengan transaksi komersial.⁴

Perkembangan baru dalam sistem pembayaran telah muncul sebagai akibat dari pertumbuhan sistem pembayaran berbasis elektronik, dan diharapkan dapat membuat transaksi menjadi lebih nyaman, fleksibel, efisien, dan sederhana. Oleh karena itu, Bank Indonesia memodifikasi metode pembayaran elektronik dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut.

² Sayuti, MN (2018). E-Money Judging From the Dimensions of Maqāṣid Al-Syarī'ah. *Journal of Al-Qardh* , 5 (2), 1689–1699.

³ Tazkiyyaturrohmah, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 21–39.

⁴ Usman, R. (2017). Karakteristik Uang Elektronik dalam Sistem Pembayaran. *Yuridika*, 32(1), 134–166.

Sejak tahun 2009, ketika Bank Indonesia mulai menerbitkan laporan statistik jumlah uang elektronik yang beredar, penggunaan uang elektronik di Indonesia semakin meningkat. Hal ini terlihat pada perbandingan laporan Statistik Bank Indonesia dari tahun 2009 hingga tahun 2021 dimana terjadi peningkatan yang sangat nyata pada peredaran uang elektronik. Menurut statistik yang diberikan oleh Bank Indonesia, nilai uang elektronik yang beredar pada akhir tahun 2009 hanya sebesar Rp3.016.272 triliun, namun nilai pada bulan Agustus 2021 sebesar Rp513.968.693 triliun, yang merupakan peningkatan yang sangat nyata dan cukup signifikan. Melihat data di atas yang menunjukkan bahwa peredaran uang elektronik meningkat drastis dan nilai nominalnya sudah mencapai tingkat yang tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa transaksi yang melibatkan uang elektronik sangat dekat dengan yang melibatkan kehidupan sehari-hari di masyarakat muamalah. Selain itu, uang elektronik adalah alat lain yang dapat digunakan untuk mempercepat aliran uang.

Jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia meningkat setiap tahunnya. Salah satu dampak kemajuan teknis di bidang ekonomi adalah uang elektronik. Saat ini masyarakat lebih memilih menggunakan sistem pembayaran elektronik yang merupakan kemajuan teknologi yang menawarkan kecepatan dan kemudahan.⁵ Sistem ini sederhana, cepat, dan mudah digunakan. Saat ini, transaksi dapat

⁵ Sukma Indra and Zuliana Rofiqoh, 'Transaksi Emoney Terhadap Layanan Gopay Pada Aplikasi Gojek Perspektif Ekonomi Syariah', *Universitas Tanjungpura Pontianak*, 15.2 (2019), 49–58

dilakukan hanya dengan sentuhan jari pada ponsel yang terhubung dengan internet berkat kemajuan teknologi di bidang ekonomi, khususnya keuangan.

Dengan meningkatnya penggunaan uang elektronik di masyarakat yang masih diterbitkan oleh bank konvensional dapat memberikan peluang bagi bank syariah untuk menarik calon pengguna yang ingin menggunakan uang elektronik dengan prinsip syariah khususnya bagi calon nasabah beragama Islam.

Penggunaan uang elektronik di Indonesia memang diperbolehkan namun tetap harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk uang elektronik konvensional telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) sedangkan untuk uang elektronik syariah diatur oleh Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan fatwa tentang uang elektronik syariah dengan nomor 116/DSN-MUI/IX/2017. Landasan hukum pertama disediakan oleh Al-Qur'an, diikuti oleh Hadis dan Fikih. Sesuai dengan persyaratan dalam fatwa tentang uang elektronik syariah ini, diperbolehkan menggunakan uang elektronik sebagai alat pembayaran jika mematuhi aturan yang ditetapkan dalam fatwa tersebut. Menurut Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah sebagai berikut, bahwa: uang elektronik wajib terhindar dari transaksi ribawi, gharar, maysir, riswah, israf. Ketentuan terkait akad antara penerbit dan pemegang uang elektronik yaitu akad wadi'ah atau akad qardh. Jumlah nominal uang elektronik harus ditempatkan di bank syariah, dan jika kartu yang digunakan sebagai media uang elektronik hilang maka jumlah nominal yang ada di penerbit tidak boleh hilang.

Penggunaan *e-money* yang menjadi salah satu alternatif alat pembayaran non-tunai memberi manfaat dan kelebihan dibanding alat pembayaran tunai dan non-tunai lainnya. *E-money* mempunyai potensi dalam menggeser peran uang tunai untuk pembayaran yang bernilai kecil sebab transaksi dengan nilai tersebut dapat dilakukan dengan mudah dan murah baik bagi konsumen maupun pedagang (*merchant*).

Menggunakan kartu elektronik membuat segalanya lebih mudah dan menghilangkan kebutuhan untuk membawa uang tunai. Kartu *multipurpose* dapat digunakan untuk transaksi yang melibatkan uang tunai. Menurut tren yang berkembang, uang elektronik adalah metode pembayaran non-tunai yang disukai. Bila digunakan sebagai bentuk pembayaran non tunai kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik, uang elektronik pada hakekatnya adalah uang tunai yang tidak memiliki bentuk fisik (*cashless money*). Nilainya diperoleh dari nilai uang yang pertama kali disetorkan ke penerbit kemudian disimpan secara elektronik dalam suatu media berupa *server* atau chip.⁶

Saat ini, Bank Indonesia mengakui 28 penerbit uang elektronik, 11 di antaranya adalah badan hukum dan sisanya adalah perseroan terbatas (PT) non-perbankan. uang elektronik juga didorong oleh sejumlah program pemerintah, Bank Indonesia, dan penyedia jasa transportasi Indonesia. Bank Indonesia memiliki dua kebijakan

⁶ Rachmadi, Usman, Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran, Yuridika, Vol. 32 No.1, 2017

yang mendukung uang elektronik, yaitu Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Tahun 2009 tentang Uang Elektronik dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 11 Tahun 2009 tentang Uang Elektronik.⁷

Perkembangan uang elektronik sebagai alat pembayaran mikro memungkinkan proses pembayaran lebih cepat, mudah, efisien, dan aman. Sekalipun uang elektronik memiliki banyak kelebihan, namun masih perlu didiskusikan kesesuaiannya dengan maqashid syariah. Sangat penting untuk memeriksa apakah transaksi elektronik sesuai dengan maqashid syariah untuk memutuskan apakah itu sesuai atau tidak.

Karena berupa uang, maka mata uang elektronik tersebut sesuai dengan Maqashid Syariah. Alat elektronik ini memiliki pengamanan yang baik, dan memiliki PIN yang dapat mencegah pencurian atau kehilangan. Legalitas uang elektronik juga telah terpenuhi dengan menjauhkannya dari hal-hal yang dilarang syara, dengan transaksi akad yang jelas, dan sesuai dengan konsep uang Islam sehingga sesuai dengan prinsip memelihara harta. Selain itu, uang elektronik ini tidak menimbulkan tantangan yang berlebihan. Keuntungan menggunakan uang elektronik, antara lain kecepatan, aksesibilitas, dan efisiensi dalam bertransaksi, menjadi pembenaran tambahan untuk proposisi ini.⁸

⁷ Aris, Rusdiyanto, Tinjauan Prinsip Syariah Terhadap Produk E-money Bank Syariah Mandiri, 2017

⁸ Afif, Muamar, Ari Salman, Alparisi, Electornic money (e-money) dalam perspektif maqasidh syariah, *Journal of Islamic Economics Lariba*, vol.3, 2017

Namun, sebaiknya hindari penggunaan uang elektronik yang tidak terjamin keamanannya, seperti uang elektronik yang *unregistered*, karena dianggap tidak sesuai dengan Maqashid Syariah karena tetap merugikan meskipun persyaratan lain terpenuhi.

Dengan penggunaan yang tidak terbantahkan namun dalam praktik masih banyak masalah yang timbul bagi nasabah atau pemegang uang elektronik seperti kerusakan kartu atau kehilangan kartu. Kerusakan biasanya sering terjadi pada jenis uang elektronik yang berbasis chip. Untuk kerugian akibat kerusakan uang elektronik yang tidak dapat digunakan menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada penerbit uang elektronik.

Nasabah seringkali dihadapkan pada syarat dan ketentuan baru yang dikeluarkan secara sepihak oleh penerbit, sehingga dalam praktiknya tuntutan ganti rugi tidak berjalan lancar. Namun, bank penerbit dalam hal ini harus lebih memperhatikan hak-hak nasabah untuk menjamin kepada pemegang kartu bahwa uang elektronik dapat digunakan sebagaimana mestinya tanpa khawatir akan rusak, tidak terbaca oleh *reader*, atau gagal menyelesaikan transaksi, lembaga penerbit juga harus meningkatkan kualitas uang elektronik yang diterbitkannya. Dengan ini diharapkan, jika nasabah dirugikan, ia dapat menggugat bank yang mengeluarkan uang elektronik dan bertanggung jawab atas pengajuan nasabah tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengambil judul **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia.**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money Bank Syariah Indonesia?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money Bank Syariah Indonesia dan solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulis antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money Bank Syariah Indonesia sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money Bank Syariah Indonesia dan solusinya.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dari penelitian yang sudah disusun oleh penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan mengenai mekanisme kerja uang

elektronik yang sesuai dengan prinsip syariah terutama bentuk perlindungan hukum bagi nasabah uang elektronik menurut perundang-undangan.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan dan pengetahuan khususnya kepada saya (penulis) mengenai mekanisme kerja uang elektronik yang sesuai dengan prinsip syariah dan perlindungan hukum pada nasabah pengguna e-money Bank Syariah Indonesia (BSI) sesuai peraturan perundang-undangan.

b. Bagi Masyarakat

Dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai mekanisme dan perlindungan hukum pada nasabah pengguna e-money BSI.

E. Terminologi

Dalam proposal penelitian ini yang mengambil judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia**”. Dengan penjelasan arti dari judul tersebut sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.⁹

Perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai perlindungan yang diberikan terhadap masalah hukum melalui perangkat hukum tertulis atau tidak tertulis, preventif atau represif. Dengan kata lain, perlindungan hukum menjadi contoh bagaimana hukum memenuhi tujuannya, yaitu menegakkan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan perdamaian.

2. Nasabah

Pihak yang memanfaatkan jasa bank adalah nasabah. Dua layanan perbankan utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank adalah pinjaman dan penggalangan dana. Nasabah adalah pihak yang memanfaatkan jasa bank, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Angka (16) UU Perbankan¹⁰.

Dalam praktik perbankan dikenal ada 3 (tiga) macam nasabah antara lain:

- a. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan uang di bank, seperti melalui tabungan atau deposito
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, seperti kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah, dan sebagainya.

⁹ Philipus M. Hadjon, 2011, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, halaman 10.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

- c. Nasabah yang melakukan usaha dengan pihak lain melalui bank, seperti transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Importir biasanya membuka *letter of credit* (L/C) di bank untuk transaksi ini guna memberikan keamanan pembayaran.

3. Uang Elektronik

Uang elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik pada suatu media server atau chip yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.¹¹

Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah 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.¹²

4. Bank Syariah Indonesia

¹¹ Peraturan Bank Indonesia No.16/8/PBI/2014

¹² Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang *Uang Elektronik*.

Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri,BNI,BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.¹³

F. Metode Penelitian

Untuk bisa mendapatkan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, penulis menggunakan metode-metode yang lazim digunakan dalam sebuah kegiatan penelitian hukum. Adapun metode-metode yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

¹³ www.ir-bankbsi.com di akses pada tanggal 30 Oktober 2022, Pukul 10:00

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan hukum satu ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pada metode pendekatan yuridis empiris ini melakukan pendekatan terhadap bekerjanya hukum atau efektivitas hukum yang berjalan dalam masyarakat.¹⁴ Pada metode pendekatan penelitian empiris ini memandang hukum di dalam realitasnya atau dapat disebut sebagai *law in action*. Pada pendekatan empiris ini melihat hukum sebagai perilaku di masyarakat atau pengaplikasian hukum yang diterapkan pada masyarakat yang menjalankan hukum.

Pendekatan penelitian hukum ini dengan cara meneliti di lapangan yang dikaji permasalahannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan bahan atau data dan informasi dengan bantuan materiil secara langsung di lapangan.¹⁵ Bahan atau data yang telah dikumpulkan terkait dengan permasalahan yang telah dirumuskan, selanjutnya dianalisa untuk menjawab serta memperoleh hasil dan pembahasan penelitian.

2. Spesifikasi Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan dalam latar belakang permasalahan, penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah uraian yang dianalisis dan disajikan faktanya secara sistematis, mudah untuk dipahami dan

¹⁴ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:Sinar Grafika,2013), halaman 31.

¹⁵ Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2020), halaman 147-148.

disimpulkan. Pada kesimpulan yang dipaparkan memiliki dasar faktual, sehingga semua deskripsinya dapat dikembalikan pada data yang diperoleh.¹⁶ Deskriptif analitis juga melakukan deskripsi terhadap hasil penelitian dengan data yang selengkap dan sedetail mungkin, yaitu dengan cara menggambarkan terlebih dahulu permasalahan hukum terkait dengan mekanisme perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi uang elektronik (*e-money*) dan faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi uang elektronik syariah dan juga. Sedangkan dilakukan analisis pada hasil yang diperoleh dengan menggunakan peraturan perundang-undangan dan teori ahli yang relevan.

3. Sumber Data Penelitian

Bahan utama dalam penelitian ini adalah data sekunder yang dilakukan dengan menghimpun bahan-bahan berupa:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan tanpa adanya perantara sehingga langsung dari objek penelitiannya¹⁷ data primer dikumpulkan dari sumber melalui wawancara yang dilakukan penulis, data yang diterima secara langsung kemudian dikumpulkan dan dianalisa untuk digunakan dalam hasil ini dan pembahasan dari permasalahan pada penelitian ini.

¹⁶ *Ibid*, Halaman 237

¹⁷ *Ibid*, Halaman 214

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber atau objek penelitian. Data sekunder dapat berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum tersebut meliputi¹⁸:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis, yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
4. Peraturan BI No. 20/06/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*).
5. Peraturan Bank Indonesia No.16/8/PBI/2014
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik.
7. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP
8. Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
9. Fatwa DSN NO. 116/DSN-MUI/IX/2017.

¹⁸ *Ibid*, Halaman 215-216

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu semua bahan hukum yang dapat melengkapi bahan hukum primer serta dapat menjadi pelengkap dan menganalisis dari bahan hukum primer. Dapat berupa hasil karya ilmiah, hasil penelitian, serta dokumen yang terkait dengan uang elektronik.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti, kamus umum, kamus hukum, dan ensiklopedia.

4. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini untuk memperoleh hasil yang lengkap serta dapat dibuktikan faktanya, maka dalam penelitian ini untuk pengumpulan datanya dapat dilakukan dengan cara:

- a. Penelitian Lapangan adalah pengumpulan data penelitian yang dapat dilakukan untuk memperoleh data primer atau data yang langsung ada di lapangan. Dalam hal ini penelitian di lapangan bertujuan untuk melengkapi informasi terkait transaksi uang elektronik antara nasabah dan penerbit uang elektronik. Pengumpulan data ini dilakukan melalui teknik wawancara.

Menurut Esterberg, wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa pertemuan antara dua orang atau kedua belah pihak untuk saling bertukar

informasi dan gagasan melalui sesi tanya jawab. Hal ini diperlukan untuk mendapatkan suatu pemaknaan yang ditentukan dalam topik penelitian.¹⁹

- b. Penelitian kepustakaan yang mana sebuah penelitian dilakukan dengan meneliti sebuah bahan pustaka untuk memperoleh data sekunder yang berupa buku baik koleksi pribadi ataupun dari perpustakaan, artikel baik dari media cetak ataupun dari media elektronik, dan peraturan perundang-undangan serta sebuah dokumen pemerintah. Bahan hukum tersebut dikumpulkan dan dicatat menjadi kutipan langsung, ikhtisar dan analisis. Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa data sekunder, pada perolehan data ini didapatkan dengan cara membaca, mempelajari, memahami, selanjutnya data diolah dan dianalisa untuk menemukan hasil jawaban atas rumusan masalah.

5. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini penggunaan analisis data dengan metode kualitatif, suatu analisis yang bertumpu analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta dalam analisisnya terhadap suatu fakta yang diamati ini dengan menggunakan logika ilmiah.²⁰ Pada penalaran deduktif adalah suatu pemikiran secara mengimplementasikan hal yang umum kemudian dikaitkan dengan aspek khusus, sedangkan penalaran induktif adalah pemikiran yang berdasarkan kejadian yang

¹⁹ Esterberg di dalam *Buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-19 (Bandung: Alfabeta, 2013), halaman 231.

²⁰ Suteki dan Galang Taufani, *Op Cit*, halaman 243.

khusus kemudian ditarik kesimpulannya dengan teori dan konsep yang umum. Pada penelitian ini, penulis menggunakan penalaran deduktif untuk menarik aspek umum tersebut menjadi kesimpulan yang bersifat khusus sesuai dengan pembahasan dari permasalahan dalam penelitian ini. Pada prosedur penelitian metode kualitatif ini dapat menghasilkan data deskriptif yang berupa kata atau kalimat atau lisan dari narasumber.²¹

G. Sistematika Penelitian

Penyusunan skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab dengan uraian sistematika, sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini akan menguraikan 6 (enam) sub bab mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan diakhiri dengan Sistematika Penulisan. Pada sub bab metode penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bagian sub bab yakni Metode Pendekatan, Spesifikasi Penelitian, Sumber dan Jenis Data, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Analisis Data.

Bab II Tinjauan pustaka, dalam bab ini membahas terkait tinjauan umum tentang perlindungan hukum, tinjauan umum tentang nasabah, tinjauan umum tentang e-money, dan tinjauan umum tentang Bank Syariah Indonesia. Tinjauan umum ini merupakan rangkaian pendapat para ahli dan ketentuan peraturan

²¹ Lexy, Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), halaman 3.

perundang-undangan atau bahan yang bersumber dari penelitian atau karya ilmiah yang telah dibuat.

Bab III Hasil penelitian dan pembahasan, dalam bab ini penulis membahas dan menguraikan hasil-hasil penelitian terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, hasil penelitian dan pembahasan ini yang terdiri atas ketentuan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money BSI dan faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money BSI. Dari perumusan masalah yang telah disebutkan, selanjutnya dikaji dan dibahas dalam bab hasil penelitian dan pembahasan ini, serta dikaitkan dengan landasan teori dan data-data yang telah dikumpulkan selama berlangsungnya penelitian.

Bab IV Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan hal yang telah tercapai pada masing-masing bab sebelumnya yakni terkait dengan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti. Dan di bab ini terdapat 2 (dua) sub bab yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta sub bab saran yang berisi masukan atau pendapat yang terkait dengan Hasil Penelitian dan Pembahasan yang dapat dimanfaatkan oleh para pihak yang membacanya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai perlindungan yang diberikan terhadap masalah hukum melalui perangkat hukum tertulis atau tidak tertulis, preventif atau represif. Dengan kata lain, perlindungan hukum menjadi contoh bagaimana hukum memenuhi tujuannya, yaitu menegakkan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan perdamaian.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi.²²

Perlindungan, dalam definisi umum, mengacu pada melindungi apa pun dari hal yang berbahaya atau lebih negatif. Karena itu, perlindungan hukum berarti bahwa pemerintah akan berusaha semaksimal mungkin untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka memberikan perlindungan kepada individu agar hak konstitusionalnya tidak dilanggar, dan yang melakukannya akan dikenakan konsekuensi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

²² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Edisi Kedua, Cet. 1, (Jakarta: Balai Pustaka), hlm. 595.

Perlindungan hukum diartikan sebagai pembelaan yang diberikan kepada subjek hukum melalui perangkat hukum yang bersifat preventif dan represif, tertulis dan tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum menjadi contoh bagaimana hukum itu sendiri memenuhi konsep keadilan, yang dapat mewujudkan keadilan, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

Muchsin mendefinisikan, perlindungan hukum sebagai sesuatu yang melindungi individu dibawah aturan dan peraturan saat ini dan memberlakukan sanksi untuk memastikan bahwa mereka dipatuhi. Ada dua jenis perlindungan hukum:²³

1. Perlindungan Hukum Preventif, perlindungan yang disponsori pemerintah dimaksudkan untuk menghentikan pelanggaran sebelum terjadi. Hal ini dituangkan ke dalam undang-undang dengan maksud untuk menghindari pelanggaran serta menetapkan tanda-tanda atau larangan untuk memenuhi tanggung jawab.

2. Perlindungan Hukum Represif, apabila terjadi perselisihan atau pelanggaran, merupakan pertahanan terakhir berupa hukuman seperti denda, penjara, dan hukuman lainnya.

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Dalam *Journal of Financial Economics*, R. La Porta menegaskan bahwa perlindungan hukum suatu negara memiliki dua ciri: bersifat preventif dan bersifat

²³ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm.14.

menghukum. Kehadiran lembaga merupakan bentuk perlindungan hukum yang paling mencolok. Pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga penyelesaian konflik non-litigasi lainnya adalah contoh organisasi penegak hukum. Hal ini sesuai dengan pemahaman Soedjono Dirdjosisworo tentang hukum yang menyatakan bahwa pengertian hukum dalam masyarakat sangat beragam, salah satunya adalah keberadaan lembaga penegak hukum.

Dalam hukum perdata terdapat dua jenis subjek hukum yaitu subjek hukum perseorangan dan subjek hukum yang berbentuk badan hukum. Seorang individu adalah makhluk yang diakui oleh hukum sebagai makhluk yang mampu. Orang adalah pendukung atau pemegang hak sejak lahir sampai dengan meninggalnya sebagai subyek hukum. Meskipun ada dukungan untuk memperlakukan anak yang belum lahir sebagai subjek hukum selama ada alasan kuat untuk melakukannya,²⁴

Selain itu, badan hukum atau *rechtspersoon* merupakan subjek hukum dalam hukum perdata. Sekumpul individu atau kumpulan badan hukum dapat membentuk suatu badan hukum. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan mengalokasikan kewenangannya untuk bertindak dalam kerangka kepentingannya yang luas. Karena hak termasuk komponen perlindungan dan pengakuan, kepentingan adalah objek dari hak,²⁵ dapat menjamin bahwa perlindungan hukum adalah tugas menegakkan atau menegakkan masyarakat

²⁴ H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, Bunga Rampai Perbandingan Hukum Perdata, INDHILL, Jakarta, 2003, hlm. 143.

²⁵ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, cet. VI, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 54.

untuk mewujudkan keadilan. subjek kemudian diberikan perlindungan hukum yang dirancang sebagai bentuk pelayanan.²⁶

Kewajiban adalah sesuatu yang harus kita laksanakan, sedangkan hak adalah sesuatu yang harus kita peroleh. Hubungan hukum perikatan yang dibuat oleh kontrak menghasilkan penciptaan hak dan kewajiban. Akibat hukum dari keberadaan suatu kontrak adalah terpenuhinya hak dan kewajiban tersebut. Menurut Pasal 1339 KUH Perdata, suatu kontrak dapat dilaksanakan tidak hanya untuk syarat-syarat yang dinyatakan secara tegas di dalamnya, tetapi juga untuk syarat-syarat yang tersirat oleh syarat-syaratnya atau yang diamanatkan oleh kebiasaan dan undang-undang.

Tentang hak dan kewajiban para pihak berdasarkan isi kontrak, yang telah disepakati bersama. Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa dijamin berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk memilih barang dan jasa;
2. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;

²⁶ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, “Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi”, cet. 1, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 261.

4. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.
5. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
6. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
7. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
8. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
9. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
Kewajiban yang harus dipenuhi oleh para konsumen itu sendiri diantaranya meliputi:

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
2. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
3. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Mengingat mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam, perlindungan konsumen harus mendapat perhatian lebih, terutama dari konsumen muslim. Dalam Islam, perlindungan konsumen sangat penting. Karena perlindungan konsumen dalam Islam mencakup kepentingan umum yang lebih besar, termasuk kepentingan manusia dan Allah Subhanallahu wa Ta'ala, bukan sekedar hubungan perdata. Jadi, sudah menjadi tanggung jawab negara untuk melindungi konsumen muslim.

Istilah halal dan haram, serta keadilan ekonomi berdasarkan ide atau prinsip ekonomi Islam, digunakan untuk menggambarkan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Perlindungan zat, distribusi, tujuan produksi, dan efek dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa semuanya termasuk dalam operasi ekonomi Islam yang fokus pada perlindungan konsumen. Dalam Islam, bahkan barang atau jasa yang halal dari segi substansinya bisa menjadi haram jika proses produksinya atau tujuan penggunaannya bertentangan dengan hukum syara'. Oleh karena itu, konsumen muslim memiliki tujuan yang berbeda dengan konsumen non-muslim.

3. Asas-Asas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan subjek penting yang perlu mendapat perhatian luas. Kerugian konsumen melalui pembelian dan/atau konsumsi barang atau jasa tertentu masih terjadi secara luas, terutama di lingkungan terdekat kita dan di banyak tempat lain sejauh ini. Entah itu dilakukan dengan sengaja atau karena kelalaian pelaku usaha. Melalui tindakan mendorong dan mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen, salah satu upaya untuk mewujudkan pelaksanaan perlindungan konsumen sebagaimana disyaratkan oleh UUPK dilakukan. Pemerintah memberikan pembinaan untuk memastikan terpenuhinya hak-hak pelaku usaha dan konsumen serta pemenuhan kewajibannya.

Banyak pihak terlibat dalam pengawasan berbagai jenis barang dan jasa yang tersedia di pasar dan di seluruh wilayah Indonesia yang luas. Dalam rangka meningkatkan daya saing barang dan jasa di pasar global, pembinaan bagi pelaku usaha dan pengawasan terhadap barang dan jasa yang tersedia di pasar melayani kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Semuanya dilakukan dalam upaya membina pengembangan hubungan bisnis yang positif antara pelaku industri dan pelanggan, yang dapat menumbuhkan lingkungan bisnis yang menguntungkan.

Penerapan UUPK merupakan salah satu cara yang digunakan di Indonesia untuk melindungi konsumen. Pengaturan perjanjian baku merupakan salah satu undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam UUPK. Dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur aturan yang

mengatur perjanjian baku ini. Untuk melindungi masyarakat dari pelaku usaha yang melakukan kecurangan dalam membuat perjanjian, maka dibuatlah Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa orang Indonesia sering berada dalam situasi lemah, yang tidak diragukan lagi dibawah kepentingan pelaku usaha. Demikian yang dimaksud asas-asas perlindungan konsumen:

1. Asas manfaat, aturan perlindungan konsumen tidak boleh diatur atau diberlakukan dengan maksud untuk memihak salah satu pihak atau sebaliknya, melainkan dengan tujuan agar masing-masing pihak pelaku usaha dan konsumen mendapatkan apa yang menjadi haknya secara hukum. Dengan demikian diyakini bahwa pengaturan dan pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen akan bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat.
2. Asas keadilan, konsumen dan pelaku usaha harus dapat berperilaku adil dengan memperoleh hak dan menjunjung tinggi kewajiban secara seimbang melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini. Karena, undang-undang ini mengatur berbagai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
3. Asas keseimbangan, konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah harus mendapatkan manfaat yang sama dari pengaturan dan pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen, sesuai dengan konsep keseimbangan.

Sesuai dengan hak dan kewajibannya, kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah harus tercapai secara seimbang.

4. Asas keamanan dan kenyamanan, harus ada jaminan hukum bahwa produk yang dikonsumsi konsumen akan bermanfaat bagi dirinya dan sebaliknya tidak membahayakan ketenteraman dan keselamatan jiwa dan hartanya.
5. Asas kepastian hukum, peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang memuat hak dan kewajiban harus dilaksanakan dalam kehidupan nyata agar masing-masing pihak mendapatkan keadilan. Karena itu, Negara mengendalikan dan menjamin bahwa undang-undang perlindungan diterapkan sebagaimana dimaksud.²⁷

B. Tinjauan Umum Mengenai Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah individu atau perusahaan yang menerima manfaat, produk dan jasa dari suatu organisasi perbankan, termasuk pembelian, sewa guna usaha dan kegiatan yang berhubungan dengan jasa. Dalam Pasal 1 ayat 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan nasabah adalah “pihak yang menggunakan jasa bank”. Nasabah berperan sangat penting dalam dunia perbankan

²⁷ Anis Mashdurohatun, Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik), Semarang, 2019, halaman 27.

karena simpanan nasabah merupakan sumber pembiayaan terpenting bagi operasional bank.

Bisa disimpulkan bahwa nasabah adalah orang atau perusahaan yang kontak berkelanjutan dengan bank (dalam hal keuangan). Setiap nasabah tidak diragukan lagi mengharapkan kepuasan dari bank mana pun dia menjalankan bisnis. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan perbankan.

2. Jenis-Jenis Nasabah

Dalam praktik perbankan dikenal ada 3 (tiga) macam nasabah antara lain:

1. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan uang di bank, seperti melalui tabungan atau deposito
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, seperti kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah, dan sebagainya.
3. Nasabah yang melakukan usaha dengan pihak lain melalui bank, seperti transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Importir biasanya membuka *letter of credit* (L/C) di bank untuk transaksi ini guna memberikan keamanan pembayaran.

C. Tinjauan Umum Mengenai e-Money

1. Pengertian e-Money

Inovasi sistem pembayaran dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang sejalan dengan gaya hidup masyarakat. Teknologi telah memungkinkan konversi pembayaran tunai menjadi pembayaran non-tunai yang lebih murah dan lebih efektif. Pembayaran nontunai dilakukan melalui perkembangan baru dalam pembayaran elektronik daripada menggunakan uang aktual (mata uang) sebagai alat pembayaran. Pembayaran yang dilakukan secara elektronik mengandalkan jaringan komunikasi dan teknologi informasi. Pembayaran yang dilakukan secara elektronik termasuk yang dilakukan melalui telepon, online, dan menggunakan kartu debit dan kredit.²⁸

Uang elektronik memiliki dua fungsi uang yaitu *store value* (penyimpan nilai) dan *prepaid payment* yang identik dengan fungsi *standard of deffered payment* pada uang secara umum. Definisi uang elektronik menurut versi Bank for International Settlements berbunyi:

“Electronic money is a term used to describe "stored value" or prepaid payment methods used to make purchases at retail locations, directly between two devices, or across public computer networks like the internet. "Hardware" or "card based" mechanisms, commonly known as "digital cash," are examples of stored value products. Cards with stored value might have a single or multiple use. Single-

²⁸ R. Serfianto, dkk, , Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik, Visi Media, Jakarta,2012, hlm. 98.

purpose cards, like telephone cards, are used to make a single type of purchase from a single vendor; multi-purpose cards, on the other hand, can be used to make a variety of purchases from a number of vendors.”

Uang elektronik sebagai *store of value* berarti dapat bersifat “*single purpose*” yang artinya hanya dapat digunakan untuk menyelesaikan satu jenis transaksi pembayaran, atau *multi purpose* yang artinya dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi pembayaran. berdasarkan nilai elektronik yang terkandung di dalamnya dan/atau waktu konsumen yang bersangkutan menggunakan instrumen uang elektronik yang disediakan oleh bank penerbit.²⁹

Uang elektronik yang dimaksud adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan sejumlah uang dari penerbit, baik secara langsung maupun melalui agen penerbit, atau dengan mendebet rekening bank. Nilai uang dimasukkan ke dalam nilai uang pada media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, dan digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara langsung mengurangi nilai uang pada media uang elektronik.

Mengenai media yang digunakan, biasanya ada dua jenis produk uang elektronik: kartu prabayar dan uang tunai digital. Kartu prabayar menggunakan *chip-integrated circuit* yang nilainya tertanam di dalam kartu, sedangkan uang digital menggunakan jaringan komunikasi (jaringan, web, atau fasilitas telepon)

²⁹ Nur Rizki Febriandika, Fifi Hakimi. *Analisis Kesesuaian Syariah Electronic Money Pada Bank Penerbit Uang Elektronik Di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 07 No. 01 (2020).

sebagai alat transfer nilai/pembayaran; ketiga, transaksi pembayaran tunai digital virtual.

Regulasi uang elektronik diatur dalam Pasal 1 Angka 3 PBI tentang Uang Elektronik. Uang elektronik adalah bentuk pembayaran yang memenuhi kriteria sebagai berikut: pertama, diterbitkan untuk uang yang telah disetorkan terlebih dahulu kepada penerbit; kedua, uang disimpan secara elektronik di server media atau chip; ketiga, digunakan untuk membayar barang dan jasa dari pedagang yang bukan penerbit uang elektronik; dan keempat, nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang perbankan.

Berdasarkan media penyimpanan, uang elektronik saat ini dibedakan menjadi:

a. Uang elektronik yang tidak berada di bawah pengelolaan penerbit, tetapi juga pada media elektronik yang berada di bawah pengelolaan pemegang. Chip pada kartu, stiker pemegang adalah contoh media elektronik yang dapat ditangani oleh pemegang. Pembayaran yang dilakukan dengan uang elektronik dapat dilakukan secara *off-line* dengan bantuan sistem seperti ini dengan langsung mengurangi nilai uang pada media elektronik yang dikendalikan pemegangnya.

b. Hanya media elektronik yang dikendalikan oleh penerbit yang digunakan untuk menyimpan nilai uang elektronik. Dalam hal ini, orang yang memiliki hak akses penerbit untuk menggunakan mata uang elektronik. Dengan sistem pencatatan jenis ini, transaksi uang elektronik hanya dapat dilakukan secara online, dimana nilai uang elektronik yang disimpan pada media elektronik yang

dikelola penerbit akan langsung menurun.³⁰ Jenis uang elektronik berdasarkan pencatatan data pemegangnya adalah sebagai berikut: pertama, uang elektronik yang data pemegangnya terdaftar dan terdaftar pada penerbit (terdaftar pada penerbit); kedua, uang elektronik yang data pemegangnya tidak terdaftar dan tidak terdaftar pada penerbitnya. Informasi tersebut dapat dilihat dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP tanggal 22 Juli 2014 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik.

Mata uang elektronik harus diterbitkan dalam rupiah. Selain itu, mata uang rupiah wajib digunakan untuk semua transaksi uang elektronik di Indonesia. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 angka 2 Undang-Undang 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut Undang-Undang BI) yang menyatakan bahwa uang rupiah merupakan alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka wajib menggunakan uang rupiah.

Menurut karakteristik tersebut, seseorang yang memiliki e-Money setara dengan seseorang yang memiliki uang tunai. Hanya saja konversi nilai uang ke dalam bentuk elektronik. Saat ini transaksi online sudah menjadi hal yang lumrah. Salah satu negara yang memantau perkembangan mata uang elektronik ini adalah Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik yang diterbitkan oleh Bank Indonesia selaku Bank Sentral dan otoritas

³⁰ Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik

moneter negara sebagai bukti. Jelas, adanya kebijakan ini merupakan bukti konklusif bahwa Indonesia menerima penggunaan uang elektronik.

2. Dasar Hukum e-Money

Kartu penyimpan uang dengan jumlah yang telah ditempatkan atau kartu penyimpan dana adalah yang sebelumnya dikenal sebagai uang elektronik (juga dikenal sebagai e-Money). Sebuah "*stored value card*" melakukan fungsi yang hampir sama dengan kartu debit, tetapi tidak menyimpan identifikasi pengguna atau pemegang kartu (anonim). Kartu Prabayar adalah uang elektronik yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran multiguna untuk beberapa jenis operasi bisnis.

Uang elektronik pertama kali diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, yang pada tahun 2014 diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 (PBI Uang Elektronik). Selain itu, Surat Edaran Bank Indonesia SE BI Nomor 11/11/DASP/2009 tentang Uang Elektronik, yang kemudian diperbarui dengan SE BI Nomor 16/11/DKSP/2014 tentang Pengelolaan Uang, mengatur bagaimana penggunaan uang elektronik.

Kita harus menganggap kegiatan ini sebagai transaksi elektronik karena termasuk penggunaan sistem elektronik sebagai saluran pengiriman pembayaran uang elektronik. Menurut pengertian perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya dalam Pasal 1 Angka 2 UU ITE. Pasal 17 sampai dengan 22 undang-undang ini memuat pengaturan tentang transaksi elektronik. Dimana didalamnya mengatur

mengenai tentang luasnya transaksi elektronik, keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, keputusan hukum yang dibuat dalam melakukan transaksi elektronik, perjanjian untuk menggunakan sistem elektronik yang sama dalam melakukan transaksi elektronik, waktu penerimaan dan persetujuan transaksi elektronik, dan akibat hukum dari melakukan transaksi elektronik. Sehingga UU ITE juga berlaku sebagai dasar hukum penyelenggaraan uang elektronik.

Dalam membahas masalah keabsahan suatu transaksi, kita mengacu pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu perjanjian harus memenuhi 4 (empat) syarat agar sah, yaitu:

- a. Kesepakatan yang mengikat kedua pihak
- b. Kecakapan untuk membuat perikatan
- c. Hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Sebenarnya tidak ada masalah dengan media yang digunakan dalam suatu transaksi berdasarkan ketentuan pasal 1320 KUH Perdata, atau dengan kata lain, pasal 1320 KUH Perdata tidak mengamanatkan bentuk dan jenis media yang digunakan dalam transaksi. Transaksi dapat diselesaikan secara langsung atau elektronik sehubungan dengan itu. Jika suatu perjanjian memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam Pasal 1320, maka perjanjian itu dikatakan sah.

Serta perlindungan KUH Perdata atas asas kebebasan berkontrak, yang menyatakan bahwa para pihak dalam transaksi yang dilakukan dengan itikad baik bebas untuk memutuskan dan membuat perikatan atau perjanjian. Begitu juga

dengan maraknya metode pembayaran non tunai yang menggunakan uang elektronik juga serupa. Tentu, penerbit uang elektronik dan calon pengguna uang elektronik telah terlebih dahulu membuat kesepakatan mengenai uang elektronik tersebut sebelum pengguna uang elektronik menggunakan fasilitas pembayaran dengan menggunakan uang elektronik.

Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang mengatur tentang penggunaan uang elektronik sebagai alat pembayaran dengan memperhatikan landasan hukumnya. Berikut kriteria yang dipenuhi oleh uang elektronik sebagai alat pembayaran, menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009:

- a. diterbitkan berdasarkan nilai uang yang telah ditempatkan di muka oleh pemegangnya kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik pada chip atau server, misalnya;
- c. digunakan untuk melakukan pembayaran kepada pedagang yang bukan penerbit uang elektronik; dan
- d. nilai uang elektronik yang disetorkan pemiliknya dan yang dikelola penerbitnya bukanlah simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang perbankan.

Selain mengatur hal-hal yang berkaitan dengan informasi dan penggunaannya, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik) juga memuat ketentuan yang mengatur tentang transaksi elektronik. Konsep dan tujuan

yang menjadi pedoman penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik secara efektif diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik sesuai dengan pasal 15 dan 16 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengharuskan memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, sistem yang aman terlindungi secara fisik (*hardware/software*) dan secara virtual (*communication*), memiliki kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi spesifikasinya, dan memiliki subjek hukum yang secara hukum bertanggung jawab atas pengoperasian sistem. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengoperasian sistem elektronik, yaitu diantaranya:

- a. dapat menjamin ketersediaan, keutuhan, keaslian, kerahasiaan, dan aksesibilitas informasi elektronik pada penyelenggaraan sistem elektronik;
- b. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam pengoperasian sistem elektronik;
- c. dan dapat menampilkan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara lengkap sesuai dengan jangka waktu penyimpanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

3. Bentuk-Bentuk e-Money

- a. Berdasarkan Media

Uang elektronik memiliki media elektronik yang berfungsi sebagai penyimpanan nilai uang atau *monetary value* yang dibedakan sebagai berikut:

1. Uang elektronik yang nilainya dinyatakan tidak hanya pada media elektronik yang berada di bawah pengelolaan penerbit, tetapi juga pada media elektronik yang berada di bawah pengelolaan pemegang. Pemegang dapat mengelola media elektronik berupa perangkat lunak yang terpasang pada hard drive di komputer pribadi pemegang atau dalam bentuk media berbasis kartu dengan chip yang ditempatkan pada kartu. Pembayaran yang dilakukan dengan uang elektronik dapat dilakukan secara off-line dengan bantuan sistem seperti ini dengan segera mengurangi nominal mata uang pada media elektronik yang dikendalikan pemegangnya.
2. Hanya media elektronik yang dikendalikan oleh penerbit yang digunakan untuk menyimpan nilai uang elektronik. Dalam hal ini, orang yang memiliki hak akses penerbit untuk menggunakan mata uang elektronik. Dengan sistem pencatatan jenis ini, transaksi uang elektronik hanya dapat dilakukan secara online, dimana nilai uang elektronik yang disimpan pada media elektronik yang dikelola penerbit akan langsung menurun³¹.

³¹ Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik

b. Berdasarkan Masa Berlaku

Berdasarkan masa berlaku medianya, uang elektronik dibagi menjadi:

1) *Reloadable*

Uang elektronik dengan bentuk isi ulang. Media elektronik yang dapat diisi ulang, atau dengan kata lain dapat digunakan kembali untuk pengisian ulang apabila masa berlakunya telah lewat dan nilai uang elektronik tersebut telah habis.³²

2) *Disposable*

Apabila masa berlaku atau nilai uang elektronik telah lewat atau habis, maka media uang elektronik tersebut tidak dapat digunakan kembali untuk pengisian ulang. Jenis uang elektronik ini dikenal sebagai uang elektronik sekali pakai.³³

c. Berdasarkan Jangkauan Penggunaan

Uang elektronik berdasarkan jangkauan penggunaan dibedakan menjadi dua bentuk:

1) *Single-purpose*

Uang elektronik *single-purpose*, seperti uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran tol atau uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran angkutan umum,

³² Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *Perihal uang elektronik*, BI, Jakarta tertanggal 13 April 2009, hlm. 27

³³ *Ibid*, hlm. 27

digunakan untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari satu jenis transaksi ekonomi.³⁴

2) *Multi-purpose*

Uang elektronik yang digunakan untuk berbagai keperluan, seperti uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tol, telepon, angkutan umum, dan belanja, disebut uang elektronik *multi-purpose*.³⁵

4. Jenis-Jenis Transaksi e-Money

Jenis-jenis transaksi uang elektronik secara umum meliputi:

1. Penerbitan (*Issuance*) dan Pengisian Ulang (*Top-up atau Loading*)

Sebelum diberikan kepada pemegangnya, penerbit dapat membebaskan nilai uang ke dalam media uang elektronik. Selain itu, pemegang memiliki opsi untuk mengisi ulang, yang dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti dengan melakukan setoran tunai, mendebit rekening bank, atau menggunakan terminal pengisian ulang yang telah dilengkapi dengan perangkat keras khusus oleh penerbit.³⁶

2. Transaksi Pembayaran

³⁴ *Ibid*, hlm. 28

³⁵ *Ibid*, hlm. 28

³⁶ *Ibid*, hlm. 29

Transaksi pembayaran uang elektronik biasanya diselesaikan oleh pemegang dan pedagang menggunakan protokol yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menukar nilai uang dalam bentuk data elektronik dengan barang.³⁷

3. Transfer

Transfer merupakan fasilitas yang digunakan dalam transaksi uang elektronik. Dengan menggunakan terminal yang telah disediakan khusus oleh penerbit, uang elektronik dikirimkan antar pemilik uang elektronik.³⁸

4. Tarik Tunai

Kemampuan pemegang untuk menarik uang tunai sebesar nilai uang elektronik yang disimpan pada media uang elektronik miliknya sendiri dikenal dengan fasilitas tarik tunai.³⁹

5. Refund/Redeem

Pengembalian/penukaran adalah penukaran nilai uang elektronik yang diperoleh dari pemegang atas jual beli barang secara elektronik kepada penerbit, baik yang dilakukan oleh pemegang pada saat nilai uang elektronik tersebut tidak terpakai atau masih ada pada saat penyimpanan. penggunaan uang elektronik dan masa berlaku penggunaan uang elektronik berakhir.⁴⁰

D. Tinjauan Umum Mengenai Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

³⁷ *Ibid, hlm. 29*

³⁸ *Ibid, hlm. 29*

³⁹ *Ibid, hlm. 29*

⁴⁰ *Ibid, hlm. 29*

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi untuk memimpin sektor Keuangan Syariah. Dukungan pemangku kepentingan yang kuat dan peningkatan kesadaran publik tentang masalah halal merupakan komponen kunci dalam pertumbuhan ekosistem industri halal Indonesia. Termasuk bank syariah dalam hal ini. Dalam ekosistem bisnis halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam semua operasi ekonomi. Sektor perbankan syariah Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa dalam hal inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan, dengan tren positif yang ditunjukkan dari tahun ke tahun. Pada kenyataannya, keinginan untuk bergerak cepat terlihat dari banyaknya bank syariah yang melakukan kegiatan usaha.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri,BNI,BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang di harapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah

Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil' Alamiin).⁴¹

Tiga bank syariah besar di Indonesia bergabung, yang merupakan perkembangan signifikan yang akan menciptakan banyak peluang baru untuk meningkatkan perekonomian nasional. Setiap Bank Syariah memiliki sejarah dan warisan tersendiri, yang akan membantu posisi BSI ke depan.

Surat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meresmikan berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI). Izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk serta izin perubahan nama menggunakan izin usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil penggabungan bank tersebut diberikan dalam surat yang dikeluarkan dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021. Kesanggupan BSI untuk melakukan kegiatan perbankan berdasarkan konsep syariah dan penggabungan 3 bank pembentuk diperkuat dengan diterbitkannya surat ini oleh OJK.

Dengan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, potensi industri syariah menjanjikan di masa depan. Hal ini jelas dimungkinkan jika pembuat kebijakan dan masyarakat umum bekerja sama untuk meningkatkan pengetahuan tentang transaksi halal berbasis syariah yang tetap dijunjung sebagai praktik bisnis yang sehat. Pemerintah telah mencatat pertumbuhan besar barang dan jasa berbasis

⁴¹ir.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 21 November 2022, pukul 15:21

syariah baru-baru ini, di Indonesia sebagai titik balik penting dalam perkembangan ekonomi syariah. Karena prospek yang optimis ini, pemerintah kini telah menggabungkan tiga bank syariah besar milik negara, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk, menjadi satu entitas yang dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia.

2. Tujuan Merger Bank Syariah Indonesia

Tujuan merger yang dilakukan oleh BSI:

1. Sinergi Untuk Meningkatkan Layanan Yang Lebih Baik

Penggabungan tiga bank syariah terbesar tentunya akan menghasilkan integrasi tiga layanan perbankan melalui satu pintu masuk, memaksimalkan peluang komersial dan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Sinergi selanjutnya tidak diragukan lagi akan tumbuh lebih kuat dari waktu ke waktu dan konsisten dengan tujuan bank syariah Indonesia di masa depan.

2. Perbaikan Proses Bisnis

Pemerintah akan merasa cukup mudah untuk memantau penerapan prinsip syariah oleh BSI, yang tentunya akan meningkatkan keberhasilan praktik bisnis syariah saat ini. Bahkan jika ada kesulitan yang terkait dengan penggabungan nasabah, kesulitan ini akan dianalogikan dengan perbaikan di masa depan dalam prosedur bisnis syariah karena berada di bawah satu manajemen bank.

3. Manajemen Risiko

Manajemen risiko di masa depan di industri perbankan akan diminimalkan oleh manajemen BSI. Keberhasilan Bank Mandiri yang didirikan sebagai hasil

penggabungan empat bank sebelumnya menjadi pelajaran bahwa menggabungkan ketiga bank syariah milik negara ini dapat mengurangi risiko yang terkait dengan industri perbankan.

4. Sumber Daya

Bahkan lebih baik dibandingkan menjalankan sendiri dengan tiga perusahaan berbeda, BSI akan memilih sumber daya terbaik. Akibatnya, para ahli akan mengisi semua posisi dan lembaga di bawah satu atap organisasi dengan visi dan tujuan yang sama.

5. Penguatan Teknologi Digital

Merupakan tanggung jawab Bank Syariah Indonesia untuk menstandarisasi teknologi syariah di Indonesia seiring dengan terus majunya teknologi dan inovasi perbankan. Diharapkan teknologi digital yang digunakan BSI dapat menjadi standar nasional sistem teknologi informasi berbasis syariah. Untuk Bank Syariah Indonesia, BSI mengembangkan aplikasi mobile online dan website yang memudahkan masyarakat umum untuk mengaksesnya.

3. Visi dan Misi BSI

Visi :

Menjadi 10 TOP GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

2. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 Bank yang paling Profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴²



⁴² ir.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 21 November 2022, pukul 16:15

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia

Melaksanakan dan menerapkan perlindungan hukum membutuhkan suatu sarana dalam pelaksanaannya disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi:

1. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif memberikan subjek hukum kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.

2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau sengketa yang muncul antara bank penerbit dan nasabah pengguna. Perlindungan hukum yang berpegang pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.⁴³

Sarana-sarana diatas dapat dilaksanakan untuk mencapai perlindungan hukum terhadap pengguna e-money. Penerapan sarana perlindungan hukum dilakukan dengan cara:

⁴³ Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 20

1. Perlindungan Hukum Preventif

Dimana upaya ini memberikan perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pembuatan peraturan perundang-undangan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini dimuat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.⁴⁴ Dapat diwujudkan melalui pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih rinci mengenai hakekat, karakter, pembagian hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk undang-undang yang dijadikan tempat bagi pengguna e-money untuk berlindung, melalui pengaturan klausul-klausul di dalam perjanjian baku dan ketentuan pengguna kartu.⁴⁵

Peraturan yang berkaitan dengan penggunaan uang elektronik saat ini adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/06/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Dalam Pasal 43 diatur bahwa penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen mengacu pada ketentuan peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan

⁴⁴ Sitorus, Richo Fernando . 2018. “Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik ketika Hilang”. *Jurnal Novum*, Volume 3 Nomor 1:1-6.

⁴⁵ Ramadhan, Haikal. 2016. “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik”. *Diponegoro Law Review*, Volume 5 Nomor 2:1-18.

mengatur tentang pembatasan permintaan dan penggunaan data informasi pengguna, menyediakan sarana atau infrastruktur pengisian ulang secara luas untuk kepentingan pengguna dan memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial sepanjang kerugian bukan disebabkan oleh kesalahan pengguna.

2. Perlindungan Hukum Represif

Dimana upaya ini menunjukkan perlindungan hukum yang memiliki tujuan menyelesaikan sengketa yang muncul antara bank penerbit dan nasabah pengguna. Perlindungan hukum represif dapat diwujudkan melalui sanksi yang terdapat pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/06/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Pada Pasal 74 disebutkan penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana yang masuk pada pasal-pasal dalam PBI No.20 tahun 2018 dapat dikenakan sanksi administrative berupa teguran, denda, penghentian sementara atau segala kegiatan uang elektronik dan/atau jasa system pembayaran lain dan pencabutan izin sebagai penyelenggara.

Bentuk-bentuk perlindungan represif yang bisa diambil oleh pengguna atau penerbit e-money melalui penyelesaian sengketa yang dibagi menjadi upaya litigasi atau upaya non litigasi. Melalui penyelesaian sengketa di pengadilan atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan seperti arbitrase dan alternatif penyelesaian seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, penilaian ahli dan konsiliasi.⁴⁶

⁴⁶ Zennia Almaida, Moch. Najib Imanullah, *Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik dalam melakukan transaksi tol nontunai*, Volume 6 No. 2, 2019, hal. 8

1. Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berdasarkan pada asas keuntungan, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan konsumen, serta kepastian hukum. Masing-masing konsep tersebut perlu dipraktikkan dalam berbagai situasi dan kegiatan yang terjadi dalam hubungan yang terjalin antara pelaku usaha dan konsumen. Agar tujuan perlindungan konsumen yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat tercapai.

Selain menawarkan keuntungan dan kemudahan bagi pemegang kartu, penggunaan uang elektronik sebagai alat pembayaran nontunai memiliki sejumlah potensi ancaman keamanan. Terdapat risiko pada pengguna seperti penipuan kartu dan duplikasi kartu, modifikasi data atau aplikasi, pencurian, dan kegagalan sistem. Penggunaan uang elektronik harus diatur untuk membentuk kerangka hukum yang solid dan terbuka yang dapat memastikan pengguna uang elektronik terlindungi, guna mengurangi potensi bahaya.

Pelaku usaha harus menjunjung tinggi hak konsumen yang sebenarnya merupakan hak konsumen dalam hubungannya dengan bank guna memberikan perlindungan hukum bagi nasabah. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan

keselamatan dalam mengkonsumsi produk atau jasa, yang diatur dalam Pasal 4. Nasabah berhak atas keamanan selama memanfaatkan jasa uang elektronik.

Selain itu, ada beberapa fasilitas publik harus diakses menggunakan layanan uang elektronik yang berbasis konvensional, konsumen yang ingin menggunakan layanan muamalah syariah dalam hal ini terpaksa menggunakan layanan uang elektronik. Hal ini secara khusus mengacu pada prinsip keadilan dalam Pasal 2 dan hak untuk diperlakukan sama tanpa diskriminasi dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini terjadi akhir-akhir ini pada pelayanan fasilitas umum, seperti akses parkir gedung dan akses jalan tol (sebelum peluncuran produk syariah bekerjasama dengan pengelola), dan pelayanan publik lainnya seperti pedagang jual beli dan transaksi online lainnya.

2. Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Fatwa DSN-MUI Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah

Akad wadi'ah atau akad qardh digunakan antara penerbit dan pemegang uang elektronik, sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah. Dalam hal akad wadi'ah digunakan, kriteria dan ketentuan berikut ini:

1. Nominal jumlah uang elektronik bersifat titipan yang dapat diambil oleh pemegang kapan saja;
2. Nominal jumlah uang elektronik yang dititipkan tidak boleh digunakan oleh penerbit, kecuali atas izin pemegang;

3. Jika penerbit dengan persetujuan pemegang kartu menggunakan nominal uang elektronik yang disetorkan. Akad simpanan (wadiah) kemudian berubah menjadi akad pinjaman (qardh), dan penerima titipan bertanggung jawab dengan cara yang sama seperti dalam akad qardh;
4. Penggunaan dana oleh penerbit harus sesuai dengan ketentuan Syariah dan undang-undang.

Dalam hal akad qardh yang digunakan, kriteria dan ketentuan sebagai berikut:

- a. Besaran nominal uang elektronik merupakan utang yang sewaktu-waktu dapat ditarik atau dimanfaatkan oleh pemegangnya;
- b. Penerbit diperbolehkan untuk memanfaatkan (investasi) dana hutang pemegang dari uang elektronik;
- c. Sesuai dengan syarat-syarat perjanjian, Penerbit setiap saat wajib melunasi jumlah pokok piutang Pemegang Uang Elektronik;
- d. Penggunaan uang oleh penerbit tidak boleh bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau prinsip syariah.

Praktiknya di BSI Cabang Unissula digunakan pada produknya yaitu akad wadiah dan qardh.⁴⁷ Setelah pemegang e-money membeli kartu hal yang terjadi pada kartu elektronik menjadi tanggung jawab pemegang.⁴⁸ Hal ini tidak sesuai dengan apa yang disebutkan pada Fatwa DSN-MUI dalam ketentuan khusus angka 2 yang berisi “*Dalam*

⁴⁷ Wawancara pribadi dengan Sugiyati, Branch Manager Bank Syariah Indonesia Cabang Unissula, Semarang, 30 Januari 2023

⁴⁸ Wawancara pribadi dengan Sugiyati, Branch Manager Bank Syariah Indonesia Cabang Unissula, Semarang, 30 Januari 2023

hal kartu yang digunakan sebagai media uang elektronik hilang maka jumlah nominal uang yang ada di penerbit tidak boleh hilang.”

Fatwa tersebut memperjelas hubungan antara pemegang kartu dengan penerbit, serta antara penerbit dengan penyedia jasa keuangan digital dan penyelenggara uang elektronik. Co-Branding terkait uang elektronik belum dibahas. Karena pada kenyataannya produk e-money Bank Syariah Indonesia merupakan co-branding dari e-money Bank Mandiri yang tetap mengikuti syarat dan ketentuan normal produk e-money Mandiri. Oleh karena itu, diperlukan penjelasan lebih mendalam mengenai proses produk Co-Branding dalam Fatwa DSN MUI.

3. Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia berdasarkan PBI No. 20/06/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

Undang-undang dan peraturan yang mengatur pelaksanaan operasinya harus mencakup perlindungan terhadap penggunaan e-money. Berikut pasal-pasal dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Dalam Rangka Penggunaan E-Money:

Sesuai Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018, penyelenggara uang elektronik wajib menjunjung tinggi kegiatan transaksi yang tidak menimbulkan risiko dengan sistem keuangan yang sehat dan bebas dari unsur penipuan. Untuk menghindari pencucian uang, penerbit e-money juga harus menganut paham lebih banyak perlindungan konsumen bagi pemegangnya.

Penyelenggara uang elektronik dalam Pasal 3 ayat 1 dikelompokkan dalam golongan sebagai berikut: a) closed loop, yaitu suatu alat pembayaran yang

menggunakan uang elektronik yang khusus digunakan untuk membayar penerbit yang menjadi pemasok barang atau jasa. b) open loop, yaitu digunakan untuk melakukan pembayaran kepada perusahaan yang tidak mengeluarkan uang elektronik melainkan mengirimkan produk atau jasa. Menurut ayat 2 diklasifikasikan lebih lanjut dalam kategori sebagai berikut:

a) sebagai media penyimpanan nilai uang elektronik, yaitu:

1. *server based*, media penyimpan uang elektronik berupa server
2. *chip based*, media penyimpan berupa chip.

b) penyimpanan data identitas pengguna uang elektronik, yaitu:

1. *unregistered*, data pengguna tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit
2. *registered*, data pengguna terdaftar dan tercatat pada penerbit.

Menurut Pasal 34 ayat 1, pengelolaan uang elektronik perlu menerapkan manajemen risiko secara efektif dan konsisten. Manajemen risiko yang dimaksud dijelaskan pada Pasal 17 ayat 3 PBI No. 11 tahun 2009 tentang Uang Elektronik, bahwa dalam rangka penerapan manajemen risiko, penerbit wajib:

- a. dana float ditempatkan dalam bentuk aset yang aman dan likuid
- b. dana float hanya digunakan untuk kewajiban kepada pemegang dan pedagang
- c. memenuhi kewajiban kepada pemegang dan pedagang secara tepat waktu.

Pelaksanaan manajemen risiko ini Bank Syariah Indonesia sudah melakukannya dengan sesuai, dalam mengurus dana float yang berasal dari top-up kartu yang tersimpan tidak dapat digunakan Bank Syariah Indonesia untuk kepentingan bank,

karena penggunaan dana float bukan untuk diinvestasikan dan dikembangkan, juga nilai dana float ini bukan merupakan simpanan.

Keamanan yang ditawarkan pada alat pembayaran e-money terbilang aman, karena media elektronik yang digunakan untuk menyimpan berbentuk *chip* atau *server*, karenanya e-money sangat aman karena sulit dibajak atau diretas. Namun, perlu hati-hati untuk membawanya karena jika kartu hilang maka saldo bisa jadi hilang karena tidak ada pengamanan dari segi autentikasi pengguna.

Dalam praktek di Bank Syariah Indonesia, Bank beserta seluruh pejabat, staf, dan mitra yang terhubung tidak dapat dimintai pertanggungjawaban oleh Pemegang Kartu atau setiap orang yang mengajukan tuntutan atas Kerugian Pemegang Kartu, Kehilangan dana pada kartu akibat kesalahan transaksi pembayaran, penggunaan kartu yang tidak sah dan/atau penggandaan kartu.⁴⁹ Apabila kartu e-money hilang, Bank tidak bertanggung jawab untuk menanggung kerugian yang disebabkan oleh kerugian yang disebabkan oleh kartu yang rusak akibat kecerobohan pemegang kartu, hilang, dicuri, atau digunakan oleh orang yang tidak berwenang, dan Bank akan tidak mengeluarkan kartu baru untuk menggantikan yang hilang. Dan karena bukan simpanan, maka jumlah uang dalam e-money BSI tidak ditanggung oleh penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).⁵⁰ Oleh karena itu, tanggung jawab Bank Syariah Indonesia terhadap nasabah yang menggunakan e-money hanya sebatas kerusakan

⁴⁹ Manual book e-money mandiri

⁵⁰ Manual book e-money mandiri

pada kartu e-money tersebut; klien dapat pergi ke cabang bank yang terdekat dengan mereka dan membayar biaya penggantian kartu.

Penjelasan tambahan tentang kewajiban penyelenggara e-money sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43, dimana disebutkan bahwa penerbit diharapkan memberikan perlindungan konsumen kepada pengguna kartu e-money. Pemberian informasi bagi pengguna tentang penggunaan e-money adalah tugas lain yang harus dipenuhi penerbit. Titik isi ulang harus disediakan oleh penerbit untuk pelanggan e-money. Selain itu, selama kerugian tersebut tidak dilakukan oleh pengguna, penerbit harus memberikan penggantian atas kerugian akibat penggunaan kartu.

Apabila konsumen pengguna e-money mengalami kerugian yang bukan merupakan kesalahan pengguna, sebenarnya mereka tetap tidak menerima penggantian apapun dari Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia tidak bertanggung jawab atas kerugian dan kerusakan. Namun nasabah e-money dapat mengajukan pengaduan dengan mendatangi Bank Syariah Indonesia terdekat jika terjadi kendala seperti kegagalan isi ulang yang disebabkan oleh sistem Bank Syariah Indonesia itu sendiri.⁵¹

Menurut Pasal 45 jumlah maksimum uang yang dapat disimpan dalam e-money *unregistered* adalah sebesar Rp2.000.000,- (dua juta rupiah). Saldo maksimal kartu untuk e-money *registered* adalah Rp 10.000.000. (sepuluh juta rupiah). Batasan pada

⁵¹ Wawancara pribadi dengan Sugiyati, Branch Manager Bank Syariah Indonesia Cabang Unissula, Semarang, 30 Januari 2023

e-money termasuk batas maksimal transaksi selama satu bulan selain saldo Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah) yang tersimpan di kartu.⁵²

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tidak secara tegas membatasi kerugian akibat hilangnya uang elektronik. Namun dalam penerapan konsep perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 43 ayat 2 huruf c bahwa penerbit wajib menetapkan sistem penggantian kerugian yang bukan disebabkan oleh kesalahan atau kecerobohan pengguna. Kompensasi uang ini hanya mencakup kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian penerbit. Namun, banyak jenis ketidaktahuan dan kesalahan pengguna tidak dibahas sepenuhnya. Selain itu, halaman ini tidak menjelaskan bagaimana pelanggan dapat meminta penggantian dari penerbit.

Karena kompensasi kerugian e-money hanya dapat diberikan jika kerusakan dari penerbit, maka pengaturan hukum bagi pemilik e-money sebagai alat pembayaran nontunai sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI Tahun 2018 belum terkendali secara efisien. Kerugian pengguna bukan tanggung jawab bank yang menerbitkan uang elektronik. Dapat dikatakan bahwa aturan ini bertentangan dengan konsep perlindungan konsumen karena pemilik atau pemegang uang elektronik bertanggung jawab penuh atas dampak kerugian.

4. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia

⁵² Wawancara pribadi dengan Sugiyati, Branch Manager Bank Syariah Indonesia Cabang Unissula, Semarang, 30 Januari 2023

Pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna e-money BSI dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Perlindungan hukum preventif yakni perlindungan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia melalui pemberian informasi dan syarat-syarat serta ketentuan yang jelas mengenai penggunaan e-money kepada pengguna atau calon pengguna e-money BSI. Adanya sosialisasi yang dilakukan BSI soal hak-hak dan kewajiban apa saja yang akan diterima oleh nasabah pengguna e-money.

2. Perlindungan hukum represif yakni perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan pelanggaran yang timbul akibat sengketa yang muncul antara BSI dengan nasabah pengguna. Contoh kasus apabila saldo yang disimpan pada e-money yang menjadi tanggung jawab BSI justru saat akan digunakan oleh pengguna saldo menjadi berkurang atau kosong.

Perlindungan hukum preventif dapat diterapkan melalui pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih rinci mengenai pembagian hak dan kewajiban bagi pemegang kartu melalui pengaturan di dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan pemegang kartu.

Perlindungan hukum represif dapat diwujudkan oleh para pihak, dari BSI selaku penerbit atau pemegang kartu e-money dengan pola penyelesaian sengketa yang dibagi menjadi dua macam:

1. Melalui pengadilan (upaya litigasi).

2. Alternatif penyelesaian sengketa (upaya non litigasi), seperti yang disebutkan pada Pasal 1 Ayat 10 UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, meliputi:

- Konsultasi, tindakan yang bersifat dekat antara pihak tertentu, yang disebut dengan klien di pihak lain yaitu pihak konsultan, yang memberikan pendapat kepada klien untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan kliennya.

- Negosiasi, komunikasi dua arah yang dibuat untuk mencapai kesepakatan saat kedua pihak memiliki kepentingan yang sama atau berbeda.

- Mediasi, penyelesaian sengketa melalui penengah atau mediator, mediasi bisa menjadi alternatif penyelesaian sengketa sebagai terobosan atas acara penyelesaian tradisional seperti berperkara di pengadilan.

- Konsiliasi, memiliki kesamaan dengan mediasi, dua acara ini adalah melibatkan pihak ketiga untuk mendamaikan sengketa. Cara konsiliasi juga lebih formal dibanding mediasi, bisa diselesaikan oleh individu atau suatu badan atau komisi konsiliasi.

- Penilaian Ahli, pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dengan kesesuaian bidang keahliannya.

Alternatif penyelesaian sengketa seperti disebutkan diatas yaitu, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli bukan merupakan proses litigasi yang dilakukan di pengadilan.

Dalam transaksi uang elektronik penerbit e-money atau BSI disini, wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah pengguna dalam penyelenggaraan

kegiatannya. Nasabah memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh pelaku usaha, pada Pasal 4 UUPK dijelaskan mengenai hak-hak konsumen yaitu:⁵³

1. Hak atas keamanan dan keselamatan
2. Hak untuk memperoleh informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
6. Hak untuk memperoleh ganti kerugian
7. Hak untuk memperoleh Pendidikan konsumen
8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Dalam penerapannya secara riil masih ada hak yang dilanggar oleh penerbit dalam penyelenggaraan pembayaran e-money, seperti hak memperoleh ganti kerugian dimana produk e-money yang hilang atau dicuri tidak bisa dilakukan pertanggung jawaban kepada pihak BSI. Untuk pelaksanaan hak keamanan dan keselamatan BSI dapat memperhatikan dan memenuhi karena tidak adanya laporan atau keluhan soal kartu e-money yang digunakan oleh pengguna kartu mengalami kerusakan atau tidak dapat digunakan.⁵⁴

⁵³ Ahmad Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2011) Hal. 41

⁵⁴ Wawancara pribadi dengan Sugiyati, Branch Manager Bank Syariah Indonesia Cabang Unissula, Semarang, 30 Januari 2023

Pihak lain dalam hal ini konsumen atau pengguna juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi kepada pelaku usaha, kewajiban itu diatur pada Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad 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.

Pada penerapan dan pelaksanaannya calon konsumen atau nasabah banyak yang masih belum teliti dan memahami terkait informasi soal produk atau jasa yang ditawarkan oleh Bank, sehingga jika di dalam syarat dan ketentuan mengenai produk itu ternyata terdapat hak-hak sebagai konsumen diabaikan mereka merasa dirugikan. Tetapi nasabah tetap juga setuju dalam perjanjian yang dilakukan dengan bank penerbit sehingga dalam hal ini juga bank penerbit berada di posisi yang menang dari awal karena mereka memiliki bukti perjanjian yang disepakati jika sewaktu-waktu nasabah dirugikan.

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 16/8/PBI/2014 tentang Uang Elektronik atau e-money dimuat didalamnya sanksi yang diberikan kepada penyelenggara kegiatan uang elektronik pada pasal 33, yaitu:

1. Sanksi Administratif:
 - a. Teguran

b. Denda

c. Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan uang elektronik

2. Sanksi pencabutan izin penyelenggara uang elektronik

Pada Pasal 47 PBI Uang Elektronik mengatur soal penghentian sementara, pencabutan izin, dan pembatalan kegiatan penyelenggara uang elektronik, dan pembatalan izin yang telah diberikan antara lain dalam hal:

1. Terdapat putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap yang memerintahkan bank atau Lembaga selain bank untuk menghentikan kegiatannya.

2. Terdapat rekomendasi dari otoritas pengawas berwenang antara lain soal buruknya keuangan atau lemahnya manajemen risiko bank atau Lembaga selain bank. Rekomendasi dari otoritas berwenang berasal dari pengawas bank, pengawas system pembayaran, atau pengawas dari Lembaga selain bank yang bersangkutan.

3. Terdapat permintaan tertulis atau rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang kepada Bank Indonesia untuk menghentikan sementara kegiatan.

4. Otoritas pengawas yang berwenang telah mencabut izin usaha dan/atau menghentikan kegiatan usaha bank atau lembaga selain bank.

5. Adanya permohonan pembatalan yang diajukan sendiri oleh bank atau lembaga selain bank yang telah dapat izin dari Bank Indonesia.

Tidak hanya mengeluarkan peraturan Bank Indonesia juga membentuk sebuah divisi yang khusus menangani perlindungan konsumen jasa system pembayaran yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran. Pembentukan divisi ini memiliki latar belakang dengan makin masifnya transaksi dalam sistem pembayaran uang

elektronik dan sebagai bentuk peduli terhadap konsumen sistem pembayaran uang elektronik termasuk e-money. Fungsi adanya divisi ini untuk mengedukasi, konsultasi, dan fasilitasi. Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran ini dapat membantu para konsumen yang ingin meminta informasi atau penanganan masalah sistem pembayaran.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna e-Money Bank Syariah Indonesia

Sebagaimana dijelaskan pada pembahasan sebelumnya bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money BSI sudah diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Fatwa DSN MUI No. 116/DSN/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah, dan Peraturan Bank Indonesia No. 20/06/2018 Tentang Uang Elektronik. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap pengguna e-money BSI:

1. Faktor Hukum

Menurut Pasal 15 dan 16 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik harus sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, sistem aman terlindungi secara fisik dan nonfisik, memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasi, serta subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.

Diperlukannya juga peraturan perlindungan perihal pentingnya penerapan otentikasi pada kartu e-money sehingga apabila e-money hilang dan berpindah tangan

maka saldo dalam kartu tidak disalah gunakan oleh pihak ketiga. Dengan begitu para penerbit e-money wajib menerapkannya agar perlindungan hukum dapat tercipta.

Selaku bank sentral, Bank Indonesia mempunyai tugas sebagai pembina dan mengeluarkan peraturan perbankan terhadap bank-bank yang ada. Dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna uang elektronik, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI), yang berupa PBI No. 20/06/2018 tentang Uang Elektronik. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia ini adalah agar bank penerbit memenuhi aspek kelayakan dengan penguatan aspek kelembagaan (penyelenggara kredibel), penerapan manajemen risiko, dan standar keamanan uang elektronik. Dengan diatur pada Pasal 36 PBI 20/06/2018 yang berisi penerapan manajemen risiko untuk risiko keuangan bagi Penerbit dilakukan dengan pembatasan nilai uang elektronik dan pengelolaan dana float, serta penerapan standar keamanan sistem informasi uang elektronik.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengeluarkan peraturan untuk menjamin perlindungan hukum konsumen di jasa keuangan, yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang dimaksud dengan perlindungan konsumen yaitu perlindungan terhadap konsumen dan juga produknya.

2. Faktor Penegak Hukum

Mengenai penegakan hukum melalui pengawasan pada transaksi uang elektronik atau e-money, Pasal 67 PBI tentang Uang Elektronik menyebutkan bahwa:

1. Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap Penyelenggara yang meliputi:

- a. pengawasan tidak langsung
 - b. pengawasan langsung.
2. Dalam pelaksanaan pengawasan tidak langsung yang dimaksud pada ayat 1 huruf a, Penyelenggara wajib menyampaikan:
- a. laporan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan Bank Indonesia
 - b. dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan sesuai permintaan Bank Indonesia.
3. Dalam pelaksanaan pengawasan langsung seperti yang dimaksud pada ayat 1 huruf b, Bank Indonesia melakukan pemeriksaan (*on-site visit*) terhadap Penyelenggara baik secara berkala maupun setiap waktu diperlukan.

Apabila hasil dari pengawasan menyatakan bahwa penyelenggara dalam menjalankan tugas dan fungsi tidak sesuai peraturan yang berlaku maka akan dilakukan tindakan. Pengawasan yang dilakukan oleh BI bertujuan untuk memberi kepastian penyelenggaraan sistem pembayaran uang elektronik berjalan secara lancar, aman, dan efisien.

Dalam praktiknya dalam pengawasan masih sulit karena transaksi yang terjadi merupakan transaksi *offline* yang tidak terdaftar dan BSI selaku penerbit juga tidak punya riwayat transaksi yang dilakukan oleh pengguna dan tidak memiliki akses mengetahui berapa saldo yang ada di kartu e-money pengguna. Karena transaksinya secara *digital* maka pengawasan yang dilakukan menjadi lemah.

Kurangnya sosialisasi dan pemberian informasi kepada calon pengguna dan pengguna e-money menyebabkan perlindungan hukum menjadi sulit tercapai, karena

pengguna tidak tahu bahwa banyak hal yang menjadi hak dan kewajiban mereka ternyata sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

3. Faktor Sarana atau Fasilitas

Penyelenggara e-money wajib menerapkan perlindungan konsumen, perlindungan yang diberikan oleh pihak BSI atau penerbit yaitu membatasi permintaan atau penggunaan data informasi yang digunakan oleh pengguna. Juga BSI harus menyediakan fasilitas pengisian ulang atau top up secara luas. BSI juga perlu mempunyai mekanisme ganti rugi finansial bila terjadi kepada pengguna selama kesalahan bukan berasal dari pengguna.⁵⁵

Penerbit seringkali dalam memberikan informasi hanya seputar cara penggunaan dan transaksi, sehingga terjadi nasabah pengguna yang tidak memahami e-money secara hak-hak yang harus mereka terima dan kewajiban yang diterima pengguna. Bahkan untuk kekurangan penggunaan e-money juga tidak diinformasikan, meskipun secara pembayaran menggunakan e-money sangat efisien, tetapi e-money juga punya kelemahan yang seharusnya disebutkan pada awal perjanjian dengan calon pengguna, seperti:

a. *Top up* atau pengisian ulang saldo e-money yang hanya dapat dilakukan pada mesin ATM tertentu

⁵⁵ Surat Edaran Nomor 11/11/DASP tahun 2009 tentang Uang Elektronik

- b. Cara *top up* yang belum praktis
- c. Mesin-mesin penyedia jasa e-money yang jumlahnya masih sedikit
- d. Sisa saldo pada e-money yang hilang tidak dapat dikembalikan, berbeda dengan kartu debit atau kredit yang hilang dapat diganti dan ada potensi uang aman.

Karena hubungan hukum antara bank penerbit dengan pemegang e-money yang sifatnya prabayar adalah hubungan hukum bersifat jual beli. Penerbit menjual sebuah alat penyimpan data berupa kartu prabayar (*store value card*), beda dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (AMPK) seperti kartu debit atau kredit, dimana hubungan hukum antara pemegang kartu dan penerbit berdasarkan perjanjian simpan menyimpan yang diatur dengan Pasal 1 angka 5 UU Perbankan.⁵⁶

Bank penerbit dan pemegang kartu selaku konsumen dalam hal ini mempunyai hubungan hukum bersifat jual beli, pada Pasal 1457 KUH Perdata disebutkan jual beli adalah suatu persetujuan, dengan pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang diinginkan. Berdasarkan prinsip ini, seluruh pejabat, pengawas, dan mitra terkait tidak dapat dimintai pertanggungjawaban oleh pemegang kartu dan pihak manapun atas tuntutan kehilangan kartu oleh pengguna, karena tidak ada hubungan hukum antara penjual dan pembeli setelah transaksi jual beli dapat dikatakan beli putus.

Penerapan perlindungan yang dilakukan pada penerbit e-money di BSI masih terdapat perlindungan yang belum dilakukan, perlindungan yang diberikan masih

⁵⁶ Ni Desak, Ida Bagus, A.A. Sagung, *Perlindungan Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai*

hanya kepada nasabah bukan sistem keamanannya. Perlindungan yang diberikan kepada informasi yang disampaikan untuk menjaga kartu dengan aman. Belum ada prosedur untuk perlindungan kepada kartu yang hilang, karena hilangnya kartu e-money merupakan kesalahan pengguna maka tidak ada perlindungannya.

Pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, uang, atau aset nasabah yang berada di bawah penguasaannya. Dalam hal ini berarti bahwa Bank Syariah Indonesia atau Bank Mandiri sebagai pelaku usaha yang memberikan jasa keuangan dengan menggunakan media uang elektronik wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau harta kekayaan konsumen yang berada dalam tanggungannya tersebut⁵⁷. Meskipun tidak ada penjelasan yang jelas tentang bagaimana menjaga keamanan, selain dari kasus force majeure, simpanan, uang, atau aset dari pihak nasabah harus dijaga baik jumlah maupun bentuknya.

Pengguna kartu e-money di Bank Syariah Indonesia bertanggung jawab sepenuhnya atas pengamanan, penyimpanan, dan penggunaan e-money BSI. Bank tidak akan bertanggung jawab atas setiap risiko yang terkait dengan kartu e-money.⁵⁸

Menurut Pasal 29 Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, pelaku usaha jasa keuangan bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pengurus,

⁵⁷ Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

⁵⁸ Manual book mandiri e-money

kelalaian pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja atas nama pelaku usaha jasa keuangan.

4. Faktor Masyarakat

Masyarakat atau dalam hal ini disebut nasabah, Nasabah kurang mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk atau jasa perbankan oleh pihak bank, dalam hal ini yaitu produk uang elektronik. Informasi yang jelas dan lengkap merupakan hal penting bagi nasabah perbankan untuk memilih suatu produk atau jasa perbankan sebelum nasabah tersebut memutuskan dan menggunakan salah satu produk atau jasa perbankan.

Ketika nasabah melengkapi aplikasi atau formulir sikap yang kurang teliti terlihat pada nasabah. Syarat dan ketentuan yang terhubung dengan formulir atau aplikasi tidak dibaca terlebih dahulu oleh nasabah. Hal ini terkait dengan posisi nasabah yang lemah karena jika ada masalah, nasabah merasa dirugikan.

Nasabah jarang memperhatikan informasi detail mengenai produk perbankan. Sebelum konsumen memutuskan untuk menggunakan salah satu produk keuangan, sangat penting bagi mereka untuk memiliki akses informasi yang jelas dan lengkap. Hal ini tidak sesuai dengan UUPK Pasal 5 Butir A, yang menyatakan bahwa konsumen harus membaca dan mematuhi materi informasi dan pedoman penggunaan sebelum menggunakan produk atau layanan untuk perlindungan dan keamanan mereka sendiri.

Adapun solusi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money Bank Syariah Indonesia.

Menurut UU No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan dalam pasal 10 menyebutkan, “LPS menjamin simpanan nasabah bank yang berbentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu”. Dengan begitu uang elektronik atau nilai uang dalam e-money ini tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) maka perlu adanya pengaturan tentang perlindungan bagi nasabah pemegang kartu uang elektronik.

Pada saat pembelian kartu e-money kepada BSI kartu akan dilengkapi beberapa syarat dan ketentuan penggunaan kartu e-money, syarat dan ketentuan tersebut menjadi suatu perjanjian antar pemegang dan penerbit pada transaksi penggunaan e-money. Syarat atau ketentuan itu dicantumkan dalam klausula baku pada perjanjian karena itu klausula baku yang seimbang harus diatur.

Isi klausula baku seringkali membuat pihak yang menerima atau yang ditawarkan merasa dirugikan karena hanya ada pilihan untuk menerima atau menolak, karena dibuat secara sepihak oleh penerbit. Dan apabila menolak maka konsumen tidak bisa dapat barang atau jasa yang diinginkan. Hal itu menjadi konsumen atau calon pemegang kartu jadi setuju isi dari klausula baku walau terkesan dipojokkan.

Agar dalam transaksi alat pembayaran uang elektronik atau e-money ini para pihak bisa saling seimbang posisinya, artinya tidak ada yang merasa dibawah atau hanya bisa menerima apa isi klausula baku yang ditetapkan, maka perlu adanya peraturan yang mengatur hal ini. Sehingga kedudukan nasabah pengguna yang seringkali merasa dirugikan akan klausula baku ini tidak terjadi lagi.

Terkait dengan uang elektronik yang hilang atau dicuri, akibat dari kehilangan atau pencurian itu merupakan tanggung jawab penuh pemegang uang elektronik dan tidak dapat dilakukan pemblokiran.⁵⁹ Karena berbeda dengan tabungan yang disimpan pada rekening nasabah, e-money yang hilang atau dicuri tidak dapat dicari keberadaannya dan tidak mungkin dilakukan pelacakan untuk penggunaan transaksinya karena sifatnya offline.

Pemberian ganti rugi uang elektronik hanya bisa dilakukan jika hal tersebut merupakan kerusakan yang disebabkan oleh penerbit, bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi oleh pengguna uang elektronik dan hal itu menjadi tanggung jawab penuh pemilik atau pemegang uang elektronik dan tidak dapat dilakukan pemblokiran bisa dikatakan bahwa ketentuan ini bisa melanggar prinsip perlindungan hukum terhadap konsumen.

Dalam rangka perlindungan terhadap keamanan pengguna sehubungan dengan hal-hal tersebut bisa dilakukan dengan mengatur ketentuan kaidah-kaidah perjanjian baku terkait prinsip dasar, sifat, penentuan kewajiban dan hak yang diatur melalui peraturan perundang-undangan atau upaya perlindungan hukum preventif. Dan jika terjadi kasus sengketa dalam penyelenggaraan transaksi uang elektronik, para pihak

⁵⁹ Wawancara pribadi dengan Sugiyati, Branch Manager Bank Syariah Indonesia Cabang Unissula, Semarang, 30 Januari 2023

bisa menempuh proses penyelesaian dengan pendekatan non litigasi atau litigasi atau upaya perlindungan hukum represif terhadap hak pengguna kartu e-money.⁶⁰

Peraturan Bank Indonesia yang mengatur penyelenggara kegiatan pembayaran dengan kartu dana atau e-money belum dilakukan secara terperinci, karenanya masih ada kasus yang ternyata merugikan si pemegang kartu tidak bisa dipertanggungjawabkan, maka hal itu dalam perjanjian dan peraturan baku perlu ditegaskan mengenai *border* hak dan kewajiban pengguna agar dapat tercipta perlindungan hukum yang nyata terhadap pengguna. Bisa dengan cara peningkatan keamanan seperti kartu yang dilengkapi *authentication* atau pembuktian bahwa pemegang kartu merupakan pemilik asli yang datanya sesuai dengan apa yang ada di bank penerbit dan juga penerapan data enkripsi agar dapat mencegah pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab mengakses kartu. Perlindungan privasi yang lebih kuat, bank harus memastikan bahwa informasi pribadi konsumen dienkripsi dan dilindungi dengan baik, dan harus mengikuti standar industry yang berlaku untuk perlindungan privasi.

Karena posisi konsumen yang seringkali tidak teliti dalam membaca perjanjian atau syarat ketentuan maka perlu juga adanya edukasi konsumen yang lebih baik, bank harus memastikan bahwa konsumen memahami hak mereka dan bagaimana melindungi diri mereka dari praktik yang tidak jujur atau penipuan. Hal ini juga

⁶⁰ I Kadek Ary, I Nyoman Putu Budhiarta, Ni Made Puspasutari, *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Non Tunai*, Juranl Interpretasi Hukum, Vol. 2 No.2, 2021, Hal. 370.

dikuatkan dengan sistem pengaduan yang lebih baik sebagai pintu apabila terjadinya hal-hal yang ingin ditanyakan oleh pemegang e-money atau keluhan soal produk e-money, bank menyediakan sistem pengaduan yang responsif dan efisien bagi pengguna untuk mengatasi masalah yang muncul selama transaksi.

Dari Lembaga Perlindungan Konsumen juga belum berperan secara aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk juga kepada pemegang uang elektronik. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari lembaga tersebut sehingga pemegang uang elektronik tidak memiliki informasi yang cukup mengenai keberadaan dari lembaga ini. Kebanyakan penyelesaian permasalahan antara nasabah dengan pihak bank diselesaikan secara musyawarah antara nasabah dengan bank.

Diharapkan juga kepada Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia sebagai pihak yang berwenang dan mengawasi dalam mengatur kegiatan pembayaran dengan uang elektronik untuk menambahkan bagian detail yang tegas dan jelas soal peraturan yang akan dikeluarkan demi mencegah penyalahgunaan dan kerugian yang dapat menimpa para pemegang uang elektronik atau e-money. Perlu juga adanya pengawasan dan supervisi oleh pihak OJK kepada setiap pihak dalam kegiatan transaksi uang elektronik ini. Maka dapat terwujud kenyamanan dan keamanan bagi pemegang uang elektronik dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pemegang kartu dapat tercapai.

Bagi pihak bank penerbit khususnya Bank Syariah Indonesia untuk menyampaikan dan mengedukasi juga sosialisasi perihal produk e-money kepada para calon pengguna kartu yang berdasar kaidah-kaidah yang berlaku untuk mencegah kartu yang

disalahgunakan oleh individu yang tidak bertanggung jawab. Bagi nasabah pengguna juga yang memiliki e-money untuk memahami dan teliti soal kekurangan yang ada pada sistem pembayaran non tunai seperti e-money ini, untuk mencegah adanya kesalahan dan kelalaian pengguna pada transaksi pembayaran yang mungkin bisa menyebabkan kerugian bagi pemegang kartu.



BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-money BSI dilakukan perlindungan secara preventif dan represif, yaitu Perlindungan hukum preventif melalui kebijakan PBI No.20 tahun 2018 tentang Uang Elektronik, DSN MUI No.116 tahun 2017 tentang Uang Elektronik Syariah, serta Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum represif yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan sengketa terjadi akibat perbedaan kepentingan, melalui penyelesaian litigasi dan non litigasi. Untuk penerapan dan pelaksanaan perlindungan hukum nasabah pemegang masih banyak hak dan kewajiban yang tidak dilaksanakan baik itu dari pihak pelaku usaha maupun konsumen, seperti hak ganti kerugian dan untuk konsumen tidak melaksanakan kewajiban untuk memahami dan teliti dalam menerima informasi seputar uang elektronik atau e-money.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah e-money BSI meliputi: Dari faktor hukumnya; yaitu peraturan yang masih belum memberikan regulai secara rinci, faktor masyarakat; yaitu nasabah pengguna yang masih belum hati-hati dalam menyetujui perjanjian penggunaan e-money; faktor sarana atau fasilitas; yaitu sumber daya yang menyediakan jasa penggunaan e-money

belum mendukung dan memadai, yaitu Bank Syariah Indonesia, faktor lembaga pengawas; dari Lembaga Pengawas Konsumen atau OJK sebagai penegak hukum untuk mengawasi kegiatan dan penyelenggaraan transaksi uang elektronik belum bisa melakukan sosialisasi secara menyeluruh dan pengawasan yang lemah.

B. Saran

1. Untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, maka terdapat pengaturan hukum yang lebih jelas mengenai perlindungan bagi pemegang kartu dalam transaksi e-money. Bentuk pengaturan hukum ini dapat berupa undang-undang, peraturan, atau perjanjian lain yang lebih jelas, lebih lengkap, dan memberikan kedudukan yang sama antara penerbit dan pemegang kartu.
2. Hanya dengan keterlibatan berbagai pihak upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dapat terpenuhi. Untuk memperkuat hubungan hukum antara bank dan nasabah, baik konsumen maupun bank harus lebih proaktif dalam mempelajari hak dan kewajibannya serta lebih transparan dan meningkatkan kinerjanya. Dengan begitu perlindungan hukum dapat berjalan dengan baik karena setiap orang mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2011).

Ali, Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:Sinar Grafika,2013).

Esterberg, *Buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-19 (Bandung: Alfabeta, 2013).

H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum Perdata*, (Jakarta:INDHILL, 2003).

Idroes, Ferry, *Manajemen Resiko Perbankan*, (Bandung:Rajawali Pers, 2008).

Lexy, Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

Mashdurohatun, Anis, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*, (Semarang, 2019)

Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta:Gajah Mada University Press, 2011)

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987)

R. Serfianto, dkk, , *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*, (Jakarta:Visi Media, 2012).

Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, cet. VI, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006)

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, “*Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*”, (Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada, 2013).

Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2020).

Jurnal

Afif, Muamar, Ari Salman, Alparisi, *Electornic Money (E-Money) Dalam Perspektif Maqasidh Syariah*, *Journal Of Islamic Economics Lariba*, Vol.3, (2017)

Aris, Rusdiyanto, *Tinjauan Prinsip Syariah Terhadap Produk E-money Bank Syariah Mandiri*, (2017)

Fitri Yani, Muhammad Yudah Dwi Yanto, *Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Konsumen Pengguna Dompot Elektronik*, *Jurnal Lex Justitia*, Vol. 2 No. 2, (2020)

Hutami A Ningsih, Endang M Sasmita, and Bida Sari. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*. Vol. 4 No.1 (2021).

- I Kadek Ary, I Nyoman Putu Budhiarta, Ni Made Puspasutari, *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Non Tunai*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 2 No.2, (2021)
- Mazmur Septian Rumapea, *Perlindungan Hukum Terhadap Penggelapan Uang Elektronik Dalam Transaksi Elektronik*, Volume 18 No.3
- Nur Rizki Febriandika, Fifi Hakimi. *Analisis Kesesuaian Syariah Electronic Money Pada Bank Penerbit Uang Elektronik Di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 07 No. 01 (2020).
- Rachmadi, Usman, Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran, Yuridika, Vol. 32 No.1, (2017)
- Ramadhan, Haikal. 2 “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PPerindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik”. *Diponogoro Law Review*, Volume 5 Nomor 2, (2016).
- Sayuti, MN. E-Money Judging From the Dimensions of Maqāṣid Al-Syarā'ah. *Journal of Al-Qardh* , 5 (2), (2018).
- Sitorus, Richo Fernando, “Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik ketika Hilang”. *Jurnal Novum*, Volume 3 Nomor 1, (2018).

Sukma Indra and Zuliana Rofiqoh, 'Transaksi Emoney Terhadap Layanan Gopay Pada Aplikasi Gojek Perspektif Ekonomi Syariah', *Universitas Tanjungpura Pontianak*, 15.2 (2019).

Tazkiyyaturrohmah, R. Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), (2018).

Usman, R. Karakteristik Uang Elektronik dalam Sistem Pembayaran. *Yuridika*, 32(1), (2017).

Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, "Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online", Vol.11 No.01, (2017)

Zennia Almaida, Moch. Najib Imanullah, *Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik dalam melakukan transaksi tol nontunai*, Volume 6 No. 2, (2019)

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

UU No. 8 Tahun 2010 tentang *Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang*.

Peraturan Bank Indonesia No.16/8/PBI/2014

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang *Uang Elektronik*.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *Perihal uang elektronik*, BI,
Jakarta tertanggal 13 April 2009.

Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa
Keuangan

Website

www.ir-bankbsi.com di akses pada tanggal 30 Oktober 2022.

