

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG ATM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN DIHUBUNGKAN DENGAN PBI NOMOR 16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN J.O POJK NOMOR 1/POJK.07.2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN**

#### **A. Kerangka Konseptual**

##### **1. ATM (*Automated Teller Machine*)**

Di zaman era globalisasi ini, banyak teknologi informasi maupun teknologi telekomunikasi yang semakin terkemuka hampir banyak teknologi maupun alat dan elektronik yang tiap saat bermunculan dan berganti model. Berbagai macam barang-barang teknologi seperti HP, Laptop, Internet dan lain sebagainya. Apalagi dalam kehidupan yang serba canggih sekarang ini, munculnya ATM karena dalam penggunaannya sangat lah efisien dan efektif.

ATM (*Automated Teller Machine*) dalam bahasa Indonesia diartikan dengan “Anjungan Tunai Mandiri” adalah alat akasir otomatis tanpa orang, ditempatkan didalam atau diluar pekarangan bank, yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin. ATM dapat tersedia 24 jam sehari untuk transaksi-transaksi keuangan yang rutin, seperti penyetoran, penarikan uang tunai, transfer antar rekening, dan pelunasan kredit. ATM dapat diletakkan di logi sebuah lembaga,

dinding luar suatu lembaga deposito, atau dalam kompleks perumahan, pusat perbelanjaan dan pabrik. Pemakaian ATM untuk transaksi-transaksi rutin membebaskan kasir untuk jasa-jasa yang lebih khusus dan dalam jangka panjang tentulah akan mengurangi biaya penyerahan jasa-jasa keuangan konsumen.<sup>30</sup>

Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah kartu plastik yang dikeluarkan oleh Bank yang digunakan untuk mengambil uang tunai dari mesin ATM. Kartu ATM juga dapat digunakan untuk mentransfer uang di account pemilik kartu kepada rekening milik orang lain. Kartu yang hampir sama dengan kartu ATM adalah kartu kredit (kredit card) itu hanya dapat digunakan kepada pihak yang telah melakukan kesepakatan dengan pihak Bank, yang mengeluarkan kartu kredit kepada yang bersangkutan. Para pihak yang terkait dalam penggunaan kartu ATM adalah pemegang kartu (card holder), penerimaan pembayaran dengan kartu penerbit Bank.<sup>31</sup>

Kartu ATM merupakan kartu plastik yang dilengkapi dengan magnetic stripe. Pada magnetic stripe akan terekam secara elektronik nomor kartu ATM, nama pemilik kartu dan informasi-informasi lainnya yang diperlukan oleh sistem komputer.<sup>32</sup> Pada dasarnya ATM adalah salah satu usaha bank dalam bentuk tabungan. Sekalipun dalam penarikan uang digunakan kartu,

---

<sup>30</sup> Alen H. Lipis, *Perbankan Elektronik* (Diterjemahkan Oleh A. Hasimi Ali), Rineka Cipta, Jakarta, 1992, hlm. 3.

<sup>31</sup> Retnowulan Susantio, *Kapita Selektia Hukum Ekonomi dan Hukum Perbankan*, Seri Varia Yustisia, Bandung, 1996, hlm. 11.

<sup>32</sup> Bagus Djajengtara, *Kejahatan Perbankan Elektronik*, Makalah Satuan Kerja Audit Intern Bank Internasional Indonesia, Jakarta, 2005.

tetapi nasabah tidak harus memiliki jaminan apapun, sebab dalam penggunaan kartu ATM hanyalah ada penarikan tunai sebesar jumlah yang direkening milik nasabah, dan bukan pemberian kredit.<sup>33</sup>

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggara Kegiatan Alat Pembayaran dengan Kartu menyebutkan bahwa, pengertian kartu ATM sendiri adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga lain selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan mesin ATM adalah mesin/komputer yang digunakan oleh bank untuk melayani transaksi keuangan seperti penyetoran uang, pengambilan uang tunai, pengecekan saldo, transfer uang dari satu rekening ke rekening lainnya, serta transaksi keuangan sejenis lainnya secara elektronik.<sup>34</sup>

ATM adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan ATM

---

<sup>33</sup> Retnowulan Susantio, *loc.cit*

<sup>34</sup> Ronny Prasetyo, *Pembobolan ATM, Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, Prestasi Pustaka, Jakarta 2014, hlm. 11.

biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (plastic card) dan kode pengenal diri (personal identification card).<sup>35</sup>

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:<sup>36</sup>

- a. Penarikan tunai;
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda;
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit);
- d. Dan berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya ATM antara lain :

- a. Fee dari pemegang kartu ATM b
- b. Menarik nasabah.

Beberapa bank memberikan fasilitas debit atau kredit pada kartu ATM yang miliki nasabah. Fasilitas ini digunakan untuk transaksi pembelian barang atau jasa pada tempat-tempat tertentu yang mempunyai kerja sama dengan bank tersebut. Mekanisme yang dilakukan pada saat pembelian barang atau jasa adalah dengan cara mendebit rekening nasabah atau mengurangi saldo rekening tabungan nasabah pada saat yang sama menambah saldo rekening tabungan penjual. Penjual bekerjasama dengan pihak bank dikenal dengan merchant. Merchant mempunyai alat yang

---

<sup>35</sup> Julis R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2011, hlm. 284.

<sup>36</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, Kencana, Jakarta 2011, hlm. 172.

digunakan untuk memeriksa keabsahan kartu tersebut baik kepemilikan maupun simpanan.<sup>37</sup>

## 2. Fungsi ATM

Fungsi ATM (Automated Teller Machine) adalah sebagai berikut:<sup>38</sup>

### a. Menarik Uang Tunai 24 Jam

Fungsi utama dan paling sering digunakan nasabah dari ATM adalah untuk menarik uang tunai kapanpun dibutuhkan. Fungsi ATM yang satu ini sangat memudahkan ketika kita sedang membutuhkan uang tunai dengan segera, karena ATM sudah banyak tersebar dimana-mana. Kita juga tidak perlu datang ke bank yang jumlahnya tidak sebanyak ATM dan memiliki batasan jam operasional.

### b. Menyetor Uang Ke Rekening Tabungan

Selain menarik uang tunai, ATM juga bisa digunakan untuk menyetor uang ke dalam rekening tabungan milik kita atau mengirimkannya ke rekening orang lain. Meskipun tidak semua mesin ATM memiliki fasilitas yang bisa menyetorkan uang, tapi sudah banyak ditemukan di tempat-tempat umum. Hal ini tentunya memudahkan kita dan menghemat waktu dibanding harus menyetorkan uang melalui teller bank.

### c. Melakukan Pengiriman Uang

---

<sup>37</sup> Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, Indeks, Jakarta, 2009, hlm. 259.

<sup>38</sup> <https://www.simulasikredit.com/apa-fungsi-atm-sebenarnya/#>: diakses pada tanggal 20 Januari 2021 Pukul 12.00 WIB

Fungsi selanjutnya dari mesin ATM adalah memudahkan kita dalam proses mengirim uang atau transfer, baik ke sesama nasabah dari bank yang sama atau bank lain. Fungsi yang satu ini tentu bukan sesuatu yang asing lagi, terutama bagi masyarakat jaman sekarang yang sering berbelanja melalui online shop. Belanja melalui online memang menuntut kita untuk melakukan transaksi tanpa bertatap muka, yang hal ini berarti kita harus membayar dengan cara transfer.

### **3. Pengaturan ATM (*Automatic Teller Machine*) Dalam Bank Indonesia**

Perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Melihat begitu besarnya risiko tersebut, tidaklah berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sudah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat secara swadaya untuk melakukan upaya pemerdayaan konsumen.<sup>39</sup>

Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut antara lain:<sup>40</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

---

<sup>39</sup>Ronny Sautama Hotma Bako. 1995. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*. Citra Aditya Bakti, Bandung. hlm. 40.

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 54-57

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan-ketentuan standar perbankan yang berlaku.

Tuntutan di atas merupakan hal yang wajar dalam rangka menjalankan kehati-hatian di bidang jasa perbankan. Para pelaku usaha perbankan memang harus mempunyai integritas moral yang tinggi.<sup>41</sup> Sehingga tidak merugikan pihak bank tersebut dan tidak berbuat suatu kriminal yang mengakibatkan kerugian bagi bank sebagai penyedia jasa keuangan ataupun pelaku usaha yang menjalankan bisnis usaha tersebut.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

- a. Perlindungan Tidak Langsung, melalui penerapan:
  - 1) Prinsip Kehati-hatian;
  - 2) Batas Maksimum Pemberian Kredit;
  - 3) Kewajiban Mengumumkan Neraca dan Laba Rugi;
  - 4) Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank.
- b. Perlindungan Langsung, terdiri atas:
  - 1) Hak Preferen;

---

<sup>41</sup> *Ibid*, hlm. 338

## 2) Lembaga Asuransi Deposito

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Mati hidupnya perbankan berdasar pada kepercayaan nasabah. Dari semua kedudukannya, nasabah pada dasarnya merupakan konsumen dari pelaku usaha penyedia jasa perbankan. Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dan nasabahnya, yang dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam bentuk ilmiah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen, tetapi tidak melemahkan kedudukan posisi bank. Hak demikian perlu, mengingat seringnya perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah telah dibakukan dengan perjanjian baku.

Langkah nyata Bank Indonesia dalam perlindungan nasabah saat ini sudah semakin terlihat, di antaranya dengan menempatkan perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar perbankan nasional. Menyangkut pengaturan pun sudah terlihat dengan diterbitkannya beberapa PBI yang berfokus melindungi nasabah, diantaranya:

- a. PBI Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
- b. PBI Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;



- c. PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan;
- d. PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
- e. PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain, yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipus M Hanjon dan Lily Rasyidi. Fitzgereald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalulintas kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepetingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat<sup>42</sup>

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang

---

<sup>42</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, It.53

lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>43</sup>

Selanjutnya menurut Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di Lembaga peradilan.<sup>44</sup>

Sedangkan menurut Lil Rasjidi dan I.B Wisa Putra bahwa hukum dapat didisfungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predektif dan antipatif.<sup>45</sup>

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

---

<sup>43</sup> *Ibid*, h.69

<sup>44</sup> *Ibid*, h. 54

<sup>45</sup> Lili Rasjidi dan I.B Wisa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung : Remaja Rusdakarya, 1993) h.118

Perlindungan hukum bagi pemegang kartu uang elektronik dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:

a. Perlindungan hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh bank indoensia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran.

b. Perlindungan Hukum Represif

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

Preventif bagi pemegang kartu uang elektronik 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 memberi wadah atau tempat berlindung bagi pemegang kartu melalui pengaturan klausul-klausul di dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan pemegang kartu, perjanjian baku ( standar contract) adalah perjanjian yang ketentuan dan syarat-syarat telah dipersiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pemakaiannya dan mengikat pihak lain. Pihak lain tersebut tidak dapat mengubah atau melakukan tawar menawar untuk mengubahnya.<sup>46</sup> Yang merupakan pihak konsultan , yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan

---

<sup>46</sup> Djoni S.Gazaki dan Rachmadi Usman, *op.cit*,hal 321

kebutuhan kliennya tersebut. Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa bentuk perlindungan hukum yang didalamnya mengatur dan mengawasi perkembangan alat pembayaran menggunakan uang elektronik yang diterbitkan dalam bentuk kartu oleh bank penerbit maupun bentuk lain yang diterbitkan oleh lembaga selain bank, maka bank Indonesia mengeluarkan peraturan bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik.

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:

a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidak terbukaannya pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan

demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat beralih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mengendalikan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjukkan pada suatu peristiwa, maka. Diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan

ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.<sup>47</sup>

### 3. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum menurut Jan Michiel Otto mendefinisikan sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu:

- 1) Tersedia aturan-aturan yang jelas (jernih), konsisten dan mudah diperoleh, diterbitkan oleh dan diakui karena (kekuasaan) negara.
- 2) Instansi-instansi penguasa (pemerintah) menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya.
- 3) Warga secara prinsipil menyesuaikan perilaku mereka terhadap aturan-aturan tersebut.
- 4) Hakim-hakim (peradilan) yang mandiri dan tidak berpikir menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten sewaktu mereka menyelesaikan sengketa hukum.
- 5) Keputusan peradilan secara konkrit dilaksanakan.<sup>48</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan cara yang baik. Kepastian hukum mengendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan

---

<sup>47</sup> Shidarta, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*. PT Grasindo, Jakarta, 2006, h.

<sup>48</sup> Soeroso, 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*, PT.Sinar Grafika, Jakarta

berwibawa, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati.<sup>49</sup>

## **C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang dibuat untuk menjadi pelindung hak konsumen. Perintis terdapatnya hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang berdiri pada 11 Mei 1973.<sup>50</sup> Bersama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN). YLKI membentuk Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di tahun 1990. Rancangan itu juga didukung oleh departemen perdagangan atas desakan Lembaga Keuangan Internasional atau International Monetary Fund (IMF) menjadikan lahir UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen yang berlaku sejak 20 April 2000.

Menurut UU Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Republik Indonesia pasal 4, hak konsumen antara lain yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa

---

<sup>49</sup> Asikin Zainal, 2012, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta

<sup>50</sup> Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. h 126-127

- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa dan juga memperoleh barang dan atau jasa itu dengan nilai tukar dan keadaan serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak untuk mendapatkan perlakuan atau dilayani dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- e. Dan lain sebagainya<sup>51</sup>

Kemudian kewajiban konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Pasal 5 antara lain:

- a. Membaca atau tunduk pada petunjuk informasi dan produsen penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam menjalankan transaksi pembelian barang atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang menjadi kesepakatan
- d. Ikut dalam usaha menyelesaikan hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>52</sup>

Pengertian Perlindungan Konsumen Menurut Para Ahli

---

<sup>51</sup> Sudaryatmo, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, ( Bandung : PT. citra Aditya bakti, 1999 ) hlm. 85

<sup>52</sup> *Ibid.* b 86



1) Sidobalok

Pengertian hukum perlindungan konsumen menurut Sidobadok adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

2) Shidarta

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Shidarta adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

## **2. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen**

Pada umumnya, tujuan perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kepastian dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen menjadikan terwujud suatu perekonomian yang sehat dan dinamis sehingga tercipta kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK 8/1999, antara lain yaitu:

- a. Melakukan peningkatan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari dari efek negative penggunaan barang dan atau jasa
- c. Melakukan peningkatan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen
- d. Membuat sistem perlindungan konsumen yang berisi unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan juga akses untuk memperoleh informasi.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa Negara Republik Indonesia.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:

- a. Asas Manfaat

Adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Adalah memeberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Adalah utuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian Hukum

Adalah pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>53</sup>

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dana keselamatan konsumen

---

<sup>53</sup> Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT GRasindo:Jakarta,2007,h.159

2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan
3. Asas kepastian hukum

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas Kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa : “ Hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan.”

### 3. Hak dan kewajiban Pelaku Usaha dan konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* ( Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakaian atau konsumen.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain itu pengertian konsumen adalah setiap

pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa lain untuk memperdagangkan kembali.

Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi kedalam 3 (tiga) bagian (Az.Nasution, 2006: 29) yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali(non-komersial).

Pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan dalam Pasal 1 Angka (2) UUPK. Berdasarkan Pasal 1 Angka (2) UUPK, konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK menentukan bahwa yang dimaksud pasal diatas adalah konsumen akhir. Konsumen akhir yang dimaksud dalam undang-undang ini merupakan konsumen bukan

berbadan hukum. Berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam penjelasan UUPK bahwa konsumen dapat diartikan sebagai konsumen akhir. Seperti yang di sebutkan di atas konsumen akhir yaitu pengguna atau pemanfaatan akhir dari suatu produk.

Sedangkan hak secara harfiah adalah sesuatu hal yang boleh didapatkan dan juga tidak boleh didapatkan. Hal ini berarti bahwa hak memiliki sifat kebolehan yang tidak harus didapatkan oleh seseorang. Hukum perlindungan konsumen didalam ketentuannya mengatur bahwa konsumen memiliki hak-hak tertentu yang diatur didalam perundang-undangan yang berlaku. UUPK sebagai landasan upaya hukum perlindungan konsumen memberikan pengaturan mengenai hak konsumen di dalam pasal 4 UUPK.

Hak-hak konsumen menurut pasal 4 UUPK adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan;

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan atau jasa yang digunakan;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut pasal 5 UUPK, adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak dan kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 UUPK, pelaku usaha diartikan sebagai orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan

kegiatan dalam wilayah hukum Negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha adalah mereka yang bergerak dalam bidang usaha atau ekonomi (A.Z.Nasution, 1999:5).

Hak-Hak Pelaku Usaha menurut Pasal 6 UUPK, adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha Menurut pasal 7 UUPK, adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;



- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

#### **4. Sanksi- sanksi**

Peraturan Bank Indonesia ini juga memuat sanksi yang diterbitkan terhadap penyelenggara kegiatan uang elektronik yaitu terhadap principal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir yang terdapat pada pasal 33 PBI Uang Elektronik, yaitu:

- a. Sanksi Administratif :
  - 1) Teguran ;
  - 2) Denda ;

3) Penghentian sementara sebagai atau seluruh kegiatan Uang Elektronik.

b. Sanksi penecabutan izin penyelenggaraan uang elektronik

Penghentian sementara pencabutan izin, dan pembatalan penyelenggaraan kegiatan uang elektronik diatur di dalam pasal 47 PBI No.20/6/PBI/2018 Tentang Uang ELEktronik yaitu bank indonesia atas dasar sanksi yang diberikan dapat menghentikan sementara, mencabut izin yang telah diberikan kepada bank atau Lembaga selain bank (LSB) sebagai principal, penerbit, acquirer, penyelenggara penyelesaian akhir, dan pembatalan izin yang telah diberikan antara lain dalam hal;

1. Terdapat putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap yang memerintahkan bank atau Lembaga selain bank yang melakukan kegiatan sebagai principal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan /atau penyelenggara penyelesaian akhir untuk menghentikan kegiatannya
2. Terdapat rekomendasi dari otoritas pengawasan yang berwenang antara lain mengenai memburuknya keuangan dan/atau lemahnya manajemen resiko bank atau Lembaga selain bank. Rekomendasi dari otoritas yang berwenang dapat berasal dari pengawas bank pengawas sistem pembayaran, atau pengawas dari Lembaga selain bank yang berangkutan;
3. Terdapat permintaan tertulis atau rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang kepada bank indonesia untuk

menghentikan sementara kegiatan principal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan /atau penyelenggara penyelesaian akhir;

4. Otoritas pengawas yang berwenang telah mencabut izin usaha dan/atau menghentikan kegiatan usaha bank atau Lembaga selain bank yang melakukan kegiatan sebagai prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir;
5. Adanya permohonan pembatalan yang diajukan sendiri oleh bank atau Lembaga selain bank yang memperoleh izin dari bank Indonesia.

Bank Indonesia juga telah membentuk sebuah divisi yang khusus menangani perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yaitu divisi perlindungan konsumen sistem pembayaran yang mulai berdiri pada 1 agustus 2013. Pembentukan divisi ini dilatar belakangi oleh makin meningkatnya transaksi dalam sistem pembayaran serta sebagai bentuk kepedulian terhadap seluruh konsumen sistem pembayaran termasuk sistem pembayaran dengan uang elektronik (e-money). Fungsi divisi ini adalah edukasi, konsultasi, dan fasilitasi. Divisi perlindungan konsumen sistem pembayaran ini pada akhirnya dapat membantu konsumen yang ingin meminta informasi dan/atau penanganan permasalahan sistem pembayaran.

Selain peraturan yang dikeluarkan oleh bank Indonesia, penerbit juga menetapkan perjanjian baku berupa syarat dan ketentuan bagi pemegang kartu yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pemegang kartu terhadap karakteristik uang elektronik untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kartu uang elektronik (E-Money) sehingga kerugian pemegang kartu akibat kelalaian penggunaan kartu dapat dihindari. Khususnya di dalam transaksi elektronik, penerbit uang elektronik (e-money) seharusnya wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah di dalam menyelenggarakan kegiatannya. Selain itu konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh pelaku usaha, dimana di dalam undang-undang perlindungan konsumen dijelaskan mengenai hak-hak konsumen pada pasal 4 yaitu meliputi :<sup>54</sup>

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;

---

<sup>54</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo PErsada, 2011) hal.41

9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Dipihak lain konsumen juga dibebani dengan kewajiban atau tanggungjawab terhadap pelaku usaha, kewajiban dari konsumen terdapat pada pasal 5 undang-undang perlindungan konsumen yang meliputi:

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.

Dalam surat edaran bank Indonesia nomor 16/11 DKSP tentang uang elektronik, lebih lanjut diatur penyelenggaraan penerapan manajemen risiko operasional para penyelenggara kegiatan uang elektronik wajib meningkatkan keamanan teknologi uang elektronik untuk mengurangi tingkat kejahatan dan penyalahgunaan uang elektronik sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap uang elektronik sebagai alat pembayaran yang sah dan di akui oleh Negara.