



PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG KARTU UANG ELEKTRONIK KETIKA HILANG

Richo Fernando Sitorus

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

richofernandositorus@gmail.com

Eny Sulistyowati

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

enysulistyowati@unesa.ac.id

Abstrak

Transportasi memegang peran penting dalam hal pembangunan ekonomis dan non ekonomis. Mengingat pentingnya peran tersebut maka pemerintah memberlakukan penyelenggaraan transportasi yang efisien dan efektif dengan membangun jalan tol yang mana pembayaran dilakukan memakai kartu uang elektronik (e-money). Konsumen diwajibkan melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu e-money sedangkan pada sistem pembayaran ini masih ada ditemukan kelemahan yang membuat konsumen merasa dirugikan yaitu ketika kartu e-money yang dimiliki hilang konsumen belum mendapatkan hak atas keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum pemegang kartu e-money ketika hilang dan upaya hukum yang dapat dilakukan pemegang kartu e-money ketika hilang. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif kemudian dilakukan evaluasi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kekosongan hukum sehingga tidak diperoleh perlindungan hukum bagi pemegang kartu e-money ketika hilang karena kartu e-money merupakan kartu yang tidak teregistrasi dan ketika kartu hilang maka pihak perbankan tidak bertanggungjawab mengganti kartu maupun sisa saldo yang ada di dalam kartu e-money dengan demikian tidak ada upaya hukum yang di peroleh pemegang kartu e-money ketika hilang.

Kata Kunci: perlindungan hukum, konsumen, e-money.

Abstract

Transportation an important role in terms of economic and non-economic development. Given the importance of this role, the government has implemented efficient and effective transportation, one of which is by applying payments using e-money cards. Consumers are required to make payment transactions using e-money while in certain conditions e-money card is lost, the right to security is still one of the shortcomings in this payment system. The problem in this study is about how legal protection for e-money card holders when lost and the effort that can be taken when the e-money card is lost. This study aims to find out the legal protection of e-money card holders when they are lost and find out the legal remedies that e-money card cardholders can make when they are lost. This research is a normative legal research with a legislative approach. Legal material in this study consists of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The legal material analysis technique used in this study is using descriptive techniques and then evaluating. The results of this study indicate that there is a void of norms so that no legal protection is obtained for e-money card holders when they are lost because E-money is a card that

is not registered if the card is lost, the bank is not responsible for replacing the card or the remaining balance in the e-money card thus there is no legal remedy obtained by the e-money card holder when lost.

Keywords: legal protection, consumer, e-money.

PENDAHULUAN

Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia menjadi salah satu tujuan kota dari penduduk luar kota untuk mencari pekerjaan dan menjadi kota tujuan untuk menempuh pendidikan. Surabaya dianggap memiliki prospek yang baik dalam bidang perdagangan, perindustrian, dan sebagainya. Penilaian tersebut mengakibatkan banyaknya jumlah penduduk dari desa yang datang ke Surabaya dengan tujuan untuk memperbaiki ekonomi. Setiap tahun jumlah penduduk dari luar kota yang pindah ke Surabaya semakin meningkat. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai adanya kelemahan

sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain.

Transportasi secara umum memegang peranan penting dalam dua hal yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non ekonomis. Tujuan yang bersifat ekonomis misalnya peningkatan pendapatan nasional, mengembangkan industri nasional dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Sejalan dengan tujuan ekonomis tersebut adapula tujuan yang bersifat non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional. Mengingat penting dan strategisnya peran lalu-lintas dan angkutan jalan yang menguasai hajat hidup orang banyak, maka kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. Selain itu perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan

kepastian. Transportasi darat yang dilakukan melalui jalan raya memiliki kelebihan dibandingkan jenis angkutan lain, yaitu kemampuannya untuk melayani angkutan dari pintu ke pintu. Angkutan darat melalui jalan raya dapat dilihat juga sebagai pemberi umpan bagi moda transportasi lainnya dengan kata lain merupakan mata rantai awal dan akhir dari seluruh sistem transportasi. Pemerintah dalam rangka penyelenggaraan sistem transportasi yang efektif dan efisien dengan tetap memberikan perlindungan hukum pada masyarakat sebagai konsumen transportasi, dituntut menyediakan fasilitas, sarana, prasarana, maupun manajemen pengelolaan transportasi yang baik seperti penyediaan fasilitas yang memadai, misalnya terminal, parkir, akses jalan tol, tempat pengujian kendaraan bermotor, fasilitas bagi penyandang cacat dan sebagainya harus ada dan bisa berfungsi secara maksimal yang secara langsung dapat berimplikasi pada produk pelayanan transportasi publik.

Masalah transportasi darat merupakan masalah yang sering terjadi di negara berkembang, karena di negara berkembang tingkat pertumbuhan penduduk cukup tinggi, sehingga berimbas pada pengguna jasa transportasi yang meningkat tajam. Dalam mengantisipasi masalah sebagaimana dijelaskan di atas, pemerintah melakukan pembangunan jalan tol, dimana jalan tol dibangun untuk memperlancar lalu lintas. Jalan tol adalah jalan umum yang kepada pemakainya dikenakan kewajiban membayar tol dan merupakan jalan alternatif lintas jalan umum yang telah ada. Jalan tol diselenggarakan dengan maksud untuk mempercepat pewujudan jaringan jalan dengan sebagian atau seluruh pendanaan berasal dari pengguna jalan untuk meringankan beban pemerintah. Jalan tol diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan efisien pelayanan jasa distribusi guna menunjukkan pertumbuhan ekonomi dengan perkembangan wilayah dengan memperhatikan rencana induk jaringan jalan.

Pertambahan volume lalu lintas yang memakai jalan tol akan menuntut pelayanan yang handal dari pemakai jalan tol tersebut sebagai imbalan dari sejumlah pembayaran tol yang mereka berikan. Penggunaan jalan tol selama ini dikenakan kewajiban membayar tol yang digunakan untuk mengembalikan investasi,

pemeliharaan dan pengembangan jalan tol. Pembangunan jalan tol tersebut tidak berjalan dengan yang diharapkan karena masih terjadi masalah kemacetan di jalan tol, misalnya saja kemacetan yang terjadi di depan pintu tol yaitu tempat pembayaran tarif tol. Banyak hal yang ada kaitannya sehubungan waktu pelayanan di gardu jalan tol saat mengadakan transaksi antara lain adalah tarip tol. Tarip tol yang dikenakan terhadap pemakai jalan tol sesuai jenis kendaraan dan jarak tempuh kendaraan. Pengguna jalan tol kadang-kadang tidak mempersiapkan uang atau tiket tol terlebih dahulu sehingga mencari-cari pecahan atau tiket di depan loket pada saat hendak membayar tol. Dan ada juga yang melontarkan pertanyaan, misalnya besarnya tarip tol yang harus dibayar, arah tujuan dan panjang yang ditempuh.

Berdasarkan Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol dijelaskan bahwa penerapan transaksi tol non tunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017. Sehingga semua transaksi menggunakan kartu e-money. Permasalahan muncul ketika konsumen harus diwajibkan melakukan transaksi menggunakan kartu e-money sedangkan pada kondisi tertentu kartu e-money yang dimiliki konsumen hilang. Apabila kartu tersebut hilang, maka otomatis saldo yang berada dalam kartu tersebut pun hilang sehingga hak untuk mendapatkan keamanan bagi konsumen masih menjadi kekurangan dalam sistem pembayaran ini. Kekosongan hukum terjadi dalam Pasal 43 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Uang Elektronik tentang Perlindungan Konsumen bahwa penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf b dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dengan hak konsumen bila kartu hilang maka tidak ada jaminan pengembaliannya dan menjadi kelemahan penggunaan uang non tunai. Bank Indonesia (BI) menyebut bank bisa mengganti kehilangan dana dalam kartu e-money nasabah. Hanya saja tak semua kehilangan kartu e-money bisa diganti oleh bank karena ada syarat tertentu yang dipenuhi. Kartu e-money yang bisa diganti hanya yang terdaftar di bank. Sementara kartu e-money yang tidak terdaftar di bank tidak bisa diganti jika terjadi kehilangan kartu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum pemegang kartu e-money ketika hilang dan mengetahui upaya hukum apa yang dapat dilakukan pemegang kartu e-money ketika hilang.

Kajian teoritik mengenai konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Terdapat dua macam konsumen yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Konsumen adalah "setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan".

Kajian teoritik mengenai perlindungan konsumen. Agar hukum dapat bekerja, harus dipenuhi tiga syarat, yaitu pertama, aturan itu harus dapat dikomunikasikan kepada subjek yang diaturnya; kedua, subjek yang diaturnya mempunyai kemampuan untuk melaksanakan aturan itu; ketiga, subjek itu harus mempunyai motivasi untuk melaksanakan aturan itu. Berdasarkan pandangan tersebut dapat dikemukakan bahwa pembentukan ketentuan hukum atau pembaruan hukum bukan sekedar pembaruan sustansi hukumnya, melainkan pembaruan orientasi dan nilai-nilai yang melandasi aturan hukum tersebut. Sebagaimana yang telah dikemukakan bahwa pergaulan hidup masyarakat dapat menjadi tertib dan teratur karena adanya tatanan dalam masyarakat. Tatanan masyarakat itu pada hakikatnya merupakan perumusan suatu pandangan mengenai perilaku atau sikap yang seyogianya tidak dilakukan, yang dilarang dijalankan atau yang dianjurkan untuk dijalankan. Dalam hal memahami hukum ada konsep konstruksi hukum. Terdapat tiga jenis atau tiga macam konstruksi hukum yaitu, pertama, konstruksi hukum dengan cara memperlawankan. Maksudnya adalah menafsirkan hukum antara aturan-aturan dalam peraturan perundang-undangan dengan kasus atau masalah yang dihadapi. Kedua, konstruksi hukum yang mempersempit adalah membatasi proses penafsiran hukum yang ada di peraturan perundang-undangan dengan keadaan yang sebenarnya. Ketiga, konstruksi hukum yang memperluas yaitu konstruksi yang menafsirkan hukum dengan cara

memperluas makna yang dihadapi sehingga suatu masalah dapat dijerat dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Kajian teoritik mengenai mata uang. Uang dalam kehidupan perekonomian suatu negara memiliki fungsi yang penting dan strategis, dimana uang bukan hanya berfungsi sebagai alat pembayaran yang sah dalam setiap kegiatan transaksi ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat luas di dalam sebuah negara, namun uang juga dipandang sebagai suatu alat untuk menunjukkan eksistensi atau keberadaan dari suatu negara. Uang didefinisikan secara sederhana sebagai sesuatu yang dapat membeli benda-benda atau jasa-jasa atau dapat dipersamakan dengan kekuatan membeli (*purchasing power*). Uang adalah sebagai sesuatu alat tukar menukar yang diterima secara umum oleh masyarakat

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (*yuridis normatif*) dengan pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*). Bahan hukum yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, bahan hukum primer terdiri dari buku-buku teori yang berkaitan dengan permasalahan, bahan hukum tersier terdiri dari internet yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif, yaitu metode analisis bahan hukum dengan melakukan pemaparan apa adanya tentang suatu peristiwa yang beraspek hukum. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan evaluasi terhadap suatu kondisi hukum. Dalam melakukan evaluasi itu peneliti dapat menggunakan berbagai penafsiran. Serta dengan mengelompokkan dan menyeleksi bahan hukum yang diperoleh menurut kualitas serta kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi pustaka hingga akan diperoleh jawaban untuk permasalahan yang sedang dikaji dalam penelitian yaitu mengenai perlindungan hukum bagi pemegang kartu e-money ketika hilang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsumen harus diwajibkan melakukan transaksi menggunakan kartu e-money sedangkan pada kondisi tertentu kartu e-money yang dimiliki konsumen hilang. Apabila kartu

tersebut hilang, maka otomatis saldo yang berada dalam kartu tersebut pun hilang sehingga hak untuk mendapatkan keamanan bagi konsumen masih menjadi kekurangan dalam sistem pembayaran ini. Kartu e-money merupakan kartu *unregistered* atau kartu yang tidak teregistrasi. Artinya, pemilik kartu tersebut tidak diketahui identitasnya. Sehingga jika kartunya hilang, perbankan tak akan bertanggungjawab mengganti sisa saldo yang ada dalam kartu tersebut. Berbeda dengan kartu debit atau kredit yang termasuk dalam golongan kartu *registered* atau terdaftar. Jika hilang, maka perbankan wajib untuk memblokir dan bisa menggantinya. Penyelenggaraan menggunakan kartu yang sebelumnya diatur dalam PBI Nomor 11/11/PBI/2009 telah mengalami perubahan berdasarkan PBI Nomor 14/2/PBI/2012. Pembaharuan tersebut dikarenakan banyaknya khusus pelanggaran dan tindak pidana terhadap kartu kredit. Perubahan tersebut ditujukan untuk penyempurnaan regulasi kartu kredit yang dalam pelaksanaannya telah menimbulkan sejumlah dampak negative di masyarakat. Penyempurnaan ini diperlukan dalam rangka mendorong pertumbuhan yang lebih sehat dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu dan menekan keluhan dari pengguna kartu tersebut khususnya pemegang kartu e-money.

Konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum bagi pemegang kartu uang elektronik (*e-money*) yang hilang dapat melakukan dengan dua cara yaitu upaya hukum preventif, dimana upaya ini untuk memberikan Perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini agar dapat melindungi hak pengguna kartu *etoll* dalam melakukan transaksi di jalan tol. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Selain itu juga upaya hukum represif, dimana upaya ini untuk memberikan perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan. Perbedaan kepentingan bisa dari apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen sebagai pengguna kartu *etoll* dalam melakukan transaksi pembayaran di jalan tol.

Perlindungan hukum pemegang kartu e-money ketika hilang

Terjadi kekosongan hukum maka perlindungan hukumnya tidak ditemukan bagi pemegang kartu *e-money* ketika hilang, yang seharusnya dalam rangka perlindungan terhadap konsumen, penerbit perlu mengatur secara jelas dan transparan tentang penyelenggaraan uang elektronik yang terkait hak dan tanggung jawab para pihak, khususnya antara konsumen sebagai pemegang kartu uang elektronik, pelayan jasa jalan tol sebagai pedagang, dan bank sebagai penerbit. Penerbit berkewajiban untuk menjamin hak dan kewajiban para pihak yaitu pemegang uang elektronik dalam hal ini apabila terjadi kehilangan kartu *e-money*. Konsumen sebagai pemegang kartu uang elektronik perlu diberikan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan uang elektronik. Konsumen pemegang uang elektronik menghadapi beberapa risiko salah satunya adalah data atau informasi mengenai transaksi yang mereka lakukan bisa saja terungkap tanpa seizin konsumen untuk tujuan-tujuan yang merugikan. Penerbit dan pedagang seharusnya tidak boleh mengungkapkan data transaksi yang dilakukan konsumen tanpa seizin dari konsumen pemegang uang elektronik, kecuali untuk kepentingan penyelidikan yang berwajib. Mengenai profil dari uang elektronik, memuat beberapa informasi yaitu merek yang digunakan, pengelolaan uang elektronik yang memuat informasi mengenai penerbit, pengisian ulang, dan penagihan oleh pedagang.

Uang elektronik harus bisa menjadi produk yang transparan, penerbit harus memberikan informasi secara tertulis kepada pemegang atas uang elektronik yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dengan huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu. Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia tentang Transaksi Tol Non Tunai Di Jalan Tol dijelaskan bahwa penerapan transaksi tol non tunai sepenuhnya di seluruh jalan tol per 31 Oktober 2017. Permasalahan muncul ketika konsumen harus diwajibkan melakukan transaksi menggunakan kartu *e-money* sedangkan pada kondisi tertentu kartu *e-money* yang dimiliki konsumen hilang. Apabila kartu tersebut hilang, maka otomatis saldo yang berada dalam kartu tersebut pun hilang sehingga hak untuk mendapatkan keamanan bagi konsumen masih menjadi kekurangan dalam sistem pembayaran ini.

Penyelenggaraan menggunakan kartu yang sebelumnya diatur dalam PBI Nomor 11/11/PBI/2009 telah mengalami perubahan berdasarkan PBI Nomor 14/2/PBI/2012. Pembaharuan tersebut dikarenakan banyaknya khusus pelanggaran dan tindak pidana terhadap kartu kredit. Perubahan tersebut ditujukan untuk penyempurnaan regulasi kartu kredit yang dalam pelaksanaannya telah menimbulkan sejumlah dampak negative di masyarakat. Penyempurnaan ini diperlukan dalam rangka mendorong pertumbuhan yang lebih sehat dalam transaksi pembayaran menggunakan kartu dan menekan keluhan dari pengguna kartu tersebut khususnya pemegang kartu *e-money*. Penggunaan kartu yang diselenggarakan oleh bank wajib menerapkan manajemen risiko sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia yang mengatur manajemen risiko. Selain itu penyelenggaraan berupa Lembaga Selain Bank (LSB) yaitu telekomunikasi, juga diwajibkan menerapkan manajemen risiko sesuai ketentuan manajemen risiko bagi Lembaga Selain Bank (LSB). Apabila belum mencantumkan ketentuan yang mengatur mengenai manajemen risiko untuk LSB, penerapan manajemen risiko bagi LSB tunduk pada ketentuan Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang mengatur mengenai manajemen risiko, dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Suatu bentuk hukum harus mengandung kepastian hukum salah satu bentuknya adalah perjanjian, kekuatan mengikatnya perjanjian tersebut, membuat pelaku usaha dan konsumen dapat menaati hukum dan memperoleh keadilan untuk melindungi pengguna jalan tol dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai pengguna jal tol dalam rangka meningkatkan pelayanan penyedia jasa layanan jalan tol. Uang elektronik memiliki peran yang sangat penting bagi sebagian masyarakat, kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam bertransaksi menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat untuk menggunakan produk ini, sehingga dari tahun ke tahun pengguna kartu uang elektronik semakin bertambah. Namun disisi lain penggunaan kartu uang elektronik juga memiliki berbagai potensi resiko keamanan. Potensi resiko yang bisa terjadi dalam

pembayaran atau melakukan transaksi dengan kartu uang elektronik adalah seperti pencurian kartu, pemalsuan, dan duplikasi kartu. Sehingga untuk mengurangi resiko terjadinya penyalagunaan tersebut, diperlukan perhatian dari penyelenggara uang elektronik dan harus mewujudkan kepastian hukum yang kuat, serta transparan dan mampu menjamin perlindungan terhadap para pemegang kartu uang elektronik. Pihak-pihak yang menerbitkan uang elektronik harus mengutamakan prinsip perlindungan bagi pemegang kartu dalam penyelenggaraan kegiatannya dengan menyampaikan informasi yang jelas, dan secara tertulis kepada pemegang kartu. Kewajiban penyelenggara sistem pembayaran elektronik terhadap pemegang kartu uang elektronik didasarkan pada penyelenggara dan pemegang kartu kedudukannya tidak sejajar dan kepentingan pemegang kartu uang elektronik sangat rentan terhadap tujuan penyelenggara yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki oleh pemegang kartu. Seperti halnya saat pengguna layanan jalan tol kehilangan kartu *e-money* yang dimilikinya, dimana apabila kartu tersebut digunakan oleh orang lain maka dapat digunakan untuk bertransaksi di jalan tol tanpa adanya otorisasi oleh pemilik kartu yang sebenarnya. Hal ini perlu mendapat perhatian sebagai wujud perlindungan hukum dan untuk memperoleh kepastian hukum bagi pengguna layanan jalan tol agar merasa aman dan nyaman saat bertransaksi menggunakan layanan penyedia jalan tol. Sehingga dapat disimpulkan karena kekosongan hukum maka perlindungan hukumnya tidak ditemukan bagi pemegang kartu *e-money* ketika hilang.

Upaya hukum yang dapat dilakukan pemegang kartu *e-money* ketika hilang

Penelitian ini ditemukan kekosongan hukum maka perlindungan hukumnya tidak ditemukan bagi pemegang kartu *e-money* ketika hilang. Sehingga tidak ada upaya hukum yang bisa dicapai oleh pemegang kartu *e-money* ketika hilang. Seharusnya jika tidak terjadi kekosongan hukum maka wujud dari perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penegakan hukum adalah faktor hukumnya sendiri, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, faktor masyarakat yakni dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan. Upaya hukum yang dapat dilakukan bagi pemegang kartu uang elektronik (*e-money*) hilang dapat dilakukan

dengan dua cara antara lain perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini agar dapat melindungi hak pengguna kartu etoll dalam melakukan transaksi di jalan tol. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan. Perbedaan kepentingan bisa dari apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen sebagai pengguna kartu etoll dalam melakukan transaksi pembayaran di jalan tol.

Bentuk perlindungan preventif bagi pemegang kartu uang elektronik dapat diwujudkan dengan memperbaharui pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih rinci mengenai karakter, hakekat, pembagian hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk undang-undang, atau peraturan lainnya, yang memberi wadah atau tempat berlindung bagi pemegang kartu melalui pengaturan klausula-klausula dalam perjanjian baku syarat dan ketentuan pemegang kartu. Penyalagunaan yang terjadi pada uang elektronik sangat mudah terjadi, karena sistem keamanan yang belum bisa melindungi pemegang kartu uang elektronik, dimana pada saat kartu *e-money* dicuri atau hilang bisa digunakan oleh orang lain dengan mudah dan gampang, karena tidak terhubungan dengan rekening, sehingga tidak memerlukan *Personal Identification Number* (PIN) dan/atau Tanda Tangan sebagai otorisasi transaksi/untuk menyetujui transaksi, artinya kerugian/resiko penyalagunaan ini sepenuhnya ditanggung oleh pemegang kartu uang elektronik (*e-money*), berbeda dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dimana telah dijelaskan dalam berbagai regulasi peraturan salah satunya menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 tanggal 7 juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, prinsip perlindungan nasabah dalam Romawi VII.A diubah sehingga bunyinya sebagai

berikut : prinsip perlindungan nasabah penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang antara lain dilakukan dengan menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu dan disampaikan secara benar dan tepat waktu. Dari sini terlihat bahwa ketika terjadi penyalagunaan terhadap pengguna kartu hak-haknya sebagai konsumen dapat dilindungi sehingga resiko kerugian yang dialaminya tidak ditanggung sendirian, tetapi dapat dibantu oleh bank penerbit.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan terhadap kegiatan transaksi uang elektronik dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini agar dapat melindungi hak pengguna kartu etoll dalam melakukan transaksi di jalan tol. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Selain itu juga upaya hukum represif, dimana upaya ini untuk memberikan perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan. Perbedaan kepentingan bisa dari apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen sebagai pengguna kartu etoll dalam melakukan transaksi pembayaran di jalan tol. Kartu *e-money* merupakan kartu *unregistered* atau kartu yang tidak teregistrasi maka perbankan tidak akan bertanggungjawab mengganti sisa saldo yang ada dalam kartu tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pemegang kartu *e-money* ketika hilang, karena dalam penelitian ini ditemukan kekosongan hukum maka perlindungan hukumnya tidak ditemukan bagi pemegang kartu *e-money* ketika hilang. Sehingga tidak ada upaya hukum yang bisa dicapai oleh pemegang kartu *e-money* ketika hilang.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kekosongan hukum sehingga tidak diperoleh perlindungan hukum bagi pemegang kartu *e-money* ketika hilang karena kartu *e-money*

merupakan kartu yang tidak teregistrasi dan ketika kartu hilang maka pihak perbankan tidak bertanggungjawab mengganti kartu maupun sisa saldo yang ada di dalam kartu *e-money* dengan demikian tidak ada upaya hukum yang di peroleh pemegang kartu *e-money* ketika hilang.

Saran

Bank penerbit kartu *e-money* dapat meningkatkan keamanan dalam transaksi pembayaran dengan menjadikan kartu *e-money* sebagai Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang membutuhkan *Personal Identification Number* (PIN) untuk proses transaksi. Bagi masyarakat pengguna jalan tol hendaknya menggunakan *e-money* yang teregister di Bank penerbit, sehingga apabila terjadi kehilangan pada kartu maka saldonya tetap akan menjadi hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo, 2006.
- Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, 2005.
- Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Edisi 1, Cetakan ke-2, Rajawali Pers, Jakarta, 2013.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Bellenger, D.N.; D.H. Robertson; and E.C. Hirschman, A Pragmatic Concept of Impulse Purchasing to Guide In-Store Promotion, 1978, *Journal of Advertising Research*, Vol.18.
- Budi Fitriadi Supriadi, *Bahan Perkuliahan Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2008.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cetakan Keempat, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.
- Chainur Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Charles R. Whittlesey; Arthur M. Freedman; dan Edward S. Herman, *Money and*

- Banking: Analysis and Policy, Fourth Printing*, 1965, New York: The Macmillan Company.
- Dudley G. Lockett, *Uang dan Perbankan*, 1981, Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- FX. Soekarno, "Mata Uang Sebagai Alat Justifikasi Pembayaran dan Simbol Kedaulatan," (Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional tentang Mata Uang, yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia, Surabaya, 1 Mei 2006).
- Hans Kelsen, *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, Nusamedia, Jakarta, 2009.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta, 2008.
- Hendar, "Electronic Money dan RUU Mata Uang," (Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional tentang Mata Uang, yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia, Bandung, 22 Mei 2006),
- Husni Syawali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017
- Iwardono SP., Iwardono, SP, *Uang dan Bank*, 1994, Yogyakarta: BPFE
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, Jakarta, 2006.
- Mohammad Rofi'udin dan Heru Lestiawan, Sistem Informasi Pengumpul Tol Berbasis Web Pada PT. Jasa Marga Tbk Cabang Semarang, *Jurnal Techno.Com*, Vol. 12, No. 2, Mei, 2013.
- Muchdarsyah Sinungan, *Uang dan Bank*, Edisi ketiga, Jakarta: Rineka. Cipta, 1991.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 53.
- Sinambela, Lilian Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.