

**TANGGUNG JAWAB PENERBIT UANG ELEKTRONIK TERHADAP  
KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO DALAM TRANSAKSI  
MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK**

**(Studi di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ANEIRA SYAHADATI ARSHA**

**200202110023**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2024**

**TANGGUNG JAWAB PENERBIT UANG ELEKTRONIK TERHADAP  
KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO DALAM TRANSAKSI  
MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK**

**(Studi di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ANEIRA SYAHADATI ARSHA**

**200202110023**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan ilmu, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**TANGGUNG JAWAB PENERBIT UANG ELEKTRONIK TERHADAP  
KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO DALAM TRANSAKSI  
MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK**

**(Studi di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang)**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 27 Maret 2024  
Penulis,



Aneira Syahadati Arsha  
NIM. 200202110023

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Ancira Syhadati Arsha, NIM: 200202110023 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**TANGGUNG JAWAB PENERBIT UANG ELEKTRONIK TERHADAP  
KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO DALAM TRANSAKSI  
MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK  
(Studi di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Malang, 18 Maret 2024

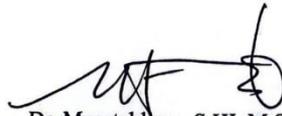
Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing,



Dr. Fakhruddin, M.HI.  
NIP. 197408192000031002



Dr. Musataklhma, S.HI., M.SI.  
NIP. 19830420202311012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

**BUKTI KONSULTASI**

Nama : Aneira Syahadati Arsha  
NIM : 200202110023  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Dr. Musataklima, S.H.I., M.S.I.  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik Terhadap  
Konsumen Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi  
Menggunakan Uang Elektronik (Studi di Bank Mandiri  
KCP Tlogomas Kota Malang)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Senin 04/09/2023	Perbaikan judul dan rumusan masalah	
2.	Jumat 08/09/2023	Perbaikan bab II landasan teori	
3.	Jumat 15/09/2023	Perbaikan latar belakang	
4.	Senin 25/09/2023	Perbaikan bab III metode penelitian	
5.	Jumat 29/09/2023	Perbaikan penulisan penelitian	
6.	Jumat 05/10/2023	ACC Proposal Skripsi	
7.	Rabu 29/11/2023	Review setelah Seminar Proposal terkait isu hukum penelitian	
8.	Senin 26/02/2024	Perbaikan bab IV rumusan masalah pertama	
9.	Jumat 08/03/2024	Perbaikan bab IV rumusan masalah kedua	
10.	Senin 18/03/2024	ACC Naskah Skripsi	

Malang, 18 Maret 2024  
Mengetahui,  
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.  
NIP. 197408192000031002

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dewan Penguji Skripsi Saudari Aneira Syahadati Arsha, NIM 200202110023,  
Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas  
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

**TANGGUNG JAWAB PENERBIT UANG ELEKTRONIK TERHADAP  
KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO DALAM TRANSAKSI  
MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK  
(Studi di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang)**

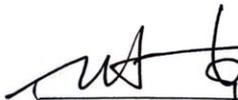
Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal  
03 Mei 2024.

Dengan Penguji :

1. Dr. Khoirul Hidayah, M.H.  
NIP. 197805242009122003

  
Ketua

2. Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.  
NIP. 19830420201608011024

  
Sekretaris

3. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.  
NIP. 197801302009121002

  
Penguji Utama

Malang, 09 Mei 2024

Dekan



  
Prof. Dr. Sudirman, M.A., CAHRM.  
NIP. 197708222005011003

## MOTTO

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

*“Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah ia lakukan”*

(QS. Al-Mudatstsir: 38)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Menggunakan Uang Elektronik (Studi di Bank Mandiri Kcp Tlogomas Kota Malang)” dapat kami selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar’i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat. Amien.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/ pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zainuddin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Fakhrudin, M.HI, selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Ibu Kurniasih Bahagiati, M.H., selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi di masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Musataklima, S.HI.,M.SI. selaku dosen pembimbing penulis skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, saran dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sangat baik.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas, semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
7. Majelis Dewan Penguji skripsi yang telah memberikan saran, arahan, serta kritik untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
8. Ibu Resi Yusfiki M, selaku supervisor Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang yang telah membantu memberikan data-data serta pandangan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Abdullah Hadi, Ibu Sri Sugiarti, dan Alm. Ayah Taufik Handoko. Yang tiada henti-hentinya mendoakan, mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat, serta dukungan baik secara moral maupun finansial.

10. Untuk temanku, Siti Aisyah Rohana, Rara Ganis S.W, Puput Aimatusholicha serta semua teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam skripsi ini. Yang telah memberikan dukungan, doa, serta selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada idola saya Park Jihoon dan Rafael Struick yang telah menemani, menghibur serta menjadi penyemangat bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
12. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses yang telah dilalui. Hiduplah lebih lama demi hal-hal yang membuat bahagia. Apapun kurang dan lebihmu jangan lupa untuk merayakan diri sendiri.

Dengan terselesaikannya laporan skripsi ini, harapan ilmu yang telah kami peroleh selama kuliah dapat memberikan manfaat amal kehidupan di dunia dan akhirat. Sebagai manusia yang tak pernah luput dari kekhilafan, penulis sangat mengharapkan pintu maaf serta kritikan dan saran dari semua pihak demi upaya perbaikan di waktu yang akan datang.

Malang, 27 Maret 2024



Aneira Syahadati Arsha  
NIM. 200202110023

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicitak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	`	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
BUKTI KONSULTASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
خلاصة.....	xvii
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Landasan Teori.....	21
1. Tanggung jawab hukum .....	21
2. Perlindungan hukum bagi konsumen .....	23
3. Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.....	24

4. Uang Elektronik .....	28
5. Mandiri <i>E-Money</i> .....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian .....	32
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Sumber Data .....	34
F. Analisis Sumber Data.....	35
<b>BAB IV .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran umum Lokasi Penelitian .....	37
B. Pelaksanaan Uang Elektronik di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang.....	39
C. Bentuk Tanggung Jawab Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas pada Konsumen atas Hilangnya Saldo dalam Transaksi Menggunakan <i>E-money</i> ....	50
D. Mekanisme Pemberian Tanggung Jawab yang diberikan Bank Mandiri atas Hilangnya Saldo dalam Transaksi Menggunakan <i>E-Money</i> .....	60
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Merchant Bank Mandiri.....	39
Tabel 4.2 Jumlah Pengguna <i>e-money</i> di indonesia tahun 2023.....	47
Tabel 4.3 Jumlah Pengguna e-money Produk Bank Mandiri Tahun 2021 -2023.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Konsultasi.....	iii
Lampiran 2 Dokumentasi Narasumber Penelitian.....	75
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	76
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	77

## ABSTRAK

Arsha, Aneira Syahadati. 200202110023. **Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Menggunakan Uang Elektronik (Studi di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang)**. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. Musataklima, S.HI.,M.SI

---

**Kata Kunci:** tanggung jawab; penerbit; uang elektronik; hilang saldo.

Di Indonesia sistem pembayaran dengan menggunakan *e-money* telah membawa dampak yang positif yang bertujuan untuk mempermudah dan memberi kepraktisan dalam melakukan transaksi, disisi lain *e-money* juga memiliki kelemahan yaitu kurangnya keamanan pada produk, terdapat pengguna *e-money* yang kehilangan saldo pada saat melakukan transaksi menggunakan *e-money*, hal tersebut menjadikan konsumen mengalami kerugian atas penggunaan produk yang diperdagangkan oleh penerbit *e-money*. Penelitian ini berfokus pada dua aspek yaitu membahas tanggung jawab penerbit uang elektronik sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen atas hilangnya saldo pada saat transaksi menggunakan uang elektronik dan mekanisme pemberian tanggung jawab Bank Mandiri terhadap konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggung jawab Bank Mandiri selaku penerbit Mandiri *e-money* terhadap konsumen atas hilangnya saldo pada saat transaksi menggunakan uang elektronik dan untuk mengetahui mekanisme pemberian tanggung jawab Bank Mandiri terhadap konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis yang kemudian diuraikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tanggung jawab Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang yaitu dengan memeriksa kartu *e-money* yang telah kehilangan saldo pada saat melakukan transaksi, dan Bank Mandiri tidak memberikan ganti rugi terkait saldo yang hilang pada *e-money* apabila tidak ditemukan saldo yang hilang tersebut pada kartu, namun pihak Bank Mandiri akan mengembalikan saldo yang hilang tersebut apabila ditemukan pada saat diperiksa. Untuk mekanisme pemberian tanggung jawab Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang menggunakan tahap penyelesaian sengketa *Internal Dispute Resolution* (IDR) yang dilakukan secara internal antara konsumen dengan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa, namun apabila pada tahap IDR konsumen merasa tidak puas, maka konsumen dapat melakukan pengaduan menggunakan jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) di bidang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Dikarenakan tidak disemua daerah terdapat LAPSPI, Maka kemudian konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## ABSTRACT

Arsha, Aneira Syahadati. 200202110023. **Responsibility of Electronic Money Issuers to Consumers for Loss of Balance in Transactions Using Electronic Money (Study at Bank Mandiri KCP Tlogomas Malang City)**. Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor: Dr. Musataklima, S.HI.,M.SI

---

**Keywords:** responsibility; issuer; electronic money; lost balance.

In Indonesia, the payment system using *e-money* has brought a positive impact that aims to facilitate and provide practicality in making transactions, on the other hand *e-money* also has weaknesses, namely the lack of security in the product, there are *e-money* users who lose their balance when making transactions using *e-money*, this makes consumers suffer losses for the use of products traded by *e-money* issuers. This research focuses on two aspects, namely discussing the responsibility of electronic money issuers as a form of protection for consumers for loss of balance during transactions using electronic money and the mechanism for giving Bank Mandiri responsibility to consumers.

The purpose of this study is to determine the form of responsibility of Bank Mandiri as the issuer of Mandiri *e-money* to consumers for loss of balances during transactions using electronic money and to determine the mechanism of giving Bank Mandiri responsibility to consumers. The research method used is empirical juridical, namely research conducted by analyzing and reviewing the work of law in society. The research approach used in this study is a sociological juridical approach which is then described descriptively.

The results showed that the responsibility of Bank Mandiri KCP Tlogomas Malang City is to check the *e-money* card that has lost the balance at the time of making a transaction, and Bank Mandiri does not provide compensation related to the lost balance on the *e-money* if no missing balance is found on the card, but Bank Mandiri will return the lost balance if it is found at the time of inspection. For the mechanism for giving responsibility to Bank Mandiri, KCP Tlogomas Malang City uses the *Internal Dispute Resolution (IDR)* dispute resolution stage which is carried out internally between consumers and business actors in resolving disputes, but if at the IDR stage consumers are dissatisfied, consumers can make complaints using the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK) in the field of Alternative Dispute Resolution Institutions Indonesian Banking (LAPSPI). Because not all regions have LAPSPI, then consumers can take dispute resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).

## خلاصة

أرشا، أنيرا شهاداتي. ٢٠٢٣.١٠.٢١.٢٠٢٠، مسؤولية الجهات المصدرة للنقود الإلكترونية تجاه المستهلكين عن فقدان الرصيد في المعاملات باستخدام النقود الإلكترونية (دراسة في بنك مانديري KCP تلوغوماس مالانج سيتي)، أطروحة قسم القانون الاقتصادي الشرعي كلية الشريعة جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج المشرف: الدكتور موسى تكليما الماجستير.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية؛ جهة الإصدار؛ النقود الإلكترونية؛ الرصيد المفقود.

في إندونيسيا، كان لنظام الدفع باستخدام النقود الإلكترونية في إندونيسيا تأثير إيجابي يهدف إلى التبسيط وتوفير التطبيق العملي في إجراء المعاملات، ومن ناحية أخرى فإن النقود الإلكترونية لها نقاط ضعف أيضاً، وهي عدم وجود أمان في المنتج، فهناك مستخدمون للنقود الإلكترونية يفقدون رصيدهم عند إجراء المعاملات باستخدام النقود الإلكترونية، وهذا يجعل المستهلكين يتعرضون لخسائر لاستخدام المنتجات التي تتداولها جهات إصدار النقود الإلكترونية. يركز هذا البحث على جانبين، وهما مناقشة مسؤولية الجهات المصدرة للنقود الإلكترونية كنوع من الحماية للمستهلكين عن فقدان الأرصدة أثناء المعاملات باستخدام النقود الإلكترونية، وآلية توفير مسؤولية بنك مانديري للمستهلكين.

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد شكل مسؤولية بنك مانديري كمصدر للنقود الإلكترونية مانديري تجاه المستهلكين عن فقدان الرصيد أثناء المعاملات باستخدام النقود الإلكترونية ومعرفة آلية توفير مسؤولية بنك مانديري تجاه المستهلكين. إن منهج البحث المستخدم هو المنهج القانوني التجريبي، وهو بحث يتم إجراؤه من خلال تحليل وفحص عمل القانون في المجتمع. والمنهج البحثي المستخدم في هذا البحث هو المنهج الاجتماعي القانوني التجريبي، وهو بحث يتم من خلال وصف وصفي.

أظهرت النتائج أن مسؤولية بنك مانديري KCP تلوغوماس مالانج سيتي هي التحقق من بطاقة النقود الإلكترونية التي فقدت رصيدها عند إجراء المعاملات، ولا يقدم بنك مانديري تعويضاً بتعلق بالرصيد المفقود على النقود الإلكترونية إذا لم يتم العثور على الرصيد المفقود على البطاقة، ولكن بنك مانديري سيعيد الرصيد المفقود إذا تم العثور عليه عند التحقق منه. بالنسبة لآلية توفير المسؤولية لبنك مانديري KCP تلوغوماس مالانج سيتي باستخدام مرحلة تسوية المنازعات الداخلية (IDR) التي تتم داخلياً بين المستهلكين والجهات الفاعلة في مجال الأعمال في حل النزاعات، ولكن إذا لم يكن المستهلكون في مرحلة تسوية المنازعات الداخلية غير راضين في مرحلة تسوية المنازعات الداخلية، فيمكن للمستهلكين تقديم شكاوى باستخدام مؤسسة تسوية المنازعات في قطاع الخدمات المالية البديلة (LAPS SJK) في مجال المؤسسة الإندونيسية البديلة لتسوية المنازعات المصرفية (LAPSPI). ولأنه لا يوجد لدى جميع المناطق مؤسسة بديلة لتسوية المنازعات المصرفية (LAPSPI)، فيمكن للمستهلكين عندئذٍ اللجوء إلى وكالة تسوية المنازعات المصرفية للمستهلكين (BPSK).

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*E-Money* merupakan Uang Elektronik dimana saat ini sudah umum digunakan pada masa globalisasi, yang digunakan untuk alat alternatif pembayaran selain uang tunai dimana uang ialah alat tukar yang berfungsi untuk melakukan pembayaran atau alat yang digunakan guna melakukan pembelian barang dan/jasa. Sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) Undang-undang No. 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang yang menyatakan bahwa Uang merupakan alat pembayaran yang sah.<sup>1</sup> Uang adalah instrumen utama untuk melakukan transaksi bisnis atau perdagangan, dalam sistem perekonomian sudah sejak dari lama uang dijadikan untuk alat tukar-menukar barang dan/atau jasa antar sesama, dari hal ini menjadikan uang termasuk dalam bagian terpenting pada kehidupan manusia.

Semakin maju evolusi di Indonesia metode pembayaran dengan menggunakan uang elektronik *e-money* telah membawa dampak yang positif dengan munculnya berbagai inovasi yang mempunyai tujuan untuk mempermudah, memberi kepraktisan, dan kesederhanaan dalam melakukan transaksi.<sup>2</sup> Berdasarkan Pasal 1 ayat (3) peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik menyatakan

---

<sup>1</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-undang No. 7 tahun 2011 tentang Mata Uang.

<sup>2</sup> Sri Wahyuni dan Mohammad Makbul, "Fleksibilitas Penggunaan Mata Uang Elektronik dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Analisis Fatwa DSN MUI tentang Uang Elektronik Syariah Fatwa Nomor 116 Tahun 2017" 6, no. 2 (2017).

bahwa uang elektronik ialah alat pembayaran yang diterbitkan dengan nilai (tunai) yang disetor terlebih dahulu oleh pengguna uang elektronik kepada penerbit.<sup>3</sup> Pada pasal 1 ayat (4) nilai uang elektronik ialah nilai uang yang media penyimpanannya dalam bentuk media *server* atau *chip* yang bisa digunakan untuk kepentingan bertransaksi pembayaran atau transfer dana.<sup>4</sup>

Berdasarkan laporan Bank Indonesia, pada bulan November tahun 2023 pengguna *e-money* telah mencapai angka 169,461 miliar, dari jumlah tersebut terdapat peningkatan dibandingkan pada bulan sebelumnya yaitu 166,602 miliar. Dan terdapat 41.328 miliar pengguna *e-money* menggunakan kartunya untuk bertransaksi belanja yang meningkat pada bulan November 2023. Sekitar 99,68 juta unit menggunakan teknologi berbasis *chip*, sementara 701,32 juta unit berbasis *server* pada bulan November 2023.<sup>5</sup> PT Bank Mandiri dalam pencatatannya menyatakan bahwa nilai transaksi menggunakan uang elektronik atau Mandiri *e-money* telah menembus lebih dari Rp. 22 triliun pada tahun 2023. Angka tersebut meningkat 10% secara tahunan.<sup>6</sup>

Peran *e-money* sebagai alat pembayaran berbentuk elektronik atau non tunai telah memberikan manfaat serta kepraktisan bagi penggunaannya seperti dalam aspek pembayaran di tol, mengakses tempat hiburan, menggunakan layanan transportasi online, serta cara pengisian

---

<sup>3</sup> Pasal 1 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

<sup>4</sup> Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

<sup>5</sup> Laporan Bank Indonesia 2023, [https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL\\_5e.pdf](https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_5e.pdf) diakses pada 7 Februari 2024, 17.04 WIB.

<sup>6</sup> Carolus Agus Waluyo, Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023, [Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023 \(msn.com\)](https://www.msn.com), diakses pada 7 Februari 2024, 19.49 WIB.

saldo (*top-up*) yang mudah dimana Bank penerbit telah bekerja sama dengan beberapa merchant supaya memudahkan pengguna *e-money* tersebut dalam melakukan pengisian saldo,<sup>7</sup> namun *e-money* selain memberikan manfaat juga mempunyai potensi risiko keamanan. Salah satu potensi risiko yang kemungkinan bisa dialami pengguna dalam pembayaran mikro mencakup pemalsuan dan duplikasi kartu, modifikasi data ataupun aplikasi *e-money*, lalu pengubahan *message*, pencurian, penyangkalan (*reputation*) dan kegagalan fungsi (*malfunction*). Untuk mengurangi risiko-risiko yang bisa dialami oleh konsumen, penerbit *e-money* mempunyai peraturan untuk membangun kerangka hukum yang kokoh, transparan, dan memberikan jaminan kepada pengguna *e-money*.<sup>8</sup>

Maka terkait hal ini Bank Indonesia yang merupakan salah satu lembaga keuangan mempunyai kewenangan guna meyakinkan bahwa sistem pembayaran menggunakan *e-money* telah berjalan dengan aman, nyaman, praktis, dan efisien saat digunakan oleh banyak masyarakat. Bentuk hubungan hukum antara penerbit dengan konsumen terkait *e-money* merupakan jual beli, dikarenakan hubungan hukumnya adalah jual yang tanggung jawabnya harus dipenuhi oleh setiap pihak sebagai hasil dari hubungan jual-beli tersebut.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Mazmur Septian Rumapea, "Perlindungan Hukum Terhadap Penggelapan Uang Elektronik Dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat* 18, no. 3 (15 April 2019): 27–39, <https://doi.org/10.30743/jhk.v18i3.1185>.

<sup>8</sup> Z. Dunil, *Kamus Istilah Perbankan Indonesia*, (PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2014), 67.

<sup>9</sup> Fauzan Ramadhan, Elfrida Ratnawati, "Perlindungan Hukum Konsumen Kartu Flazz Yang Diterbitkan Oleh Bank Bca", *UNES Law Review* 5, no. 3 (2023).

Di Indonesia terdapat beberapa produk kartu *e-money* dari berbagai jenis penerbit kartu, satu dari berbagai produk uang elektronik yang ada di Indonesia adalah Mandiri *e-money* yang merupakan produk dari Bank Mandiri. Mandiri *e-money* merupakan produk uang elektronik yang media penyimpanannya berupa teknologi *chip* yang berfungsi sebagai pengganti uang tunai kemudian digunakan sebagai alat transaksi belanja (*purchase*) ataupun transaksi yang lainnya yang terdapat pada penyedia barang atau jasa.<sup>10</sup> Kartu Mandiri *e-money* sifatnya tidak mengikat, dimana siapapun bisa menggunakan kartu tersebut meskipun tidak tercatat sebagai nasabah dari Bank Mandiri, perlu diketahui bahwa *e-money* merupakan teknologi buatan manusia dimana tidak ada kesempurnaan dan terdapat kelemahan pada produknya. Seperti adanya permasalahan yang terjadi dalam penggunaan kartu *e-money*, yaitu terdapat konsumen yang mengalami kendala pada saat melakukan transaksi untuk berbelanja dan saldo yang ada pada kartu tersebut statusnya sudah terpotong, akan tetapi pada *merchant* tersebut transaksinya belum masuk, hal ini mengakibatkan saldo konsumen yang ada dalam kartu tersebut hilang, dan pada akhirnya mengakibatkan konsumen tersebut membayar belanja dengan menggunakan tunai.

Untuk permasalahan tersebut, konsumen berhak mendapatkan hak-haknya sebagaimana dinyatakan pada pasal 4 Undang-undang No. 8

---

<sup>10</sup> Abdurrahman Marahimin, "Urgensi Perlindungan Hukum Atas Simpanan Uang Elektronik" Dharmasiswa 2 (2022).

tahun 1999 tentang perlindungan konsumen<sup>11</sup>, serta pihak penerbit *e-money* berhak memberikan pertanggung jawaban sebagaimana dinyatakan pada Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>12</sup> yang mana pada peraturan perundang-undangan tersebut sudah tercantum mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang tanggung jawab penerbit terhadap pengguna *e-money* atas hilangnya saldo pada saat bertransaksi, dengan menuangkan ke dalam skripsi yang berjudul : **“Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Menggunakan Uang Elektronik (Studi di Bank Mandiri Kcp Tlogomas Kota Malang)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab Bank Mandiri selaku penerbit Mandiri *e-money* terhadap konsumen atas hilangnya saldo pada saat transaksi menggunakan *e-money*?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa Bank Mandiri terhadap konsumen atas hilangnya saldo pada saat transaksi menggunakan *e-money*?

---

<sup>11</sup> Pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

<sup>12</sup> Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui bentuk tanggung jawab Bank Mandiri selaku penerbit Mandiri *e-money* terhadap konsumen atas hilangnya saldo pada saat transaksi menggunakan *e-money*.
2. Untuk Mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa Bank Mandiri terhadap konsumen atas hilangnya saldo pada saat transaksi menggunakan *e-money*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan dari penelitian ini, maka manfaat penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memastikan bahwa tanggung jawab penerbit terhadap pengguna *e-money* sudah memenuhi dan sejalan atau tidak dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini konsumen memiliki wawasan yang luas mengenai hak dan perlindungan mereka sebagai konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

- 1) Dapat meningkatkan pemahaman tentang penulisan karya ilmiah baik dari segi teori maupun praktik.

2) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terkait karya ilmiah peneliti yang berjudul “Tanggung Jawab Penerbit Uang Elektronik Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Menggunakan Uang Elektronik (Studi di Bank Mandiri Kcp Tlogomas Kota Malang)”.

b. Bagi Pembaca

1) Penelitian ini nantinya diharapkan bisa meningkatkan pemahaman serta pengetahuan bagi pembaca terkait tanggung jawab penerbit *e-money* terhadap pengguna *e-money* atas hilangnya saldo pada saat bertransaksi.

2) Untuk menambah pengetahuan pada umumnya serta dapat digunakan sebagai bentuk referensi bagi peneliti selanjutnya.

c. Bagi pengguna *E-Money*

Penelitian ini diharapkan bisa menumbuhkan kesadaran hukum penerbit *e-money* dengan memperhatikan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dan hak-hak konsumen yang belum terpenuhi, sehingga para konsumen dapat mengetahui bahwa kartu *e-money* lebih efektif atau merugikan bagi mereka.

d. Bagi Pemerintah dan Penerbit *E-Money*

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penerbit *e-money* untuk membuat kebijakan peraturan dengan memperhatikan hak-hak konsumen.

**E. Definisi Operasional**

Definisi Operasional adalah penjelasan yang secara operasional menjelaskan suatu istilah terkait dengan penelitian. Tujuan dari definisioperasional itu sendiri adalah untuk mengharmonisasikan pemahaman yang berbeda antara peneliti dan pembaca penelitian, sehingga dapat menghindari kesalahpahaman. Oleh karena itu, dalam penelitian ini telah disusun beberapa definisi operasional yang digunakan. Berikut merupakan definisi-definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 1. Uang Elektronik

Peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik pada pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa uang elektronik merupakan sebuah metode pembayaran dimana uang tunai disetor terlebih dahulu oleh pengguna kartu kepada penerbit. Kemudian pada pasal 1 ayat (4) menetapkan bahwa nilai uang elektronik merupakan nilai uang yang tersimpan pada media elektronik berupa *server* atau *chip* yang bisa digunakan untuk transaksi pembayaran ataupun transfer dana. *E-money* beroperasi dengan sistem prabayar dimana pengguna kartu harus melakukan deposit sejumlah nilai uang kedalam kartu *e-money* secara digital untuk memungkinkan pembayaran barang dengan kemudahan dimamapun dan kapanpun. Dalam perkembangan teknologi, *e-money* tidak lagi memerlukan koneksi dengan rekening Bank nasabah pengguna *e-money*.

#### 2. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum merupakan suatu kewajiban bagi seseorang atas apa yang telah ia lakukan berkaitan dengan etika dan moral. Dasar pertanggungjawaban menurut hukum perdata telah terbagi menjadi 2 yakni kesalahan dan risiko. Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan diartikan bahwa seseorang diwajibkan bertanggung jawab dikarenakan telah melakukan kesalahan yang merugikan orang lain, begitu pula sebaliknya prinsip pertanggungjawaban risiko adalah konsumen tidak diwajibkan bertanggung jawab, melainkan produsen yang langsung bertanggung jawab sebagai risiko usaha.

### 3. Penerbit *E-Money*

*E-Money* merupakan kartu yang media penyimpanannya berbentuk chip, yang diterbitkan oleh lembaga perbankan. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa *e-money* yang diterbitkan oleh Bank, salah satunya adalah Bank Mandiri selaku penerbit Mandiri *e-money*.

### 4. Mandiri *E-Money*

*E-Money* adalah bentuk uang elektronik yang menggunakan teknologi *chip* yang digunakan sebagai pengganti uang tunai. Fungsinya adalah untuk alat pembayaran yang digunakan untuk melakukan transaksi pembelian atau transaksi yang lainnya di berbagai penyedia barang dan jasa. Mandiri *e-money* ini merupakan sebuah produk uang elektronik dari Bank Mandiri yang berbentuk kartu guna

melayani dan memproses suatu transaksi digital yang dilakukan oleh nasabah Bank Mandiri sendiri maupun oleh masyarakat umum. Sebagai salah satu produk uang elektronik, masyarakat dapat menggunakan *e-money* sebagai pengganti uang tunai untuk melayani berbagai transaksi pembayaran sehari-hari.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sebuah skripsi, sistematika merujuk pada struktur atau urutan antar bab yang dirumuskan secara berurutan mulai dari bab awal hingga bab terakhir. Tujuannya adalah untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi. Peneliti membagi menjadi 5 bab, diantaranya yaitu :

Bab I, bab ini memberikan gambaran secara ringkas mengenai seluruh isi yang akan disajikan dalam bab-bab berikutnya. Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II, menjelaskan konsep-konsep yuridis yang menjadi dasar teoretis untuk analisis permasalahan yang akan diteliti. Konsep dan teori ini akan digunakan dalam menganalisis permasalahan terkait tanggung jawab penerbit terhadap layanan uang elektronik terutama dalam konteks kehilangan saldo pada saat melakukan transaksi.

Bab III, pada bab ini membahas jenis metode penelitian yang akan dilakukan, termasuk jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV, berisi penjelasan tentang penelitian yang dilakukan beserta hasil yang diperoleh. Analisis dilakukan berdasarkan rumusan masalah untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap hasil penelitian.

Bab V, merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran, kesimpulan disusun berdasarkan pembahasan yang telah diperoleh, yang mengacu pada fokus dan tujuan penelitian. Bab ini diakhiri dengan memberikan saran kepada penerbit sebagai bahan pertimbangan untuk kebijakan yang didasari pada temuan, analisis, dan kesimpulan dari penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk memperoleh perbandingan serta mencari inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, tinjauan literatur sebelumnya membantu peneliti dalam menempatkan penelitian mereka secara tepat dan menunjukkan aspek keorisinalan dari penelitian tersebut. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang membahas terkait tanggung jawab serta perlindungan konsumen pada pengguna *e-money* :

1. Jurnal oleh Erwin Asmadi, (2018) Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara “Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment*)”.<sup>13</sup> Hasil penelitian dari jurnal tersebut menyatakan bahwa pengaturan hukum berkaitan dengan penggunaan aplikasi pembayaran elektronik (*e-payment*) terdapat pada UU ITE, dan UU Perlindungan Konsumen. Secara khusus lagi terdapat pada Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, penyelesaiannya driver hanya bisa melaporkan ke pihak kantor, dan pihak kantorkah yang akan menindak lanjuti konsumen yang melakukan pembatalan dan untuk bentuk perlindungan konsumen pada

---

<sup>13</sup> Erwin Asmadi, “Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik,” *Journal of Law*, 1 (2) (2018).

proses pengembalian sisa saldo diberikan setelah 7 hari kerja dan tidak diberikan secara tunai tercantum dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK.

2. Jurnal oleh Lusi Septiyati, Siti Nurbaiti, *Jurnal Hukum Adigama*, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay”.<sup>14</sup> Hasil penelitian dari jurnal tersebut menyatakan bahwa Konsumen dalam system pembayaran Go-Pay tidak mendapatkan perlindungan hukum karena GO-JEK tidak memberikan ganti rugi sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 4 ayat (8) UUPK, Pasal 7 ayat (6) UUPK, Pasal 19 UUPK, Pasal 43 PBI, Nomor 14 butir (3) Syarat dan Ketentuan Go-Pay.
3. Skripsi oleh Amir Faqih, (2018) Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang “Kajian Uang Elektronik Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Fikin Syafi'iyah (Studi pada Aplikasi OVO)”.<sup>15</sup> Hasil penelitian dari skripsi tersebut menyatakan bahwa produk jasa pada aplikasi belum sesuai dengan menurut Undang-undang perlindungan konsumen tentang kewajiban sebagai pelaku usaha, dan menurut pandangan Ulama Syafi'iah dilihat dari transaksi dan tujuan penggunaan aplikasi OVO akad yang digunakan merupakan akad wadi'ah, akan tetapi akad wadi'ah pada aplikasi OVO kategori pengguna OVO Club tidaklah sah secara fikih

---

<sup>14</sup> Lusi Septiyati dan Siti Nurbaiti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay,” *Jurnal Hukum Adigama* 2, no. 1 (25 Juli 2019): 842, <https://doi.org/10.24912/adigama.v2i1.5263>.

<sup>15</sup> Amir Faqih, “Kajian Uang Elektronik Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Fikin Syafi'iyah (Studi pada Aplikasi OVO)”, (Undergraduate Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018).

karena pengguna tidak dapat mengambil uang atau saldo pada aplikasi, yang pada dasarnya uang atau saldo pada aplikasi merupakan hak sepenuhnya milik pengguna.

4. Skripsi oleh Syifa Sekar Pramesti Kristianto, (2021) Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Produk E-Money Di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Karang)”.<sup>16</sup> Hasil penelitian dari skripsi tersebut menyatakan bahwa Perlindungan konsumen yang diberikan bagi pemegang kartu uang elektronik (e-money) dilakukan dengan upaya hukum secara preventif yaitu melalui aturan-aturan yang telah ditetapkan, dan melalui perjanjian yang telah ditetapkan antara penerbit dan pengguna uang elektronik. Pihak Bank Syariah Mandiri memberikan perlindungan konsumen berupa ketentuan saldo dalam kartu maksimal Rp.1.000.000 rupiah. Pelaksanaan akad pada produk e-money di Bank Syariah Mandiri, belum sepenuhnya terlaksana. Karena belum sesuai dengan ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 116/DSNMUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah. Dan Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan dan memberikan sanksi serta memfasilitasi konsumen terkait pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan uang elektronik yang tidak dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku.

---

<sup>16</sup> Syifa Sekar Pramesti Kristianto, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Produk E-Money Di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Karang)”, (Undergraduate Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2021).

5. Skripsi oleh Siti Halima Nirnawati Ibrahim, (2018) Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya Malang “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan E-Money Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online”.<sup>17</sup> Hasil penelitian dari skripsi tersebut menyatakan bahwa Pertama berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui perjanjian prosesnya melibatkan penetapan dan pembaruan peraturan yang mengatur penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang dibuat oleh pihak penerbit. Sedangkan yang kedua berdasarkan Peraturan Bank Indonesia yaitu dengan pengawasan Bank Indonesia melalui izin penyelenggaraan kegiatan e-money, dan dalam penyelenggaraan jasa sistem pembayaran (PJSP) yang menerapkan aspek perlindungan konsumen. Pengguna layanan e-money dilindungi oleh hukum secara represif atas kerugian hilangnya saldo dalam transaksi transportasi online baik melalui jalur penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa.

**Tabel 2.1**

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Erwin Asmadi, 2018,	1. Bagaimana pengaturan Hukum	1. pengaturan hukum berkaitan	Membahas terkait Perlindungan	Membahas perlindungan hukum pada konsumen

<sup>17</sup> Siti Halima Nirnawati Ibrahim, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan E-Money Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online”, (Undergraduate Skripsi, Universitas Brawijaya Malang, 2018).

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik ( <i>Electronic Payment</i> )	Berkaitan dengan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik ( <i>E-Payment</i> )? 2. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik ( <i>E-Payment</i> )?	dengan penggunaan aplikasi pembayaran elektronik ( <i>e-payment</i> ) terdapat pada UU ITE, dan UU Perlindungan Konsumen, dan secara khusus terdapat pada Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. 2. Bentuk perlindungan konsumen pada proses pengembalian sisa saldo diberikan setelah 7 hari kerja dan tidak diberikan secara tunai tercantum dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK.	n Konsumen <i>E-Money</i> .	Aplikasi Pembayaran Elektronik ( <i>Electronic Payment</i> ) Sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang tanggung jawab penerbit pada konsumen <i>E-Money</i> produk Bank Mandiri.
2.	Lusi Septiyati, Siti Nurbaiti, Perlindungan Hukum Terhadap	1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi dengan system	1. Konsumen dalam system pembayaran Go-Pay tidak mendapatkan perlindungan hukum karena	Membahas terkait Perlindungan Konsumen <i>E-Money</i> .	Membahas perlindungan hukum pada konsumen Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay. Sedangkan

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay.	pembayaran Go-Pay?	GO-JEK tidak memberikan ganti rugi sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 4 ayat (8) UUPK, Pasal 7 ayat (6) UUPK, Pasal 19 UUPK, Pasal 43 PBI, Nomor 14 butir (3) Syarat dan Ketentuan Go-Pay.		dalam penelitian penulis membahas tentang tanggung jawab penerbit pada konsumen <i>E-Money</i> produk Bank Mandiri.
3.	Amir Faqih, 2018, Kajian Uang Elektronik Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Fikin Syafi'iyah (Studi pada Aplikasi OVO)	1. bagaimana kah OVO Club pada aplikasi OVO ditinjau menurut Undang-undang perlindungan konsumen? 2. bagaimanakah OVO Club pada aplikasi OVO perspektif fikih Syafi'iyah?	1. produk jasa pada aplikasi belum sesuai dengan menurut Undang-undang perlindungan konsumen tentang kewajiban sebagai pelaku usaha untuk memberikan informasi yang baik dan benar terhadap produk barang dan/atau jasa serta memberikan edukasi mengenai produk, dan	Membahas terkait Perlindungan Konsumen <i>E-Money</i> .	Membahas perlindungan hukum pada konsumen Pengguna Uang Elektronik Aplikasi OVO. Sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang tanggung jawab penerbit pada konsumen <i>E-Money</i> produk Bank Mandiri.

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			<p>beritikad baik dalam melakukan usaha.</p> <p>2. Menurut pandangan Ulama Syafi'iah dilihat dari transaksi dan tujuan penggunaan aplikasi OVO akad yang digunakan merupakan akad wadi'ah, akan tetapi akad wadi'ah pada aplikasi OVO kategori pengguna OVO Club tidaklah sah secara fikih karena pengguna tidak dapat mengambil uang atau saldo pada aplikasi, yang pada dasarnya uang atau saldo pada aplikasi merupakan hak sepenuhnya milik pengguna.</p>		
4.	Syifa Sekar Pramesti Kristianto,	1. Bagaimana bentuk perlindungan	1. Pihak Bank Syariah Mandiri	Membahas terkait Perlindungan	Membahas perlindungan hukum pada konsumen E-

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	2021, <i>Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Produk E-Money Di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Karang).</i>	hukum bagi Konsumen atas transaksi dengan menggunakan uang elektronik (e-money) Bank Syariah Mandiri dalam tinjauan UUPK No. 8 Tahun 1999 ? 2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi Konsumen atas transaksi dengan menggunakan uang elektronik (e-money) Bank Syariah Mandiri dalam perspektif fatwa DSN MUI No. 116 ? 3. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi Konsumen atas transaksi dengan menggunakan uang elektronik (e-money) Bank Syariah Mandiri dalam tinjauan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang	memberikan perlindungan konsumen berupa ketentuan saldo dalam kartu maksimal Rp.1.000.000 rupiah. 2. Tidak adanya akad wadi'ah atau qardh antara penerbit dengan pemegang kartu menjadikan akad pada produk e-money di Bank Syariah Mandiri, belum sepenuhnya terlaksana. 3. OJK memberikan fasilitas untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan pelaku usaha yaitu Bank Syariah Mandiri, jika nasabah melakukan pengaduan terhadap OJK.	n Konsumen <i>E-Money</i> .	<i>Money</i> produk Bank Syariah Mandiri Sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang tanggung jawab penerbit pada konsumen <i>E-Money</i> produk Bank Mandiri.

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ?			
5.	Siti Halima Nirawati Ibrahim, 2018, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan E-Money Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online”.	1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna layanan e-money atas hilangnya saldo dalam transaksi transportasi online?	1. berdasarkan UUPK melalui perjanjian prosesnya melibatkan penetapan dan pembaruan peraturan yang mengatur penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang dibuat oleh pihak penerbit, dan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia yaitu dengan pengawasan Bank Indonesia Pengguna layanan e-money dilindungi oleh hukum secara represif atas kerugian hilangnya saldo dalam transaksi transportasi online baik melalui jalur	Membahas terkait Perlindungan Konsumen <i>E-Money</i> .	Membahas perlindungan hukum pada konsumen Transportasi Online (GOJEK) Sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang tanggung jawab penerbit pada konsumen <i>E-Money</i> produk Bank Mandiri.

No	Nama/Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa.		

## B. Landasan Teori

### 1. Tanggung jawab hukum

Definisi tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung konsekuensi atas segala sesuatu yang terjadi, termasuk dapat dipertanggungjawabkan, diperkarakan, dan dituntut. Dalam konteks kamus hukum, tanggung jawab merujuk pada kewajiban bagi seseorang untuk melakukan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>18</sup> Sedangkan menurut hukum tanggung jawab merujuk pada dampak atas kebebasan seseorang dalam tindakannya yang berhubungan dengan aspek etika atau moral.<sup>19</sup>

#### a. Tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Prinsip tanggung jawab merupakan suatu kepentingan dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Terhadap permasalahan pelanggaran terkait hak konsumen perlu suatu

<sup>18</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

<sup>19</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, 45.

kewaspadaan dalam mengamati pelaku yang harus bertanggung jawab serta seberapa banyak tanggung jawab yang harus diberikan kepada pihak yang bersangkutan.<sup>20</sup> Banyak terjadi disekitar bahwa posisi atau kedudukan dari konsumen berada dibawah kedudukan pelaku usaha. Dengan diberlakukan peraturan Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat membatu masyarakat guna mendapat perlindungan, dimana pada Undang-undang tersebut menyebutkan bahwasanya terkait permasalahan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen menjadi hal yang diutamakan bagi konsumen.

b. Tanggung jawab pelaku usaha dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20 tahun 2018 tentang uang elektronik

*E-Money* muncul sejalan dengan dikeluarkanya surat edaran tentang uang elektronik yakni SE No. 11/11/DASP pada tanggal 13 April 2009. Maka Bank Indonesia mempunyai kepentingan untuk memastikan bahwa e-money ini dapat digunakan secara aman dan nyaman dikalangan masyarakat, yang diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik. Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik menyatakan bahwa perihal ganti rugi hanya dilakukan jika terjadi kerusakan atau kesalahan yang berasal dari pihak penerbit. Namun, tidak diraikan secara jelas tentang kesalahan atau

---

<sup>20</sup> Aulia Muthiah, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen," *Dialogia Iuridica Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* 7 (2):1 (2017): 7.

kelalaian dari pihak penerbit untuk mendapatkan ganti rugi pada pengguna *e-money*.

## 2. Perlindungan hukum bagi konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memastikan bahwa ada kejelasan hukum untuk melindungi konsumen.<sup>21</sup> Ketentuan pada perjanjian jual beli yang bisa berdampak kerugian pada konsumen telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tindakan yang dilakukan untuk memberikan perlindungan menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada persoalan ganti kerugian maupun memberikan hukuman pada pelaku usaha.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen yang telah diatur pada Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut menekankan pentingnya supaya pelaku usaha tidak menyalahgunakan kekuasaan mereka untuk merugikan konsumen. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen serta peraturan hukum yang lainnya yang mengatur terkait perlindungan konsumen, konsumen mempunyai hak yang seimbang dan dapat untuk mengajukan gugatan apabila merasa hak-haknya tidak dipenuhi oleh para pelaku usaha.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

<sup>22</sup> Mashudi, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" VI, No. 2 (2017): 55.

### 3. Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

#### a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”<sup>23</sup>

#### b. Pengertian Konsumen

Berdasarkan pada pasal 1 ayat 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>24</sup>

#### c. Hak-hak konsumen

Pada pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai hak-hak konsumen, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan.

---

<sup>23</sup> Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>24</sup> Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.<sup>25</sup>

d. Kewajiban Konsumen

Pada pasal 5 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai Kewajiban Konsumen, diantaranya adalah :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, untuk keamanan dan keselamatan.

---

<sup>25</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>26</sup>

e. Pengertian Pelaku Usaha

Pada pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>27</sup>

f. Hak-hak Pelaku Usaha

Pada pasal 6 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai Hak-hak pelaku usaha, diantaranya adalah :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

---

<sup>26</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>27</sup> Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>28</sup>

g. Kewajiban pelaku usaha

Sebagai konsekuensi dengan adanya hak-hak pelaku usaha, pelaku usaha juga mempunyai kewajiban yang diatur pada Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahannya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan pada standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

---

<sup>28</sup> Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diproduksi atau diperdagangkan.
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>29</sup>

#### 4. Uang Elektronik

Pada bulan Oktober 1996 *Bank for International Settlement (BIS)* dalam salah satu publikasinya mendefinisikan uang elektronik sebagai *stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possession.*<sup>30</sup> Secara sederhana, *e-money* bisa diartikan sebagai metode pembayaran dalam bentuk elektronik yang mana nilai atau nominal uangnya disimpan dalam bentuk media elektronik tertentu.<sup>31</sup> Bank Indonesia telah menerbitkan beberapa produk uang elektronik, seperti Kartu Flazz dari Bank Bca, Kartu E-Money dari Bank Mandiri, Kartu Blink dari Bank Btn, Kartu Brizzi

<sup>29</sup> Pasal 7 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>30</sup> Choiril Anam, M.Ei., "E-Money (Uang Elektronik) Dalam Perspektif Hukum Syaria'ah," *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law* 2, no. 1 (27 Januari 2018): 95–112, <https://doi.org/10.30762/q.v2i1.1049>.

<sup>31</sup> Salim Abdurrazaq, "Kontrak Baku Dalam Uang Elektronik Di Indonesia Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", (Undergraduate Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

dari Bank Bri, Kartu Tapcash dari Bank Bni, Kartu Jak card dari Bank Dki Jakarta, Mega cash dari Bank Mega, Nobu *e-money* dari Bank National Nobu.<sup>32</sup>

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi syarat-syarat sebagai berikut<sup>33</sup> :

- 1) Diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu kepada penerbit.
- 2) Nilai uang disimpan secara elektronik pada media *server* atau *chip*.
- 3) Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur tentang perbankan.

Manfaat dari uang elektronik (*Electronic money*) ini diantaranya adalah<sup>34</sup> :

- 1) Memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai.
- 2) Menghindari menerima uang receh (misalnya permen) karena pedagang tidak memiliki uang receh (tunai).
- 3) Cocok digunakan untuk transaksi massal dengan nilai kecil akan tetapi frekuensinya tinggi, seperti lalu lintas, parkir, tol, pembelian makanan, dan yang lainnya.

---

<sup>32</sup> Rachmadi Usman, "Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran," *Yuridika* 32, no. 1 (23 Agustus 2017): 134, <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>.

<sup>33</sup> Pasal 1 ayat 3 peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik.

<sup>34</sup> Muhammad Ihsan H.M. Baso, Achmad Abubakar, Halimah Basri, "Uang Elektronik (E-Money) dalam Perspektif Maqashid Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 11, No. 2 (2023).

- 4) Mengurangi risiko keamanan terkait dengan uang tunai, seperti potensi kehilangan, pencurian, penipuan, dan masalah yang lainnya dengan menggunakan transaksi tanpa uang tunai.
- 5) Menyediakan metode pembayaran tanpa uang tunai yang lebih efisien, memungkinkan masyarakat dan pelaku usaha untuk mengurangi biaya operasional, seperti biaya transportasi untuk menyetor dana dan biaya pengawalan.

#### 5. Mandiri *E-Money*

Mandiri *e-money* produk uang elektronik dari Bank Mandiri dengan memanfaatkan teknologi *chip* sebagai alternatif dari uang tunai, *e-money* telah berperan sebagai alat pembayaran yang bisa digunakan untuk melakukan pembelian barang atau jasa, serta transaksi yang lainnya yang disediakan oleh penyedia barang atau jasa. Sama seperti kartu uang elektronik pada umumnya, kartu *e-money* dilengkapi dengan teknologi (*Radio Frequency Identification*) RFID yang memungkinkan pengguna atau pemilik kartu tersebut untuk melakukan pembayaran hanya dengan menempelkan kartu pada mesin pembaca dan transaksi dapat langsung diproses. Kartu Mandiri *e-money* tersedia diberbagai tempat dimana masyarakat bisa mendapatkannya dengan mudah, seperti di kantor Bank Mandiri terdekat, minimarket seperti Indomaret atau Alfamart, sales *representative* kartu *e-money* di beberapa gerbang tol tertentu, stasiun,

halte transjakarta, *vending machine* untuk *e-money*, serta di merchant-merchant online atau online market place.

*E-Money* produk bank mandiri dapat dimiliki atau digunakan oleh non-nasabah dari Bank Mandiri, cara pakai *e-money* ini cukup hanya dengan menempelkan kartu pada tempat yang telah disediakan maka saldo pada kartu akan berkurang secara otomatis tanpa tanda tangan maupun memasukkan PIN. Apabila saldo telah habis maka bisa melakukan pengisian ulang di berbagai channel Bank Mandiri dengan maksimum pengisian sebesar Rp. 20 Juta per bulan dan maksimal saldo yang tersimpan pada kartu sebesar Rp. 2 Juta. *E-Money* produk bank mandiri ini dapat digunakan di Gerbong Tol, Transjakarta dan Transjogja, Commuter Line, Mrt Jakarta, Lrt Jakarta, Tempat Parkir, *Merchant Retail* (SPBU Pertamina, Indomaret, Alfamart, dll). Terkait pengisian ulang bisa dilakukan di channel Bank Mandiri maupun merchant yang telah bekerja sama.<sup>35</sup>

Kelemahan pada kartu *e-money* ini adalah dapat dialihmilikan, yang mana kepemilikan pada kartu *e-money* ini bisa dipindah tangankan dengan memberikan fisik kartu pada orang lain. Apabila kartu hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang maka pihak penerbit kartu tidak bisa memblokir maupun diganti dengan kartu *e-money* yang baru.

---

<sup>35</sup> Bank Mandiri, Nikmati nyamannya transaksi dengan mandiri e-money, [Mandiri e-money \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id), diakses pada 27 Januari 2024, 20.24 wib

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, yaitu suatu jenis penelitian hukum yang menginvestigasi dan menganalisis bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat.<sup>36</sup> Penelitian hukum empiris ini memandang hukum sebagai serangkaian realitas (*reality*), tindakan (*action*), dan perilaku (*behavior*).<sup>37</sup> Penelitian hukum empiris juga dapat disebut sebagai penelitian lapangan yang mempelajari implementasi hukum dalam praktiknya terhadap individu, kelompok, masyarakat, maupun lembaga hukum dalam masyarakat, dengan menekankan pada perilaku individu atau kelompok, serta organisasi atau lembaga hukum, dalam konteks penerapan atau keberlakuan hukum.<sup>38</sup>

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris dikarenakan peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan melakukan wawancara yang berkaitan dengan objek permasalahan yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat yaitu uang elektronik.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

---

<sup>36</sup> Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. (Mataram: UPT. Mataram University Press, 2020), 80.

<sup>37</sup> Nur Sholihin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 22.

<sup>38</sup> Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. (Mataram: UPT. Mataram University Press, 2020), 83.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan yang mengkaji bagaimana sistem norma berinteraksi dan menimbulkan respon dalam masyarakat.<sup>39</sup> Hasil yang diinginkan nantinya adalah untuk menjelaskan, mengaitkan, menguji, dan mengkritik bagaimana hukum formal beroperasi dalam konteks masyarakat, maka implementasi hukum tidak bisa dipisahkan dari realitas sosial tempat hukum tersebut berlaku.<sup>40</sup> Yang mana hasil wawancara akan dideskripsikan dengan subjek yang berkaitan dengan objek permasalahan, yakni mengenai tanggung jawab penerbit uang elektronik berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **C. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian yuridis empiris ini peneliti melakukan penelitian di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang, dengan rincian sebagai berikut :

Bank KCP Mandiri merupakan Bank Kantor Cabang Pembantu dimana usahanya adalah membantu Kantor induknya, dengan alamat tempat usaha yang sesuai dengan lokasi KCP tersebut melakukan usahanya yang berlokasi di Jl. Tlogomas No.14a, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144.

### **D. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

---

<sup>39</sup> Ibid 87.

<sup>40</sup> Nur Sholihin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 68.

1. Sumber data primer, merupakan data yang diperoleh dari sumber utama, yaitu dari narasumber yang terkait dengan objek yang diteliti, dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah melakukan wawancara dengan narasumber yakni Ibu Resi Yusfiki M selaku supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas.
2. Sumber data sekunder, yaitu yaitu sumber data yang terdiri dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian, skripsi, thesis, disertasi yang berkaitan dengan penelitian, jurnal-jurnal hukum, serta kasus-kasus hukum yang berkaitan dengan penelitian.<sup>41</sup>
3. Sumber data tersier, yaitu sumber data yang memberikan panduan atau penjelasan terhadap sumber data primer dan sumber data sekunder, seperti kamus, dan ensiklopedia.<sup>42</sup>

#### **E. Teknik Pengumpulan Sumber Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berupa wawancara secara mendalam dengan narasumber di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dimana wawancara dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan yang telah tersusun secara sistematis untuk memastikan perolehan informasi yang jelas, namun masih memungkinkan

---

<sup>41</sup> Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), 54.

<sup>42</sup> Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. (Mataram: UPT. Mataram University Press, 2020), 62.

adanya penyesuaian pertanyaan tambahan sesuai dengan situasi pada saat proses wawancara berlangsung.

Dan metode dokumentasi, yang merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial berupa gambar atau dokumen sebagai pelengkap dari penggunaan metode wawancara. Penggunaan dari metode dokumentasi ini untuk memperkuat dan mendukung informasi yang telah diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang.

#### **F. Analisis Sumber Data**

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu proses mencari dan menyusun data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber secara sistematis kemudian data tersebut akan dikaitkan dengan teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penelitian, sehingga dihasilkan temuan dari penelitian ini.

Dalam penelitian ini, sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer yaitu hasil dari wawancara secara semi terstruktur dengan Bank KCP Tlogomas Kota Malang dianalisis menggunakan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan menggunakan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

Kemudian hasil analisis data primer disusun secara deskriptif kualitatif dengan sumber data sekunder yang terdiri dari buku-buku yang

berkaitan dengan penelitian, skripsi, thesis, disertasi yang berkaitan dengan penelitian, jurnal-jurnal hukum, serta kasus-kasus hukum yang berkaitan dengan penelitian, serta dari sumber data tersier seperti kamus hukum atau ensiklopedia, yang kemudian mendapatkan hasil yang bisa dipahami secara jelas terkait dengan tanggung jawab penerbit uang elektronik untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran umum Lokasi Penelitian

Bank KCP Mandiri Malang Tlogomas yang beralamat di Jl. Tlogomas No.14a, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144. Bank KCP Mandiri merupakan Bank Kantor Cabang Pembantu dimana usahanya adalah membantu Kantor induknya, dengan tempat usaha yang sesuai dengan wilayah KCP tersebut melakukan kegiatan usahanya. Maka, Bank KCP Mandiri yang terletak di Tlogomas Kota Malang ini merupakan Kantor Cabang Pembantu yang membantu usaha dari Bank induk Kantor Cabang Mandiri yang berada di Kota Malang.

**Gambar 4.1**



*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

PT Bank Mandiri secara resmi telah dinyatakan menjadi Perusahaan Perseroan pada Akta No.9 tanggal 2 Oktober 1998, kemudian

dikenal sebagai PT Bank Mandiri (Persero). PT Bank Mandiri (Persero) merupakan hasil dari program restrukturisasi perbankan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia. 4 Bank Pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, dan Bank Pembangunan Indonesia pada bulan juli 1999 telah digabung menjadi Bank Mandiri. Gabungan dari beberapa Bank ini bertujuan dalam upaya membangun ekonomi di Indonesia. Sejak saat itu hingga saat ini, Bank Mandiri telah memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia selama lebih dari 140 tahun.

## **VISI**

Menjadi partner finansial pilihan utama Anda.

## **MISI**

Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah.<sup>43</sup>

## **NILAI UTAMA**

### 1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

### 2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

---

<sup>43</sup> Bank Mandiri, Visi Misi, [Visi Misi \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id), diakses pada 13 Februari 2023 16.54 WIB.

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

6. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis.<sup>44</sup>

**B. Pelaksanaan Uang Elektronik di Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang**

Saat ini Uang Elektronik termasuk dalam fasilitas penting pada kehidupan sehari-hari, karena semakin maju pesatnya teknologi di masa kini, dimana uang elektronik adalah uang dalam bentuk kartu yang digunakan untuk melakukan transaksi di kalangan masyarakat umum guna memudahkan dalam melakukan pembayaran, *e-money* produk dari Bank Mandiri termasuk *e-money* yang menggunakan teknologi berbasis *chip*. Berikut adalah *merchant* Bank Mandiri, diantaranya :

**Tabel 4.1**

**Merchant Bank Mandiri**

---

<sup>44</sup> Ibid

Merchant	Keterangan
<b>Tol</b>	Kota Jabodetabek, Bandung, Cirebon (Palikanci), Semarang, Bali, Surabaya, Makassar, dan Medan.
<b>Belanja</b>	Alfamart, indomaret, Alfamidi, Lawson, Dandan, Hypermart, Superindo.
<b>Bus</b>	Transjakarta, Transjogja, dan Batik solo trans.
<b>Kereta</b>	MRT, Railink Kualanamu, dan Commuterline (KRL).
<b>SPBU</b>	SPBU yang berlogo <i>e-money</i> .
<b>Tempat Hiburan</b>	Tempat hiburan yang berlogo <i>e-money</i> .
<b>Restoran</b>	Restoran yang berlogo <i>e-money</i> .

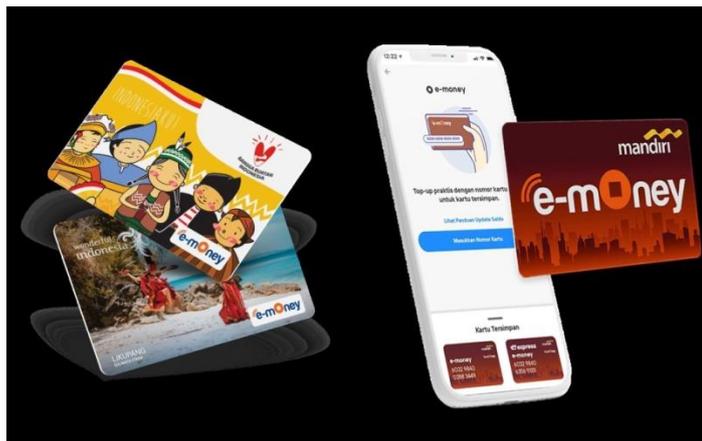
Sumber : *Qoala*<sup>45</sup>, diolah 2024

Untuk pembelian kartu Mandiri *e-money* umumnya dijual dengan harga Rp. 50.000,- dan termasuk saldo senilai Rp.20.000,-, menggunakan kartu *e-money* Mandiri, pengguna *e-money* hanya perlu untuk mengisi uang ke dalam kartu dengan cara *top-up*, *top-up* dapat dilakukan melalui ATM Mandiri, Livin' By Mandiri (untuk nasabah Bank Mandiri), Vending Machine *e-money*, *e-commerce* seperti Tokopedia, Shopee, Blibli.com, lalu *e-wallet* seperti Dana dan LinkAja, Indomaret/Alfamart, dan bisa dilakukan di Bank Cabang Mandiri terdekat. Dan untuk pengisian saldo pada chanel Bank Mandiri (Livin' By Mandiri) tidak dikenakan biaya

<sup>45</sup> Siti Rohmah Novia, Cara Top-up E-Money Mandiri Terlengkap, Transaksi Jadi Muda, [Cara Top Up e-Money Mandiri Terlengkap, Transaksi Jadi Mudah! \(qoala.app\)](#), diakses pada 13 Maret 2024, 21. 33 wib.

admin, namun apabila melakukan pengisian saldo diluar chanel Bank Mandiri, maka akan dikenakan biaya admin sebesar Rp. 1.500,- Berikut merupakan *e-money* produk dari Bank Mandiri.

**GAMBAR 4.2**



Sumber : Website Bank Mandiri<sup>46</sup>, diolah 2024

Berbeda dengan *e-money* yang berbasis *chip* seperti diatas, *e-money* juga terdapat jenis yang menggunakan teknologi *server*, dimana layanannya sama-sama bersifat elektronik namun untuk bentuknya berbeda, perbedaannya ialah untuk *e-money* berbasis *server* atau aplikasi pada saat melakukan transaksi diperlukan sebuah internet, sedangkan *e-money* berbasis *chip* tidak membutuhkan internet, *e-money* jenis server based biasanya disebut dengan *e-wallet* atau dompet digital. Contohnya dompet digital terpopuler di Indonesia seperti Ovo, Dana, Gopay, LinkAja, ShopeePay, dan i.saku. Berbeda dengan *e-money* berbasis *chip*, dompet digital memiliki kegunaan untuk melakukan transaksi secara online seperti berbelanja secara online, membeli pulsa/data, pembelian

<sup>46</sup> Bank Mandiri, Nikmati Nyamannya Transaksi dengan Mandiri E-Money, [Mandiri e-money \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id), diakses pada 13 Februari 2023 17.23 WIB.

makanan/minuman secara online, dan memesan transportasi secara online, dompet digital ini juga nantinya dapat digunakan untuk melakukan pengisian saldo pada *e-money* berbasis *chip*, dan untuk top-up Mandiri *e-money* menggunakan dompet digital, pengguna dapat menggunakan LinkAja dan Dana.

Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan top-up Mandiri *e-money* menggunakan LinkAja<sup>47</sup> :

- a. Buka aplikasi LinkAja
- b. Tekan opsi menu lainnya
- c. Lalu tekan *e-money*
- d. Input nomor kartu *e-money*
- e. Lanjutkan dengan tekan tombol lanjut
- f. Pilih nominal saldo yang diinginkan
- g. Konfirmasi transaksi
- h. Masukkan PIN LinkAja
- i. Tunggu diproses dan transaksi akan berhasil.
- j. Update saldo dengan fitur FNC dan tempelkan kartu *e-money* pada smartphone.

Langkah-langkah untuk melakukan *top-up* Mandiri *e-money* menggunakan Dana, sebagai berikut<sup>48</sup> :

1. Buka aplikasi Dana

---

<sup>47</sup> LinkAja, Nggak Perlu Repot Top Up Kartu Uang Elektronik Gampang, [Nggak Perlu Repot! Top Up E-money Gampang di LinkAja](#), diakses pada 15 Maret 2024, 11.45 wib.

<sup>48</sup> Dana, Bagaimana caranya melakukan isi ulang kartu e-money di DANA?, [DANA - Bagaimana caranya melakukan isi ulang kartu e-money di DANA?](#), diakses pada 15 Maret 2024, 11.53 wib.

2. Tekan semua layanan lalu pilih *e-money*
3. Pilih provider kartu
4. Masukkan nomor kartu *e-money*
5. Input nominal top-up
6. Setujui jika sudah sesuai
7. Konfirmasi transaksi
8. Tekan bayar apabila sudah sesuai
9. Pastikan update saldo e-money dengan fitur FNC diponsel.

Langkah-langkah untuk melakukan *top-up* Mandiri *e-money* menggunakan Livin' By Mandiri, sebagai berikut<sup>49</sup> :

1. Pilih *e-money* pada halaman login
2. Aktifkan NFC, tempel dan tahan kartu pada bagian belakang smartphone
3. Tunggu hingga *e-money* berhasil terbaca
4. Masukkan nominal lalu tekan lanjutkan
5. Periksa nominal lalu lanjutkan
6. Tekan *e-money* untuk memperbarui saldo
7. Lalu tekan selesai.

Langkah-langkah untuk melakukan *top-up* Mandiri *e-money* menggunakan E-Commerce Shopee, sebagai berikut<sup>50</sup> :

1. Buka aplikasi Shopee

---

<sup>49</sup> Bank Mandiri, Cara Top Up e-money Instan di Livin' By Mandiri, [Cara Top Up E-money Mandiri di Livin' by Mandiri \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id), diakses pada 15 Maret 2024, 12.06 wib.

<sup>50</sup> Shopee, (E-Money Mandiri) Bagaimana cara Top up saldo E-Money Mandiri?, [\[E-Money Mandiri\] Bagaimana cara top up saldo E-Money Mandiri? | Pusat Bantuan Shopee ID](#), diakses pada 15 Maret 2024, 12.19 wib.

2. Pilih halaman pulsa, tagihan dan hiburan
3. Pilih *e-money*
4. Masukkan nomor *e-money*
5. Pilih nominal saldo dan lanjutkan
6. Pilih metode pembayaran dan bayar sekarang.

Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Resi Yusfiki M selaku Supervisor Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang, terkait *top-up* ia mengatakan bahwa<sup>51</sup> :

*“kartu e-money sifatnya sama semua tetapi untuk top-up e-money Mandiri harus di upgrade, karena apabila tidak di upgrade setelah top-up maka saldonya tidak akan masuk pada kartu, hal tersebut merupakan sifat dari e-money”*.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila pada saat melakukan *top-up* namun tidak di upgrade, maka saldo tidak akan masuk pada kartu, hal ini juga sering terjadi tidak dilakukan oleh pengguna *e-money* Bank Mandiri sehingga mereka melakukan komplain pada pihak Bank dikarenakan tidak masuknya saldo pada saat melakukan *top-up*.

Tanggapan yang sama dikatakan oleh Ibu Resi Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, mengenai kerugian yang terjadi pada konsumen pada saat menggunakan Mandiri *e-money*, ia mengatakan bahwa<sup>52</sup> :

*“kebanyakan mengenai kartu e-money yang hilang, dan ada juga yang komplain kartunya yang rusak tidak bisa digunakan lagi*

---

<sup>51</sup> Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

<sup>52</sup> Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

*tapi masih ada saldonya, lalu banyak juga yang komplain terkait saldo yang gagal masuk pada saat top-up”.*

Pada Bank Mandiri KCP Tlogomas Malang, kebanyakan permasalahan Uang Elektronik yang sering terjadi ialah mengenai kartu *e-money* yang hilang, lalu kartu *e-money* yang rusak dan terdapat komplain dari konsumen mengenai saldo tidak masuk pada saat *top-up*.

Terkait dengan *e-money*, Bank Mandiri mempunyai syarat dan ketentuan diantaranya merupakan<sup>53</sup> :

1. Mandiri *e-money* dapat dipindah kepemilikannya oleh pihak manapun.
2. Mandiri *e-money* hanya bisa dipergunakan untuk transaksi.
3. Mandiri *e-money* tidak memerlukan penggunaan pin atau tanda tangan pemegang kartu.
4. Saldo yang ada dalam kartu Mandiri *e-money* tidak dianggap sebagai simpanan dan tidak termasuk kedalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
5. Batasan penggunaan tidak memiliki batas transaksi minimum, saldo minimum Rp.0, dan maksimum Rp.2.000.000, dan untuk top-up, nilai minimum sesuai ketentuan yang digunakan pengguna kartu dengan batas maksimal per-bulan Rp.20.000.000.
6. Pengguna kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan, dan penggunaan Mandiri *e-money*.

---

<sup>53</sup> Bank Mandiri, Syarat dan Ketentuan Mandiri E-Money, [Syarat dan Ketentuan Mandiri e-money \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id), diakses pada 24 Februari 2024, 14.20 wib.

7. Pengguna tidak diizinkan merusak, memanipulasi, atau mengubah bentuk atau desain kartu.
8. Data transaksi yang disimpan oleh Bank Mandiri dianggap sebagai data yang sah yang digunakan sebagai acuan.
9. Bank Mandiri berhak menghentikan layanan Mandiri *e-money* untuk sementara waktu atau untuk jangka waktu tertentu apabila terjadi hal-hal seperti :
  - a. Teknis
    - 1) Gangguan pada sistem/jaringan (*network*)
    - 2) Sistem/jaringan yang sedang dilakukan peningkatan, perubahan, atau pemeliharaan.
  - b. Non teknis, seperti kartu mandiri *e-money* terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum.
10. Dalam hal sistem/jaringan (*network*) sedang dilakukan peningkatan, perubahan, dan/atau pemeliharaan secara terjadwal, maka akan diberitahukan melalui sarana resmi Bank Mandiri sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pada tahun 2023 Bank Indonesia telah mencatat keseluruhan pengguna uang elektronik, dimana di tahun 2023 merupakan tahun dengan penggunaan uang elektronik yang lebih banyak dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hal ini menjadikan bahwa peminat masyarakat untuk menggunakan uang elektronik semakin bertambah banyak, hal tersebut dibuktikan dengan perolehan jumlah per bulan November pada

tahun 2023 oleh Bank Indonesia, berikut merupakan data keseluruhan pengguna *e-money* di Indonesia pada tahun 2023.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Pengguna Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2023**

Komponen	Jun	Jul	Agt	Sept	Okt	Nov
<b>Jumlah pengguna e-money</b>	756,19 Jt	769,13 Jt	777,36 Jt	782,86 Jt	794,64 Jt	801,00 Jt
<b>Nilai Transaksi Keseluruhan</b>	153.13 T	160.47 T	157.80 T	158.58 T	166.60 T	169.46 T
<b>Nilai transaksi belanja</b>	36.22 T	39.23 T	38.53 T	39.23 T	41.73 T	41.32 T
<b>Media Chip</b>	95,11 Jt	96,04 Jt	96,81 Jt	94,97 Jt	99,00 Jt	99,68 Jt
<b>Media Server</b>	661,08 Jt	673,09 Jt	680,55 Jt	687,89 Jt	695,64 Jt	701,32 Jt
<b>Registered</b>	138,28 Jt	142,79 Jt	145,51 Jt	148,01 Jt	150,69 Jt	153,37 Jt
<b>Unregistered</b>	617,91 Jt	626,33 Jt	631,84 Jt	634,85 Jt	643,96 Jt	647,63 Jt

Sumber : Laporan Bank Indonesia tahun 2023, diolah 2024

Berdasarkan pada laporan Bank Indonesia diatas<sup>54</sup>, tercatat pada bulan November tahun 2023 pengguna *e-money* telah mencapai angka 801,00 juta, dari jumlah tersebut terdapat peningkatan dibandingkan pada bulan sebelumnya yaitu 794,64 juta. Dan terpadat 41.32 miliar pengguna

<sup>54</sup> Laporan Bank Indonesia 2023, [https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL\\_5e.pdf](https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_5e.pdf) diakses pada 7 Februari 2024, 17.04 WIB.

*e-money* menggunakan kartunya untuk bertransaksi belanja yang meningkat pada bulan november 2023. Sekitar 99,68 juta unit menggunakan teknologi berbasis *chip*, sementara 701,32 juta unit berbasis *server* pada bulan november 2023. Dan terdapat 153,37 juta pengguna *e-money* menggunakan jenis *registered* dan 647,63 juta menggunakan jenis *unregistered*.

Dari pencatatan Bank Indonesia di tahun 2023 tersebut dapat di simpulkan bahwa pengguna uang elektronik di Indonesia berjumlah sangatlah besar, dan pada data menunjukkan bahwa pengguna uang elektronik lebih banyak menggunakan jenis kartu yang *unregistered* dari pada *registered*. *E-money registered* merupakan *e-money* yang data identitas penggunanya terdaftar pada penerbit, sedangkan *e-money unregistered* merupakan *e-money* yang data penggunanya tidak terdaftar pada penerbit. Apabila dilihat dari tingkat keamanannya kartu *e-money* dengan jenis *unregistered* sangat kurang daripada jenis *registered*, karena apabila terjadi kerugian pada pengguna *e-money* untuk mendapatkan perlindungan atau klaim pada pengguna kartu *e-money* jenis *unregistered* ini masih belum terpenuhi.

Dengan besarnya jumlah pengguna uang elektronik di Indonesia, maka besar kemungkinan semakin banyak pula pengguna uang elektronik yang mengalami kerugian-kerugian pada saat menggunakan kartu, hal ini dikarenakan kurangnya keamanan dan tidak adanya perjanjian antara penerbit dengan pengguna yang mengakibatkan ketika terdapat kerugian

pada saat menggunakan kartu, pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas kartu yang digunakan, hal ini menjadikan kedudukan konsumen berada dibawah pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha kurang memperhatikan hak-hak konsumen.

Di Indonesia sendiri uang elektronik sudah banyak ditemukan pada produk dari berbagai bank milik negara, salah satunya adalah *e-money* dari Bank Mandiri. Dimana *e-money* produk dari Bank Mandiri merupakan salah satu uang elektronik terbaik yang terdapat di Indonesia, dan di tahun 2023 bank mandiri telah mencatat terdapat sekitar lebih dari Rp. 22 triliun nilai transaksi penggunaan Mandiri *e-money*. Jumlah ini meningkat 10% secara tahunan.<sup>55</sup> Dari data yang diperoleh berikut adalah rincian pengguna *e-money* produk bank mandiri dari tahun 2021 – 2023 sebagai berikut :

**TABEL 4.3**

**Jumlah Pengguna *E-Money* Produk Bank Mandiri Tahun 2021-2023**

Komponen	2021	2022	2023
<b>Jumlah pengguna</b>	26 juta	30 juta	33 juta
<b>Nilai Transaksi</b>	16,7 triliun	21 triliun	22 triliun

<sup>55</sup> Carolus Agus Waluyo, Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023, [Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023 \(msn.com\)](https://www.msn.com), diakses pada 7 Februari 2024, 19.49 WIB.

*Sumber : Website Kontan<sup>56</sup>, diolah 2024*

Berdasarkan data diatas, tercatat bahwa pada tahun 2022 nilai transaksi *e-money* produk Bank Mandiri mengalami kenaikan lebih dari 50% dibandingkan dengan tahun 2021, dan pada tahun 2023 juga mengalami kenaikan sekitar 10% dari tahun sebelumnya. Pelaksanaan dari *e-money* produk Bank Mandiri ini telah membawa dampak yang positif dengan memunculkan berbagai inovasi yang bertujuan untuk mempermudah, memberi kepraktisan, dan kesederhanaan dalam melakukan transaksi, namun disamping itu *e-money* ini juga memiliki kelemahan, yakni tingkat keamanan yang kurang. Seperti hilangnya kartu juga mengakibatkan saldo yang terdapat di dalam kartu tersebut hilang, kartu rusak, saldo hilang pada saat melakukan transaksi, dan saldo top-up yang tidak masuk pada kartu.

### **C. Bentuk Tanggung Jawab Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas pada Konsumen atas Hilangnya Saldo dalam Transaksi Menggunakan *E-money***

Tanggung jawab adalah kewajiban bagi seseorang untuk menjalankan apa yang diamanatkan kepadanya. Dalam konteks hukum, tanggung jawab merupakan hasil dari konsekuensi kebebasan individu dalam tindakan mereka yang berkaitan dengan etika atau moralitas.<sup>57</sup> Dalam hal ini seorang pelaku usaha memiliki kewajibannya dan seorang konsumen memiliki hak-haknya agar seorang pelaku usaha dapat berilaku

---

<sup>56</sup> Sudah dikonfirmasi melalui wawancara, 30 Januari 2024.

<sup>57</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, 45.

adil dalam kegiatan suatu usaha, sejauh ini kedudukan konsumen selalu berada di bawah daripada pelaku usaha diakibatkan kurangnya seorang pelaku usaha untuk memperhatikan hak-hak dari konsumen itu sendiri.

Namun, terkait uang elektronik hubungan hukum antara penerbit dan pengguna sifatnya adalah jual beli, pada pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa jual beli adalah suatu kesepakatan dimana satu pihak berkomitmen untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lainnya memberikan harga yang diinginkan.<sup>58</sup> Penerbit menjual kartu dengan media penyimpanannya berupa *chip* dan pengguna tidak perlu adanya identitas pengguna serta pin pada kartu, berbeda dengan kartu atm yang terdapat identitas penggunanya dan pin pada kartu serta hubungan hukum antara pemegang kartu dan penerbit adalah perjanjian simpan menyimpan sesuai dengan undang-undang perbankan yang terdapat pada pasal 1 angka (5).

Dikarenakan hubungan hukum antara penerbit dengan pemegang kartu ialah bersifat jual beli, tidak seperti kartu kredit yang sifatnya terdapat perjanjian. Uang Elektronik (*e-money*) memiliki perbedaan dengan alat pembayaran elektronik seperti kartu kredit dan kartu debit. Kartu kredit dan kartu debit (APMK) merupakan jenis kartu '*access products*' dan bukanlah jenis kartu '*prepaid products*'. Perbedaan diantara keduanya adalah sebagai berikut :

---

<sup>58</sup> Ni Desak Made Eri Susanti, Ida Bagus Putra Atmadja, dan A.A. Sagung Wiratni Darmadi, "Perlindungan Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai," *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, no. 3 (17 Januari 2019): 1, <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i03.p15>.

1. *Prepaid product (e-money)*

- a. Nilai uang telah tercatat dalam bentuk elektronik (*e-money*) yang dikenal sebagai nilai tersimpan.
- b. Dana pada uang elektronik (*e-money*) secara keseluruhan berada dibawah kendali pemegang kartu.
- c. Pada saat bertransaksi, transfer dana bisa dilakukan secara offline. Pada tahap ini, verifikasi hanya perlu dilakukan pada tingkat *merchant* (titik penjualan), tanpa memerlukan koneksi online ke komputer penerbit.

2. *Access product (APMK)*

- a. Tidak adanya pencatatan dana dalam kartu sebagai instrumen.
- b. Dana seluruhnya dikelola oleh Bank, kecuali apabila terdapat otorisasi dari nasabah guna melakukan pembayaran.
- c. Pada saat bertransaksi, kartu hanya bisa digunakan untuk mengakses secara online pada komputer penerbit untuk melakukan otorisasi pembayaran atas nama rekening nasabah, bank itu kartu debit ataupun kartu kredit. Setelah mendapatkan otorisasi dari penerbit, maka rekening nasabah akan langsung didebit.<sup>59</sup>

Maka, terkait uang elektronik penerbit tidak dapat memberi pertanggung jawaban atas tuntutan apabila terdapat kerugian pada pemegang kartu dikarenakan untuk keamanan uang elektronik berbeda dengan kartu kredit, dan terkait dengan hal ini Mandiri *e-money* sudah

---

<sup>59</sup> Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany. *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*. (Lampung: CV. Iqro, 2018), 79.

menyatakan pada klausula baku terkait uang elektronik, dimana klausula baku merupakan suatu ketentuan atau syarat yang ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan harus dipenuhi oleh konsumen.<sup>60</sup>

Bank Indonesia selaku pihak penyelenggaraan uang elektronik dalam pelaksanaannya bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan dari uang elektronik ini berjalan dengan aman, nyaman, efisien, dan dapat diandalkan, diperlukan pengaturan serta pengawasan yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan menyeluruh. Dalam hal ini meliputi penguatan aspek kelembagaan, standar keamanan, pemrosesan secara domestik, dan perlindungan konsumen uang elektronik dalam pengelolaan dana float secara hati-hati. Sebagai pelaku usaha pihak penerbit juga diberi tanggung jawab untuk menjamin kualitas barang dan jasa yang diproduksi sesuai dengan standar mutu barang dan jasa yang telah berlaku.

Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan dasar hukum bagi semua peraturan yang terkait dengan perlindungan hukum konsumen. Pertanggungjawaban itu ada ketika terdapat hak-hak dari konsumen yang belum terpenuhi, dan sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab karena memiliki kewajiban. Adapun hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang harus dipenuhi yang

---

<sup>60</sup> Latifah Nur Janah, "Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku Ditinjau Dari DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI No. 20/6/PBI/2018 Dan Uu No. 8 Tahun 1999," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No. 1 (8 Maret 2022): 260, <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.3963>.

diatur pada Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menyatakan bahwa hak-hak konsumen diantaranya :

- 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 dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan peraturan Undang-undang diatas terkait hak-hak konsumen dan melihat kenyataan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa tidak semua konsumen yang komplain terpenuhi hak-haknya. Sebagaimana dijelaskan pada Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf (a) menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dan pada huruf (h) menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Peraturan tersebut nyatanya tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan, dimana konsumen masih kedapatan kurangnya kenyamanan serta keamanan pada saat melakukan transaksi menggunakan *e-money*, dan pihak Bank juga tidak akan memberikan ganti rugi apabila tidak ditemunkan saldo yang hilang pada transaksi menggunakan *e-money*.

Dan kewajiban pelaku usaha diantaranya :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian 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.<sup>62</sup>

Maka, berdasarkan kewajiban sebagai pelaku sebagaimana dinyatakan pada pasal 7 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diatas, pihak Bank tidak memberikan kewajibannya kepada semua konsumen yang komplain terkait hilangnya saldo pada saat melakukan transaksi, sebagaimana yang terdapat pada pasal 7 huruf (f) yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>62</sup> Pasal 7 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sebagai pelaku usaha tentunya juga memiliki tanggung jawab atas usahanya, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang meliputi<sup>63</sup> :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan bunyi pasal diatas terkait dengan tanggung jawab penerbit uang elektronik, yang mana pihak Bank sebagai pelaku usaha,

---

<sup>63</sup> Pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

sebagaimana jawaban dari Ibu Resi Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, mengenai tanggung jawab pada konsumen atas hilangnya saldo pada saat melakukan transaksi, ia mengatakan bahwa:<sup>64</sup>

*“Untuk ganti rugi tidak ada, tetapi kami berusaha sebisa mungkin untuk membantu konsumen yang hilang saldo pada e-money, kami ada tim di belakang layar untuk mencari saldo yang hilang apabila terdapat konsumen yang komplai, dan apabila ditemukan saldo itu larinya kemana, nanti saldo yang hilang bisa kami kembalikan secara cash atau bisa dikirim ke rekening konsumen, akan tetapi apabila tim kami tidak menemukan saldo yang hilang itu lari kemana, maka kami tidak bisa mengembalikan saldo yang hilang tersebut”.*

Maka, terkait dengan hilangnya saldo pada saat melakukan transaksi menggunakan uang elektronik, Bank Mandiri selaku penerbit uang elektronik Mandiri *e-money* memang tidak memberikan ganti rugi kepada pengguna *e-money* yang komplain, akan tetapi pihak Bank Mandiri akan menyelidiki atau memeriksa kartu apabila terdapat konsumen yang komplain. Kemudian apabila pada saat kartu diperiksa ditemukan saldo yang hilang tersebut larinya kemana, maka pihak Bank Mandiri akan mengembalikan sejumlah nominal yang hilang, namun apabila pada saat diperiksa saldo yang hilang tidak ditemukan, maka pihak Bank Mandiri tidak bisa mengembalikan saldo yang hilang tersebut. Sesuai dengan ayat (5) Pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatas, yang menyatakan bahwa ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pihak Bank selaku pelaku usaha atau penerbit dari uang

---

<sup>64</sup> Resi Yusfiki, wawancara, (30, Januari 2024).

eletronik dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut kesalahan dari konsumen itu sendiri.

Sebagaimana dikatakan oleh Ibu Resi Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, ia mengatakan bahwa :<sup>65</sup>

*“Hal itu bisa terjadi dikarenakan cara baca sistem nya, jadi sifat kartu nya itu sebenarnya sudah memotong atau saldo nya sudah berkurang, kalo proses tujuan nya itu tidak masuk, dan bisa dikarenakan karena jaringan internet pada saat melakukan transaksi”*

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa penyebab dari hilangnya saldo ketika melakukan transaksi menggunakan Mandiri *e-money* adalah karena cara baca sistem *e-money* yang kurang efektif dan dikarenakan jaringan internet yang tidak stabil, dari Bank Mandiri sendiri untuk jaringan sistem menggunakan provider dari jaringan telkomsel, dan pihak Bank Mandiri akan memperbaiki jaringan yang bermasalah apabila terdapat komplain sebagaimana terdapat pada pasal 36 ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik terkait standar keamanan sistem informasi.

Bank Mandiri juga memiliki klausula baku yang menyatakan bahwa tanggung jawab atas kerugian pada saat menggunakan mandiri *e-money* ialah sepenuhnya ditanggung oleh pemegang kartu itu sendiri, namun apabila dilihat dari Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang terdapat pada pasal 18 ayat (1) huruf a

---

<sup>65</sup> Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan produk barang dan/atau jasanya dilarang untuk membuat klausula baku yang menyatakan peralihan pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen, hal tersebut menjadikan klausula baku bank mandiri terkait *e-money* bertentangan dengan aturan ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat pada pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Namun, pada klausula baku bank mandiri terkait *e-money* terdapat pernyataan mengenai pemegang kartu dapat melakukan komplain atas kerugian pada saat penggunaan dan mendapatkan *redemption*, akan tetapi pada klausula baku Bank Mandiri tidak dijelaskan secara jelas untuk mendapatkan *redemption* itu atas kerugian seperti apa.

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terkait tanggung jawab atas saldo hilang pada saat melakukan transaksi menggunakan uang elektronik, Bank Mandiri selaku penerbit uang elektronik produk Mandiri *e-money* tidak akan memberikan pengembalian saldo apabila tidak ditemukannya saldo yang telah hilang tersebut, dan akan memberikan penggantian saldo jika saldo yang hilang tersebut ditemukan.

#### **D. Mekanisme Pemberian Tanggung Jawab yang diberikan Bank Mandiri atas Hilangnya Saldo dalam Transaksi Menggunakan *E-Money***

Perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk menciptakan kepastian hukum dan menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien yang dapat meningkatkan kesadaran penyelenggara dalam hal perilaku bisnis yang bertanggung jawab, memberikan perlakuan yang adil, menjaga keamanan aset, privasi serta data konsumen dan meningkatkan mutu barang atau produk yang disediakan oleh penyelenggara. Melihat kenyataan bahwa pihak Bank Mandiri memberikan tanggung jawab kepada konsumen atas hilangnya saldo pada saat melakukan transaksi, hal ini menjadikan bahwa pihak Bank memiliki prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dinyatakan pada Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik telah disebutkan pengaturan terkait penerapan prinsip perlindungan konsumen diantaranya diatur mengenai mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna.

Di Indonesia pelaksanaan menggunakan uang elektronik sudah merupakan hal yang umum, pada tahun 2023 pengguna uang elektronik di Indonesia telah mencapai angka 801 juta lebih pengguna, hal ini membuktikan bahwa uang elektronik semakin meningkat dikarenakan pada era globalisasi kegiatan pemanfaatan teknologi semakin banyak dinikmati. Namun, dalam menggunakan uang elektronik seiring berjalannya waktu banyak sekali permasalahan-permasalahan yang sering muncul, seperti kartu yang hilang, *top-up* tidak berhasil, kartu rusak, dan saldo yang hilang pada kartu.

Sebagai salah satu contoh telah terjadi hilangnya saldo pada salah satu pengguna Mandiri *e-money* yang melakukan komplain pada Bank Mandiri KCP Tlogomas Malang, hilangnya saldo terjadi pada saat melakukan transaksi di hypermart, pada saat melakukan transaksi saldo pengguna uang elektronik tersebut sudah terkirim guna membayar pada hypermart senilai Rp.1.000.000, akan tetapi pada pihak hypermart transaksinya belum masuk, setelah kartu *e-money* tersebut di cek saldo telah terpotong, hal ini mengakibatkan pengguna uang elektronik harus membayar dengan cash dan kehilangan uang pada kartu *e-money* tersebut.

Terkait dengan mekanisme penggantian kerugian telah diatur pada Pasal 43 ayat (2) huruf c Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang menyatakan bahwa<sup>66</sup> memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Resi Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, terkait pengaduan ia mengatakan bahwa:<sup>67</sup>

*“Bisa dilakukan secara online melalui e-mail dari bank mandiri, langsung ke cabang bisa, melalui telepon juga bisa, dengan batas waktu pengaduan tidak lebih dari tiga bulan, karena kalo lebih dari itu kami akan susah untuk di temukan saldo yang hilang tersebut, dan akan susah terbaca oleh sistem dan menjadikan proses nya akan lebih lama”.*

---

<sup>66</sup> Pasal 43 Ayat (2) Huruf C Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

<sup>67</sup> Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

Dan terkait mekanisme pengaduannya, Bank Mandiri memiliki mekanisme dalam menangani kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana dikatakan oleh Ibu Resi Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, yakni:<sup>68</sup>

*“Pertama akan di minta ktp nya, lalu fisik e-money nya akan di fotocopy selama kartu tidak rusak pihak bank mandiri tidak akan minta kartu nya, namun apabila memang rusak maka kartu itu akan ditarik kemudian isi saldo nya akan dikembalikan ke nasabah, akan tetapi apabila kartu nya masih bisa dipake nanti kartu nya akan di fotocopy lalu akan di input di sistem dan akan di lakukan investigasi oleh tim, nanti akan diketahui larinya saldo yang hilang kemana, apakah memang hilang atau masih nyangkut.”*

Berdasarkan pada wawancara diatas, dapat dinyatakan bahwa terkait mekanisme pengaduan mengenai uang elektronik pada Bank Mandiri sebagai berikut :

1. Konsumen dapat langsung ke Bank dan melakukan pengaduan pada satpam Bank.
2. Kemudian pihak satpam akan mengarahkan pada salah satu staf.
3. Lalu konsumen dapat mengadukan permasalahan tersebut..
4. Menunjukkan dokumen pendukung (ktp, dan fisik e-money).
5. Kartu akan diperiksa oleh pihak Bank.

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa untuk pengaduan terkait permasalahan hilangnya saldo pada uang elektronik produk Bank Mandiri dapat dilakukan secara online melalui e-mail dari

---

<sup>68</sup> Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

Bank Mandiri, bisa melalui telepon, dan bisa langsung ke cabang dari Bank Mandiri, dengan batas waktu pengaduan tidak lebih dari tiga bulan, dan untuk syarat pengaduannya pengguna uang elektronik dapat menyiapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan kartu fisik *e-money* asli dan berupa fotocopy.

Hal ini menyatakan bahwa Bank Mandiri memiliki mekanisme penggantian kerugian konsumen sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang telah disebutkan pengaturan terkait penerapan prinsip perlindungan konsumen diantaranya diatur mengenai mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna yang tercantum pada Pasal 43 ayat (2) huruf c yang menyatakan bahwa<sup>69</sup> memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna.

Uang Elektronik merupakan produk dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan yakni Bank, dimana pada pelaksanaannya akan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dimana OJK merupakan lembaga yang berwenang atas pengawasan, pengaturan, pemeriksaan, dan penyelidikan pada seluruh kegiatan dalam sektor jasa keuangan.<sup>70</sup> Hal ini dijelaskan pada Pasal 1 angka (6) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Dan sebagaimana

---

<sup>69</sup> Pasal 43 Ayat (2) Huruf C Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

<sup>70</sup> Pasal 1 angka (6) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

dikatakan oleh Ibu Resi Yusfiki M selaku Supervisor Bank Mandiri KCP Tlogomas Malang, beliau mengatakan bahwa<sup>71</sup> :

*“Iya, uang elektronik Bank Mandiri diawasi oleh OJK”*

Maka, dalam hal ini maka OJK sebagai lembaga yang berwenang guna melaksanakan pengawasan pada sektor jasa keuangan juga berwenang memberikan bentuk perlindungan sebagai pencegahan kerugian yang dialami konsumen<sup>72</sup>, hal ini terdapat pada Pasal 5 huruf (c) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Dan pada Pasal 29 Undang-undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dijelaskan bahwa untuk pelayanan pengaduan konsumen<sup>73</sup>, meliputi :

- a. Menyediakan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku lembaga jasa keuangan.
- b. Membuat mekanisme atau tata cara pengaduan konsumen yang merasa dirugikan oleh Pelaku Lembaga Jasa Keuangan.
- c. Memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Pelaku Lembaga Jasa Keuangan yang sesuai dengan perundang-undangan di Sektor Jasa Keuangan.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) diharapkan menangani pengaduan ketidakpuasan konsumen dengan baik. Apabila penanganan pengaduan tersebut tidak optimal, maka hal tersebut dapat berkembang

---

<sup>71</sup> Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

<sup>72</sup> Pasal 5 huruf (c) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

<sup>73</sup> Pasal 29 Undang-undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

menjadi perselisihan yang pada akhirnya berujung sengketa. Sebagaimana telah dijelaskan pada Pasal 29 huruf (c) diatas, OJK telah membuat kebijakan mekanisme pengaduan konsumen dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan telah disediakan yaitu *Internal Dispute Resolution (IDR)*.<sup>74</sup> *Internal Dispute Resolution (IDR)* merupakan langkah awal yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha jasa keuangan dalam menyelesaikan sengketa terhadap konsumen. Pada tahap penyelesaian sengketa konsumen secara IDR harus diupayakan penyelesaiannya oleh internal Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan konsumen, Untuk pengaturan mekanisme pengaduan *Internal Dispute Resolution (IDR)* di sektor perbankan sebagai berikut<sup>75</sup> :

1. Pengaduan dapat dilakukan pada setiap kantor bank tempat dimana konsumen menggunakan barang atau jasa.
2. Pengaduan yang diterima akan ditindak lanjuti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.
3. Untuk pengaduan secara lisan wajib bagi Bank untuk menyelesaikan dalam jangka waktu dua hari kerja dan konsumen tetap harus mengajukan pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi beberapa dokumen pendukung.
4. Untuk pengaduan secara tertulis pihak Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada konsumen.

---

<sup>74</sup> Aji Prasetyo, Maria Goretti, Riri Lastiar Situmorang, *Integrasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2018), 4.

<sup>75</sup> Kusumaningtuti S. Soetiono, *Mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan*. (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2014), 3.

5. Pihak Bank wajib menyelesaikan pengaduan konsumen yang telah diterima dalam jangka waktu paling lama 20 hari kerja.
6. Bank wajib memberi informasi status penyelesaian pengaduan kepada konsumen mengenai pengaduan yang diajukan.
7. Bank wajib menata usahakan seluruh dokumen terkait pengaduan dan melaporkan hasil penanganan serta penyelesaian pada Bank Indonesia.

Namun, apabila pada tahap penyelesaian sengketa melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR) belum mendapatkan hasil yang memuaskan, maka konsumen dapat melakukan pengaduan menggunakan jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dapat melakukan pemeriksaan pada sengketa ketika sengketa tersebut terlebih dahulu diupayakan melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan sengketa tersebut tidak sedang diperiksa oleh lembaga lain.<sup>76</sup> OJK telah menetapkan 6 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan yang mencakup di sektor pasar modal, sektor perbankan, sektor asuransi, sektor dana pensiun, sektor penjaminan, sektor pembiayaan, pegadaian, dan modal ventura.<sup>77</sup> Oleh karena itu, dalam hal uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank,

---

<sup>76</sup> Laps Sjk, Jenis Kegiatan, [Jenis Kegiatan - LAPS SJK](#), diakses pada 4 Maret 2024, 20. 37 WIB.

<sup>77</sup> Aji Prasetyo, Maria Goretti, Riri Lastiar Situmorang, *Integrasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

untuk penyelesaian sengketa dapat melewati jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).<sup>78</sup>

Akan tetapi, untuk penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) memiliki keterbatasan jarak mengingat bahwa tidak semua daerah terdapat (LAPSPI), maka konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa pada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagaimana telah dinyatakan pada Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam pasal 1 ayat (11) yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dan telah dinyatakan pada pasal 23 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang berbunyi Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 terkait tanggung jawab pelaku usaha maka dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

---

<sup>78</sup> Ibid 5.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang selaku penerbit Uang elektronik Mandiri *e-money* yaitu dengan memeriksa kartu *e-money* yang telah kehilangan saldo pada saat melakukan transaksi, Bank Mandiri tidak memberikan ganti rugi terkait saldo yang hilang pada *e-money*, akan tetapi jika pada saat *e-money* diperiksa ditemukan saldo yang hilang tersebut larinya kemana, maka pihak Bank akan mengembalikan saldo sesuai nominal yang telah hilang, namun jika pada saat diperiksa tidak ditemukan saldo yang hilang tersebut, maka pihak Bank tidak bisa mengembalikan saldo yang telah hilang tersebut.
2. Mekanisme pemberian tanggung jawab Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang menggunakan tahap penyelesaian sengketa *Internal Dispute Resolution (IDR)* ialah langkah awal yang wajib dilaksanakan Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara internal antara konsumen dengan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa. Kemudian jika pada tahap pertama konsumen merasa tidak puas, maka konsumen dapat melakukan pengaduan

menggunakan jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) di bidang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Dikarenakan tidak disemua daerah terdapat LAPSPI, Maka kemudian konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana telah dinyatakan pada pasal 1 ayat (11) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

## **B. Saran**

1. Bagi Bank Mandiri selaku penerbit uang elektronik Mandiri *e-money* diharapkan untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen dan juga kewajibannya sebagai pelaku usaha, terlebih untuk menjamin mutu barang yang diperdagangkan agar aman digunakan oleh konsumen agar dapat meminimalisir terjadinya kerugian-kerugian yang dapat menjadikan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha menjadi tidak setara.
2. Bagi pengguna uang elektronik diharapkan apabila terjadi kerugian pada saat menggunakan *e-money* utamanya terkait saldo yang hilang pada saat melakukan transaksi menggunakan *e-money* untuk lapor pada pihak Bank penerbit agar mendapatkan tanggung jawab dengan memperhatikan hak-hak sebagai konsumen, karena terkait saldo yang hilang pada saat transaksi menggunakan *e-money* bukanlah kerusakan atau kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Jurnal

- Anam, Choiril Anam, M.Ei., "E-MONEY (UANG ELEKTRONIK) DALAM PERSPEKTIF HUKUM SYARI'AH," *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law* 2, no. 1 (27 Januari 2018): 95–112, <https://doi.org/10.30762/q.v2i1.1049>.
- Baso, Muhammad Ihsan H.M, Achmad Abubakar, Halimah Basri, "Uang Elektronik (E-Money) dalam Perspektif Maqashid Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 11, No. 2 (2023).
- Janah, Latifah Nur Janah, "Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku Ditinjau Dari DSN MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI NO. 20/6/PBI/2018 DAN UU NO. 8 TAHUN 1999," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (8 Maret 2022): 260, <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.3963>.
- Marahimin, Abdurrahman, "Urgensi Perlindungan Hukum Atas Simpanan Uang Elektronik" *Dharmasiswa* 2 (2022).
- Mashudi, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *VI*, No. 2 (2017): 55.
- Muthiah, Aulia Muthiah, "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN TENTANG KEAMANAN PANGAN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN," 7.
- Ramadhan, Fauzan, Elfrida Ratnawati, "Perlindungan Hukum Konsumen Kartu Flazz Yang Diterbitkan Oleh Bank Bca", *UNES Law Review* 5, no. 3 (2023).
- Rumapea, Mazmur Septian Rumapea, "Perlindungan Hukum Terhadap Penggelapan Uang Elektronik Dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal*

*Hukum Kaidah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat* 18, no. 3 (15 April 2019): 27–39, <https://doi.org/10.30743/jhk.v18i3.1185>.

Septiyati, Lusi, dan Siti Nurbaiti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay,” *Jurnal Hukum Adigama* 2, no. 1 (25 Juli 2019): 842, <https://doi.org/10.24912/adigama.v2i1.5263>.

Susanti, Ni Desak Made Eri Susanti, Ida Bagus Putra Atmadja, dan A.A. Sagung Wiratni Darmadi, “PERLINDUNGAN.HUKUM BAGI PEMILIK E-MONEY YANG DITERBITKAN OLEH BANK DALAM TRANSASKSI NON TUNAI,” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, no. 3 (17 Januari 2019): 1, <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i03.p15>.

Usman, Rachmadi, “Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran,” *Yuridika* 32, no. 1 (23 Agustus 2017): 134, <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>.

Wahyuni, Sri,dan Mohammad Makbul, “Fleksibilitas Penggunaan Mata Uang Elektronik dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Analisis Fatwa DSN MUI tentang Uang Elektronik Syariah Fatwa Nomor 116 Tahun 2017” 6, no. 2 (2017).

### **Sumber Buku**

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Dunil, Z. *Kamus Istilah Perbankan Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany. *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*. Lampung: CV. Iqro, 2018.

Hamzah, Andi. *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: UPT. Mataram University Press, 2020.

Notoatmojo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Prasetyo, Aji, Maria Goretti, Riri Lastiar Situmorang, *Integrasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2018.

Sholihin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.

Soetiono, Kusumaningtuti S. *Mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2014.

### **Sumber Skripsi**

Abdurrazaq, Salim. *Kontrak Baku Dalam Uang Elektronik Di Indonesia Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Undergraduate Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

Faqih, Amir. *Kajian Uang Elektronik Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Fikin Syafi'iyah (Studi pada Aplikasi OVO)*, Undergraduate Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.

Ibrahim, Siti Halima Nirnawati. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan E-Money Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online*, Undergraduate Skripsi, Universitas Brawijaya Malang, 2018.

Kristianto, Syifa Sekar Pramesti. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Produk E-Money Di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Karang)*, Undergraduate Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.

### **Undang-Undang**

Peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

Undang-undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **Sumber Internet**

Bank Mandiri, Cara Top Up e-money Instan di Livin' By Mandiri, diakses pada 15 Maret 2024, [Cara Top Up E-money Mandiri di Livin' by Mandiri \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id)

Bank Mandiri, Nikmati nyamannya transaksi dengan mandiri e-money, diakses pada 27 Januari 2024, [Mandiri e-money \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id)

Bank Mandiri, Syarat dan Ketentuan Mandiri E-Money, diakses pada 24 Februari 2024, [Syarat dan Ketentuan Mandiri e-money \(bankmandiri.co.id\)](https://www.bankmandiri.co.id)

Dana, Bagaimana caranya melakukan isi ulang kartu e-money di DANA?, diakses pada 15 Maret 2024, [DANA - Bagaimana caranya melakukan isi ulang kartu e-money di DANA?](https://www.dana.co.id)

Laporan Bank Indonesia 2023, diakses pada 7 Februari 2024, [https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL\\_5e.pdf](https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_5e.pdf)

Laps Sjk, Jenis Kegiatan, diakses pada 4 Maret 2024, [Jenis Kegiatan - LAPS SJK](https://www.laps.sjk.go.id)

LinkAja, Nggak Perlu Repot Top Up Kartu Uang Elektronik Gampang, diakses pada 15 Maret 2024, [Nggak Perlu Repot! Top Up E-money Gampang di LinkAja](https://www.linkaja.com)

Novia, Siti Rohmah. Cara Top-up E-Money Mandiri Terlengkap, Transaksi Jadi Muda, diakses pada 13 Maret 2024, [Cara Top Up e-Money Mandiri Terlengkap, Transaksi Jadi Mudah! \(goala.app\)](https://www.goala.app)

Shopee, (E-Money Mandiri) Bagaimana cara Top up saldo E-Money Mandiri?, diakses pada 15 Maret 2024, [\[E-Money Mandiri\] Bagaimana cara top up saldo E-Money Mandiri? | Pusat Bantuan Shopee ID](https://www.shopee.co.id)

Waluyo, Carolus Agus. Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023, diakses pada 7 Februari 2024, [Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023 \(msn.com\)](https://www.msn.com)

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Dokumentasi Narasumber Penelitian



*Lampiran 1 : wawancara dengan ibu Resi Yusfiki M (supervisor bank mandiri KCP Tlogomas Kota Malang)*



*Lampiran 2 : Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang*

## **Pedoman Wawancara**

### **Daftar pertanyaan dengan Supervisor Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang :**

1. Menurut ibu apa pengertian kartu e-money secara spesifik?
2. Untuk mempunyai kartu e-money, apakah konsumen harus menjadi nasabah dari bank ini ?
3. Kasus hilangnya saldo pada e-money itu terjadi karena apa? kartu error, kartu rusak, atau memang hilang begitu saja?
4. Bagaimana langkah-langkah yang diambil penerbit apabila konsumen komplain terkait permasalahan tersebut?
5. Apakah untuk pengaduan komplek apakah bisa dilakukan secara online?
6. Bagaimana kebijakan penerbit dalam menangani keluhan konsumen terkait permasalahan tersebut?
7. E-money bersifat jual beli, tidak ada perjanjian antara konsumen dan produsen, apabila terdapat kasus seperti kehilangan saldo pada saat bertransaksi, apakah dari pihak penerbit memberi ganti rugi/kompensasi atas permasalahan tersebut, mengingat hal tersebut juga bukan kelalaian dari konsumen!
8. Apakah produk e-money bank mandiri diawasi ojk?
9. Apakah saldo yang macet tersebut ada kemungkinan bisa kembali?
10. Jika terjadi perselisihan atau sengketa antara konsumen e-money dengan Bank Mandiri, seperti apakah alur penyelesaian yang di tempuh?

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### IDENTITAS PRIBADI

Nama	Aneira Syahadati Arsha
NIM	200202110023
Tempat, Tanggal Lahir	Lamongan, 22 Januari 2002
Alamat	Dsn. Genengan RT/RW 01/03 Ds. Baturono Kec. Sukodadi Kab. Lamongan
No.Telp	081216017263
Email	<a href="mailto:arsahndr@gmail.com">arsahndr@gmail.com</a>

### PENDIDIKAN FORMAL

1	Tahun 2006-2008	TK Generasi Harapan Baturono
2	Tahun 2008-2014	SDN Baturono
3	Tahun 2014-2017	SMP Negeri 3 Lamongan
4	Tahun 2017-2020	MA Negeri 1 Lamongan
5	Tahun 2020-2024	S1 Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang