



## Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/gakkum>

### Upaya Penyelesaian Sengketa atas Gagalnya Pengisian Saldo (*Top Up*) yang dialami Pengguna Kartu *Tap Cash* Bank Negara Indonesia

### *Efforts to Settle Disputes over the Failure to Fill Up the Balance (Top Up) experienced by Bank Negara Indonesia Tap Cash Card Users*

Rahmadi Indra Tektona, Mardi Handono & Regina Yurisprastita Jufri

Fakultas Hukum, Universitas Jember, Indonesia

Diterima: 20 April 2020; Disetujui: 25 Mei 2020; Dipublish: 8 Juni 2020

\*Corresponding Email: [rahmadiindra@unej.ac.id](mailto:rahmadiindra@unej.ac.id)

#### Abstrak

Penulisan Jurnal bertujuan untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa bagi pengguna kartu *Tap Cash* BNI yang mengalami kegagalan pengisian saldo (*top up*) yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Fokus permasalahan adalah bagaimana upaya penyelesaian sengketa antara pihak bank sebagai penerbit kartu *Tap Cash* dengan konsumen pengguna uang elektronik. Penelitian ini diawali dengan mengkaji berbagai undang-undang dan peraturan yang menjadi dasar perlindungan hukum bagi pengguna kartu, untuk itu digunakan penelitian yuridis normatif, dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku. penulis juga menggunakan konsep negara hukum yang berkewajiban memberikan jaminan hukum. Dalam permasalahan upaya penyelesaian sengketa bagi konsumen pengguna kartu *Tap Cash* BNI berlaku pula konsep perlindungan hukum berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Analisa bahan hukum yang digunakan yaitu analisis bahan hukum dengan metode deduktif yang merupakan metode penelitian berdasarkan konsep yang bersifat umum untuk memberikan penjelasan konkrit permasalahan hukum yang bersifat khusus, data dikumpulkan melalui seminar, artikel dan wawancara dan dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap permasalahan tersebut ditemukan beberapa bentuk upaya penyelesaian yang diberikan oleh pihak bank BNI yakni penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan.

**Kata Kunci:** Upaya Penyelesaian, Sengketa, Kartu *Tap Cash*, Gagal *Top Up*.

#### Abstract

*Writing aims to find out the effort to resolve disputes for Tap Cash BNI card users who have failed to top up, which results in losses to consumers. The focus of the problem is how to resolve disputes between the banks as Tap Cash card issuers and consumers of electronic money users. This research begins by reviewing various laws and regulations which form the basis of legal protection for card users, for this reason, it is used normative juridical research, by reviewing the applicable laws and regulations. the author also uses the concept of the rule of law which is obliged to provide legal guarantees. In the matter of efforts to resolve disputes for consumers using the BNI Tap Cash card, the concept of legal protection also applies based on the Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Financial Services Authority Regulation Number: 1 / POJK.07 / 2013 concerning Consumer Protection of the Financial Services Sector. Analysis of legal materials used is the analysis of legal materials with a deductive method which is a research method based on general concepts to provide concrete explanations of specific legal issues, data is collected through seminars, articles, and interviews and analyzed qualitatively. Based on the results of research conducted on the problem, it was found several forms of settlement efforts provided by the BNI bank namely the resolution of disputes outside the court and the resolution of disputes through the court.*

**Keywords:** Settlement Efforts, Disputes, Tap Cash Cards, Top-Up Failure.

**How to Cite:** Tektona, R.I, Handono, M. & Jufri, R.Y. (2020). Upaya Penyelesaian Sengketa atas Gagalnya Pengisian Saldo yang dialami Pengguna Kartu *Tap Cash*, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 7 (1): 53-61

## PENDAHULUAN

Penyelenggara atau penerbit uang elektronik yang dilakukan oleh bank maupun lembaga non bank di atur dalam peraturan Bank Indonesia No 20/6/PBI/2018 Tentang uang Elektronik pada Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur mengenai perbankan, penggunaan *e-money* tidak perlu konfirmasi data atau otorisasi (Candrawati, 2014). Para pengguna *e-money* tidak perlu memberikan informasi kartu kredit atau kartu debit mereka saat bertransaksi, karena *e-money* memiliki karakteristik yang berbeda dengan kartu ATM, kartu kredit dan kartu debit yang tidak terhubung langsung dengan rekening pengguna melainkan memiliki tempat penyimpanan sendiri yang dapat di isi ulang dengan cara *top up* (Nastiti, 2018).

Salah satu *e-money* yang saat ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat adalah *Tap Cash* BNI yang merupakan produk dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI. *Tap Cash* BNI merupakan uang elektronik pengganti uang tunai yang saldonya dapat diisi ulang dengan cara *top up* yang dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui mesin ATM tunai dan non-tunai BNI, mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di kantor cabang atau *merchant* akseptasi *Tap Cash* dan pengecekan saldo dapat dilakukan melalui aplikasi *Tap Cash Go*, fungsi dari *Tap Cash* ini tidak hanya untuk pembayaran saat berbelanja, pembayaran yang bernilai kecil dapat dilakukan dengan mudah dan murah bagi konsumen maupun pedagang serta dapat digunakan juga untuk pembayaran masuk jalan tol,

sebagaimana yang telah kita ketahui saat ini sistem pembayaran jalan tol sudah berubah (Sekar, 2018). Meskipun *Kartu Tap Cash* BNI memberikan banyak kemudahan, namun terdapat beberapa kelemahan yang menjadi masalah yang merugikan nasabah atau penggunanya, mulai dari gagal *top up* namun saldo nasabah terpotong, Kartu rusak, dan kartu hilang. Namun masalah yang sering dialami oleh pengguna *Tap Cash* BNI adalah gagal *top up* hal tersebut sangat merugikan konsumen dalam bertransaksi. Hal tersebut telah mengabaikan hak-hak pengguna kartu *Tap Cash* sebagai konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur sebagai kewajiban Bank BNI sebagai pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Andrian, 2006).

Kegagalan *topup* dialami oleh konsumen bernama Rosalita pada tanggal 6 januari 2020 konsumen melakukan *top up* saldo *Tap Cash* BNI dengan nominal Rp.100.000 melalui LinkAja dengan status transaksi sukses dengan nomer referensi 7A61R8025J di aplikasinya, namun saat konsumen mengecek saldo melalui aplikasi *Tap Cash go* untuk mengecek saldo pada hasilnya tidak ada saldo yang masuk sehingga konsumen melakukan komplain kepada *customer service* melalui *call center* BNI, namun *customer service* hanya membantu menginformasikan permasalahan tersebut ke bagian terkait dan konsumen diminta untuk menunggu dan tidak ada solusi, setelah beberapa hari menunggu tetap tidak ada saldo yang masuk ke *Tap Cash* konsumen sehingga konsumen kembali menghubungi *customer service* untuk kelanjutan masalah ini dan pihak BNI mengonfirmasikan bahwa sudah ada *adjustment* dari pihak BNI yang dikirim lewat email, namun pada kenyataannya konsumen tidak menerima email bukti dari *adjustment* tersebut.

Dengan kejadian di atas konsumen merasa dirugikan baik secara moril

maupun materiil atas kegagalan top up tersebut selain kerugian saldo yang tidak masuk, konsumen juga dirugikan atas waktu dan biaya untuk komplain tentang masalah tersebut, sangat disayangkan dalam masalah ini pihak bank tidak profesional dalam menindaklanjuti masalah yang dialami oleh konsumen, karena konsumen pengguna produk dan atau jasa dari bank BNI yang mengalami kerugian dapat mengajukan ganti rugi sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan cara penyelesaian. Hal tersebut juga terdapat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dimana pada pasal 2 huruf (e) mengatur penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan komplain konsumen diatas maka, sebagai konsumen *Tap Cash* BNI berhak penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya terjangkau dari kerugian yang terjadi dari penggunaan *e-money* tersebut sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa segala hal yang dilaksanakan di indonesia harus sesuai dengan nilai-nilai yang terdapat pada dasar negara Indonesia yaitu Pancasila dan Undang-undang 1945, yang berarti bahwa indonesia merupakan negara hukum yang segala sesuatunya diatur berdasarkan hukum yang berlaku (Yopi, 2015). Tujuan dari tulisan jurnal ini adalah agar konsumen *Tap Cash* BNI mengetahui upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan agar dapat menyelesaikan kasus hukum yang sedang dihadapi.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis normatif. Metode pendekatan ini dilakukan agar dapat melakukan temuan-temuan pergantian ataupun perubahan dari berbagai teori dalam disiplin ilmu hukum melalui proses ilmiah (Zaini, 2007). Untuk meneliti mengenai spesifikasi

penelitian dapat digunakan metode deskriptif analitis dengan menjelaskan, menggambarkan, serta mengkorelasikan peraturan dan teori hukum dengan permasalahan yang terjadi. Maka itu, spesifikasi penelitian ini adalah meninjau bagaimana kepastian hukum dari penyederhanaan ISO 9000 melalui penerapan non-kontraktual ditinjau dari asas kepastian hukum.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Bank Negara Indonesia menawarkan berbagai jasa dan produk untuk nasabahnya mulai dari produk simpanan dan pinjaman, *elektronik money*, *E-banking*, dan masih banyak lagi. Penggunaan jasa layanan bank BNI oleh nasabah atau konsumen tidak terlepas dari adanya beberapa permasalahan atau pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen atau pihak perbankan sehingga dapat terjadi sengketa antara para pihak. Hubungan hukum antara nasabah bank dengan pihak bank pada hakikatnya menunjukkan hubungan hukum yang tidak seimbang, oleh karena kedudukan pihak bank sebagai pihak golongan ekonomi kuat dibandingkan dengan kedudukan pihak nasabah selaku golongan ekonomi lemah. Keperluan Posisi yang tidak seimbang ini, dapat menyebabkan pihak bank mengambil peluang dan keuntungan melalui perjanjian atau kontrak baku (Putri, 2016).

Konsumen pengguna produk dan atau jasa dari bank BNI yang mengalami kerugian dapat mengajukan ganti rugi sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
3. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Permasalahan antara konsumen dengan pihak bank akibat kerugian yang timbul dari gagalnya *top up* kartu *Tap Cash* terlebih dahulu diselesaikan secara damai dimana pihak bank bertanggung jawab dan menawarkan ganti rugi atas dana yang hilang, dalam penyelesaian sengketa tidak selalu tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, dalam rangka melindungi konsumen, diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan eksternal, lembaga jasa keuangan melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (Putri,2016).

### **Penyelesaian Sengketa Pengguna *Tap Cash* BNI melalui pihak Bank BNI**

Penggunaan *Tap Cash* BNI sebagai alat transaksi non tunai tidak terlepas dari berbagai masalah yang timbul saat transaksi sehingga konsumen dirugikan atas hal tersebut, nasabah atau konsumen dapat melakukan komplain atas kerugian yang dialami kepada pihak Bank BNI, BNI *Contact Center* sebagai salah satu garda terdepan BNI dalam layanan bagi para nasabah BNI, senantiasa terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik, termasuk penyelesaian atas setiap pengaduan nasabah baik untuk layanan perbankan maupun kartu kredit. Nasabah

BNI diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik melalui lisan maupun tertulis. yang diterima melalui 2 (dua) cara, yaitu komplain secara tertulis dan lisan/tidak tertulis ([www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)).

Komplain tertulis merupakan komplain atau keluhan terkait kerugian yang dialami oleh konsumen dapat dilakukan secara langsung mendatangi BNI cabang terdekat, maupun komplain secara tidak langsung melalui *call center* BNI 1500046 yang dapat diakses nasabah BNI selama 24 jam sehari kepada pihak bank melalui petugas bank yaitu *customer service* dengan meminta nasabah untuk mengisi formulir komplain, kemudian komplain akan di proses sesuai dengan prosedur bank BNI dan Solusi penyelesaian pengaduan nasabah dilakukan dalam waktu 20 hari kerja dan dalam kondisi tertentu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang hingga paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya sesuai POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada konsumen.

Komplain tidak tertulis merupakan komplain atau keluhan terkait kerugian yang dialami oleh konsumen kepada pihak bank dalam hal ini adalah *customer service* namun tidak tercatat karena penyelesaian dari komplain tidak tertulis dapat diproses secara langsung dan diselesaikan saat itu juga oleh pihak bank sehingga customer terpuaskan dengan solusi yang diberikan, komplain tidak tertulis yang sering diterima oleh pihak bank adalah kartu *Tap Cash* susah didapatkan, plastik pelindung kartu *Tap Cash* mudah mengelupas, penggunaan kartu *Tap Cash* yang susah, dll.

### **Penyelesaian Sengketa Pengguna Tap Cash BNI melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa.**

Sengketa bisnis dalam hal ini sengketa perbankan harus diselesaikan secara cepat, sederhana dan biaya terjangkau sehingga diperlukan alternatif penyelesaian sengketa selain di pengadilan, maka dari itu untuk penyelesaian sengketa bisnis harus terlebih dahulu diselesaikan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pada pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan dijelaskan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dapat digunakan harus memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan oleh OJK, antara lain: a) Mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa: mediasi; adjudikasi; dan arbitrase; b) Mempunyai peraturan yang meliputi: 1. layanan penyelesaian Sengketa; 2. prosedur penyelesaian Sengketa; 3. biaya penyelesaian Sengketa; 4. jangka waktu penyelesaian Sengketa; 5. ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; 6. menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya; mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa; 7. dan didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi self regulatory organization

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) merupakan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang penyelesaiannya dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli, melalui prosedur yang telah disepakati oleh para pihak (Manusa, 2014). Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini bersifat tertutup dan

terjaga kerahasiaan para pihak dengan bertujuan untuk memperoleh penyelesaian yang cepat dan efisien sehingga mendapatkan *win-win solution* (Frans, 2013). Lembaga yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi antara lain.

### **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia**

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) didasarkan kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, yang ditindaklanjuti dengan MoU antara 6 (enam) Asosiasi Perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS), Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (PERBINA) dan Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (PERBARINDO) tanggal 5 Mei 2014 (Trinovita, 2018)

Meski baru terbentuk, pemanfaatan LAPSPI dalam penyelesaian sengketa terbilang memuaskan karena 90 persen kasus yang ditangani menemukan kesepakatan. Kemudian, murah nya biaya dan jangka waktu penyelesaian dibandingkan peradilan umum menyebabkan LAPSPI menjadi pilihan bagi para pihak bersengketa, sengketa yang sering terjadi yang diselesaikan melalui lembaga LAPSPI yaitu sengketa karena kredit atau pinjaman menempati jumlah kasus terbanyak kemudian disusul permasalahan kartu kredit, dana pihak ketiga dan e-banking. Sengketa kredit didominasi permasalahan restrukturisasi dan agunan kredit atau lelang agunan. Sedangkan, persoalan kartu kredit berkaitan dengan keringanan pembayaran tunggakan pokok atau bunga dan

penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak lain. LAPSI juga lebih singkat proses penyelesaian sengketa dibandingkan pengadilan umum. Terdapat tiga cara penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui LAPSI yaitu mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Kemudian, jangka waktu penyelesaian sengketa juga paling lama 6 bulan (["https://lapspi.org/"](https://lapspi.org/).)

### **Badan Perlindungan Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pembentukan lembaga BPSK diharapkan dapat menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, mudah dan murah, karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja (Susanti, 2008).

Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan atas dasar pilihan para pihak yang bersengketa secara sukarela dan kesepakatan bersama yang penyelesaiannya dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Pada Pasal 52 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku;
4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;

5. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
9. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, beberapa alternatif penyelesaian sengketa yang diberikan oleh BPSK yaitu:

**Mediasi** adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak (Pasal 1 angka 10). Penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi ini melibatkan BPSK sebagai pihak ketiga yang memiliki keahlian dalam prosedur mediasi yang efektif, sehingga membantu para pihak yang bersengketa

dalam proses tawar menawar dalam atau negosiasi, namun dalam hal ini mediator harus bersikap netral dan tidak memihak salah satu pihak serta mediator tidak memiliki kekuasaan untuk memaksakan penyelesaian sengketa kepada para pihak. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang yang benar-benar dipercaya kemampuannya untuk mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa (Dewi & Rini, 2011)

**Konsiliasi** adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak (Pasal 1 angka 9). Konsiliasi merupakan tahap lanjutan dari mediasi yang memiliki kewenangan menyusun dan merumuskan penyelesaian untuk ditawarkan kepada para pihak (Nurmaningsih, 2012).

**Arbitrase** adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK (Pasal 1 angka 11). Arbitrase sangat berbeda dengan mediasi dan konsiliasi perbedaan pokoknya terletak pada fungsi dan kewenangan yakni: (1) arbiter diberi kewenangan penuh oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa, (2) untuk itu arbiter berwenang mengambil putusan yang lazim disebut *award*, (3) sifat putusan langsung final dan mengikat kepada para pihak (Nurmaningsih, 2012).

### **Badan Perlindungan Konsumen Nasional.**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam Pasal 1 angka 12 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa BPKN merupakan badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. Tugas dan Fungsi dibentuknya Badan

Perlindungan Konsumen Nasional telah diatur dalam Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang No.8 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
2. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
3. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
4. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
5. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
6. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
7. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
8. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Tujuan dari dibentuknya badan perlindungan konsumen nasional dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden serta memiliki fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan adanya

Badan Perlindungan Konsumen Nasional diharapkan konsumen dapat merasa terlindungi haknya sebagai konsumen dan mendapatkan kepastian hukum apabila terjadi sengketa.

### **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat**

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam Pasal 1 angka 9 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa LPKSM merupakan lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Penyelenggaraan LPKSM sebagai lembaga penyelesaian sengketa harus memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh pemerintah hal tersebut dilakukan agar tercipta tertib dalam pembentukannya sehingga terhindar dari risiko yang dapat merugikan. Keberadaan LPKSM dalam masyarakat berperan aktif guna menyelesaikan sengketa yang terjadi, sehingga masyarakat tidak ragu untuk memilih penyelesaian sengketa melalui LPKSM.

Tugas dan fungsi LPKSM menurut Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
3. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
4. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;

5. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dalam kondisi banyaknya kasus sengketa konsumen yang dirasa masih kurang menguntungkan konsumen, konsumen dapat memaksimalkan adanya LPKSM untuk bersama-sama memperjuangkan hak-hak konsumen yang tidak diperoleh dari pelaku usaha. Konsumen yang berada dalam posisi lemah karena sering terjadinya ketidakadilan maka dapat berpedoman pada *Guidelines for Protection* ada 3 (tiga) hal yang harus dimuat dalam piranti hukum, yaitu :

1. Perangkat hukum yang memungkinkan konsumen atau organisasi terkait untuk memperoleh penyelesaian melalui prosedur yang informal, cepat, dan biaya ringan, terutama untuk menampung kebutuhan konsumen yang berpenghasilan renda.
2. Penyelesaian sengketa secara adil, informal dengan menerapkan mekanisme sukarela.
3. Tersedianya informasi penyelesaian ganti kerugian dan prosedur penyelesaian sengketa lainnya (Yusuf,2003).

### **Layanan Keuangan Terintegrasi**

Layanan keuangan terintegrasi merupakan layanan yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen sektor jasa keuangan dalam bentuk Kontak 157 yaitu contact center resmi OJK yang bertujuan untuk melayani pengaduan konsumen sektor jasa keuangan dan memberikan informasi di sektor jasa keuangan. Masyarakat dapat menghubungi Kontak 157 untuk menanyakan informasi seputar industri jasa keuangan, menyampaikan informasi dugaan pelanggaran ketentuan kepada OJK maupun menyampaikan pengaduan terhadap sengketa yang dialaminya dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan



(PUJK). Selain itu masyarakat juga dapat menanyakan legalitas dari perusahaan jasa keuangan beserta produknya, misalnya legalitas perusahaan teknologi finansial (*fintech*) yang sedang marak saat ini. Dengan adanya Kontak 157 masyarakat diharapkan semakin terlindungi dan terbantu dalam mencari informasi terkait industri jasa keuangan.

## SIMPULAN

Upaya Penyelesaian yang dilakukan apabila terjadi sengketa antara pihak Bank dengan pihak konsumen pengguna kartu *Tap Cash* BNI pertama kali adalah diselesaikan secara langsung dengan pihak Bank BNI dengan pengaduan melalui *customer service* atau BNI Call 1500046, apabila pengaduan nasabah tidak terselesaikan maka pihak bank terlebih dahulu akan melakukan mediasi dengan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, apabila penyelesaian dengan pihak bank tetap tidak terselesaikan maka konsumen dapat mengajukan gugatan penyelesaian sengketa tersebut melalui pengadilan atau di luar pengadilan dengan dasar hukum konsumen pengguna produk dan atau jasa dari bank BNI yang mengalami kerugian dapat mengajukan ganti rugi sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu melalui Pengadilan atau di luar Lembaga pengadilan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, Badan Perlindungan Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Layanan Konsumen Keuangan Integritas untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Adrian, S, (2008), *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Ghalia Indonesia: Jakarta 2008

- Dyah, O.S dan A'an E, (2015), *Penelitian Hukum (Legal Reaserch)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Dewi dan Rini, (2011), Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan, *Dinamika Sosbud*, 13(1) : 49-65.
- Frans, H.W, (2013), *"Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional"*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Manuasa, S, (2014), Litigasi Dan Non Litigasi Untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Rangka Pengembangan Investasi Di Indonesia, *E-journal Graduate Unpar*, 1 (2): 54-73.
- Nurnaningsih A, (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Nastiti, N.L, (2018). "Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia" Diponegoro Univ.
- Candrawati, N.N.A. (2014). "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu *E-money* Sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial". *Jurnal Hukum*, 1 (1):1-16
- Peter, M.M, (2017), *Penelitian hokum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pranoto & Sekar S.S, 2018. "Eksistensi kartu kredit dengan adaya electronic money (*e-money*) sebagai alat pembayaran yang sah", *Privat law*, 6(1):24-33
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan
- Putri A.L.K, (2016), Fungsi dan Prosedur Kerja Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan, *Lex et Societatis* 4 (6): 86-93
- Susanti, A.N, (2008), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: kencana.
- Trinovita K, (2018), Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Badamai Law Journal* 3 (2): 1-19
- Yopi G dan Kristian, (2015), *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Pancasila*, Bandung: Refika Aditama.
- Yusuf, S, (2003). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktik Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- <https://lapspi.org/profile/#latarbelakang> dia- kses pada tanggal 30 april 2020.