



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL *ONLINE* ATAS  
PENYALAHGUNAAN MANDIRI *E-CASH* DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
*ONLINE***

*Legal Protection Of Online Seller For Mandiri E-Cash Abuse In Online Selling  
Transactions*

Oleh :

**VIVI YULIANA  
NIM. 140710101102**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2017**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL *ONLINE* ATAS  
PENYALAHGUNAAN MANDIRI *E-CASH* DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
*ONLINE***

*Legal Protection Of Online Seller For Mandiri E-Cash Abuse In Online Selling  
Transactions*

Oleh :

**VIVI YULIANA  
NIM. 140710101102**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2017**

**MOTTO**

*“Do the best, be good, then you will be the best.”*

(Terjemahan: Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik,  
maka kau akan menjadi orang yang terbaik).



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda Marzuki dan Ibunda Istiaroh Indriana yang telah membesarkan, mengasihi, memberikan bimbingan, pengorbanan dan do'a yang tak akan pernah terbalas;
2. Almamater yang saya banggakan Universitas Jember, tempat saya menimba ilmu;
3. Para guru dan dosen yang mendidik dan menuntun saya menjadi pribadi yang berkualitas.
4. Semua saudara dan kerabat, yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

**PRASYARAT GELAR**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL *ONLINE* ATAS  
PENYALAHGUNAAN MANDIRI *E-CASH* DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
*ONLINE***

*Legal Protection Of Online Seller For Mandiri E-Cash Abuse In Online Selling  
Transactions*

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh

**VIVI YULIANA**

**NIM. 140710101102**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2017**

**PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL *ONLINE* ATAS  
PENYALAHGUNAAN MANDIRI *E-CASH* DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
*ONLINE***

*Legal Protection Of Online Seller For Mandiri E-Cash Abuse In Online Selling  
Transactions*

Oleh:

**VIVI YULIANA  
NIM. 140710101102**

**Dosen Pembimbing Utama**

**Dosen Pembimbing Anggota**

**Mardi Handono, S.H., M.H.  
NIP. 196312011989021001**

**Pratiwi Puspitho A, Sh., Mh.  
NIP. 198210192006042001**

**Mengesahkan,  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**Dekan,**

**DR. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.  
NIP: 19740922199903100**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan panitia penguji :

Hari :

Tanggal :

Bulan :

Tahun :

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.**

**NIP. 197306271997022001**

**Emi Zulaika, S.H., M.H.**

**NIP. 197703022000122001**

**Anggota Penguji,**

**Mardi Handono, S.H., MH.**

**NIP. 196312011989021001**

.....

**Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.**

**NIP. 198210192006042001**

.....

**PERNYATAAN**

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivi Yuliana

Nim : 140710101102

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul “Perlindungan hukum bagi penjual *online* atas penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan kepada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember,  
Yang Menyatakan,

Vivi Yuliana  
NIM. 140710101102



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada pemilik roh dan jiwa serta ragaku ALLAH SWT, Tuhan alam semesta pencipta segalanya atas karunia serta limpahan anugerah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL ONLINE ATAS PENYALAHGUNAAN MANDIRI E-CASH DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE*” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi ilmu hukum dan mencapai gelar sarjana hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

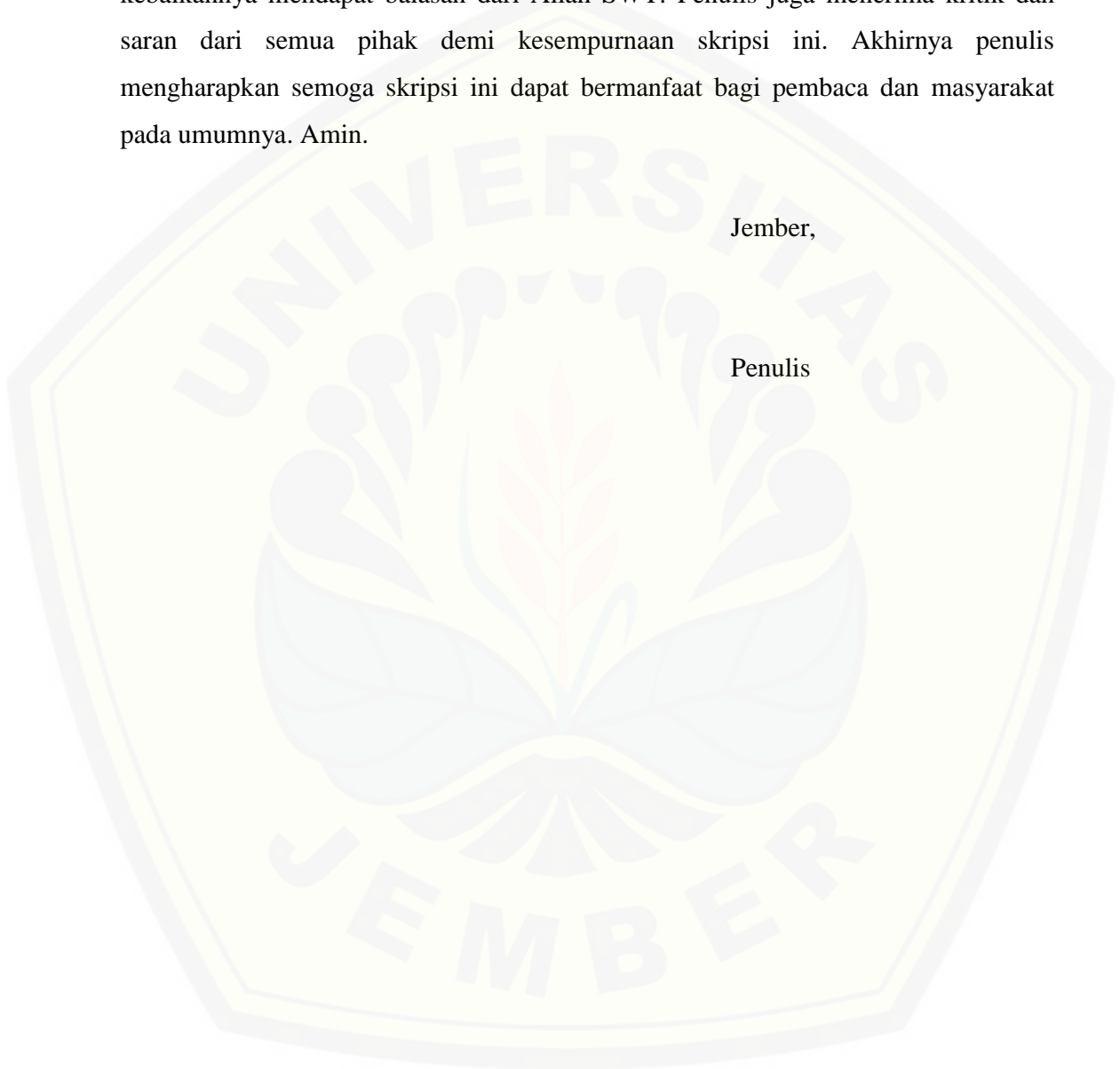
1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan nasihat serta ilmu yang bermanfaat dan selalu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembantu Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., sebagai Ketua Panitia Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., sebagai Sekertaris Panitia Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Nurul Ghufron, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.H., Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember.

8. Bapak Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
9. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato S.H., M.Si., Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember.
10. Bapak Dodik Prihatin AN, S.H., M.Hum., sebagai Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberikan bimbingan selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember.
11. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan semoga dapat bermanfaat dimasyarakat dan berkah.
12. Seluruh Karyawan di Lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan fasilitas yang diberikan.
13. Ayahanda Marzuki dan Ibunda Istiaroh Indriana sebagai orang tua luar biasa istimewa yang senantiasa memberikan ridho, semangat dan doanya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Kakak Mardiana, Adik Nurul Ismania dan Rizkyna Amalia yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan agar terselesaikannya skripsi ini tepat waktu.
15. Sahabat terbaik Derry Reksa Dewangga yang selalu memberi dukungan.
16. Keluarga Jember, Tante Riris Flemoer dan Om Nugraha yang selalu memberikan semangat dan doanya.
17. Sahabat Bu Lilik, Oktaviani Dinta Zhavira, Alfina Farah, Melisa Ayu, Alfianuri Pramutia, Dewy Putri dan Nanik Mahmudah yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
18. Sahabat-Sahabat Kos Ibu, Fauziah Triandani dan Nafahatus Sahariyah yang selalu menemani dan memberikan dukungan.
19. Sahabat perjuangan skripsi, Enis, Berlian, dan Fedora.
20. Teman-teman ALSA LC UJ, Perdata Ekonomi dan Bisnis dan teman-teman angkatan 2014 Fakultas Hukum Universitas Jember yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jember,

Penulis



## RINGKASAN

Bab I skripsi ini berisi tentang pendahuluan mengenai *E-Commerce* dan sistem pembayaran non tunai secara umum, dan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini diantaranya : (1) Bagaimana pengaturan dan pengawasan oleh Bank Mandiri atas penggunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*? (2) Apa bentuk perlindungan hukum terhadap penjual *online* yang dirugikan akibat penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*? (3) Apa upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh penjual *online* jika terjadi penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*?. Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini ada 2 (dua), yaitu: (1) Untuk mengetahui dan memahami pengaturan dan pengawasan oleh Bank Mandiri atas penggunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi perbankan. (2) Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap penjual *online* yang dirugikan akibat penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*. (3) Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh penjual *online* jika terjadi penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu metode pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), sedangkan bahan hukum yang digunakan dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu, Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Sekunder dan Bahan Non Hukum. Analisa yang digunakan penulis dalam penulisan ini menggunakan metode deduktif.

Bab II skripsi ini berisi tentang tinjauan pustaka mengenai perlindungan hukum bagi penjual *online* atas penyalahgunaan Mandiri *E-Cash* dalam transaksi jual beli *online*. Uang elektronik (atau uang digital) adalah uang yang digunakan dalam transaksi Internet dengan cara elektronik. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer (seperti internet dan sistem penyimpanan harga

digital) dan Mandiri *e-cash* adalah uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi USSD dan aplikasi di telepon seluler yang memungkinkan penggunaannya untuk melakukan transaksi perbankan seperti *Top up e-Money*, penyetoran dan penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer antar rekening mandiri *e-cash* dan fitur transaksi lainnya yang akan dikembangkan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri. Pasal 1 angka 2 Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa transaksi elektronik atau *e-commerce* adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Terkait dengan perlindungan hukum mempunyai makna tentang suatu upaya atau tindakan melindungi terhadap subjek hukum.

Bab III skripsi ini berisi tentang pembahasan mengenai pengaturan dan pengawasan oleh bank Mandiri terhadap penggunaan Mandiri *E-Cash* dalam transaksi jual beli *online*, bentuk perlindungan hukum terhadap penjual *online* yang dirugikan akibat penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*. dan juga upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh penjual *online* jika terjadi penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*.

Bab IV skripsi ini berisi mengenai kesimpulan dan saran penulis mengenai perlindungan hukum bagi penjual *online* atas penyalahgunaan Mandiri *E-Cash* dalam transaksi jual beli *online*. Kesimpulan penulis dalam skripsi ini ialah bahwa pengaturan oleh bank Mandiri terhadap penggunaan Mandiri *E-Cash* di atur dalam syarat dan ketentuan yang dimuat diwebsite Bank Mandiri dan di dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI tahun 2009 tentang *e-money* untuk pengawasan dilakukan melalui Agen Mandiri *E-Cash*. Bentuk perlindungan hukum terhadap penjual *online* tertuang di dalam Pasal 6 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan di dalam Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik serta di dalam Syarat-Syarat Umum Pembukaan Rekening (SUPR) di dalam Pasal 2 angka 2.7. Untuk upaya penyelesaian dapat diselesaikan di dalam ataupun di luar



pengadilan. Saran yang diajukan penulis adalah agar semua pihak dalam transaksi jual beli *online* dapat mengetahui setiap hak dan kewajiban masing-masing untuk menciptakan kegiatan transaksi yang sehat dan efisien.



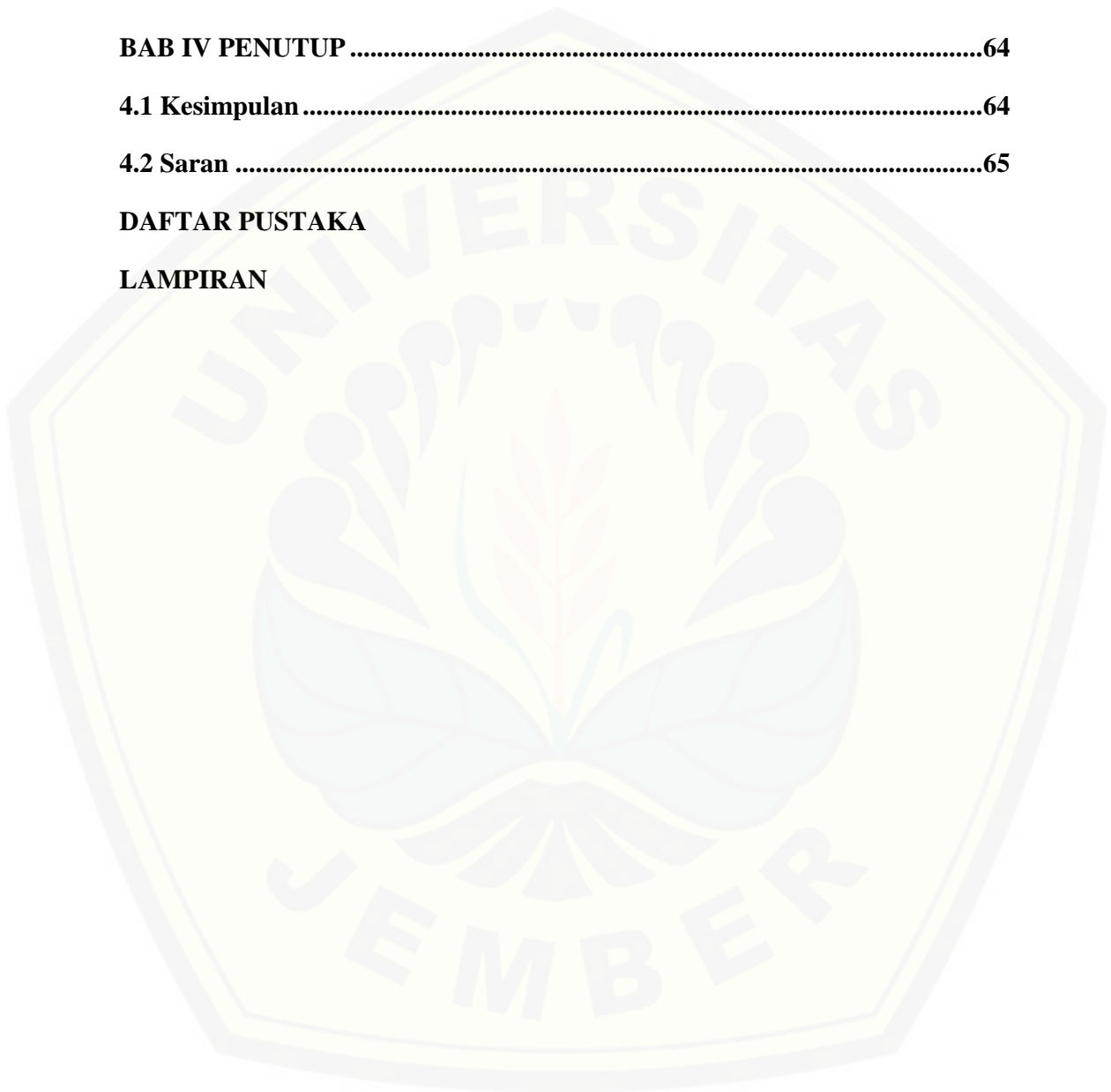
**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN .....	vii
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH .....	ix
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Metode penelitian .....</b>	<b>6</b>
1.4.1 Tipe Penelitian .....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum .....	8

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	8
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder .....	9
1.4.3.3 Bahan Hukum Non Hukum.....	9
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Perlindungan Hukum .....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	11
2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum .....	13
<b>2.2 Penyalahgunaan .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Pengertian Penyalahgunaan .....	14
<b>2.3 Uang Elektronik (<i>E-Money/ Electronic Cash</i>).....</b>	<b>15</b>
2.3.1 Pengertian Uang Elektronik ( <i>E-Money/ E-Cash</i> ).....	15
2.3.2 Pengertian Mandiri <i>E-Cash</i> .....	17
<b>2.4 Jual Beli <i>Online</i> .....</b>	<b>23</b>
2.4.1 Pengertian Perjanjian Jual Beli .....	23
2.4.2 Pengertian Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> .....	24
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Pengaturan Dan Pengawasan Oleh Bank Mandiri Atas Penggunaan Mandiri <i>E-Cash</i> Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penjual <i>Online</i> Yang Dirugikan Akibat Penyalahgunaan Mandiri E-Cash Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....</b>	<b>49</b>
<b>3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Ditempuh Oleh Penjual <i>Online</i> Jika</b>	



<b>Terjadi Penyalahgunaan Mandiri <i>E-Cash</i> Dalam Transaksi Jual Beli</b>	
<i>Online</i> .....	54
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	64
<b>4.1 Kesimpulan</b> .....	64
<b>4.2 Saran</b> .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era yang semakin canggih dan global kini, membuat persaingan di dunia usaha semakin ketat. Hal ini membuat para pelaku usaha semakin inovatif dalam menawarkan dan memasarkan produknya. Saat ini sistem pemasaran yang sedang digemari para pelaku usaha adalah menggunakan sistem pemasaran secara *online*.<sup>1</sup>

Sistem perdagangan dengan memanfaatkan sarana internet (*interconnection networking*), yang selanjutnya disebut *e-commerce* telah mengubah wajah dunia bisnis di Indonesia. Selain disebabkan oleh adanya perkembangan teknologi informasi, *e-commerce* lahir atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang serba cepat, mudah dan praktis. Melalui internet, masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas sesuai dengan yang diinginkan.

*E-commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini, konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep *telemarketing* (pedagangan jarak jauh dengan menggunakan internet). *E-commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkan.<sup>2</sup>

Hal tersebut membuat banyak munculnya situs-situs atau *web-site* yang memfasilitasi para pelaku usaha atau penjual *online* yang ingin menjual dan menawarkan barangnya melalui media internet, contohnya olx, tokopedia, lazada dan

---

<sup>1</sup> "Online : menunjukkan keadaan terhubung",  
<[https://id.wikipedia.org/wiki/Dalam\\_jaringan\\_dan\\_luar\\_jaringan](https://id.wikipedia.org/wiki/Dalam_jaringan_dan_luar_jaringan)>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2017 pukul 18.00 WIB.

<sup>2</sup> Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom. *Cyber Law*. (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 144.

sebagainya. Situs-situs jual beli *online* tersebut sangat memudahkan baik penjual dan juga pembeli yang akan bertransaksi tanpa harus bertatap muka.

Dampak dari adanya internet sebagai hasil revolusi teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Karena konsumen diberi kemudahan untuk membeli barang tanpa harus datang pada tokonya serta memiliki akses yang lebih besar pada bermacam-macam produk yang dijual dalam situs jual beli *online*. Begitu pula bagi penjual/ produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan periklanan barang yang akan dijual karena barang yang diiklankan dalam situs jual beli *online* akan dapat dilihat oleh banyak orang di dunia serta memudahkan pemasaran barang atau produk sehingga dapat memotong jalur distribusi yang berakibat pada penghematan waktu dan biaya serta kemudahan-kemudahan lainnya.

Selanjutnya dampak lain dengan hadirnya perdagangan *online/ e-commerce* yaitu munculnya situs web jual beli *online* juga mempengaruhi dalam sistem pembayaran dimana menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis yang sangat mendukung dalam transaksi jual beli *online*. Pembayaran non tunai yang berlaku di Indonesia meliputi kartu, cek, bilyet giro, nota debit dan uang elektronik.

Pada perkembangannya, beberapa negara telah menemukan dan menggunakan produk pembayaran elektronik yang dikenal sebagai *Electronic Money (e-money)*, yang karakteristiknya berbeda dengan pembayaran elektronik yang telah disebutkan sebelumnya. Pembayaran yang dilakukan dengan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan keterkaitan secara langsung (*on-line*) dengan rekening nasabah di bank. Hal ini dapat terjadi karena *e-money* merupakan produk *stored value*<sup>3</sup> dimana

---

<sup>3</sup> “Stored Value : kartu yang berfungsi untuk menyimpan sebuah dana dengan jumlah yang telah didepositkan”, < <http://rivaca.typepad.com/blog/2012/12/pembayaran-teknologi-elektronikap-e-business.html>>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2017 pukul 21.30 WIB.

sejumlah nilai dana tertentu (*monetary value*) telah terekam (tersimpan) dalam alat pembayaran yang digunakan tersebut.<sup>4</sup>

Oleh karena itu, karena pihak yang melakukan transaksi secara fisik tidak bertemu serta alat pembayaran yang digunakan yaitu non tunai, maka kemungkinan lahirnya kecurangan dan juga penyalahgunaan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Disamping itu, karena situs web jual beli *online* merupakan situs yang umum yang dapat diakses oleh siapa saja maka mengakibatkan penjual *online* sulit untuk mendeteksi apakah pembeli yang hendak membeli barang atau produknya adalah pembeli yang mempunyai iktikad baik.

Contoh kasus yang baru-baru ini banyak terjadi yang juga menjadikan penulis sebagai salah satu penjual *online* yang dirugikan. Menurut pengalaman pribadi penulis sebagai penjual *online* yaitu penulis memasang iklan atas sebuah barang yang akan dijual di situs web jual beli *online* (OLX), kemudian salah seorang menghubungi penulis dan mengatakan akan membeli barang penulis yang diiklankan dalam situs web (OLX) tersebut. Setelah terjadi kesepakatan antara penulis sebagai penjual *online* dan seseorang sebagai pembeli, pembeli menyampaikan bahwa ia akan menggunakan alat pembayaran yaitu Mandiri *E-cash* dan mengaku telah mengirimkan sejumlah dana (transfer) yang telah disepakati ke rekening penjual *online* serta mengirimkan gambar struk bukti transfer, namun pembeli juga mengharuskan penulis untuk datang pada ATM terdekat untuk mengaktifkannya. Menurut informasi yang didapatkan penulis, struk bukti transfer tersebut merupakan palsu dan justru dalam struk tersebut terdapat tahapan atau cara melakukan transfer balik uang dari rekening penulis sebagai penjual *online* kepada pembeli tersebut dengan jumlah yang banyak.<sup>5</sup> Melihat iktikad tidak baik oleh pembeli barang tersebut, memang sangat merugikan pihak penjual *online*.

---

<sup>4</sup> Parmono, Yanuarti, Purusitawati dan Emmy D.K. *Dampak pembayaran Non tunai terhadap perekonomian dan kebijakan moneter*. (Jakarta, Paper Bank Indonesia), hlm. 1.

<sup>5</sup> [https://www.kompasiana.com/monicagunawanjap/kronologis-lengkap-penipuan-mandiri-e-cash\\_5879def6c122bd1a0d144857/](https://www.kompasiana.com/monicagunawanjap/kronologis-lengkap-penipuan-mandiri-e-cash_5879def6c122bd1a0d144857/) diakses tanggal 18 September 2017 pukul 18.00 WIB

Jumlah pengguna dari mandiri *e-cash* yang masih cukup rendah, juga menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat pemahaman masyarakat khususnya penjual dalam transaksi jual beli *online* akan produk perbankan yang satu ini. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi peluang yang sangat menjanjikan bagi pihak-pihak yang mempunyai iktikad tidak baik dalam hal ini pembeli dalam transaksi jual beli *online*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 menyatakan kewajiban konsumen dalam huruf (b) “beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.” Memperhatikan substansi ketentuan Pasal 5 huruf (b) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, pada intinya merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pembeli *online* sebagai konsumen kepada penjual *online*. Namun dalam kasus tersebut, pembeli justru mempunyai iktikad tidak baik terhadap penjual *online* dengan menyalahgunaan alat pembayaran atau produk bank mandiri *e-cash* sebagai alat untuk menipu penjual *online*.

Selanjutnya, dalam Pasal 6 menyatakan hak pelaku usaha dalam huruf (b) “hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.” Oleh karena itu, penjual *online* dalam hal ini mempunyai hak mutlak untuk mendapat perlindungan hukum terkait iktikad tidak baik yang dilakukan oleh pembeli dengan menipu dan merugikan pihak penjual *online*.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas maka penulis tertarik untuk membahas masalah diatas dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Penjual Online Atas Penyalahgunaan Mandiri E-Cash Dalam Transaksi Jual Beli Online.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Uraian latar belakang yang ada diatas merupakan pemaparan atas permasalahan di bawah ini :

1. Bagaimana pengaturan dan pengawasan oleh Bank Mandiri atas penggunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online* ?



2. Apa bentuk perlindungan hukum terhadap penjual *online* yang dirugikan akibat penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online* ?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh penjual *online* jika terjadi penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online* ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Agar dapat menuju sasaran yang tepat, maka dalam penyusunan karya tulis ini sangat dirasa perlu menetapkan tujuan penulisannya, adapun tujuan penulisan yang dimaksud terbagi dalam 2 (dua) kategori, yakni:

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penulisan skripsi ini antara lain:

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan yang wajib dipenuhi guna mencapai gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu hukum yang diperoleh dalam perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember melalui sebuah penelitian hukum.
3. Untuk memberikan tambahan pemikiran atas permasalahan yang telah dibahas, yaitu dari hasil penelitian hukum yang dilakukan penulis, yang diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, bagi kalangan akademis Fakultas Hukum Universitas Jember, dan almamater, serta pihak lain yang berminat atau berkepentingan sehubungan dengan permasalahan yang dibahas pada khususnya.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penulisan skripsi ini antara lain:

- 1 Untuk mengetahui dan memahami pengaturan dan pengawasan oleh Bank Mandiri atas penggunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi perbankan.

- 2 Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap penjual *online* yang dirugikan akibat penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*.
- 3 Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh penjual *online* jika terjadi penyalahgunaan mandiri *e-cash* dalam transaksi jual beli *online*.

#### 1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data secara akurat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga tujuan penelitian dicapai. Metode penelitian pada karya ilmiah merupakan aspek epistemologis yang sangat penting dan dapat dikemukakan dalam bab tersendiri secara rinci dan jelas.<sup>6</sup>

Dalam menyelesaikan suatu karya ilmiah seorang peneliti mempunyai metode tersendiri, karena tanpa adanya suatu metode tidak dapat menemukan, merumuskan, dan memahami secara tepat mengenai permasalahan yang terjadi. Oleh karena itu, metode penelitian hukum yang akan digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber bahan hukum, metode pengumpulan bahan hukum, dan analisis bahan hukum.

##### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah yuridis normatif adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai dengan norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan (*act*) seseorang sesuai dengan *norma hukum* (bukan hanya sesuai aturan hukum) atau *prinsip hukum*.<sup>7</sup> Penulis mengkaji aturan hukum yang menggunakan literatur sebagai konsep, teori serta pendapat ahli hukum terhadap permasalahan yang dianalisis. Berbeda dengan

---

<sup>6</sup> Universitas Jember. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga*. (Jember: Jember University Press, 2011), hlm. 21.

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-9 (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 47.

penelitian sosial yang bersifat deskriptif, penelitian hukum (*legal research*) merupakan penelitian yang bersifat preskriptif,<sup>8</sup> sehingga tidak dimulai dari suatu hipotesis.

#### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Pendekatan masalah diperlukan untuk memperoleh informasi mengenai tema yang dibahas dalam sebuah penelitian. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).<sup>9</sup>

Pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*):

1. Pendekatan undang-undang (*statute approach*), dimana pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>10</sup> Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti perlu memahami hierarki dan Asas-Asas dalam peraturan perundang-undangan.<sup>11</sup> Dengan demikian pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan dengan menggunakan regulasi dan legislasi Undang-undang dan regulasi tersebut merupakan landasan bagi penulis untuk menjawab isu hukum.
2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum.<sup>12</sup> Pemahaman pandangan-pandangan dan doktrin-

---

<sup>8</sup> *Ibid.* hlm. 59.

<sup>9</sup> *Ibid.* hlm. 133.

<sup>10</sup> *Ibid.* hlm. 131.

<sup>11</sup> *Ibid.* hlm. 137.

<sup>12</sup> *Ibid.* hlm. 135.



doktrin tersebut merupakan sandaran bagi penulis dalam membangun argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.

### **1.4.3 Sumber Bahan Hukum**

Bahan hukum merupakan sarana dalam proses penulisan suatu karya tulis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

#### **1.4.3.1 Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundangundangan, catatan-catatan, resmi atau risahlah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan atau putusan-putusan hakim.<sup>13</sup>

Bahan-bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999;
2. Undang-Undang Nomor Republik Indonesia 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan;
3. Undang- Undang Republik Indonesia Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58;
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

#### **1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder**

---

<sup>13</sup> *Ibid.* hlm. 181.

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan pedoman-pedoman resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.<sup>14</sup> Bahan hukum sekunder yang digunakan pada penelitian ini meliputi buku-buku literatur hukum, tulisan-tulisan hukum, maupun jurnal-jurnal yang relevan dengan permasalahan.

#### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum merupakan data yang dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian.<sup>15</sup> Selain sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum, peneliti juga menggunakan bahan non hukum dalam penulisan skripsi ini yang meliputi hasil wawancara, kamus dan data yang diperoleh dari internet/*web-site*.

#### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu metode atau cara untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Proses menemukan jawaban tersebut, dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Mengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;

---

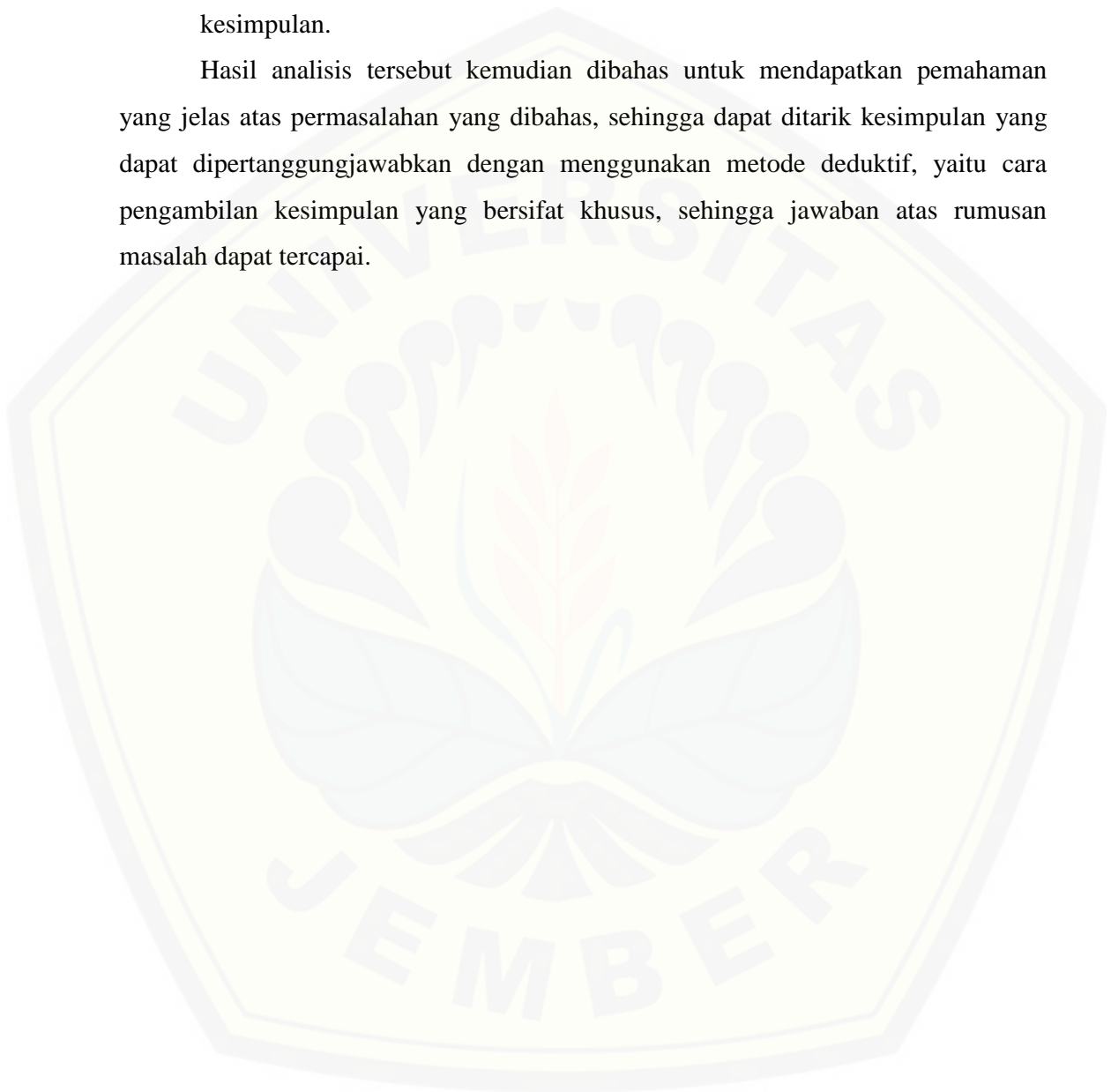
<sup>14</sup> *Ibid.* hlm. 181.

<sup>15</sup> *Ibid.* hlm. 183-184.

<sup>16</sup> *Ibid.* hlm. 213.

4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.

Hasil analisis tersebut kemudian dibahas untuk mendapatkan pemahaman yang jelas atas permasalahan yang dibahas, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu cara pengambilan kesimpulan yang bersifat khusus, sehingga jawaban atas rumusan masalah dapat tercapai.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum

#### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Berdasarkan penjelasan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “Indonesia adalah Negara yang berdasarkan atas hukum dan pemerintahan berdasarkan atas sistem konstitusi”. Elemen pokok Negara hukum adalah pengakuan dan perlindungan terhadap *fundamental rights*. Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”. Hal ini menjelaskan bahwa dalam setiap tindakan harus ada dasar hukumnya. Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum”. Hal ini membawa konsekuensi bahwa “setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang diskriminatif itu”.

Menurut KBBI, perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Secara *linguistic*, istilah hukum *identic* dengan istilah *law* dalam bahasa Inggris, *droit* (Prancis), *rech* (Belanda) atau *dirito* (Italia).<sup>17</sup>

Sedangkan perlindungan hukum menurut KUBI ialah perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda, tidak diciderai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu hal tertentu.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Utang Rasyidin, Dedi Supriyadi. *Pengantar Hukum Indonesia dari Tradisi ke Konstitusi*. (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 5.

<sup>18</sup> WJS. Purwodarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, cetakan XI. (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 60.

Pendapat mengenai pengertian perlindungan hukum juga dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut:<sup>19</sup>

1. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
2. Menurut Muktie, A. Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia menurut Philipus M. Hadjon adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Selanjutnya Philipus M. Hadjon menjelaskan apa yang dimaksud dengan perlindungan hukum, yaitu:

“Perlindungan hukum merupakan suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada perangkat individu maupun struktural.”<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa Perlindungan hukum mempunyai makna tentang suatu upaya atau tindakan melindungi terhadap subjek hukum. Pengertian hukum dalam ilmu hukum secara umum menyebutkan bahwa selain adanya dalam bentuk peraturan perundang-undangan juga dikenal adanya hukum dalam pelaksanaannya. Berdasarkan pengertian ini dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum yang dimaksud adalah upaya melindungi melalui peraturan

---

<sup>19</sup> <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 16 september 2017 pukul 18.30 WIB.

<sup>20</sup> Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.



secara tertulis ataupun melalui tingkah laku penegak hukum dalam melakukan penegakan hukum.

### 2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Philipus M. Hadjon dengan menitik beratkan pada “tindakan pemerintahan” (*bestuureshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam<sup>21</sup>:

- a. Perlindungan hukum preventif adalah tindakan sebagai upaya pencegahan agar tidak terjadi pelanggaran terhadap suatu hukum. Bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi.
- b. Perlindungan hukum represif adalah tindakan yang dilakukan sebagai upaya penanggulangan atas terjadinya pelanggaran. Bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa dalam arti luas termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum preventif meliputi setiap individu sebagai anggota masyarakat berhak menuntut pemenuhan hak mereka sebagai upaya mewujudkan keadilan (*the right to be heard*) dan perlindungan hukum yang diupayakan oleh pemerintah dengan cara membuka akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang proses penemuan hak mereka (*access to information*), sebagai wujud dari pelaksanaan pemerintahan yang baik. Arti penting *the right to be heard* adalah pertama, individu yang terkena tindakan pemerintah dapat mengemukakan hak-haknya dan

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

kepentingannya, sehingga menjamin keadilan. Kedua, menjunjung pelaksanaan pemerintahan yang baik.<sup>22</sup>

Berdasarkan bentuk-bentuk perlindungan hukum sebagaimana uraian tersebut diatas, dapat dipahami bahwa kedua bentuk perlindungan hukum tersebut pada dasarnya ditujukan untuk melindungi hak-hak subjek hukum atas tindakan subjek hukum lainnya yang dapat menimbulkan dilanggarnya hak-hak subjek hukum tersebut dengan cara mengajukan keberatan atau mengutarakan pendapatnya kepada subjek hukum (pemerintah atau instansi terkait) serta memberikan hak kepada rakyat Indonesia untuk mengajukan tuntutan melalui lembaga peradilan.

## 2.2 Penyalahgunaan

### 2.2.1 Pengertian Penyalahgunaan

Penyalahgunaan adalah proses, cara, perbuatan menyeleweng untuk melakukan sesuatu yang tidak sepatutnya atau menggunakan sesuatu tidak sebagaimana mestinya.<sup>23</sup>

Arti kata penyalahgunaan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah pe.nya.lah.gu.na.an. *Nomina (kata benda)* proses, cara, perbuatan menyalahgunakan; penyelewengan: kekayaan yang diperolehnya adalah hasil penyalahgunaan jabatannya

Sedangkan dalam kamus bisnis Penyalahgunaan (*abuse*) adalah pemanfaatan kegunaan di luar yang dimaksudkan.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 3.

<sup>23</sup> Salim, Peter dan Salim, Yenny. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. (Jakarta: Modern English Press, 1991).

<sup>24</sup> <http://kamusbisnis.com/arti/penyalahgunaan/> diakses pada tanggal 18 September 2017 pukul 19.00 WIB

## 2.3 Uang Elektronik (*E-Money/ Electronic Cash*)

### 2.3.1 Pengertian Uang Elektronik (*E-Money/ E-Cash*)

Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik. Sejarah membuktikan perkembangan alat pembayaran terus berubah-ubah bentuknya, mulai dari bentuk logam, uang kertas konvensional, hingga kini alat pembayaran telah mengalami evolusi berupa data yang dapat ditempatkan pada suatu wadah atau disebut dengan alat pembayaran elektronik.<sup>25</sup>

Beberapa penemuan baru muncul seiring dengan berkembangnya transaksi *online /e-commerce*. Salah satunya, saat ini mulai dikembangkan berbagai alat pembayaran yang menggunakan teknologi *microchips* yang dikenal dengan uang elektronik (*electronic money/digital money atau electronic currency*).

Uang elektronik (atau uang digital) adalah uang yang digunakan dalam transaksi Internet dengan cara elektronik. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer (seperti internet dan sistem penyimpanan harga digital). *Electronic Funds Transfer (EFT)* adalah sebuah contoh uang elektronik. Uang elektronik memiliki nilai tersimpan (*stored-value*) atau prabayar (*prepaid*) dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronis yang dimiliki seseorang. Nilai uang dalam *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran. *E-money* dapat digunakan untuk berbagai macam jenis pembayaran (*multi purpose*) dan berbeda dengan instrumen *single purpose* seperti kartu telepon.<sup>26</sup>

Pengertian e-money mengacu pada definisi yang dikeluarkan oleh *Bank for International Settlement (BIS)* dalam salah satu publikasinya pada bulan Oktober

---

<sup>25</sup> Arsita Ika Adiyanti. *Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, dan Kepercayaan terhadap Minat menggunakan layanan E-money*. (Jurnal Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya, 2015).

<sup>26</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Uang\\_elektronik/](https://id.wikipedia.org/wiki/Uang_elektronik/) diakses pada tanggal 17 September 2017 pukul 09.00 WIB.



1996 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*”, yaitu produk *stored-value* atau *prepaid card* dimana sejumlah nilai uang (*monetary value*) disimpan dalam suatu media elektronis yang dimiliki seseorang. Nilai uang dalam *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran. Disamping itu *e-money* yang dimaksudkan disini berbeda dengan “*single-purpose prepaid card*” lainnya seperti kartu telepon, sebab *e-money* yang dimaksudkan disini dapat digunakan untuk berbagai macam jenis pembayaran (*multipurposed*).<sup>27</sup>

Pada saat ini, Bank Indonesia sebagai regulator yang berwenang untuk mengatur, memberi izin dan mengawasi penyelenggaraan sistem pembayaran telah memberikan izin kepada dua puluh satu (21) penyelenggara dan pendukung jasa system pembayaran *e-money* untuk menjalankan kegiatannya di dalam penyelenggaraan *e-money*. Penyelenggara *e-money* ini terdiri atas bank dan lembaga bukan bank. penyelenggara bank seperti Bank Mega, Bank DKI, Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia dan lain-lain, sedangkan dari penyelenggara bukan bank seperti Artajasa Pembayaran Elektronik, Indosat, Telekomunikasi Indonesia, XL Axiata dan lain-lain.<sup>28</sup>

Beberapa manfaat atau kelebihan dari penggunaan *e-money* dibandingkan dengan uang tunai maupun alat pembayaran non-tunai lainnya, antara lain:<sup>29</sup>

1. Lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*), disebabkan nasabah tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu, kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi apabila menggunakan *e-money*.

---

<sup>27</sup> Hidayati, Siti, dkk. *Operasional E-Money*. (Jakarta: Bank Indonesia, 2006).

<sup>28</sup> <http://www.bi.go.id/id/statistik/sistempembayaran/uangelektronik/Contents/Jumlah%20Uang%20Elektronik.aspx> diakses pada tanggal 5 Oktober 2017 pukul 21.00 WIB.

<sup>29</sup> Hidayati, Siti, dkk. *Op.Cit.*

2. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-money* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan otorisasi *on-line*, tanda tangan maupun PIN. Selain itu, dengan transaksi *off-line*, maka biaya komunikasi dapat dikurangi.
3. *Electronic Value* dapat diisi ulang kedalam kartu *e-money* melalui berbagai sarana yang disediakan oleh *issuer*.

### 2.3.2 Pengertian Mandiri E-Cash



Sumber : Bank Mandiri

Mandiri *e-cash* adalah<sup>30</sup> uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi USSD<sup>31</sup> dan aplikasi di telepon seluler yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan transaksi perbankan seperti *Top up e-Money*, penyetoran dan penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer antar rekening mandiri *e-cash* dan fitur

<sup>30</sup> <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx/> diakses pada tanggal 7 September 2017 pukul 12.00 WIB.

<sup>31</sup> “Unstructured Supplementary Service Data (USSD) : sebuah protokol yang digunakan oleh perangkat GSM untuk berkomunikasi dengan komputer service provider”, dalam <<https://moehandisaputra.wordpress.com/2013/02/13/ancaman-ussd-pada-perangkat-mobile/>>, diakses pada tanggal 5 Oktober 2017 pukul 18.00 WIB.

transaksi lainnya yang akan dikembangkan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri.

Fitur mandiri e-cash yang dapat dinikmati oleh pemegang, sebagai berikut:

- a. Informasi saldo dan histori transaksi
- b. Isi ulang saldo dari *e-channel* Bank Mandiri, transfer atm bersama, dan tunai melalui *retail store*
- c. Transfer ke nomor telepon seluler lainnya
- d. Transfer ke rekening tabungan Bank Mandiri
- e. Tarik Tunai di atm Bank Mandiri tanpa menggunakan kartu atm
- f. Bayar/beli Tagihan maupun pada merchant-merchant yang bekerjasama

Beberapa kemudahan yang dapat dinikmati oleh pemegang, sebagai berikut:

- a. Sebagai pengganti uang tunai
- b. Dapat digunakan di semua jenis telepon seluler
- c. Kemudahan pendaftaran tanpa harus datang ke cabang Bank Mandiri
- d. Tidak perlu repot mencari uang pas untuk pembayaran transaksi dengan nominal kecil
- e. Kemudahan transfer ke nomor telepon seluler tanpa harus menghafal nomor rekening Bank

Cara mendapatkan layanan mandiri *e-cash* adalah sebagai berikut:

Pengguna telepon seluler dapat mengakses mandiri *e-cash* menggunakan USSD dengan mengetik \*141\*6# kemudian pilih *call/panggil*. Bagi pengguna *smartphone*, mandiri *e-cash* dapat diakses dengan men-*download* aplikasi di Apps Store, Google Play, Nokia Store, Blackberry World, dan Windows Store.

Setelah itu, pengguna dapat melakukan pendaftaran mandiri *e-cash* terlebih dahulu dengan mengisi beberapa data singkat seperti :

- a. USSD : Nama, Kata Rahasia, dan PIN
- b. Aplikasi : Nama, No. KTP, Alamat, Tanggal Lahir, Kata Rahasia, dan PIN

Pengguna yang telah melakukan pendaftaran akan terdaftar sebagai pemegang *Unregistered*. Untuk dapat menjadi pemegang *Registered*, pengguna harus melakukan *upgrade* layanan mandiri *e-cash* terlebih dahulu.

Pemegang *Unregistered* adalah pemegang mandiri *e-cash* yang baru melakukan pendaftaran menggunakan data singkat berupa nama, tanggal lahir, dan *email* (opsional). Sedangkan pemegang *Registered* adalah pemegang mandiri *e-cash* yang telah melakukan *upgrade* layanan mandiri *e-cash*.

Berikut perbedaan antara pengguna *unregistered* dan pengguna *registered* :

	<i>Unregistered</i>	<i>Registered</i>
Saldo maksimal	Rp. 1.000.000	Rp. 5.000.000
Isi Ulang	Ya	Ya
Fitur Bayar Beli	Ya	Ya
Fitur <i>Transfer</i>	Tidak	Ya
Fitur Tarik Tunai	Tidak	Ya

Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx/> diakses pada tanggal 7 September 2017 pukul 12.00 WIB

Pemegang *unregistered* yang telah melakukan pendaftaran mandiri *e-cash* dapat menjadi pemegang *registered* dengan melakukan *upgrade* layanan. *Upgrade* layanan dapat dilakukan di *e-Channel* Bank Mandiri dan melalui cabang.

*Upgrade* Layanan melalui cabang dilakukan dengan mengisi formulir *upgrade* layanan dan menyertakan fotocopy kartu identitas yang masih berlaku.

Pemegang mandiri *e-cash* akan dikenakan biaya untuk setiap transaksi yang dilakukan, sebagai berikut:

Jenis Transaksi	Biaya
Isi Ulang melalui ATM	Gratis
Tarik Tunai melalui ATM	Gratis
<i>Transfer</i>	Gratis
Pembelian/Pembayaran Tagihan	Variatif sesuai ketentuan Bank
Pembayaran di <i>Merchant</i>	Gratis

Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx/> diakses pada tanggal 7 September 2017 pukul 12.00 WIB

Hanya beberapa transaksi tertentu yang akan dikenakan pemotongan pulsa, sebagai berikut:

Menggunakan aplikasi Mandiri *e-cash*

Jenis Transaksi	Pulsa yang dikenakan
SMS Verifikasi(khusus pengguna aplikasi )	Rp 550,-
<i>Transfer</i> <= Rp. 100.000,-	Gratis
<i>Transfer</i> > Rp 100.000,-	Rp 550,- (Biaya OTP)
Beli Pulsa / PLN	Gratis
Bayar Toko / Belanja <i>Online</i>	Rp 550,- (Biaya OTP)
Tarik Tunai di ATM	Rp 550,- (Biaya OTP)



<i>Top Up</i>	Gratis
Admin (cek saldo, ubah profil, ubah PIN)	Gratis
<i>Re-issue</i> PIN	Rp 550,- (Biaya Notifikasi SMS)

Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx/> diakses pada tanggal 7 September 2017 pukul 12.00 WIB

Menggunakan USSD \*141\*6#

Jenis Transaksi	Pulsa yang dikenakan
Seluruh transaksi dengan USSD	
• XL	• Rp. 1.100,-
• Telkomsel & Indosat	• Rp 250,-
<i>Transfer</i> <= Rp. 100.000,-	Gratis
<i>Transfer</i> > Rp 100.000,-	Rp 550,- (Biaya OTP)
Beli Pulsa / PLN	Gratis
Bayar Toko / Belanja <i>Online</i>	Rp 550,- (Biaya OTP)
Tarik Tunai di ATM	Rp 550,- (Biaya OTP)
<i>Top Up</i>	Gratis
Admin (cek saldo, ubah profil, ubah PIN)	Gratis

Re-issue PIN	Rp 550,-  (Biaya Notifikasi SMS)
--------------	--

Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx/> diakses pada tanggal 7 September 2017 pukul 12.00 WIB

\* untuk transaksi menggunakan USSD, akan dikenakan pemotongan pulsa sebesar poin 1 ditambah dengan poin jenis transaksi yang dilakukan. Misal, jika si A melakukan transaksi bayar toko dengan Tsel, maka akan dikenakan pemotongan pulsa sebesar Rp 250 + Rp 550 = Rp 800

Provider yang bisa mengakses layanan mandiri *e-cash* adalah sebagai berikut:

Jenis mandiri <i>e-cash</i>	Tsel	XL	Indosat
USSD(semua jenis handphone)	✓	✓	✓
Aplikasi mandiri <i>e-cash</i> ( <i>smartphone</i> )	✓	✓	✓

Jenis mandiri <i>e-cash</i>	Esia	Flexi	Smart
USSD(semua jenis <i>handphone</i> )	—	—	—
Aplikasi mandiri <i>e-cash</i> ( <i>smartphone</i> )	✓	✓	✓

Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx/> diakses pada tanggal 7 September 2017 pukul 12.00 WIB

Spesifikasi *smartphone* yang dapat mengakses aplikasi mandiri *e-cash* adalah sebagai berikut:

Tipe <i>smartphone</i>	Spesifikasi <i>smartphone</i>
iPhone	Min. OS 6 ke atas
Android	Min. OS 4.0 ke atas



Blackberry	Blackberry tipe 9900 dan min. OS 10 ke atas
Windows Phone dan Nokia	Min. OS 8

Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash.aspx/> diakses pada tanggal 7 September 2017 pukul 12.00 WIB

Batas nilai transaksi dari rekening mandiri *e-cash* adalah maksimal Rp. 20 juta per bulan. Pembatasan nilai transaksi tersebut diperhitungkan dari transaksi yang bersifat *incoming* antara lain *transfer* masuk, isi ulang (*top up*), setor tunai, dan atau transaksi lainnya. Jika sudah mencapai batas nilai transaksi tersebut maka nasabah tidak dapat menerima atau melakukan transaksi *incoming* lagi di bulan yang sama. Nasabah harus menunggu bulan berikutnya untuk menerima atau melakukan transaksi *incoming*.

## 2.4 Jual Beli Online

### 2.4.1 Pengertian Perjanjian Jual Beli

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457-1540 KUHPerdara. Dalam Pasal 1457 KUHPerdara diatur tentang pengertian jual beli. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara, perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Esensi dari definisi ini penyerahan benda dan membayar harga. Kamus besar bahasa indonesia (KBBI) mendefinisikan jual beli sebagai persetujuan saling mengikat antara penjual

yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.<sup>32</sup>

Perkataan jual beli menunjukkan bahwa dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan dari pihak yang lain dinamakan pembeli. Istilah yang mencakup dua perkataan yang bertimbal balik itu adalah sesuai dengan istilah belanda “*koop en verkoop*”, yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu “*verkoop*” (menjual) sedangkan yang lainnya “*koop*” (membeli).<sup>33</sup>

Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas konsensualisme sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya sepakat mengenai barang dan haraga. Begitu kedua belah pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah. Sifat konsensualisme dari jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458KUHPerdara yang berbunyi: “Jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seetika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harga belum dibayar”.

#### 2.4.2 Pengertian Perjanjian Jual Beli Online

Secara istilah jual beli bisa didefinisikan pertukaran barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual dan dibayar oleh pembeli dengan sesuatu yang memiliki nilai yang sesuai dengan barang yang didapatkan, baik dengan uang maupun dengan barang (barter) sedangkan kata Online (*On-Line*) terdiri dari dua kata, yaitu *On* yang berarti hidup atau di dalam, dan *Line* yang berarti saluran atau jaringan. Secara bahasa *online* bisa diartikan di dalam jaringan atau dalam koneksi, lawan katanya

---

<sup>32</sup> Salim H.S. *Hukum Kontrak*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 48.

<sup>33</sup> R. Subekti. *Aneka Perjanjian*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm.1.

adalah *offline* yang berarti di luar jaringan atau keadaan tidak sedang dalam koneksi.<sup>34</sup>

*Online* dapat diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi. Dalam hal ini yang dimaksud jaringan adalah jaringan internet maupun jaringan telepon, sedangkan perangkat yang bisa digunakan seperti komputer, handphone, tablet dan lain-lain.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mendefinisikan informasi elektronik sebagai satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *Electronic Data Interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), *telegram*, *teleks*, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Pasal 1 angka 2 Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa transaksi elektronik atau *e-commerce* adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Secara umum menurut David Baum, yang dikutip oleh Onno w. Purbo dan Aang arif wahyudi *E-commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprieses, consumer and comunnities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, services and information.* *Ecommerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi

---

<sup>34</sup> <http://www.onlinebajucouple.com/pengertian-jual-beli-online/> diakses pada tanggal 16 september 2017 pukul 19.00 WIB.

elektronik dan perdagangan barang, jasa, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.<sup>35</sup>

Dari berbagai definisi yang ditawarkan dan dipergunakan oleh berbagai kalangan, terdapat kesamaan dari masing–masing definisi tersebut. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa *e-commerce* mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Terjadinya transaksi antar dua belah pihak;
2. Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi;
3. Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

Transaksi *online* dalam *e-commerce* menurut Cavanilas dan Nadal dalam *Research Paper on Contract Law*, seperti yang dikutip oleh M.Sanusi Arsyad, memiliki banyak tipe dan variasi, yaitu :

1. Transaksi melalui *chatting* dan *video conference*;
2. Transaksi melalui *email*;
3. Transaksi melalui web atau situs.

---

<sup>35</sup> Onno w.Purbo dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenal e-Commerce*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), hlm.1-2.

### BAB III PEMBAHASAN

#### 3.1. Pengaturan Dan Pengawasan Oleh Bank Mandiri Atas Penggunaan Mandiri *E-Cash* Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Perjanjian jual beli barang secara *online* masih erat kaitannya dengan konsep perjanjian secara mendasar yang tercantum dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang menegaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Jual beli barang secara *online* atau *e-commerce* pada dasarnya juga sama dengan jual beli barang pada umumnya atau *konvensional*, berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Esensi dari definisi ini suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Penyerahan benda dan membayar harga. dimana suatu jual beli barang terjadi ketika ada kesepakatan mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan serta harga atas barang dan/atau jasa tersebut.

Jual beli barang secara *online* dan jual beli barang secara *konvensional* yang membedakan ialah pada media dan sistem pembayaran yang digunakan, jika pada jual beli barang secara *konvensional* para pihak harus bertemu langsung di suatu tempat guna menyepakati mengenai apa yang akan diperjualbelikan serta berapa harga atas barang dan/atau jasa tersebut dan juga dalam sistem pembayarannya secara tunai. Sedangkan dalam jual beli barang secara *online* atau *ecommerce*, proses transaksi yang terjadi memerlukan suatu media internet sebagai media utamanya, sehingga proses transaksi perdagangan terjadi tanpa perlu adanya pertemuan langsung



atau *face to face* antar para pihak serta dalam proses sistem pembayaran akan menggunakan sistem pembayaran non-tunai. Proses transaksi tawar menawar harga dapat dilakukan di mana saja tanpa harus mempertemukan pihak penjual dan pembeli di dalam satu tempat yang sama untuk menyepakati harga dari suatu barang dan/atau jasa.

Jual beli *online* memang sudah sangat marak dan sangat diminati oleh semua kalangan karena dirasa lebih mudah dan efektif dalam melakukan jual beli barang maupun jasa. Tidak perlu bertemunya antara penjual dan pembeli dalam hal ini dapat menghemat waktu dan biaya antara para pihak dalam transaksi jual beli. Selain itu dengan mudahnya sistem pembayaran yang dilakukan yaitu sistem pembayaran non-tunai yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja juga menjadi salah satu keuntungan dalam melakukan jual beli secara *online*.

Tren perkembangan sistem pembayaran baik tunai maupun nontunai terus mengalami peningkatan, baik dari sisi nominal maupun volume transaksi. Perkembangan sistem pembayaran ini didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi dan informatika yang sangat pesat sehingga menciptakan berbagai inovasi yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi sistem pembayaran secara elektronik dimana saja dan kapan saja.<sup>36</sup> Bentuk pelayanan ini disebut dengan *electronic banking (e-banking)*. Layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi telepon pintar (*smartphone*) ini dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi dalam pembayaran kredit, pembelian pulsa, pembayaran rekening listrik, serta transfer uang antar rekening bank.<sup>37</sup>

Dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI tahun 2009 dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 3 :

---

<sup>36</sup> <http://www.bi.go.id/id/sistempembayaran/diindonesia/perlindungan/Contents/Default.aspx>, diakses tanggal 26 Oktober 2017 pukul 16.30 WIB

<sup>37</sup> [http://nasional.sindonews.com/read/1020529/162/transaksi-perbankan-dalam\\_genggaman-1436153170](http://nasional.sindonews.com/read/1020529/162/transaksi-perbankan-dalam_genggaman-1436153170), diakses tanggal 26 Oktober 2017 pukul 17.00 WIB



“Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.”

Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* yang digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI tahun 2009 tentang *e-money*, bahwa yang disebut *e-money* adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur :

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti chip atau *server*
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut
4. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Perbankan

Perbedaan antara uang elektronik dan alat pembayaran menggunakan kartu (kartu kredit, kartu debit dan/atau kartu ATM) lebih jelas dan rinci akan dijelaskan dalam tabel berikut :

No.	Perbedaan	E-money (Uang Elektronik)	APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu )
1	Keamanan	Tidak menggunakan <i>Personal Identification Number</i> (PIN)	Menggunakan <i>Personal Identification Number</i> (PIN)

2	Penerbit	Bisa diterbitkan oleh Bank maupun Lembaga Selain Bank	Bisa diterbitkan oleh Bank maupun Lembaga Selain Bank
3	Informasi Pemegang Kartu	Ada dan Tidak ada Informasi tentang Identitas Pemegang kartu.	Ada informasi tentang pemegang kartu.
4	Otorisasi transaksi	Pada saat transaksi tidak menggunakan PIN atau tandatangan Pemegang kartu	Pada saat transaksi harus menggunakan PIN atau tandatangan dari pemegang kartu
5	Resiko penyalagunaan	Pemegang kartu uang elektronik bertanggung jawab sepenuhnya atas semua resiko	Untuk sebagian penyalagunaan Bank bisa bertanggungjawab.
6	Status pemegang kartu	Bisa sebagai Nasabah Bank penerbit maupun tidak.	Harus menjadi Nasabah Bank tertentu.
7	Tipe transaksi	Prabayar (pada saat transaksi bisa secara On-line maupun Off-line)	Akses (pada saat transaksi harus secara On-line)
8	Letak Dana	Tersimpan dalam media penyimpanan Dana	Tersimpan dalam rekening Bank Penerbit
9	Proses Transaksi	Langsung, tanpa harus ada persetujuan	Harus mendapat persetujuan dari rekening nasabah
10	Hubungan Hukum antara	Hubungan Jual Beli	Simpan Menyimpan Uang

	Pemegang Kartu dengan Penerbit		
--	--------------------------------	--	--

Melalui surat edaran Bank Indonesia no 11/11/DASP tanggal 13 April 2009 tentang jenis-jenis uang elektronik, yaitu persamaan dan perbedaan jenis-jenis uang elektronik terdaftar (*registered*) dan tidak terdaftar (*unregistered*) adalah sebagai berikut:

	Terdaftar ( <i>registered</i> )	Tidak Terdaftar ( <i>unregistered</i> )
Pencatatan Pemegang Identitas	Data identitas pemegang kartu uang elektronik tercatat dan terdaftar pada penerbit.	Data identitas pemegang kartu uang elektronik tidak tercatat pada penerbit / tidak harus menjadi nasabah penerbit.
Nilai <i>e-money</i> yang Tersimpan	Batas nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media <i>chip/server</i> paling banyak sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah).	Batas nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media <i>chip/server</i> paling banyak sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).
Batas nilai transaksi	Dalam 1(satu) bulan untuk setiap uang elektronik secara keseluruhan ditetapkan paling banyak transaksi sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah).	Dalam 1(satu) bulan untuk setiap uang elektronik secara keseluruhan ditetapkan paling banyak transaksi sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah).

Jenis Transaksi yang dapat digunakan	Meliputi transaksi pembayaran, transfer dana, dan fasilitas transaksi lainnya yang disediakan oleh Penerbit.	Meliputi transaksi pembayaran, transfer dana, dan fasilitas transaksi lainnya yang disediakan oleh Penerbit.
--------------------------------------	--	--

Sumber : Bank Indonesia

Dengan sangat mudahnya dan sangat efektifnya sistem pembayaran non-tunai merupakan salah satu alasan banyak sekali masyarakat yang beralih dari sistem pembayaran tunai menjadi non-tunai. Namun melihat antusias masyarakat yang besar hal demikian juga dimanfaatkan oleh sekelompok orang yang kurang bertanggungjawab dan bermaksud untuk mencari keuntungan sendiri mereka memanfaatkannya untuk menyalahgunakan produk keuangan dalam sistem pembayaran non tunai. Oleh karena itu perlu adanya perlindungan hukum terhadap pengguna uang elektronik dalam sistem pembayaran non-tunai.

Terkait dengan perlindungan hukum terhadap pengguna uang elektronik tidak hanya dilakukan oleh bank saja, tetapi juga menggunakan pendekatan *Government Regulation* yaitu sebuah perlindungan hukum yang prinsip-prinsip perlindungan hak pribadi dituangkan dalam sebuah Undang-Undang.<sup>38</sup> Terkait ini berarti pengguna uang elektronik juga diberi perlindungan oleh Negara dengan adanya undang-undang yang mengatur tentang beberapa aspek hukum elektronik seperti beberapa ketentuan yang dapat menjadi landasan dalam perlindungan hukum bagi pengguna sistem pembayaran non tunai dengan menggunakan uang elektronik yakni Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik serta

---

<sup>38</sup> Rudi Agus Riswandi. *Aspek Hukum Internet Banking I*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 198.

peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan transaksi pembayaran non tunai lainnya.

Ada beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan pada pasal 29 ayat 5 dan pasal 40 ayat 1 dan 2.<sup>39</sup> Pada pasal 29 ayat 5 menyatakan:

“Untuk kepentingan nasabah bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”

Pada penjelasan pasal ini bank bekerja dengan dana masyarakat disimpan di bank dengan atas kepercayaan. Terkait demikian setiap bank harus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat kepadanya.

Setelah disahkannya, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia dan BAPEPAM-LK mulai berkoordinasi untuk membangun Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni sebuah lembaga yang independen dan bebas campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, serta penyidikan sektor jasa keuangan di Indonesia. OJK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.<sup>40</sup>

Mengenai fungsi dan tugas OJK ialah menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa

---

<sup>39</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, pasal 40 ayat 1 dan 2 yaitu, (1) bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A, (2) ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) berlaku pula pada pihak terafiliasi.

<sup>40</sup> Otoritas Jasa Keuangan. *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan Dan Industri Jasa Keuangan Kelas X*. (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2014), hlm. 11.



keuangan. OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain. OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap :<sup>41</sup>

1. Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan;
2. Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal; dan
3. Kegiatan jasa keuangan di sektor peransuransian, dana pension, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Wewenang Pengaturan OJK adalah menetapkan :

1. Peraturan pelaksanaan UU OJK;
2. Peraturan Perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
3. Peraturan mengenai pengawasan; dan
4. Peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis.

Wewenang pengawasan OJK adalah :<sup>42</sup>

1. Melakukan pengawasan dan perlindungan konsumen sektor perbankan, pasar modal, dan Industri Keuangan Non Bank (IKNB);
2. Memberikan dan atau mencabut izin usaha; pengesahan; persetujuan atau penetapan pembubaran;
3. Memberikan perintah tertulis kepada lembaga jasa keuangan dan menunjuk pengelola statute; dan
4. Meneptakan sanksi administratif.

Terkait Edukasi dan Perlindungan Konsumen, OJK memiliki kewenangan untuk melakukan :<sup>43</sup>

1. Edukasi kepada masyarakat dalam rangka pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat;

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm.14.

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm.16.

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm.16.



2. Pelayanan pengaduan konsumen;
3. Pembelaan hukum untuk kepentingan perlindungan konsumen dan masyarakat.

Konsep Edukasi dan Perlindungan Konsumen Industri Jasa Keuangan OJK dimana fungsi edukasi dan perlindungan konsumen merupakan pilar penting dalam sektor jasa keuangan. Dalam pelaksanaannya, konsep edukasi dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan di OJK dikelompokkan menjadi dua, yaitu :<sup>44</sup>

a. Bersifat Preventif (*preventive action*)

*Preventive actions* dilakukan dalam bentuk pengaturan dan pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Edukasi dilakukan melalui berbagai media dan cara. Edukasi bersifat preventif diperlukan sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang baik kepada konsumen (peserta didik, masyarakat umum, komunitas tertentu). Edukasi yang diberikan oleh OJK juga merupakan salah satu bentuk pelayanan konsumen. Dalam kegiatan preventif ini, OJK juga harus memastikan bahwa produk dan jasa yang disediakan lembaga jasa keuangan memenuhi 5 prinsip perlindungan konsumen.

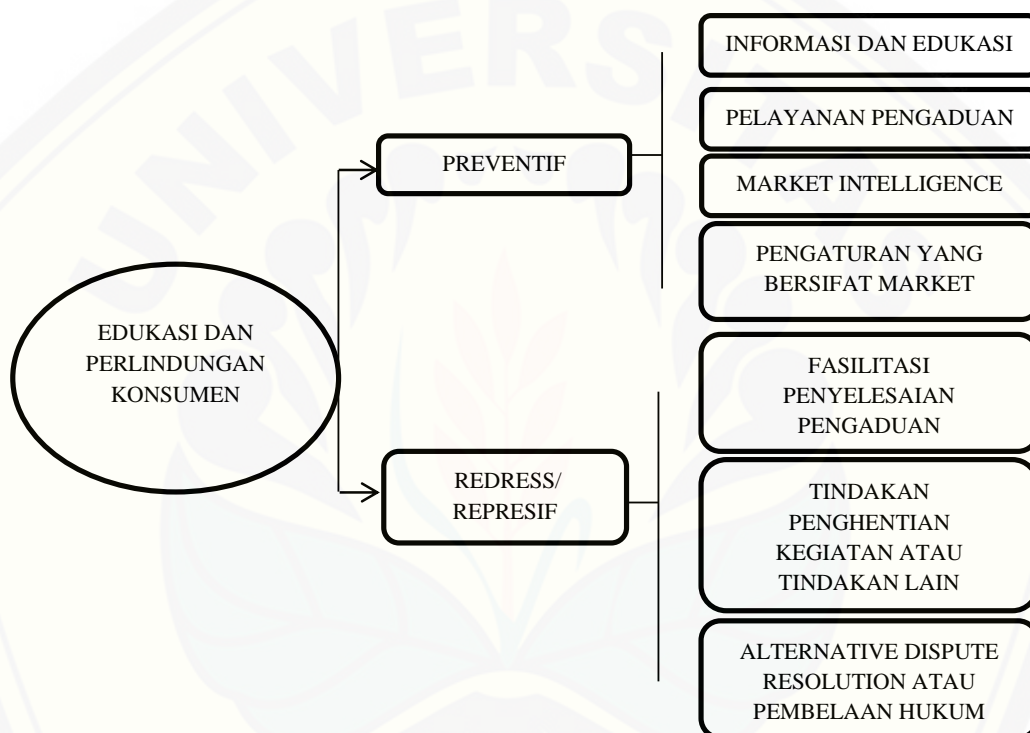
b. Bersifat represif (*repressive actions*)

*Repressive actions* dilakukan dalam bentuk penyelesaian pengaduan, fasilitasi penyelesaian sengketa, penghentian kegiatan atau tindakan lain, dan pembelaan hokum untuk melindungi konsumen. OJK melakukan tindakan preventif dan represif yang mengarah pada *financial inclusion* dan stabilitas system keuangan. Pelaksanaan fungsi OJK di bidang edukasi dan perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkembangkan rasa percaya diri masyarakat untuk menggunakan produk dan jasa keuangan serta menciptakan

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm.19-20.

pasar yang wajar dan teratur. Kepercayaan dan keyakinan konsumen pada suatu pasar keuangan yang berfungsi secara baik merupakan prasyarat dalam menjaga stabilitas, pertumbuhan, efisiensi, dan inovasi keuangan dalam jangka panjang.



Bank Indonesia mengeluarkan banyak produk-produk uang elektronik sebagai alat pembayaran di dalam sistem pembayaran non-tunai, yaitu sebagai berikut :



Salah satu contoh produk uang elektronik yang akan dibahas oleh penulis ialah Mandiri *E-Cash*, Mandiri *e-Cash* merupakan uang elektronik berbasis *server* yang memanfaatkan teknologi aplikasi pada *smartphone* atau USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) pada telepon seluler biasa. Pengguna *smartphone* memerlukan ketersediaan jaringan internet untuk dapat mengakses aplikasi Mandiri *e-Cash* ini. Mandiri *e-cash* merupakan aplikasi uang elektronik berbasis sosial yang bertujuan untuk mendorong penciptaan *cash-less society*. Aplikasi yang dapat diunduh di Google Play, App Store, Blackberry App World, Nokia Store atau melalui akses \*141\*6# ini, menggabungkan layanan perbankan dengan sosial media yang dapat digunakan masyarakat yang telah menjadi nasabah maupun yang bukan nasabah Bank Mandiri. Pada aplikasi ini, nomor telepon seluler masyarakat menjadi nomor rekening.<sup>45</sup>

Dalam pembelian kartu *e-money* pada penerbit, kartu akan dilengkapi dengan syarat dan ketentuan penggunaan kartu *e-money* tersebut. Syarat dan ketentuan tersebut menjadi suatu bentuk perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu dalam penggunaannya pada transaksi *e-money*. Salah satu acuan penting pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya peraturan mengenai

<sup>45</sup><https://www.wartaekonomi.co.id/read46332/mandiri-perkuat-layanan-digital-melalui-ecash.html>, diakses pada tanggal 27 Oktober pukul 08.30 WIB

pencantuman klausula baku pada perjanjian. Dimana dasar peraturan dalam penggunaan alat pembayaran elektronik menggunakan uang elektronik adalah dengan menggunakan perjanjian baku, maka pencantuman klausula baku yang seimbang haruslah diatur. Berikut adalah syarat dan ketentuan terkait dengan pengaturan penggunaan Mandiri *E-Cash*.<sup>46</sup>

### **Cara menjadi nasabah Mandiri *E-Cash***

Persyaratan Umum :

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA);
- b. Memiliki Handphone (HP) dan SIM Card nomor Indonesia yang aktif;
- c. Berusia min. 10 tahun;
- d. Melakukan setoran awal min. Rp10.000 (Sepuluh ribu rupiah) pada saat melakukan pendaftaran layanan di Agen.

Persyaratan Dokumen :

- a. Fotokopi KTP / SIM / Paspor / Kartu Pelajar / Surat Keterangan dari Pemerintah setempat (RT/ RW/ Kelurahan);
- b. Mengisi formulir pembukaan rekening.

2 Macam Nasabah	<i>Unregistered</i> Nasabah yang mendaftar melalui HP, tetapi belum terdaftar di Agen	<i>Registered</i> Nasabah yang sudah terdaftar di Agen
Saldo Maksimal	Satu Juta Rupiah	Lima Juta Rupiah
Isi Ulang	Ya	Ya
Fitur Bayar - Beli	Ya	Ya
Fitur Transfer	Tidak	Ya
Fitur Tarik Tunai	Tidak	Ya

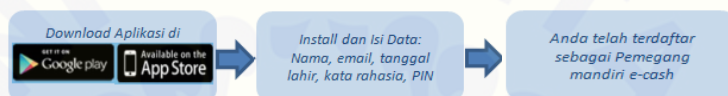
<sup>46</sup> [http://www.bankmandiri.co.id/article/e-cash\\_syaratketentuan.aspx](http://www.bankmandiri.co.id/article/e-cash_syaratketentuan.aspx) / diakses pada tanggal 29 Oktober 2017 pukul 07.00 WIB

Mandiri *E-Cash* memiliki tiga karakter kemudahan yaitu: Gampang Dapat, Gampang Isi, dan Gampang Pakai.<sup>47</sup>

### Gampang Dapat

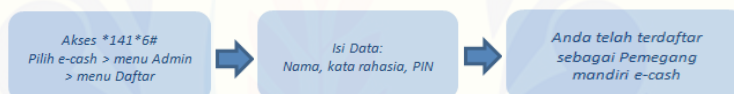
Semua pemilik handphone dapat menjadi Pemegang Mandiri *E-Cash*

- a. Bagi pemilik smartphone, segera download aplikasi Mandiri *E-Cash* di App Store dan Google Play



Sumber : website Bank Mandiri

- b. Bagi pemilik featurephone/basic phone, segera akses ke \*141\*6#

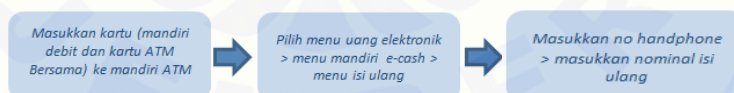


Sumber : website Bank Mandiri

### Gampang Isi

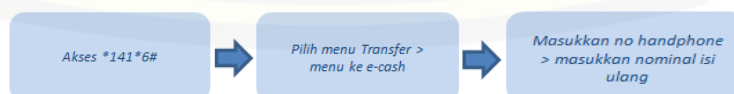
Kemudahan isi ulang Mandiri *E-Cash* dari berbagai channel.

- a. mandiri atm



Sumber : website Bank Mandiri

- b. mandiri sms (\*141\*6#)

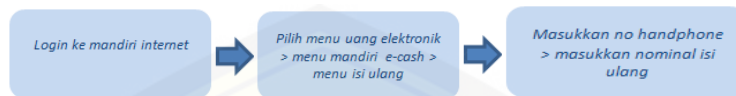


<sup>47</sup> <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-ecash/> diakses pada tanggal 29 Oktober 2017 pukul 07.30 WIB



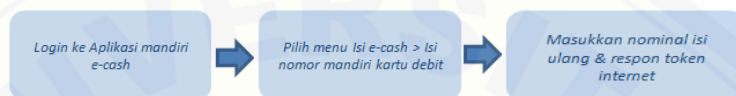
Sumber : website Bank Mandiri

c. mandiri internet



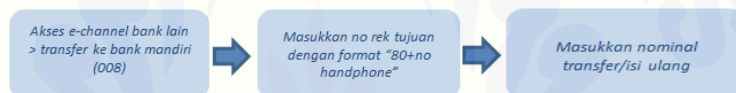
Sumber : website Bank Mandiri

d. mandiri clickpay



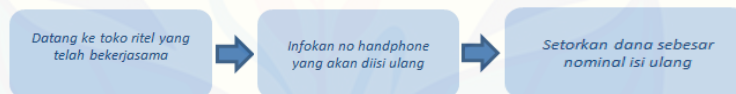
Sumber : website Bank Mandiri

e. transfer bank lain



Sumber : website Bank Mandiri

f. toko ritel

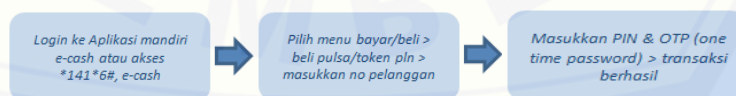


Sumber : website Bank Mandiri

**Gampang Pakai**

Semua kebutuhan mudah dibayarkan dengan Mandiri *E-Cash*.

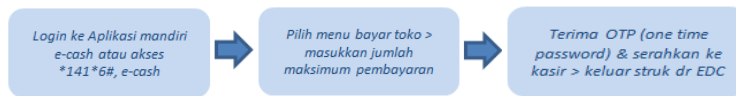
a. Beli pulsa telpon / token pln



Sumber : website Bank Mandiri

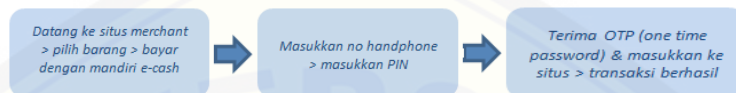
b. Bayar Toko (Physical Store)





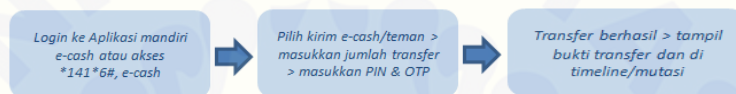
Sumber : website Bank Mandiri

c. Belanja Online



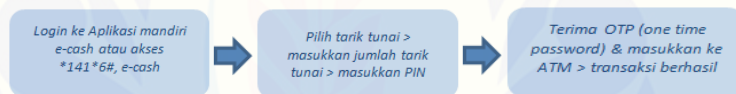
Sumber : website Bank Mandiri

d. Transfer



Sumber : website Bank Mandiri

e. Tarik Tunai



Sumber : website Bank Mandiri

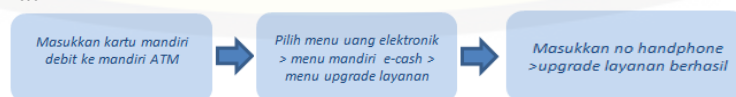
**Transaksi lainnya**

Beberapa transaksi lainnya yang memberikan pengalaman luar biasa.

**Untuk transfer dan tarik tunai**

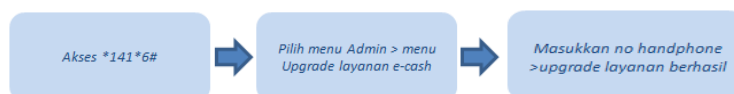
Pemegang Mandiri *E-Cash* wajib melakukan upgrade layanan dari pemegang *unregistered* ke pemegang *registered*, melalui :

a. mandiri atm



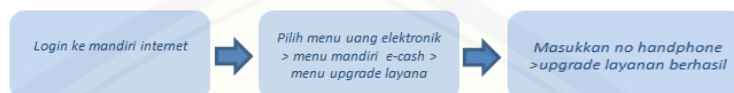
Sumber : website Bank Mandiri

b. mandiri sms (\*141\*6#)



Sumber : website Bank Mandiri

c. mandiri internet



Sumber : website Bank Mandiri

d. Cabang Mandiri



Sumber : website Bank Mandiri

### Layanan mandiri e-cash

1. Pengajuan menjadi Pemegang Mandiri *E-Cash* dilakukan dengan cara pendaftaran melalui handphone calon Pemegang, dimana nomor handphone menjadi nomor rekening Mandiri *E-Cash*, dengan ketentuan setiap nomor handphone hanya dapat digunakan untuk satu rekening Mandiri *E-Cash*
2. Layanan Mandiri *E-Cash* terdiri dari pendaftaran dan upgrade layanan, transaksi tunai berupa penyetoran dan/atau penambahan saldo (isi ulang) serta tarik tunai, permintaan informasi saldo dan mutasi transaksi, pembayaran tagihan dan merchant, pengiriman uang, dan transaksi lainnya yang disediakan oleh Bank.
3. Saldo uang elektronik yang tersimpan dalam Mandiri *E-Cash* bukan merupakan saldo tabungan sehingga tidak diberikan bunga dan tidak terkategori dana yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.
4. Transaksi pembayaran dapat dilakukan di merchant yang telah bekerjasama dengan Bank dengan mengikuti prosedur dan ketentuan yang ditetapkan Bank.

5. Transaksi Pemegang disimpan secara elektronik di dalam server Bank. Pemegang dapat melihat saldo dan mutasi rekening Mandiri *E-Cash* melalui handphone. Namun demikian dalam hal terdapat perbedaan antara data saldo dan/atau mutasi yang tertera pada handphone, maka yang dipergunakan sebagai pedoman dan mempunyai kekuatan mengikat adalah data pada Bank.
6. Bank berhak untuk sewaktu-waktu melakukan perubahan atas detail fitur, manfaat, biaya dan hal lain yang terkait dengan Mandiri *E-Cash*, serta Syarat dan Ketentuan Mandiri *E-Cash* yang akan diberitahukan melalui media pemberian informasi/ pengumuman yang lazim digunakan Bank untuk keperluan tersebut, seperti melalui pengumuman pada kantor Bank atau media lain yang mudah diakses pemegang seperti media elektronik.
7. Saldo dan/atau mutasi rekening Mandiri *E-Cash* tercatat dalam sistem khusus Bank yang diperuntukan bagi pengelolaan uang elektronik dari rekening dana pihak ketiga pada umumnya serta tidak termasuk dalam program Penjamin Simpanan berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2004, tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

### **Limit dan Biaya**

1. Dalam rangka pengelolaan risiko transaksi, Bank menetapkan limit transaksi harian dan bulanan yang dapat dilakukan oleh pemegang, dan atas dasar pertimbangan Bank, limit tersebut dapat diubah dan perubahan tersebut akan disampaikan melalui media informasi yang umum digunakan Bank.
2. Limit transaksi uang masuk (*incoming*) dan uang keluar (*outgoing*) harian dan bulanan pada rekening Mandiri *E-Cash unregistered* dan *registered* adalah sebesar Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah)
3. Pemegang Mandiri *E-Cash* dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk membebani rekening mandiri e-cash dengan biaya-biaya yang berlaku di

Bank, termasuk yang ditagih oleh pihak ketiga dalam kaitannya dengan transaksi yang dilakukan Bank untuk kepentingan pemegang Mandiri *E-Cash*.

#### **Pembukaan Rekening mandiri e-cash**

1. Pembukaan rekening Mandiri *E-Cash* dapat dilakukan melalui pendaftaran di handphone calon Pemegang.
2. Pemegang yang telah melakukan pendaftaran melalui handphone dapat melakukan *upgrade* layanan menjadi Pemegang Mandiri *E-Cash Registered* melalui e-Banking Bank maupun *direct sales* Bank dengan mengisi dan menandatangani formulir aplikasi serta menunjukkan bukti asli identitas diri yang berlaku dan sah (KTP, Paspor, SIM/Lainnya). Pemegang yang telah melakukan *upgrade* layanan dapat memperoleh seluruh layanan perbankan dan transaksi yang dijelaskan pada layanan Mandiri *E-Cash*.
3. Pemegang dapat mengakses Mandiri *E-Cash* melalui USSD maupun aplikasi yang telah dikembangkan oleh Bank dengan nomor simcard handphone yang sudah terdaftar.
4. Khusus akses Mandiri *E-Cash* melalui USSD, pemegang harus memiliki simcard operator handphone yang ditentukan oleh Bank yang dapat memperoleh layanan Mandiri *E-Cash*.
5. Telah membaca dan memenuhi syarat dan ketentuan Mandiri *E-Cash* serta membubuhkan tanda pada kolom yang telah disediakan.

#### **Pemblokiran, Pembukaan Blokir, Re-issue dan Penutupan mandiri e-cash**

1. Untuk kepentingan pemegang Mandiri *E-Cash*, Bank atas pertimbangan sendiri berhak memblokir rekening Mandiri *E-Cash* dalam hal terdapat kesalahan PIN sebanyak 3(tiga) kali pada saat mengakses/melakukan transaksi ataupun karena hal-hal lain yang menurut pertimbangan Bank dapat menimbulkan kerugian bagi pemegang Mandiri *E-Cash*.

2. Atas perintah pejabat instansi yang berwenang, Bank dapat memblokir rekening Mandiri *E-Cash* sampai ada instruksi lebih lanjut dari pejabat instansi yang berwenang untuk membuka kembali rekening Mandiri *E-Cash*.
3. Bank berdasarkan pertimbangannya sendiri berhak menutup rekening Mandiri *E-Cash* jika rekening tersebut disalahgunakan, termasuk tapi tidak terbatas untuk menampung dan/atau untuk melakukan kejahatan dan/atau untuk kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan masyarakat atau pihak dan/atau Bank berdasarkan alasan dan pertimbangan lain yang semata-mata ditetapkan oleh Bank.
4. Atas permintaan pemegang Mandiri *E-Cash* antara lain dikarenakan hilangnya handphone atau Simcard, pemegang mandiri e-cash dapat meminta Bank untuk melakukan pemblokiran rekening Mandiri *E-Cash* melalui mandiri call 14000 dan/atau cabang Bank.
5. Pemegang Mandiri *E-Cash* dapat mengajukan permohonan pembukaan blokir kepada Bank melalui mandiri call 14000 dan/atau cabang Bank dapat dilakukan apabila nomor handphone tersebut telah diaktifkan kembali oleh pemegang. Pembukaan blokir hanya dapat dilakukan oleh pemegang setelah verifikasi data pada USSD maupun aplikasi Mandiri *E-Cash* sesuai dengan data yang tersimpan pada sistem bank.
6. Pemegang Mandiri *E-Cash* dapat mengajukan re-issue PIN rekening Mandiri *E-Cash* melalui mandiri call 14000 dan/atau cabang Bank dan kemudian diwajibkan segera melakukan perubahan PIN setelah PIN baru diterima melalui pesan singkat yang dikirimkan ke nomor telepon seluler pemegang.
7. Layanan permintaan blokir, buka blokir dan re-issue PIN ini hanya diberikan kepada pemegang Mandiri *E-Cash registered*.
8. Saldo yang tersisa pada setiap rekening Mandiri *E-Cash* yang ditutup akan diserahkan kepada pemegang mandiri e-cash setelah dipotong dengan biaya-biaya Bank yang dikenakan terhadap rekening Mandiri *E-Cash* tersebut serta



setelah diperhitungkan dengan semua jumlah yang wajib dibayar oleh pemegang Mandiri *E-Cash*.

9. Apabila setelah dipertimbangkan kewajiban pemegang Mandiri *E-Cash* kepada Bank masih terdapat kewajiban pemegang Mandiri *E-Cash*, maka pemegang Mandiri *E-Cash* wajib melunasi kewajibannya tersebut.

#### **Tanggung Jawab Pemegang mandiri e-cash**

1. Pemegang bertanggung jawab terhadap keamanan sim card beserta handphone yang digunakan sebagai media untuk mengakses Mandiri *E-Cash* yang dimilikinya dengan melakukan pemeliharaan dan penyimpanan yang memadai guna mencegah terjadinya kegagalan proses akibat tidak berfungsinya simcard dan handphone yang digunakan pemegang, pencurian maupun penyalahgunaan dan/atau kejahatan lainnya oleh pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab.
2. Pemegang bertanggung jawab untuk memperlakukan secara rahasia data-data yang bersifat pribadi, diantara tapi tidak terbatas pada : kode pengguna, kode rahasia, PIN, dan lainnya.
3. Pemegang bertanggung jawab atas setiap transaksi yang dilakukan, termasuk namun tidak terbatas pada kesalahan memilih menu transaksi, kesalahan memasukan nomor tujuan pembayaran, kesalahan memasukan nomor rekening, dan kesalahan memasukan nominal. Untuk itu, Pemegang wajib mengikuti setiap petunjuk dalam melakukan transaksi, dan kerugian/pengurangan saldo Mandiri *E-Cash* atas transaksi yang keliru, menjadi beban Pemegang.
4. Dengan memperhatikan segala ketentuan tersebut diatas, pemegang dengan ini bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian dan tuntutan yang ditimbulkan oleh penyalahgunaan dan/atau pelanggaran dan/atau kejahatan atas Mandiri *E-Cash* termasuk tetapi tidak terbatas atas kerugian yang timbul

dikarenakan dan/atau kesalahan, tindakan ketidak hati-hatian atau kecerobohan serta penyalahgunaan kode pengamanan oleh pemegang dan Bank dilepaskan dari segala kerugian dan tuntutan yang timbul dari pemegang dan pihak ketiga manapun.

#### **Lain-lain**

1. Pemegang setuju atas permintaan Bank, akan memberikan dan/atau mengkonfirmasi informasi yang diperlukan Bank sehubungan dengan data pemegang, rekening maupun data keuangan Pemegang.
2. Pemegang setuju bahwa Bank dapat memberikan informasi pemegang, baik rekening maupun data keuangan pemegang lainnya yang ada pada Bank kepada pihak lain termasuk tetapi tidak terbatas pada anak perusahaan, afiliasi atau perusahaan-perusahaan terkait lainnya yang dianggap pantas oleh Bank dengan memperhatikan ketentuan perundangan yang berlaku.
3. Tidak dapat digunakannya Mandiri *E-Cash* untuk melakukan transaksi, dalam hal nomor handphone diblokir dan/ atau dinonaktifkan oleh provider handphone atau terjadi gangguan komunikasi dari provider handphon menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari pemegang. Pemegang melepaskan Bank dari segala tuntutan dan kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari.
4. Bank dapat mengubah Syarat dan Ketentuan Mandiri *E-Cash* ini saat dengan pemberitahuan kepada Pemegang atau melalui media pemberian informasi/ pengumuman yang lazim digunakan Bank.
5. Terhadap hal - hal yang tidak diatur secara khusus dalam Syarat dan Ketentuan ini, Pemegang menyatakan tunduk pada seluruh ketentuan dan prosedur operasional yang seumumnya berlaku pada Bank terkait dengan pelaksanaan transaksi dan layanan perbankan lainnya seperti namun tidak

terbatas dan prosedur verifikasi baik verifikasi tanda tangan maupun verifikasi secara elektronik.

6. Dengan menyetujui Syarat dan Ketentuan Mandiri *E-Cash* ini, pemegang mengikatkan dan menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik produk Mandiri *E-Cash* yang akan dimanfaatkan oleh pemegang dan pemegang telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan produk Mandiri *E-Cash*, termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya melekat pada produk Mandiri *E-Cash*

#### **Pengaduan Keluhan**

1. Pertanyaan dan keluhan pemegang terkait layanan Mandiri *E-Cash*, dan dapat disampaikan secara lisan melalui Mandiri Call 14000 atau secara tertulis melalui cabang Bank dengan menyertakan dokumen yang disyaratkan oleh Bank.
2. Pertanyaan dan keluhan yang disampaikan secara lisan namun tidak dapat diselesaikan Bank maksimal dalam waktu 2 hari kerja, pemegang wajib mengajukan secara tertulis.
3. Bank akan melakukan verifikasi data Pemegang Mandiri *E-Cash* dengan berpedoman pada data Pemegang yang tersimpan pada sistem Bank. Bank berhak melakukan penolakan untuk memproses pertanyaan dan keluhan yang diajukan Pemegang terkait layanan Mandiri *E-Cash* dalam hal data Pemegang yang diverifikasi tidak sesuai dengan data Pemegang yang tersimpan pada sistem Bank.
4. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Pemegang serta memberikan jawaban kepada Pemegang sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank setelah Bank menerima keluhan/pengaduan secara lengkap.

Bank Mandiri merilis bentuk layanan transaksi yang memudahkan nasabahnya melalui aplikasi di *smartphone*, yakni Mandiri *E-Cash* pada tahun 2014. Mandiri *E-Cash* ini mendapatkan respon yang cukup positif dari nasabahnya sejak peluncurannya. Sebanyak 1,7 juta orang telah menjadi pengguna layanan Mandiri *E-Cash* ini hingga Desember 2015.<sup>48</sup> Pengguna dapat melakukan transaksi perbankan tanpa harus membuka rekening ke cabang Bank Mandiri, seperti transaksi isi ulang pulsa, membayar listrik, dan transfer uang, serta belanja *online* di *marketplace*.<sup>49</sup>

Bank Mandiri terus menyosialisasikan Mandiri *e-Cash* agar masyarakat semakin tereduksi. Bank Mandiri memberikan banyak diskon kepada para pengguna *e-Cash* di *merchant-merchant* tertentu. Bank Mandiri sampai saat ini telah bekerja sama dengan kurang-lebih 150 *merchant* untuk transaksi uang elektronik.<sup>50</sup>

Menurut penelitian penulis, Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 *jo* Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014, Mandiri *E-Cash* telah diakui keberadaannya oleh Bank Indonesia meskipun logonya belum tercantum dalam daftar produk uang elektronik berbasis *server* yang dilansir pada *website* Bank Indonesia.

Status hukum Mandiri *E-Cash* sebagai salah satu produk uang elektronik yang baru telah diakui keberadaannya oleh Bank Indonesia, meskipun logo Mandiri *E-Cash* belum tercantum dalam daftar produk uang elektronik yang dilansir dalam *website* Bank Indonesia. Bank Mandiri telah memperoleh izin dari Bank Indonesia sebagai Penerbit uang elektronik sejak tanggal 3 Juli 2009 dengan terlebih dahulu merilis produk uang elektronik berbasis *chip* dengan nama Mandiri *e-Money*. Oleh karena Mandiri *E-Cash* dirilis pada 20 Mei 2014, maka Bank Mandiri masih berpedoman pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tanggal 13 April 2009 yang menyatakan bahwa Penerbit yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia dan akan menerbitkan Uang Elektronik dengan jenis atau nama yang

---

<sup>48</sup><http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2016/01/22/182901926/Mandiri.Bidik.50.Juta.Pengguna.E-Cash.pada.2020>, diakses pada tanggal 26 Oktober 2017 pukul 17.15 WIB

<sup>49</sup> *loc.cit.*

<sup>50</sup> *loc.cit.*

berbeda dengan yang telah diterbitkan sebelumnya tidak memerlukan izin, namun harus dilaporkan secara tertulis kepada Bank Indonesia. Logo Mandiri *E-Cash* yang belum tercantum dalam daftar produk uang elektronik dalam *website* Bank Indonesia tidak berarti Mandiri *E-Cash* belum terdaftar karena dengan melihat adanya logo Mandiri *e-Money* dalam daftar tersebut sudah dapat menandakan bahwa Bank Mandiri telah memiliki izin sebagai Penerbit yang dapat melakukan pengembangan atau inovasi terhadap produk uang elektroniknya.

Berdasarkan kasus yang diteliti oleh penulis, Mandiri *E-Cash* merupakan uang elektronik dalam sistem pembayaran non-tunai di dalam transaksi jual beli khususnya jual beli *online* yang paling banyak disalahgunakan oleh sekelompok orang yang mencari keuntungan untuk dirinya sendiri. Hal tersebut bukan dikarenakan logo Mandiri *E-Cash* yang belum tercantum di dalam *website* resmi Bank Indonesia akan tetapi dikarenakan kurangnya wawasan serta pengetahuan penggunaannya sendiri. Oleh karena itu sangat diperlukan pengawasan langsung oleh Bank Mandiri selaku bank penerbit uang elektronik Mandiri *E-Cash*.

Pengawasan penggunaan Mandiri *E-Cash* selain dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang memegang wewenang untuk pengawasan di sektor jasa keuangan di Indonesia, Bank Mandiri selaku bank penerbit Mandiri *E-Cash* juga melakukan pengawasan langsung terhadap penggunaan Mandiri *E-Cash* dalam transaksi jual beli *online* yaitu Bank Mandiri dalam hal ini membentuk sebuah Agen Mandiri *E-Cash*, yaitu pihak ketiga yang bekerja sama dengan Bank Mandiri, meliputi jasa pengisian ulang dan tarik tunai melalui produk Mandiri *E-Cash*. Melalui Agen Mandiri *E-Cash* yang sedang digalakkan oleh Bank Mandiri, diharapkan Bank Mandiri dapat melakukan pengawasannya secara langsung yang dapat menjangkau semua daerah baik yang di perkotaan maupun di pedesaan yang masyarakatnya masih sangat minim pengetahuan terkait dengan sistem pembayaran non tunai yaitu Mandiri *E-Cash*. Selain itu dalam rangka mencegah banyaknya kasus yang menyalahgunakan produk-produk perbankan khususnya Mandiri *E-Cash*, Agen Mandiri *E-Cash* juga



mempunyai tugas yaitu edukasi terkait dengan produk-produk perbankan khususnya Mandiri *E-Cash* kepada masyarakat agar lebih mengerti dan memahami terkait pengaturan penggunaan Mandiri *E-Cash* khususnya di dalam transaksi jual beli *online*.

### **Persyaratan Umum Agen Mandiri *E-Cash***

- a. Mendaftarkan diri ke cabang Bank Mandiri terdekat;
- b. Menjadi Nasabah Bank Mandiri diwajibkan untuk membuka rekening tabungan / giro terlebih dahulu;
- c. Memiliki usaha yang telah berjalan min. 2 tahun;
- d. Memiliki surat-surat izin usaha yang sah dan masih berlaku;
- e. Tidak masuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN) di Bank Indonesia;
- f. Minimum berusia 18 tahun;
- g. Memiliki Handphone (HP) dan SIM Card aktif;
- h. Minimum pendidikan adalah SLTP dan Sederajat;
- i. Diterima dan dipercaya oleh masyarakat.

### **Persyaratan Dokumen Agen Mandiri *E-Cash***

- a. Fotokopi KTP / SIM / Paspor;
- b. Pasfoto terbaru (berwarna / hitam putih ukuran 4x6);
- c. Untuk Agen yang berbentuk perusahaan diwajibkan menyerahkan fotokopi SIUP, TDP, NPWP, AD/ART, Laporan Keuangan Non-Audit atau audit 2 tahun sebelumnya, dan rekening Koran bank 6 bulan terakhir;
- d. Untuk Agen perorangan diwajibkan menyerahkan fotokopi identitas diri yang sah dan masih berlaku (KTP/ SIM/ Paspor), rekening Koran bank 6 bulan terakhir;
- e. Mengisi formulir menjadi Agen Bank Mandiri secara benar dan lengkap.

Dalam hal meminimalisir terjadinya penyalahgunaan Mandiri *E-Cash*, Mandiri *E-Cash* dilengkapi dengan PIN (*Personal Identification Number*) yaitu nomor identifikasi pribadi yang dibuat pada saat awal pendaftaran mandiri e-cash, yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Pemegang serta harus dicantumkan/dimasukkan oleh Pemegang mandiri e-cash di handphone pada saat menggunakan layanan dan juga OTP (*One Time Password*) yaitu password dinamis yang dikirimkan ke nomor telepon seluler pemegang mandiri e-cash yang akan hilang dalam 15 menit.

### **3.2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penjual *Online* Yang Dirugikan Akibat Penyalahgunaan Mandiri *E-Cash* Dalam Transaksi Jual Beli *Online***

Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan terhadap penjual *online* sebagai pelaku usaha di dalam transaksi jual beli *online*, maka pemerintah menuangkan dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa baik konsumen atau pembeli dan juga pelaku usaha atau penjual untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas.

Dalam pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian Pelaku Usaha, sebagai berikut :

“Pelaku Usaha adalah setiap 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”.

Penjelasan “Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.” Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveran-sir, pengecer dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkannya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importer suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importer tidak dapat ditentukan.<sup>51</sup>

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK.

“Hak pelaku usaha adalah:

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

---

<sup>51</sup> Abdul Halim Barkatullah. *Hak-Hak Konsumen*. (Bandung: Nusa Media, 2010) hlm. 38.

Hak Pelaku Usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.<sup>52</sup>

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b,c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b.c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.<sup>53</sup>

Dalam kasus yang menjadi penelitian penulis, pembeli tidak hanya melanggar hak dari penjual *online* sebagai pelaku usaha tetapi juga tidak memenuhi kewajibannya sebagai konsumen yaitu di dalam Pasal 5 huruf (b) :

“Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.”

Berkaitan dengan permasalahan mengenai pembeli yang beriktikad tidak baik dalam melakukan transaksi jual beli *online* dengan menyalahgunakan suatu produk perbankan dalam sistem pembayaran non tunai yaitu mandiri *e-cash*, hak Pelaku Usaha dalam hal ini hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik, perlu harmonisasi dengan UU ITE menyangkut

---

<sup>52</sup> Ahmadi Miru&Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 50.

<sup>53</sup> *Ibid.*, hlm. 51.

penyalahgunaan kartu pembayaran milik orang lain oleh konsumen yang beriktikad buruk yang dapat berakibat kerugian bagi pelaku usaha.<sup>54</sup>

Salah satu tujuan diterbitkannya UU ITE memang untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi para pelaku di sektor *e-commerce*. Kegiatan elektronik masih dipahami sebagai transaksi elektronik. Dan transaksi elektronik berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UU ITE :

“Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Oleh karena itu, melihat perbuatan pembeli terhadap penjual *online* dalam kasus penelitian penulis telah bertentangan dengan ketentuan di dalam UU ITE yaitu di dalam Pasal 17 ayat (2) :

“Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.”

Transaksi jual beli *online* yang dilakukan dengan iktikad tidak baik oleh salah satu pihak merupakan Praktik bisnis tidak sehat (*unfair trade practice*) yang dilakukan oleh pembeli dengan menyalahgunakan suatu produk perbankan dalam transaksi jual beli *online* di dalam sistem pembayaran non tunai yaitu mandiri *e-cash*. Oleh karena itu terhadap penjual *online* yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan mandiri *e-cash* dapat menuntut pertanggung jawaban dengan menyelesaikannya melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Berdasarkan penelitian penulis, bagi penjual *online* yang dirugikan atas penyalahgunaan Mandiri *E-Cash* dalam transaksi jual beli *online* juga mendapatkan perlindungan hukum dari Bank Mandiri selaku penerbit produk perbankan yaitu

---

<sup>54</sup> Ahmad M. Ramli. *Cyber Law Dan Haki Dalam Sistem Hukum Indonesia*. (Bandung: Refika Aditama, 2004), hlm. 28.



Mandiri *E-Cash* sesuai dalam Syarat-Syarat Umum Pembukaan Rekening (SUPR) di dalam Pasal 2 angka 2.7 :

“Bank berhak untuk tidak melaksanakan transaksi dan atau instruksi Pemilik rekening yang tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.”

Oleh karena itu, penjual *online* dalam melakukan transaksi jual beli *online* diwajibkan untuk mempunyai *Mobile Banking* dan/atau *SMS Banking*, serta untuk memastikan keaslian struk bukti transfer yang dikirim oleh pembeli, penjual *online* bisa datang kepada CS (*Cutomer Service*) Bank agar dapat dibantu untuk mengecek keasliannya.

### **3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Ditempuh Oleh Penjual *Online* Jika Terjadi Penyalahgunaan Mandiri *E-Cash* Dalam Transaksi Jual Beli *Online***

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada hakikatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen sebagai pembeli dengan pelaku usaha sebagai penjual, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin.<sup>55</sup>

Menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) :

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Dpertegas juga di dalam ketentuan UU ITE Pasal 18 ayat (4) :

---

<sup>55</sup> Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 12.

“Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.”

Serta diatur juga di dalam Pasal 65 ayat (5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan :

“Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.”

Berdasarkan ketentuan tersebut, bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur pengadilan atau diluar jalur pengadilan.<sup>56</sup>

a. Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia;

b. Diluar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita konsumen (Pasal 47)

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada huruf b tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (4) :

“Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.”

---

<sup>56</sup> Abdul Halim Barkatullah. *Op.Cit.* hlm. 86.

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara non-pengadilan bisa melakukan alternative sesuai resolusi masalah (ADR) ke Badan Penyelesaian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah departemen Perdagangan, atau lembaga-lembaga lain yang berwenang.<sup>57</sup>

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, oleh karena itu secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu karena :<sup>58</sup>

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Di samping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.

- b. Biaya perkara yang mahal;

Biaya perkara dalam prosen penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.

- c. Pengadilan yang pada umumnya tidak reponsif;

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi

---

<sup>57</sup> *Ibid.*

<sup>58</sup> Yahya Harahap. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), hlm. 240-247.

pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar” atau “orang kaya”. Dengan demikian, timbul kritikan yang menyatakan bahwa “hukum menindas orang miskin, tapi orang berduit mengatur hukum”.

d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;

Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedaiman dan ketenteraman kepada para pihak.

e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya dibidang hukum, sedangkan di luar pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Berdasarkan berbagai kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, sehingga dalam dunia bisnis, pihak yang bersengketa dapat lebih memilih menyelesaikan sengketa yang dihadapi di luar pengadilan. Lembaga yang menangani penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut adalah “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Hal ini diatur dalam Pasal 49 ayat (1), bahwa :

“Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan”.

Sedangkan tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52, sebagai berikut :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara, Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman kausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum, apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK No. 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen.
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 diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK No. 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen.
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 BPSK.
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. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK No. 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya.<sup>59</sup> Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, hlm. 186.



memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu; konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

a) Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi yaitu :<sup>60</sup>

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Penyelesaian sengketa ini menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Keterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut, menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.<sup>61</sup>

b) Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada

---

<sup>60</sup> Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. (Malang: UIN-MalikiPress, 2011), hlm. 74-75.

<sup>61</sup> Ahmadi Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 162-163.

para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi yaitu :<sup>62</sup>

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi
2. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian sengketa dimana pihak ketiga tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu mencapai kesepakatan. Kesepakatan dapat dicapai melalui mediasi jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sesuai arahan mediator. Namun dalam hal ini, mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, termasuk menentukan bentuk maupun besarnya ganti rugi atau tindakan lainnya untuk menjamin tidak terulang kembali kerugian konsumen.

c) Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.<sup>63</sup> Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan

---

<sup>62</sup> Burhanuddin. *Op cit.* hlm.76-77.

<sup>63</sup> Pengertian Arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih, ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa. Apabila arbitrase yang menjadi pilihan sengketa, maka ketentuannya adalah sebagai berikut.<sup>64</sup>

1. Pada hari persidangan I (pertama), ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Namun jika upaya damai tidak tercapai, persidangan dapat dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Dalam hal ini, ketua majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.
2. Sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Karena itu jika konsumen mencabut gugatannya, maka dalam persidangan pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.
3. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha, maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.
4. Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama), maka majelis memberikan kesempatan terakhir kepada kedua pihak untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
5. Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK. Karena itu jika pada persidangan ini konsumen tidak

---

<sup>64</sup> Burhanuddin. *Op cit.* hlm.76-77.

hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sedangkann jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Oleh karena itu, upaya penyelesaian yang dapat ditempuh penjual *online* jika terjadi penyalahgunaan Mandiri *E-Cash* dalam transaksi jual beli *online* pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak (konsumen dan pelaku usaha) yang bersangkutan, apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat, dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis.

Berdasarkan penelitian penulis, dalam hal Bank Mandiri sebagai penerbit dari produk perbankan yang menjadi objek penyalahgunaan dalam transaksi jual beli *online* yaitu Mandiri *E-Cash*, Bank Mandiri juga memberikan beberapa upaya sebagai bentuk pencegahan dan penanganan atau penyelesaian jika terjadi masalah tersebut yaitu :

a. Pembatasan transaksi layanan Mandiri *E-Cash*

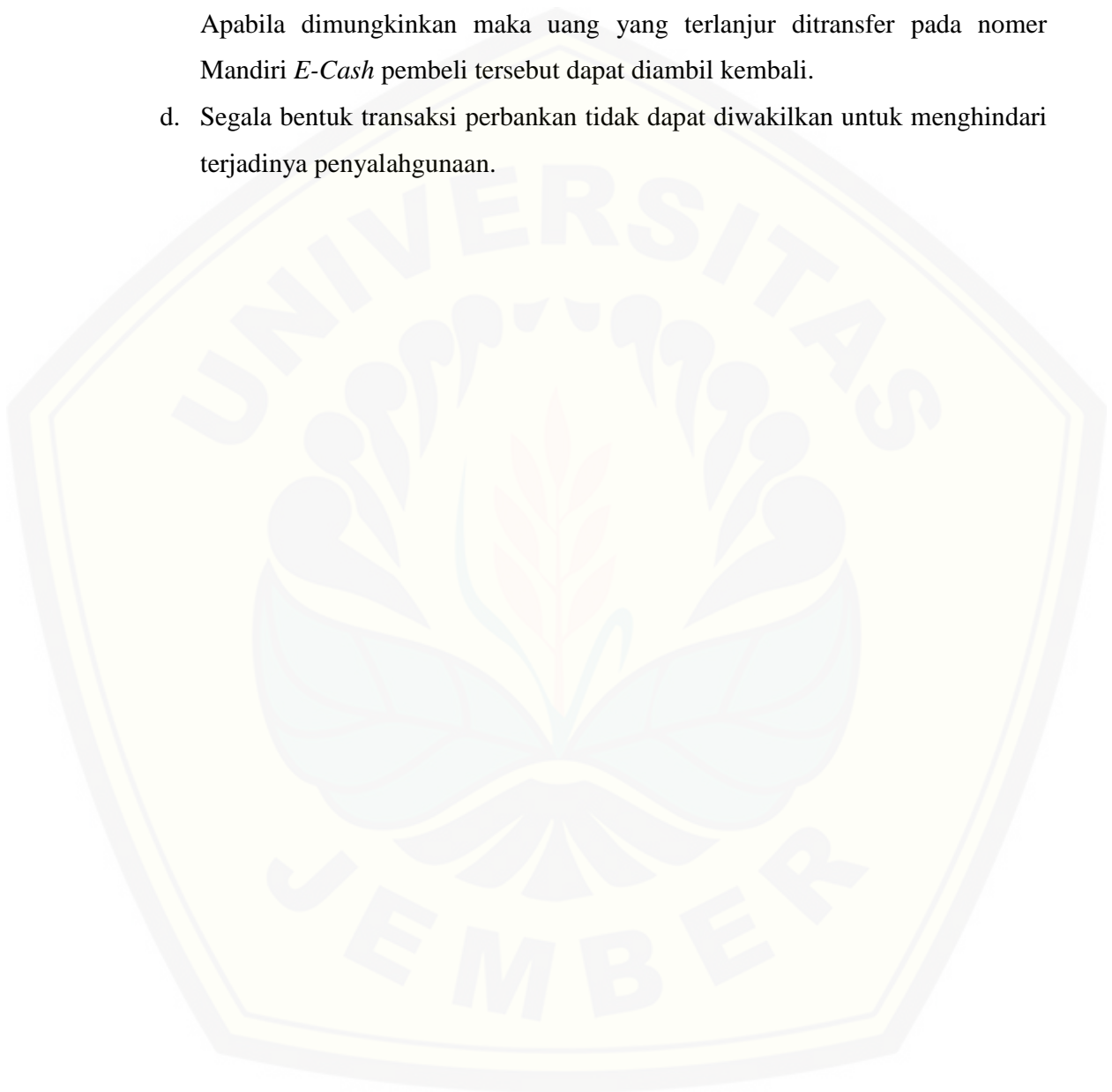
Sehubungan dengan upaya peningkatan layanan Mandiri *E-Cash* maka Bank Mandiri menyampaikan bahwa layanan Mandiri *E-Cash* sejak tanggal 26 Mei 2017 akan dibatasi secara frekuensi dan amount harian, yaitu maksimal Rp. 500.000,- untuk pembayaran transaksi di *merchant online* dan tidak melebihi 10x transaksi dalam 1 hari. Apabila akun Mandiri *E-Cash* melakukan transaksi melebihi pembatasan yang diterapkan, akun Mandiri *E-Cash* akan langsung terblokir.

b. Untuk upgrade layanan Mandiri *E-Cash* dari *Unregistered* menjadi *Registered*, Bank Mandiri mewajibkan untuk menggunakan ATM sendiri agar identitas dapat tercatat dengan sesuai.

c. Apabila sudah terjadi masalah penyalahgunaan Mandiri *E-Cash* dalam transaksi jual beli *online*, penjual *online* dapat melakukan pengaduan ke Bank

Mandiri melalui CS yang disebut dengan pengaduan CRM untuk meminta agar memblokir nomer pembeli yang menyalahgunakan Mandiri *E-Cash*. Apabila dimungkinkan maka uang yang terlanjur ditransfer pada nomer Mandiri *E-Cash* pembeli tersebut dapat diambil kembali.

- d. Segala bentuk transaksi perbankan tidak dapat diwakilkan untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan.







PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 31 -

Badan khusus yang dimaksud dalam ketentuan ini bersifat sementara, dengan tugas khusus melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyetatkan Perbankan nasional.

Badan yang telah ada saat ini dalam rangka melakukan upaya penyetatan perbankan, tetap dapat melakukan tugas penyetatan perbankan berdasarkan Undang-undang.

Pasal II

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3790