



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA KARTU *TAPCASH* BNI ATAS
GAGALNYA PENGISIAN SALDO (*TOP UP*) MENURUT PERATURAN
OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR : 1/POJK.07/2013.**

***LEGAL PROTECTION CARD USER BNI TAPCASH OVER THE FAILURE
OF FILLING BALANCE (TOP UP) ACCORDING TO REGULATION OF
FINANCIAL SERVICES AUTHORITY NUMBER : 1/POJK/07/2013.***

REGINA YURISPRASTITA JUFRI

NIM 160710101188

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA KARTU *TAPCASH* BNI ATAS
GAGALNYA PENGISIAN SALDO (*TOP UP*) MENURUT PERATURAN
OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR : 1/POJK.07/2013”.**

***LEGAL PROTECTION CARD USER BNI TAPCASH OVER THE FAILURE
OF FILLING BALANCE (TOP UP) ACCORDING TO REGULATION OF
FINANCIAL SERVICES AUTHORITY NUMBER : 1/POJK/07/2013.***

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Hukum**

REGINA YURISPRASTITA JUFRI

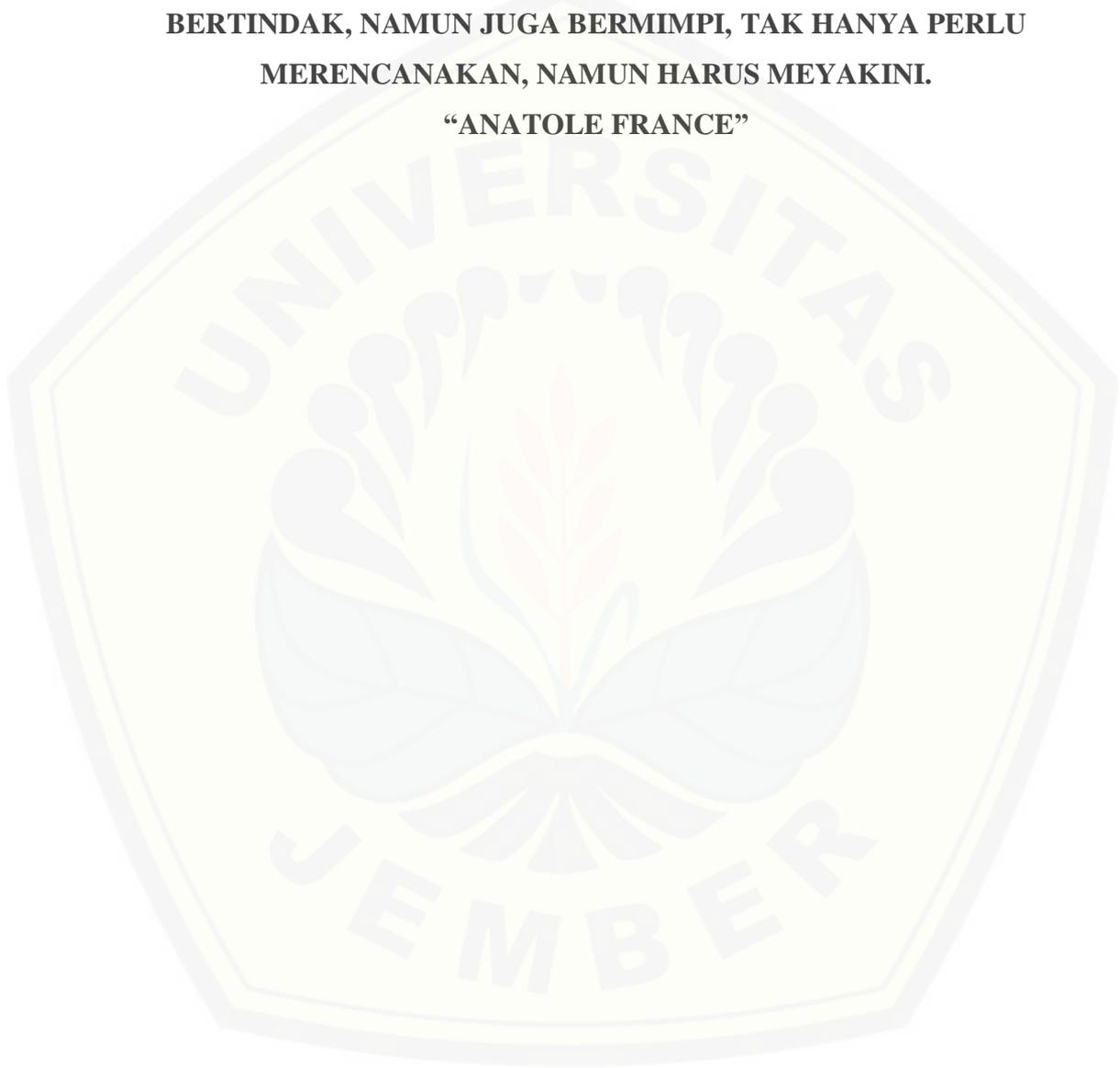
NIM 160710101188

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

MOTTO

**UNTUK MERAH CITA-CITA BESAR, KITA TAK HANYA PERLU
BERTINDAK, NAMUN JUGA BERMIMPI, TAK HANYA PERLU
MERENCANAKAN, NAMUN HARUS MEYAKINI.**

“ANATOLE FRANCE”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada sebagai ungkapan rasa syukur kepada Allah SWT dan rasa terimakasih kepada :

1. Orang tua saya tercinta Papi Jufri dan Mami Yuni yang sangat berperan penting dan menjadi panutan dalam dihidupku, dengan penuh kasih dan sayang telah membesarkan, membimbing dan mendidikku dengan penuh kesabaran serta memberikan doa dan nasehat-nasehat yang menjadi motivasi untuk terus menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan bertanggung jawab dalam segala hal.
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang selalu kucinta dan kubanggakan;
3. Bapak/Ibu Guru mulai dari tingkat SD, SMP, dan SMA, serta Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah sabar, tulus dan penuh kasih sayang dalam membimbing serta memberikan segenap ilmu kepada penulis.

HALAMAN PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA KARTU *TAPCASH* BNI ATAS
GAGALNYA PENGISIAN SALDO (*TOP UP*) MENURUT PERATURAN
OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR : 1/POJK.07/2013.**

***LEGAL PROTECTION CARD USER BNI TAPCASH OVER THE FAILURE
OF FILLING BALANCE (TOP UP) ACCORDING TO REGULATION OF
FINANCIAL SERVICES AUTHORITY NUMBER : 1/POJK.07/2013.***

DIAJUKAN

Guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam program Studi ilmu hukum
Fakultas Hukum Universitas Jember

REGINA YURISPRASTITA JUFRI

NIM 160710101188

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2020

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
Tanggal, 29 April 2020

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama



Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP : 196312011989022001

Dosen Pembimbing Anggota



Dr. Rahmadi Indra Tektana, S.H., M.H.
NIP : 198010112008121001

PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA KARTU *TAPCASH* BNI ATAS
GAGALNYA PENGISIAN SALDO (*TOP UP*) MENURUT PERATURAN
OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR : 1/POJK.07/2013.

OLEH :

REGINA YURISPRASTITA JUFRI
NIM 160710101188

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota



Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP : 196312011989022001



Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H.
NIP : 198010112008121001

Mengesahkan,
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Penjabat Dekan,



Dr. Mch. Ali, S.H., M.H.
NIP.197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipersembahkan di hadapan Panitia Penguji Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 29

Bulan : April

Tahun : 2020

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,



Dr. Dvah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum
NIP : 198010262008122001

Sekretaris,



Ayu Citra S., S.H., M.H. M.Kn. Ph.D
NIP : 198503142014091002

Anggota Penguji :

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP : 196312011989022001



Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H.
NIP : 198010112008121001



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Regina Yurisprastita Jufri
NIM : 160710101188

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA KARTU *TAPCASH* BNI ATAS GAGALNYA PENGISIAN SALDO (*TOP UP*) MENURUT PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR : 1/POJK.07/2013.** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 April 2020

Yang menyatakan,



Regina Yurisprastita Jufri
NIM 160710101188

UCAPAN TERIMAKASIH

Syukur Alhamdulillah, segala Puja dan Puji syukur Penulis Panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA KARTU *TAPCASH* BNI ATAS GAGALNYA PENGISIAN SALDO (*TOP UP*) MENURUT PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR : 1/POJK.07/2013**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Rahmadi Indra Tektono, S.H., M.H., Dosen Pembantu Pembimbing Anggota Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum., Ketua Panitia Penguji yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan Skripsi ini;
4. Ibu Ayu Citra Santyaningtyas, S.H., M.H. M.Kn., Sekretaris Penguji yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan Skripsi ini;
5. Dr.Moh. Ali, S.H., M.H., Pejabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum, Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, SH., M.H, Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H, Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., sebagai Ketua Jurusan Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.Hum., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan nasehat serta petunjuk dalam hal akademik;

9. Segenap dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih banyak atas ilmunya selama perkuliahan serta segala jasa dan tempaannya sehingga penulis dapat memperkaya khasanah pengetahuan hukum, serta juga kepada staf dan karyawan atas segala pelayanannya;
10. Orang tua tercinta Papi Jufri, dan Mami Yuni yang penuh kasih sayang selama ini mendidik serta membesarkan hingga sampai saat ini, Adikku Rivaldi yang memberikan dukungan doa maupun semangat untukku, juga Nenek wiwik , Ebok, Kung Bambang dan tante Ratna serta keluarga besar sabrik terimakasih atas segala doa, perjuangan, semangat, kesabaran, cinta dan kasih sayang dalam mendidik serta membimbing sehingga keberadaan beliau menjadi kekuatan dan motivasi terbesar penulis dalam menuntaskan studi sekaligus mampu menghantarkan penulis meraih cita-cita;
11. Terimakasih untuk seseorang yang telah menyemangatiku dan memberi motivasi dalam penulisan skripsi ini, yang selalu sabar dan selalu mengingatkanku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaik saya, Vicky, Nila, Erin, Tami, Fika, alyssa, Adzim, Faisol dan teman-teman magangku Alfon, Firda, Hana, Vinca, yang sangat baik kepadaku dengan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh teman dan sahabat Fakultas Hukum yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kasih sayang, perhatian, pembelajaran dan motivasi yang tulus dalam persahabatan;
Semoga semua doa, bantuan, bimbingan, semangat, nasehat, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT. dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan segala masukan yang bersifat kritis sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penulis selanjutnya.

Jember, 29 April 2020

Penulis

RINGKASAN

Pendahuluan dalam skripsi ini menjelaskan tentang uang elektronik lebih khususnya yaitu uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank Negara Indonesia yaitu Tapcash BNI. Latar belakang dalam penulisan skripsi ini berisi uraian dasar tentang Perlindungan Hukum Pengguna Kartu *Tapcash* Bni Atas Gagalnya Pengisian Saldo (*Top Up*) Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/Pojk.07/2013. Rumusan masalah yang menguraikan tentang apa saja permasalahan yang tengah terjadi diantaranya (1) Apa akibat hukum bagi PT.Bank Negara Indonesia.Tbk (BNI) atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI, (2) Apa perlindungan hukum bagi pengguna kartu tapcash BNI atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI, (3) Apa upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara pengguna tapcash BNI dengan PT.Bank Negara Indonesia atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI, ketiga rumusan masalah tersebut yang akan menjadi dasar dalam pembahasan skripsi ini. Kemudian tujuan penelitian yang terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus yang mana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa perlindungan hukum bagi pengguna kartu *tapcash* BNI atas gagalnya *top up* serta upaya penyelesaian apa yang dapat dilakukan apabila terjadi sengketa. Selain itu juga dalam bab pendahuluan juga membahas tentang metode penulisan yang digunakan dalam skripsi ini yaitu metode pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, sedangkan bahan hukum yang digunakan dalam skripsi ini dibagi menjadi 3 yaitu bahan hukum primer, sekunder dan bahan Non hukum.

Tinjauan Pustaka dalam skripsi ini menguraikan tentang landasan teori yang berisi teori-teori yang yang menjadi dasar dan memperkuat penelitian yang diantaranya meliputi tinjauan umum mengenai perlindungan hukum, konsep uang elektronik dan penjelasan umum tentang Tapcash BNI. Penyelenggara atau penerbit uang elektronik yang dilakukan oleh bank maupun lembaga non bank di atur dalam peraturan Bank Indonesia NOMOR 20/6/PBI/2018 Tentang uang Elektronik pada Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Pembahasan dalam skripsi ini mengenai permasalahan tentang uang elektronik yaitu tentang akibat hukum dari gagalnya top up tapcash BNI, perlindungan hukum bagi pengguna tapcash BNI atas gagalnya top up kartu

tapcash, dan penyelesaian masalah atas gagalnya kartu tapcash BNI. Akibat hukum yang timbul dari gagalnya top up kartu tapcash BNI mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga hal tersebut tidak terlepas dari tanggung jawab pihak bank BNI sebagai penerbit uang elektronik tapcash BNI. Terdapat tiga macam perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atau nasabah pengguna uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank BNI yang pertama perlindungan hukum oleh Bank Indonesia merupakan lembaga pengawas dan pembina perbankan di Indonesia, tujuan dari dibentuknya Bank Indonesia telah diatur dalam undang-undang yang mana peran dan fungsinya bertujuan untuk menciptakan nilai rupiah yang stabil di dalam masyarakat, yang kedua perlindungan hukum dari Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga yang berfungsi untuk menyelenggarakan pengaturan dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan diberbagai sektor yaitu sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya yang diselenggarakan dengan teratur, adil, transparan dan akuntabel sehingga dapat melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Ketiga perlindungan oleh Pihak Bank BNI sebagai penerbit kartu tapcash BNI karena konsumen sangat memerlukan jaminan perlindungan hukum dari risiko yang mungkin saja dapat merugikan konsumen yang mana Pada pasal 29 ayat (2) UU Nomor 10/1998 tentang perbankan pihak bank Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa antara pihak bank dan konsumen atas kegagalan top up tapcash BNI dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi yaitu penyelesaian sengketa alternatif dan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau pengadilan.

Terakhir yaitu kesimpulan dan saran dari penulis mengenai Perlindungan Hukum Pengguna Kartu *Tapcash* BNI Atas Gagalnya Pengisian Saldo (*Top Up*) Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013. Kesimpulan dari penulis tentang tulisan ini adalah uang elektronik saat ini telah menjadi salah satu alat pembayaran saat bertransaksi yang lebih praktis, namun keberadaan uang elektronik *tapcash* BNI ini tidak terlepas dari beberapa risiko yang dapat merugikan penggunaannya sehingga diperlukan pengaturan hukum yang jelas atas penyelenggaraan uang elektronik ini, serta perlindungan hukum dari pihak bank, lembaga keuangan dan pemerintah juga berperan penting dalam kelancaran penggunaan tapcash sebagai alat transaksi.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Metode Penelitian	8
1.4.1 Tipe Penelitian.....	8
1.4.2 Pendekatan Masalah	9
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	10
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	10
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	11
1.4.3.3 Bahan Non-Hukum	11
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Perlindungan Hukum	13
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	13

2.1.2	Macam-macam perlindungan hukum	14
2.1.3	Perlindungan Hukum Konsumen	15
2.2	Kartu <i>TapCash</i> BNI	18
2.2.1	Tentang Kartu <i>TapCash</i> BNI	18
2.3.	<i>Top Up</i> (Pengisian Saldo)	20
2.3.1	Tentang <i>Top Up</i>	20
2.4.	Bank Negara Indonesia (BNI)	22
2.4.1	Sejarah Bank BNI	22
2.4.2	Gambaran Umum Bank BNI	23
2.5.	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	26
2.5.1	Sejarah Otoritas Jasa Keuangan	26
2.5.2	Gambaran Umum Otoritas Jasa Keuangan	27
BAB 3	PEMBAHASAN	30
3.1	Akibat hukum bagi PT.Bank Negara Indonesia.Tbk (BNI) atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI.....	30
3.2	Perlindungan hukum bagi pengguna kartu tapcah BNI atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI.....	40
3.3	Upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara pengguna tapcash BNI dengan PT.Bank Negara Indonesia atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI.....	50
BAB 4	PENUTUP	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN		

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi pada era globalisasi saat ini mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dan semakin canggih, karena dengan kecanggihan teknologi menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang dan waktu yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi sehingga mempengaruhi perkembangan perekonomian dan perdagangan. Perkembangan pada sektor ekonomi di Indonesia juga berpengaruh terhadap alat pembayaran pada era modern saat ini yang tentunya lebih canggih, jika kita lihat kembali pada zaman dahulu awalnya sistem pembayaran pada proses jual beli adalah sistem *barter* yaitu pertukaran barang atau jasa saat manusia belum menemukan uang, namun sistem barter tidak bertahan lama karena terdapat beberapa kelemahan saat proses *barter* dan juga tidak efisien, karena hal tersebut maka terciptalah sistem pembayaran yang lebih praktis yaitu uang.¹

Uang dalam arti sempit adalah bentuk uang yang dianggap memiliki likuiditas yang paling tinggi, uang dibedakan menjadi dua jenis yaitu uang kartal dan uang giral, uang kartal merupakan uang resmi sebagai alat pembayaran yang sah berupa uang kertas dan uang logam yang dikeluarkan oleh bank sentral atau Bank Indonesia dan uang giral merupakan uang yang dikeluarkan oleh bank umum atau bank komersial dalam bentuk *demand deposit* atau juga dikenal dengan cek.² Perekonomian masyarakat semakin berkembang dan masyarakat juga lebih mudah dalam memenuhi kebutuhannya dengan adanya uang, sehingga seseorang tidak perlu lagi bertukar barang untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan. Uang sampai saat ini masih menjadi alat pembayaran yang umum dan praktis untuk digunakan dalam bertransaksi, namun kembali lagi pada

¹ Septi Mulan Sari, "Perkembangan uang dari masa ke masa" (2016) 03, hlm 6.

² Bustari Muctar, *Bank dan Lembaga Keuangan lain*, edisi pertama, (Kencana, Jakarta, 2016), hlm 2.

perkembangan teknologi yang telah ada mendorong sistem pembayaran di Indonesia untuk menciptakan suatu alat pembayaran baru yang aman, cepat dan efisien dalam bertransaksi, sehingga tercipta alat pembayaran elektronik atau non tunai yang diterbitkan oleh bank atau lembaga selain bank yang dapat diklasifikasikan ke dalam alat pembayaran menggunakan kartu atau non-tunai dengan bermacam jenis antara lain kartu kredit (*Credit Card*), kartu ATM (*Automated Teller Machines Card*), kartu debit (*Debit Card*) dan uang elektronik (*e-money*).

Bank dan lembaga non bank mengeluarkan berbagai produk uang elektronik berbentuk kartu dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi namun keempat jenis kartu elektronik yang telah disebutkan diatas memiliki perbedaan pada fungsinya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. Perkembangan sistem pembayaran non-tunai semakin tahun semakin mengalami peningkatan yang cukup pesat, hal tersebut terjadi karena didorong oleh faktor kemajuan teknologi serta perubahan pola hidup masyarakat yang membutuhkan suatu kepraktisan. Di era Modern saat ini produk finansial digital yang mulai marak disosialisasikan adalah uang elektronik atau *e-money*, pemerintah saat ini sedang gencar-gencarnya menjalankan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan tujuan untuk mengalihkan penggunaan uang tunai sebagai alat pembayaran ke penggunaan uang elektronik.³

Sebelum adanya *e-money* masyarakat sudah mengenal kartu kredit dan kartu debit sebagai alat pembayaran non tunai, namun penggunaan kartu kredit dan kartu debit kurang diminati oleh masyarakat, Hal ini karena apabila menggunakan kartu kredit diperlukan konfirmasi data atau otorisasi dengan *personal identification number* (PIN) atau tanda tangan karena kartu tersebut terhubung dengan rekening nasabah di bank. Sedangkan apabila menggunakan *e-money* tidak perlu konfirmasi data atau otorisasi dan para pengguna *e-money* tidak perlu memberikan informasi kartu kredit atau kartu debit mereka saat bertransaksi, karena *e-money* memiliki karakteristik yang berbeda dengan kartu ATM, kartu kredit dan kartu debit yang tidak terhubung langsung dengan

³ "http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/pages/sp_165814.aspx",.

rekening pengguna melainkan memiliki tempat penyimpanan sendiri yang dapat di isi ulang dengan cara *top up*.⁴ Hal ini akan mengurangi resiko terjadinya pencurian data pribadi dan juga mengurangi resiko penipuan uang palsu. Meskipun *e-money* masih dalam tahap pengembangan, namun penggunaannya telah memberi manfaat dan kelebihan dibandingkan alat pembayaran tunai dan non-tunai lainnya. Sebab pembayaran yang bernilai kecil dapat dilakukan dengan mudah dan murah bagi konsumen maupun pedagang.⁵ Meskipun begitu pada dasarnya *e-money* tidak bertujuan untuk mengganti fungsi uang tunai secara total, bagi pemegang kartu *e-money* diharapkan sebaiknya memilih kartu elektronik sesuai dengan kebutuhan mereka hal ini karena banyak kartu elektronik yang beredar dipasaran menawarkan fasilitas pembayaran yang tidak sama.

Penyelenggara atau penerbit uang elektronik yang dilakukan oleh bank maupun lembaga non bank di atur dalam peraturan Bank Indonesia NOMOR 20/6/PBI/2018 Tentang uang Elektronik pada Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Uang elektronik (*e-money*) merupakan inovasi baru yang diciptakan untuk kebutuhan transaksi pembayaran yang bersifat mikro atau dalam skala kecil. Selain nasabah kartu e-money juga dapat dimiliki oleh non-nasabah karena sifat dari *e-money* tersebut tidak terikat dengan otorisasi.⁶ Untuk menggunakan *e-money* konsumen terlebih dahulu membeli kartu *e-money*, saat ini e-money sudah dapat kita beli di minimarket ataupun di bank terdekat salah satu contoh *e-money*

⁴ Nastiti Ninda Lintangari, "Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia" (2018) Diponegoro Univ, hlm 2.

⁵ Sekar Salma Salsabila, "Eksistensi kartu kredit dengan adanya electronic money (*e-money*) sebagai alat pembayaran yang sah" (2018) Fak Huk Univ Sebel Maret 3, hlm 3.

⁶ Ni Nyoman Anita Candrawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-money Sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial", (2014) univ.udayana, hlm 3.

yang penulis bahas dalam skripsi ini adalah *Tapcash* BNI yang merupakan produk dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI.

Tapcash BNI merupakan uang elektronik pengganti uang tunai yang saldonya dapat diisi ulang dengan cara *top up* yang dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui mesin ATM tunai dan non-tunai BNI, mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di kantor cabang atau *merchant* akseptasi *tapcash* dan pengecekan saldo dapat dilakukan melalui aplikasi *tapcash Go*. *Tapcash* memiliki fungsi yang tidak jauh beda dengan kartu kredit atau kartu debit yaitu dapat digunakan sebagai alat pembayaran saat berbelanja dengan cara penggunaannya yang sangat mudah dan praktis, pengguna kartu *Tapcash* cukup menempelkan kartu pada *mesin EDC* saat melakukan transaksi pembayaran pada *merchant-merchant* kerja sama BNI. Fungsi dari *Tapcash* ini tidak hanya untuk pembayaran saat berbelanja namun dapat digunakan juga untuk pembayaran masuk jalan tol, sebagaimana yang telah kita ketahui saat ini sistem pembayaran jalan tol sudah berubah.⁷

Pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol, Pasal 6 Ayat 1 Huruf a pemerintah sudah menerapkan layanan transaksi non tunai di jalan tol sejak tanggal 31 Oktober 2017 yang mengharuskan pengendara mobil memiliki *e-money* sebagai pengganti uang tunai untuk membayar uang masuk tol, meskipun sudah resmi diterapkan masih ada pengendara mobil yang belum mengetahui tentang sistem pembayaran non tunai di jalan tol. Meskipun Kartu *Tapcash* BNI memberikan banyak kemudahan, namun terdapat beberapa kelemahan yang menjadi masalah yang merugikan nasabah atau pengguna, mulai dari gagal *top up* namun saldo nasabah terpotong, Kartu rusak, dan kartu hilang. Namun masalah yang sering dialami oleh pengguna *tapcash* BNI adalah gagal *top up* hal tersebut sangat merugikan konsumen dalam bertransaksi. Terdapat berbagai macam komplain yang diajukan oleh konsumen pengguna *tapcash* salah satunya yang sering terjadi adalah kegagalan saat pengisian saldo atau gagal *top up*, kegagalan *top up* tersebut dialami oleh konsumen bernama

⁷ "<https://www.bni.co.id/id-id/beranda/berita/siaranpers/articleid>."

Rosalita pada tanggal 6 januari 2020 konsumen melakukan *top up* saldo *tapcash* BNI dengan nominal Rp.100.000 melalui LinkAja dengan status transaksi sukses dengan nomer referensi 7A61R8025J di aplikasinya, namun saat konsumen melakukan update balance melalui aplikasi *tapcash go* untuk mengecek saldo pada hasilnya tidak ada balance atau saldo yang masuk sehingga konsumen melakukan komplain kepada *customer service* melalui call center BNI namun *customer service* hanya membantu menginformasikan permasalahan tersebut ke bagian terkait dan konsumen diminta untuk menunggu dan tidak memberikan solusi, setelah beberapa hari menunggu tetap tidak ada saldo yang masuk ke *tapcash* konsumen sehingga konsumen kembali menghubungi *customer service* untuk kelanjutan masalah ini dan pihak BNI mengonfirmasikan bahwa sudah ada *adjustment* dari pihak BNI yang dikirim lewat email, namun pada kenyataannya konsumen tidak menerima email bukti dari *adjustment* tersebut, konsumen merasa dirugikan atas kegagalan *top up* tersebut selain kerugian saldo yang tidak masuk, konsumen juga dirugikan atas waktu dan biaya untuk komplain tentang masalah tersebut, sangat disayangkan dalam masalah ini pihak bank tidak profesional dalam menindaklanjuti masalah yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan komplain konsumen diatas maka sebagai konsumen *Tapcash* BNI berhak mendapatkan perlindungan hukum dari kerugian yang terjadi dari penggunaan *e-money* tersebut sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa segala hal yang dilaksanakan di indonesia harus sesuai dengan nilai-nilai yang terdapat pada dasar negara Indonesia yaitu Pancasila dan Undang-undang 1945, yang berarti bahwa indonesia merupakan negara hukum yang segala sesuatunya diatur berdasarkan hukum yang berlaku.⁸ Telah dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka (1) bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kerugian yang di timbulkan akibat gagal *top up* bagi konsumen bukan hanya kerugian finansial melainkan juga kerugian dalam waktu karena untuk mengurus klaim ganti rugi

⁸ Yopi Gunawan dan Kristian, *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Pancasila*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), hlm 1.

relatif memakan waktu cukup lama hal tersebut menghambat konsumen dalam menggunakan *Tapcash* BNI sebagai alat transaksi untuk kebutuhan transaksi sehari-hari, hal ini sangat bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dimana pada pasal 2 huruf (e) mengatur tentang prinsip perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Namun pada kenyataannya prosedur penyelesaian klaim ganti rugi yang dilakukan oleh bank tidak sederhana dan cepat karena memerlukan waktu yang relatif lama bagi konsumen dan konsumen tidak bisa menawar untuk mempercepat klaim ganti rugi tersebut karena kedudukan konsumen yang lemah dan perjanjian baku yang di buat sepihak oleh bank mengharuskan konsumen tunduk pada perjanjian tersebut, konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha karena posisinya yang lemah sehingga sangat riskan hak-hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha.⁹ Maka dari itu diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen dengan melakukan pengawasan dan pembinaan dari Bank Indonesia serta Otoritas Jasa Keuangan bersama lembaga pengawasan keuangan lainnya untuk menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pengguna *e-money* dalam melakukan transaksi pembayaran.¹⁰ Berdasar latar belakang yang disampaikan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan memahami lebih lanjut tentang **“Perlindungan Hukum Pengguna Kartu *Tapcash* BNI Atas Gagalnya *Top Up* Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013”**.

⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, (Nusa Media, 2010), hlm 1.

¹⁰ Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm 123.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat beberapa permasalahan yang timbul dari penggunaan Tapcash BNI sebagai alat pembayaran non tunai, permasalahan yang diajukan dalam penulisan ini antara lain :

1. Apa akibat hukum bagi PT.Bank Negara Indonesia.Tbk (BNI) atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI ?
2. Apa perlindungan hukum bagi pengguna kartu tapcash BNI atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI ?
3. Apa upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara pengguna tapcash BNI dengan PT.Bank Negara Indonesia atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai salah satu bentuk penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan , khususnya ilmu hukum yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Memberikan informasi dan sumbangsih pemikiran tentang hukum yang diharapkan dapat bermanfaat bagi almamater, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas jember dan masyarakat umum.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Mengetahui dan memahami apa akibat hukum yang dapat terjadi atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI.
2. Mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi pengguna kartu tapcash BNI atas gagalnya Top up.

3. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian bila terjadi sengketa antara pengguna tapcash BNI dengan PT.Bank Negara Indonesia atas gagalnya Top Up kartu tapcash BNI.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian atau penelitian hukum dalam bahasa inggris disebut *legal reseach* atau dalam bahasa belanda *rechtsonderzoek*.¹¹ Dalam penulisan suatu karya ilmiah atau skripsi mutlak diperlukan agar penelitian yang dilakukan oleh penulis terarah dan sistematis sehingga tercipta pemecahan atas isu hukum yang timbul, Selain itu penggunaan metode penelitian juga mempengaruhi upaya pengembangan penyelesaian isu hukum baru didalam masyarakat, peran metode penelitian dalam suatu karya ilmiah adalah untuk menggali, mengolah dan merumuskan bahan hukum yang telah terkumpul sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan hukum guna menjawab permasalahan yang dihadapi dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum *Yuridis-Normatif*, yaitu tipe penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan norma-norma hukum positif yang berlaku lalu dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian. Penelitian ini diawali dengan mengkaji berbagai undang-undang dan peraturan yang menjadi dasar perlindungan hukum bagi pengguna kartu *Tapcash* BNI atas gagalnya *top up* yang dapat terjadi saat konsumen melakukan transaksi serta diharapkan dengan metode penelitian ini dapat menjadi dasar yang kuat bagi pengguna kartu *Tapcash* BNI untuk mendapatkan perlindungan hukum sebagai konsumen atas kerugian yang timbul dan tercipta penyelesaian yang tidak merugikan sebelah pihak.

¹¹ Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Reaserch)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm 1.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah dalam penelitian hukum merupakan salah satu hal terpenting guna memperoleh informasi yang tepat sehingga menghasilkan pemecahan masalah terhadap obyek studi yang diteliti yang akurat, pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).¹²

a. Pendekatan undang-undang (*statue approach*)

Pendekatan undang-undang digunakan dengan memahami semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang ditengahkan. Pendekatan undang-undang dalam penelitian hukum berfungsi untuk mengetahui apakah ada kolerasi antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya antara lain undang-undang perlindungan konsumen, undang-undang tentang transaksi elektronik, peraturan bank indonesia, peraturan otoritas jasa keuangan, dll. Sehingga penulis dapat menambah wawasan terkait isu hukum tersebut yang nantinya akan menjadi suatu argumen untuk mengetahui penyelesaian masalah yang timbul dalam permasalahan perlindungan hukum bagi pengguna kartu *Tapcash* BNI atas gagalnya *top up*.¹³

b. Pendekatan Konseptual (*conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual bersumber dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Didalam mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin didala ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.¹⁴ Dengan pendekatan konseptual penulis menggunakan konsep negara hukum yang berkewajiban memberikan jaminan hukum kepada rakyatnya, sehingga dalam permasalahan perlindungan hukum bagi pengguna kartu *Tapcash* BNI atas

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hlm 93.

¹³ *Ibid*, hlm 142.

¹⁴ *Ibid*, hlm 178.

gagalnya *top up* berlaku pula konsep perlindungan hukum berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuanga.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum adalah bagian penting dalam suatu penelitian hukum dan penulisan skripsi ini, dengan adanya bahan hukum maka dapat ditemukan jawaban atas permasalahan hukum yang terjadi. Guna memecahkan isu hukum yang dihadapi diperlukan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum.¹⁵ Adapun sumber hukum yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini adalah :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik.
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
8. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor. 11/11/DASP Perihal uang elektronik (*Electronic Money*).

¹⁵ Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, *Op,Cit*, hlm 48.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berfungsi untuk memperkenalkan isu hukum yang akan diteliti serta memberikan tinjauan yang luas tentang pokok permasalahan yang terjadi.¹⁶ Bahan hukum dalam penelitian hukum berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, komentar atas putusan pengadilan, artikel hukum dan perpustakaan sebagai tempat menemukan bahan hukum¹⁷. Bahan hukum sekunder menjadi pelengkap bahan hukum primer untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian untuk menjawab permasalahan hukum terkait perlindungan hukum bagi pengguna kartu *Tapcash* BNI atas gagalnya *top up*.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum dalam penulisan skripsi ini juga diperlukan sebagai informasi tambahan untuk melengkapi bahan hukum sekunder dan bahan hukum primer, bahan non hukum yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini berasal dari materi perkuliahan, seminar, artikel dan informasi dari situs internet berupa jurnal-jurnal non hukum, dan wawancara. Bahwa bahan non hukum tersebut menjadi penguat argumentasi peneliti dalam skripsi ini.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum yang digunakan oleh penulisan skripsi ini yaitu analisis bahan hukum dengan metode deduktif yang berarti suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum untuk memberikan penjelasan konkrit mengenai permasalahan hukum yang bersifat khusus. Analisa bahan hukum dilakukan setelah bahan hukum terkumpul. Analisis ini berfungsi untuk menemukan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang ada. Langkah-

¹⁶ *Ibid*, hlm 90.

¹⁷ *Ibid*.

langkah yang dilakukan penulis dalam menyusun kerangka proposal atau skripsi dalam penelitian hukum menurut Peter Mahmud Marzuk adalah : ¹⁸

1. Mengidentifikasi fakta hukum yang ada dan mengeliminasi hal-hal yang relevan dengan permasalahan.
2. Mengumpulkan bahan hukum yang relevan dengan permasalahan,
3. Menganalisis masalah yang ada berdasarkan bahan hukum yang telah dikumpulkan,
4. Menyimpulkan pembahasan dalam bentuk argumentasi, dan
5. Mengajukan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun secara konsisten dalam bentuk kesimpulan.

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hlm 213.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya dengan memberikan perlindungan hukum, jika kita kaji perlindungan hukum terdiri dari 2 kata yaitu “Perlindungan” dan “Hukum”. Definisi Hukum menurut Leon Duguit ialah aturan tingkah laku para anggota masyarakat, aturan yang daya penggunaannya pada saat tertentu diindahkan oleh suatu masyarakat sebagai jaminan dari kepentingan bersama yang jika dilanggar menimbulkan reaksi bersama terhadap orang yang melakukan pelanggaran itu.¹⁹ Pengertian dan definisi perlindungan hukum sendiri sangat luas dan terdapat banyak pendapat yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut :

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. Menurut Satjipto Raharjo 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.²⁰

¹⁹ Dalam Buku Kansil, CST, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, pertama (Jakarta: rineka cipta, 2014), hlm 31.

²⁰ Dalam Buku Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, v ed (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 53.

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah suatu masalah terjadi, sehingga dalam mengambil suatu keputusan pemerintah harus bersikap hati-hati dan mempertimbangkan dari segala aspek, sementara perlindungan hukum represif merupakan penyelesaian suatu sengketa. Fungsi utama dari perlindungan hukum adalah memberikan ketertiban, keadilan, keamanan, kepastian dan kemanfaatan bagi lingkungan masyarakat sehingga mendatangkan kebahagiaan dan kemakmuran bagi rakyatnya. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 pada pasal 1 ayat 3 menjelaskan bahwa “perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Selanjutnya, pada pasal 2 menyebutkan bahwa prinsip dalam penerapan perlindungan konsumen ada 5 yaitu transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

2.1.2 Macam-Macam Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan suatu implementasi dari peraturan perundang-undangan yang telah dibuat untuk mewujudkan hukum yang memberikan keadilan, kepastian dan kemanfaatan bagi rakyatnya, ada dua macam perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya yaitu perlindungan hukum bersifat preventif (pencegahan) dan perlindungan hukum bersifat represif (pemaksaan), kedua perlindungan hukum tersebut ada agar tercipta penegakan hukum yang tegas. Menurut Phillipus M. Hadjon , perlindungan hukum dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :²¹

- a. Perlindungan Hukum *Preventif* merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat agar diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan mendapat bentuk yang definitif, dengan kata lain pemerintah

²¹ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm 2.

mencegah terjadinya suatu konflik dengan lebih berhati-hati dalam mengambil suatu keputusan.

- b. Perlindungan Hukum *Represif* merupakan bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa yang sudah terjadi, perlindungan represif penyelesaiannya dilakukan melalui pengadilan umum dan pengadilan administrasi negara yang hasil akhirnya berupa sanksi denda, penjara, dan hukuman tambahan.

Selain memiliki dua macam sifat perlindungan hukum juga memiliki prinsip yang berlandaskan pada Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara Indonesia, konsep dari perlindungan hukum di Indonesia bersumber pada konsep barat yaitu *Rechtstaat* dan "*Rule of The Law*" tetapi konsep tersebut telah diselaraskan dengan dasar hukum negara Indonesia yaitu Pancasila yang melahirkan dua prinsip yang pertama prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mengatur tentang hak dan kewajiban pada pemerintah dan masyarakat sehingga melahirkan keselarasan dan keseimbangan dalam menjalankan hak dan kewajibannya masing-masing. Prinsip yang kedua adalah prinsip negara Hukum yang diartikan bahwa perlindungan hukum terhadap hak-hak asasi manusia merupakan tujuan utama dari sebuah negara hukum, hukum yang adil, jujur dan bertanggung jawab harus ditegakkan berdasarkan pada hukum positif sehingga tercipta perlindungan hukum yang hakiki.²²

2.1.3 Perlindungan Hukum Konsumen

Dalam transaksi perdagangan konsumen mutlak diberi perlindungan hukum Menurut A.Z. Nasution dalam bukunya yang berjudul aspek-aspek hukum masalah perlindungan konsumen, istilah konsumen berasal dari bahasa *consumer* (Inggris/Amerika) atau *consument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang.²³ Undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 pada pasal 1 ayat 2 mendefinisikan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau

²² *Ibid*, hlm 38.

²³ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm 3.

jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Ada beberapa pendapat para ahli mengenai definisi konsumen, menurut Inosentius Samsul menyebutkan Konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.²⁴

Pakar masalah belanda, Hondius telah menyimpulkan dari beberapa pendapat ahli hukum tentang pengertian konsumen sebagai pemakai akhir dari benda dan jasa, Hodiuis mebuat kesimpulan tersebut untuk membedakan antara konsumen pemakai akhir dan bukan konsumen pemakai akhir.²⁵ Pengaturan Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Undang-undang perlindungan konsumen tersebut dibentuk dengan berlandaskan pada filosofis Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Keberadaan Undang-undang perlindungan konsumen karena semakin kompleksnya permasalahan yang ada akibat pembangunan yang menuntut suatu hukum yang dapat melindungi hak-hak konsumen, selain itu dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga mengatur tentang ketentuan perlindungan konsumen seperti dalam beberapa Pasal Buku III, Bab IV, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365. Para ahli hukum juga memberikan pendapat tentang perlindungan hukum konsumen, Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah mengenai penyediaan serta penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum perlindungan konsumen membicarakan tentang kepentingan hukum konsumen dalam usahanya untuk mendapatkan barang dan jasa dari produsen yang mungkin

²⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Prena Menida Group, 2013), hlm 16.

²⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, hlm 31.

ssaja timbul suatu sengketa yang dapat merugikan pihak konsumen, maka hukum perlindungan konsumen dalam penerapannya di masyarakat perlu dilindungi dan ditegakkan dengan adil untuk mempertahankan hak dan kewajiban konsumen, serta mengatur hak dan kewajiban produsen sebagai penyedia barang dan jasa.

Perlindungan hukum konsumen merupakan suatu masalah yang besar di era globalisasi saat ini yang terus berkembang dengan persaingan yang ketat, konsumen yang berada pada posisi tawar yang terkadang dimanfaatkan oleh pelaku usaha sehingga perlindungan hukum sangat dibutuhkan bagi konsumen, karena hal tersebut mendorong kesadaran pemerintah untuk memikirkan berbagai kebijakan atau regulasi hukum guna melindungi hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen beraneka ragam dengan berbagai macam persoalan yang berbeda pada setiap individu, namun secara garis besar hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dapat dibagi menjadi tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu : ²⁶

1. Hak yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen mulai dari kerugian harta kekayaan maupun kerugian personal.
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar.
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut apabila terdapat masalah yang merugikan konsumen

Hak-hak konsumen yang telah dilindungi oleh pemerintah mengharuskan konsumen juga melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen yang taat pada peraturan yang berlaku, kewajiban tersebut diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen antara lain : ²⁷

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

²⁶ *Ibid*, hlm 25.

²⁷ *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 5.

Tujuan dari penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen adalah untuk meningkatkan kemampuan konsumen untuk melindungi diri dari resiko kerugian yang mungkin terjadi, menjaga martabat konsumen dan meningkatkan kesadaran konsumen, karena pada kenyataannya dilapangan posisi konsumen mengalami ketidakseimbangan ekonomi, tingkat pendidikan dan daya tawar menawar yang lemah karena aturan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dapat merugikan konsumen, selain itu juga mendorong pelaku usaha untuk menyediakan pelayanan dan menyelenggarakan kegiatan usaha yang lebih baik dengan penuh rasa tanggung jawab.²⁸

2.2 Kartu Tapcash BNI

2.2.1 Tentang Kartu Tapcash BNI

Penyelenggaraan uang elektronik telah diatur dalam Peraturan bank Indonesia dimana uang elektronik dapat diterbitkan oleh lembaga perbankan dan lembaga selain bank, Uang Elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dengan teknologi yang pada hakikatnya merupakan uang tanpa fisik yang nyata, dimana nilai uangnya disimpan menggunakan media penyimpanan berbentuk chip atau server.²⁹ Uang elektronik atau *e-money* saat ini sudah menjadi alat pembayaran yang sangat diminati oleh masyarakat karena menawarkan banyak kemudahan dan keuntungan dalam bertransaksi.

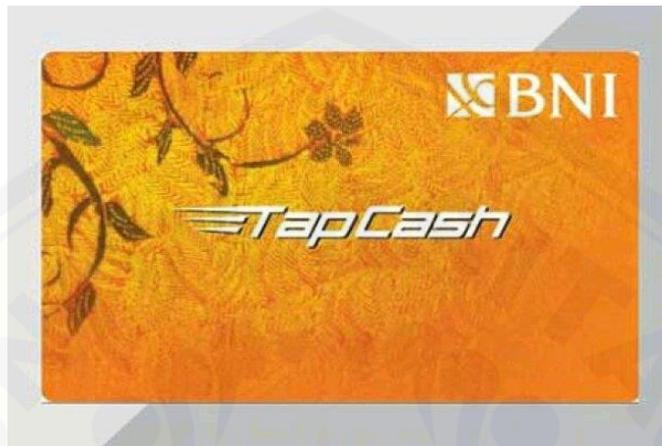
Saat ini sudah banyak sekali produk *e-money* yang diterbitkan oleh bank dan lembaga non-bank sehingga masyarakat harus selektif dalam memilih *e-money* karena tidak semua *e-money* memiliki fungsi yang sama. Salah satu uang elektronik yang saat ini telah beredar di masyarakat adalah *Tapcash* BNI merupakan uang elektronik yang diterbitkan oleh PT. Bank Negara Indonesia Tbk. *Tapcash* BNI merupakan uang elektronik yang dapat di isi ulang dan dapat

²⁸ M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Akademia, 2012), hlm 21.

²⁹ Rachmadi Usman, "Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran," (2017), hlm 3.

digunakan sebagai alat pembayaran pada *merchant-mechant* yang bekerjasama dengan BNI.³⁰

Gambar 1. Uang elektronik yang terbitkan oleh Bank BNI.³¹



Tapcash BNI secara umum memiliki fungsi sebagai alat pembayaran tol, transportasi umum, minimarket restoran, tempat hiburan atapun juga membayar parkir kendaraan, *Tapcash* BNI memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan uang elektronik lainnya yaitu :³²

1. *Tapcash* BNI bukan merupakan simpanan dana.
2. Transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan lebih cepat yaitu transaksi kurang dari satu detik
3. Tanpa uang kembalian, karena saat melakukan transaksi saldo akan secara otomatis terpotong sesuai dengan jumlah yang harus dibayar sehingga terhindar dari uang palsu.
4. Menggunakan satuan hitung rupiah dan hanya dapat digunakan di wilayah Indonesia.
5. Tanpa minimum Transaksi
6. Dapat diisi ulang (*top up*) dengan maksimum saldo Rp1.000.000,- dan minimum isi ulang Rp20.000,-
7. Maksimum isi ulang (*top up*) per bulan sampai Rp10.000.000,-

³⁰ "<https://www.bni.co.id/en-us/ebanking/tapcash>" diakses pada tanggal 15 september 2019.

³¹ "<https://s0.bukalapak.com/img/02941109341/large/data.png>".

³² *Ibid*

8. Proses isi ulang saldo atau *top up* dapat dilakukan melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) menggunakan kartu debit BNI dan kartu debit bank lain berlogo link, bersama, dan prima, selain itu dapat juga melalui mesin EDC di kantor cabang BNI atau merchant akseptasi Tapcash, SMS Banking, Internet Banking dan Mobile Banking.
9. Batas maksimum transaksi pembayaran menggunakan *Tapcash* BNI dalam 1 bulan adalah sebesar Rp 20.000.000,- atau sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang berlaku.
10. Saldo pada kartu *Tapcash* tidak diberi bunga dan tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
11. Dapat dipindahtangankan kepada orang lain dengan cara memberikan fisik kartu *Tapcash* BNI.
12. Penimpanan dana menggunakan media *chip* atau kartu.
13. *Tapcash* BNI merupakan uang elektronik tanpa registrasi (*unregistered*)
14. Masa berlaku *Tapcash* BNI adalah lima tahun.
15. Tidak memerlukan otorisasi berupa PIN karena *Tapcash* BNI tidak terhubung dengan rekening

2.3 Top Up (Pengisian saldo)

2.3.1 Tentang Top Up

Secara umum istilah *Top up* dapat diartikan sebagai proses pengisian saldo pada uang elektronik pada media penyimpanan berbasis server dan chip. Top up dapat dilakukan dengan dua cara yaitu yang pertama *Top Up Deposit* yang merupakan proses menambah saldo pada e-money melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau mesin EDC dan yang kedua dengan cara *Top Up Online* adalah penambahan saldo pada e-money yang dilakukan melalui sms banking, internet banking dan mobile banking., *top up online* lebih fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui smartphone. Pada *Tapcash* BNI

pengisian saldo atau *top up* juga dapat dilakukan melalui *top up deposit* dan *top up online*, berikut cara pengisian saldo atau top up pada *Tapcash* BNI :³³

1. Melalui ATM Tunai dan Non-Tunai BNI
 - a. Tekan tombol Accept / Enter (warna hijau)
 - b. Pilih bahasa yang digunakan
 - c. Pilih menu BNI TapCash
 - d. Pilih menu Up Date Saldo
 - e. Letakkan kartu TapCash di Reader yang ber Stiker TapCash
 - f. Konfirmasi nominal yang akan diupdate balance, jika benar pilih YA
 - g. Transaksi sukses dilakukan
 - h. Apabila transaksi sukses dilakukan, Saldo terupdate dan struk transaksi akan keluar

2. Melalui mesin EDC di Kantor Cabang BNI atau Merchant Akseptasi TapCash.
 - a. Pilih menu BNI TapCash; Tekan Enter
 - b. Pilih Update Balance; Tekan Enter
 - c. Tempelkan kartu pada reader
 - d. Transaksi Sukses Dilakukan
 - e. Apabila transaksi sukses dilakukan, Saldo terupdate dan struk transaksi akan keluar

3. Melalui aplikasi *TapCash Go*.
 - a. Pastikan sudah menginstall aplikasi *TapCash Go* di smartphne android berfitur NFC
 - b. Buka Aplikasi
 - c. Pilih menu Update Balance
 - d. Tempelkan BNI TapCash pada bagian belakang smartphne
 - e. Muncul informasi saldo TapCash berhasil di Update Balance

³³ *Ibid.*

2.4 Bank Negara Indonesia (BNI)

2.4.1 Sejarah Bank BNI

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-

AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance. BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.³⁴

2.4.2 Gambaran Umum Bank BNI

Bank merupakan badan usaha yang bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³⁵ Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan sebuah institusi bank milik pemerintah yaitu perusahaan BUMN, BNI merupakan bank yang telah berdiri cukup lama di Indonesia yang saat ini dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang saat ini dijabat oleh Achmad Baiquni. Bank BNI sebagai salah satu bank besar di Indonesia telah menjadi bank dengan cabang dan kantor unit yang

³⁴ "<https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>", diakses pada tanggal 5 desember 2019.

³⁵ Neni Sri Imanyaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Refika Aditama., 2016), hlm 114.

tersebar di seluruh daerah di Indonesia dan juga sudah berkembang dan tersebar juga hingga keluar negeri, seperti Singapura, Myanmar, Jepang, Hongkong, Inggris, Amerika Serikat. BNI menyediakan berbagai produk perbankan demi memenuhi kebutuhan yang berbeda-beda dari setiap nasabah, mulai dari produk simpanan dan pinjaman, Kartu kredit, E-banking dan masih banyak lagi.

a. Produk Simpanan BNI.³⁶

1. BNI Taplus
2. BNI Taplus Bisnis
3. BNI Tappa
4. BNI Taplus Muda
5. BNI Taplus Muda Co-Brand
6. BNI Taplus Anak
7. BNI Taplus Anak Co-Brand
8. BNI Haji
9. BNI Tapenas
10. BNI Dollar
11. BNI Pandai
12. BNI Deposito
13. BNI Simponi
14. dll

b. Produk Pinjaman BNI.³⁷

1. BNI Griya merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan : Pembelian, Pembangunan/Renovasi, Top Up, Refinancing, atau Take Over properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.
2. BNI Griya Multiguna

³⁶ "<https://www.bni.co.id/id-id/personal/simpanan>". diakses pada tanggal 7 desember 2019.

³⁷ "<https://www.bni.co.id/id-id/personal/pinjaman>". diakses pada tanggal 7 desember 2019.

Merupakan kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa properti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

3. BNI Fleksi

Merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income) yang pembayaran gajinya (payroll) disalurkan melalui BNI, untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku

4. BNI Instan

kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli Nnasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.

5. BNI Fleksi Pensiun

fasilitas kredit lunak (soft loan) yang diberikan kepada Calon Pensiun dan Pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap (fixed income), untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

c. Produk Kartu Kredit BNI.³⁸

1. Kartu Reguler yang terdiri dari beberapa macam jenis yaitu BNI visa Infinite, BNI MasterCard World, BNI Visa Signature, BNI Visa Platinum, BNI JCB Precious, BNI Style Titanium, BNI silver and gold card.
2. Co-Branding Card yang terdiri dari beberapa jenis yaitu Garuda BNI Card, BNI Lottemart Card, BNI Pertamina card, BNI Sumsel Babel, BNI-Bank BJB, BNI Telkomsel card.
3. Affinity Card yang terdiri dari beberapa jenis yaitu BNI WWF Card, BNI HOG Card, BNI Bike to Work card, BNI CSACard, BNI UI Card, BNI

³⁸ "<https://www.bni.co.id/creditcard>". diakses pada tanggal 8 desember 2019.

GAMA Card, BNI ITB Card, BNI IKANAS STAN Card, BNI Affinity Card.

4. BNI Corporate Card

5. BusinessCard yaitu BNI American Express Business Card

d. Produk E-Banking BNI.³⁹

1. BNI ATM
2. BNI SMS Banking
3. BNI Internet Banking
4. BNI Mobile Banking
5. Tapcash
6. Agen46
7. BNI Debit Online
8. UniQu
9. BNI iPay
10. BNI Smartpay
11. EDC BNI
12. Layanan Gerak

2.5 Otoritas Jasa Keuangan

2.5.1 Sejarah Otoritas Jasa keuangan (OJK)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan dan non bank, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

Secara lebih lengkap, OJK adalah lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan,

³⁹ "<https://www.bni.co.id/id-id/ebanking>". diakses tanggal 8 desember 2019.

pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 21 tersebut.

Terdapat lima langkah yang harus dilalui Otoritas jasa keuangan untuk menjalankan seluruh rangkaian tugasnya, yaitu :⁴⁰

- a. 15 Agustus 2012 dibentuk Tim Transisi OJK Tahap I yang bertugas untuk membantu para Dewan Komisioner OJK dalam melaksanakan tugas.
- b. 31 Desember 2012, Tugas pengawasan industri keuangan non-bank dan pasar modal secara resmi beralih dari Kementerian Keuangan dan Bapepam-LK ke OJK.
- c. 18 Maret 2013, dibentuk Tim Transisi OJK Tahap II yang bertugas membantu Dewan Komisioner OJK yang melaksanakan pengalihan fungsi, tugas dan wewenang Pengaturan dan Pengawasan Perbankan dari BI.
- d. 31 Desember 2013, OJK sepenuhnya menjalani tugasnya dalam mengawasi kinerja Perbankan.
- e. 01 Januari 2015, OJK mulai meluaskan pengawasannya ke industry Non-Bank, yaitu Pengaturan dan Pengawasan Lembaga Keuangan Mikro (LKM).

2.5.2 Gambaran Umum otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga yang memiliki tugas untuk mengawasi kegiatan jasa keuangan baik di sektor perbankan maupun non bank memiliki wewenang yang telah ditetapkan dalam pasal 9 UU No 21 Tahun 2011 yaitu :⁴¹

- a. menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c. melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau

⁴⁰ “<https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx>”. diakses pada tanggal 9 desember 2019.

⁴¹ Bambang Murdadi, “*Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pengawas Lembaga Keuangan Baru yang Memiliki Wewenang Penyidikan*”, (2012), univ muhammadiyah malang, hlm 33.

- penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- d. memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
 - e. melakukan penunjukan pengelola statuter;
 - f. menetapkan penggunaan pengelola statuter;
 - g. menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
 - h. memberikan dan/atau mencabut:
 1. izin usaha;
 2. izin orang perseorangan;
 3. efektifnya pernyataan pendaftaran;
 4. surat tanda terdaftar;
 5. persetujuan melakukan kegiatan usaha;
 6. pengesahan;
 7. persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
 8. penetapan lain,

Otoritas Jasa Keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugasnya yaitu :⁴²

1. Visi OJK adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat memajukan kesejahteraan umum.
2. Misi OJK adalah:
 - a. Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
 - b. Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta;
 - c. Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

⁴² *Ibid.* diakses pada tanggal 9 desember 2019..

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Otoritas Jasa Keuangan berlandaskan asas-asas sebagai berikut:⁴³

1. **Asas independensi**, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. **Asas kepastian hukum**, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan;
3. **Asas kepentingan umum**, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum;
4. **Asas keterbukaan**, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
5. **Asas profesionalitas**, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. **Asas integritas**, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; dan
7. **Asas akuntabilitas**, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

⁴³ *Ibid.*

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegagalan *top up* yang dialami konsumen merupakan kelalaian yang tidak disengaja oleh pihak bank, meskipun begitu hal tersebut tetap menjadi tanggung jawab pihak bank BNI sebagai pelaku usaha yang menerbitkan uang elektronik *tapcash* BNI, pihak bank harus memberikan tanggung jawab atas kerugian yang terjadi akibat kegagalan *top up* tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada pasal 1239 yang mengatur tentang pemberian ganti rugi dalam suatu perikatan berupa biaya, kerugian dan bunga. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang perlindungan atas hak-hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dengan pemberian ganti rugi serta sanksi apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan dalam menyelesaikan masalah akibat kerugian yang dialami oleh konsumen.
2. Perlindungan hukum atas kerugian akibat kegagalan *top up* dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu perlindungan hukum preventif dan represif yang dilakukan oleh beberapa pihak yang pertama perlindungan Hukum Oleh Bank Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang bank Indonesia, perlindungan yang diberikan oleh Bank Indonesia yaitu mengatur dan mengawasi bank yang ada di indonesia dengan mewajibkan pihak bank untuk menyampaikan laporan, keterangan dan penjelasan yang sesuai dengan tata cara yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk memastikan kelancaran

moneter di Indonesia. Kedua, Perlindungan Hukum Oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, perlindungan hukum berupa tindakan pencegahan kerugian dengan memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya, serta pelaku usaha jasa keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Ketiga, Perlindungan hukum oleh pihak bank yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dengan melakukan memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, menjamin simpanan nasabah melalui lembaga penjamin simpanan.

3. Upaya Penyelesaian yang dapat dilakukan apabila terjadi sengketa antara pihak Bank dengan pihak konsumen pengguna kartu *tapcash* BNI dapat dilakukan diselesaikan secara langsung dengan pihak Bank BNI dengan melakukan pengaduan melalui *customer service* atau BNI *Call* 1500046, apabila pengaduan nasabah tidak terselesaikan maka pihak bank terlebih dahulu akan melakukan mediasi dan pendekatan kepada konsumen sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, apabila penyelesaian dengan pihak bank tetap tidak terselesaikan maka konsumen dapat mengajukan gugatan penyelesaian sengketa tersebut melalui alternatif penyelesaian sengketa yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, Badan Perlindungan Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Layanan Konsumen Keuangan Integritas untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut.

4.2 SARAN

Bedasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis mencoba untuk memeberikan saran, antara lain :

1. Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai penerbit uang elektronik Tapcash BNI harus lebih maksimal dalam memberikan informasi terkait penggunaan dan risiko kerugian secara jelas dan lengkap tentang kartu tapcash sebelum nasabah/konsumen membeli dan menggunakannya, sehingga pengguna tapcash bisa lebih berhati-hati dalam menggunakannya sebagai alat transaksi. Pihak bank harus memperbaiki mutu jasa layanan yang ada serta meningkatkan fasilitas dan kualitas kartu tapcash BNI agar penggunaannya lebih maksimal sehingga kecil kemungkinan terjadi risiko kegagalan top up terjadi. Selain pihak bank, pengguna tapcash juga harus aktif untuk menanyakan karakteristik produk bank yang akan digunakan serta perlindungan konsumen apabila mengalami transaksi yang merugikan , perlu adanya kerjasama antara pihak bank dengan pengguna tapcash BNI untuk mewujudkan transaksi menggunakan uang elektronik dengan aman dan nyaman.
2. Kepada lembaga pengawas disektor keuangan seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan untuk memperbaiki dan memperbarui peraturan-peraturan mengenai penyelenggaraan uang elektronik di indonesia dan peraturan- peraturan terkait perlindungan konsumen terhadap pengguna uang elektronik, serta menerapkan peraturan tersebut secara tegas kepada pelaku usaha jasa keuangan agar tidak terjadi kesewenangan yang dapat merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Jakarta: Nusa Media
- A.Z Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media.
- Bustari Muctar, 2016, *Bank dan Lembaga Keuangan lain*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, 2015, *Penelitian Hukum (Legal Reaserch)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Kansil, CST, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, pertama, Jakarta: rineka cipta.
- M. Sadar, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di indonesia*, Jakarta: Akademia.
- Marwan Mas, 2004, *Pengantar Ilmu Hukum* , Jakarta: Ghalia indonesia.
- Muhammad djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya bakti.
- Neni Sri Imayaniyati, 2016, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Refika Aditama
- Pipin Syarifin, 1999, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung: Pustaka Setya.
- Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya:Bina Ilmu.
- Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian hukum* , Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Rachmadi Usman, 2003, *Aspek-aspek Hukum Perbankankan di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rani Sri Agustina, 2017, *Rahasia Bank*, Bandung: Keni Media.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: kencana.

Yopi Gunawan dan Kristian, 2015, *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Pancasila*, Bandung: Refika Aditama.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prena Menida Group.

Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie).

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 3 tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang bank Indonesia

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang mata uang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor :14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor : 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Nontunai di Jalan Tol.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

Jurnal

Bambang Murdadi, 2012, "Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pengawas Lembaga Keuangan Baru yang Memiliki Wewenang Penyidikan" Univ Muhammadiyah Malang.

Mutiara Hikmah, 2007, "Fungsi Bank Indonesia Sebagai Pengawas Perbankan di Indonesia".

Nastiti Ninda Lintang Sari. 2018. "Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia" Diponegoro Univ.

Ni Nyoman Anita Candrawati. 2014. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-money Sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial".

Rachmadi Usman. 2017. "Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran,"

Sekar Salma Salsabila. 2018. "Eksistensi kartu kredit dengan adanya electronic money (e-money) sebagai alat pembayaran yang sah", Fak Huk Univ Sebel Maret.

Septi Mulan Sari. 2016. "Perkembangan uang dari masa ke masa".

Internet

["https://www.bni.co.id/id-id/beranda/berita/siaranpers/articleid"](https://www.bni.co.id/id-id/beranda/berita/siaranpers/articleid).

["https://www.bni.co.id/en-us/ebanking/tapcash"](https://www.bni.co.id/en-us/ebanking/tapcash).

["https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah"](https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah).

["https://www.bni.co.id/id-id/personal/simpanan"](https://www.bni.co.id/id-id/personal/simpanan).

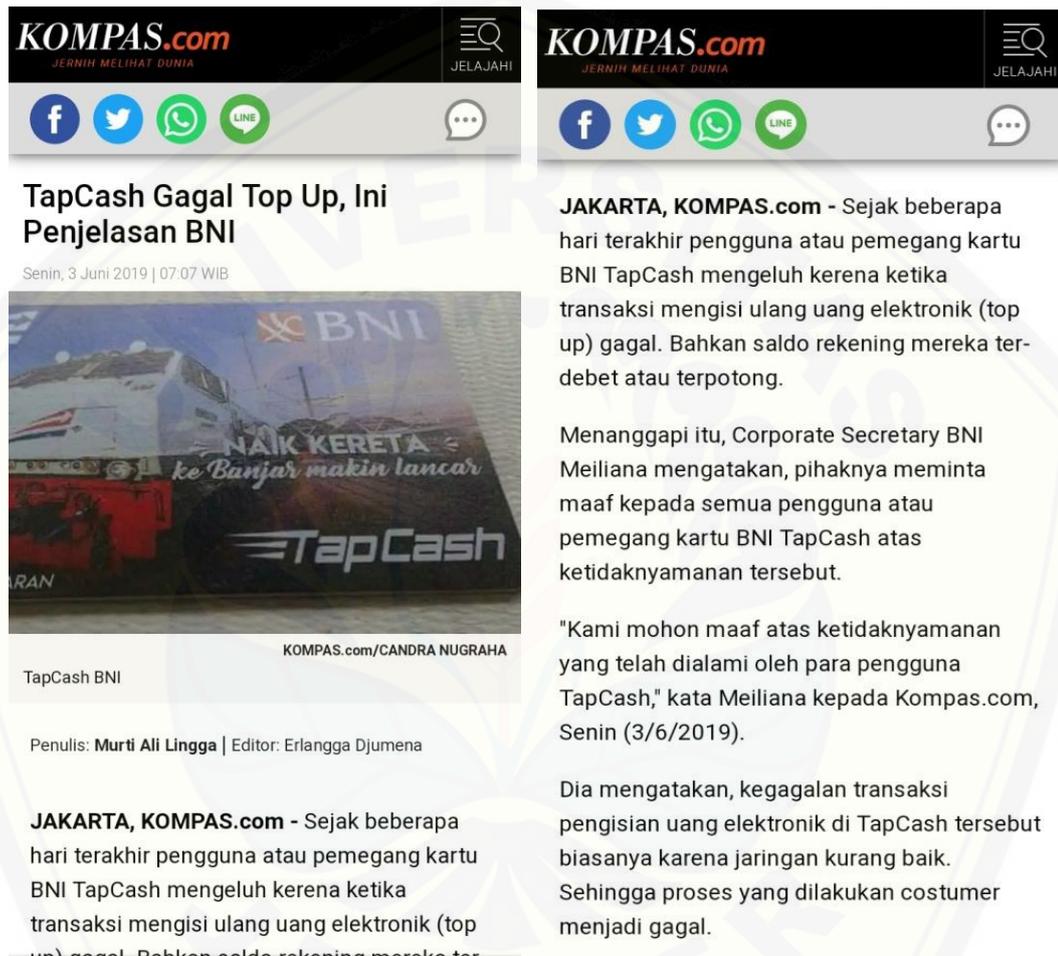
[https://www.bni.co.id/id-id/personal/pinjaman"](https://www.bni.co.id/id-id/personal/pinjaman).

["https://www.bni.co.id/creditcard"](https://www.bni.co.id/creditcard).

["https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx"](https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx).

["https://money.kompas.com/read/2019/06/03/070700126/tapcash-gagal-top-up-inipenjelasan-bni"](https://money.kompas.com/read/2019/06/03/070700126/tapcash-gagal-top-up-inipenjelasan-bni).

Banyaknya pengaduan konsumen terkait kerugian yang timbul akibat kegagalan top up *tapcash* mengakibatkan banyak berita mengenai kegagalan *top up* dari produk uang elektronik yang diterbitkan oleh Bank BNI yaitu *Tapcash* BNI. Salah satunya berita dari Kompas.com sebagai berikut.



The image shows a screenshot of a news article from Kompas.com. The article title is "TapCash Gagal Top Up, Ini Penjelasan BNI" (TapCash Top-Up Fails, Here's BNI's Explanation). The article is dated Monday, June 3, 2019, at 07:07 WIB. The main image shows a train with a TapCash advertisement. The article text discusses the issue of failed top-up transactions for BNI TapCash users, mentioning that some users' account balances were debited or cut off. BNI's Corporate Secretary, Meiliana, is quoted as apologizing to users and stating that the problem is often due to a poor network. The article also mentions that the process of top-up transactions is often failed due to network errors.

KOMPAS.com
JERNIH MELIHAT DUNIA

JAKARTA, KOMPAS.com - Sejak beberapa hari terakhir pengguna atau pemegang kartu BNI TapCash mengeluh karena ketika transaksi mengisi ulang uang elektronik (top up) gagal. Bahkan saldo rekening mereka ter-debet atau terpotong.

Menanggapi itu, Corporate Secretary BNI Meiliana mengatakan, pihaknya meminta maaf kepada semua pengguna atau pemegang kartu BNI TapCash atas ketidaknyamanan tersebut.

"Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang telah dialami oleh para pengguna TapCash," kata Meiliana kepada Kompas.com, Senin (3/6/2019).

Dia mengatakan, kegagalan transaksi pengisian uang elektronik di TapCash tersebut biasanya karena jaringan kurang baik. Sehingga proses yang dilakukan customer menjadi gagal.

Penulis: Murti Ali Lingga | Editor: Erlangga Djumena

JAKARTA, KOMPAS.com - Sejak beberapa hari terakhir pengguna atau pemegang kartu BNI TapCash mengeluh karena ketika transaksi mengisi ulang uang elektronik (top up) gagal. Bahkan saldo rekening mereka ter-

Dari berita yang diterbitkan oleh Kompas.com di atas pihak BNI memberikan pernyataan terkait kegagalan *top up* yang masih sering terjadi kepada konsumen dan memberikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan atas permasalahan tersebut, menurut pernyataan pihak Bank BNI kegagalan *top up* yang terjadi dikarenakan jaringan yang *error* sehingga transaksi pengisian saldo gagal.

← Tweet



Debora Aprilany Grace Rompis

@deboranaaa

Min @BNI mau tanya, kenapa ya sudah top up kok saldonya gak ada yaa 🤔🤔🤔 #AskBNI #BNI46 #BNItapcash #tapcashBNI

Terjemahkan Tweet



21:31 · 29 Okt 19 · Twitter for Android



Gambar diatas merupakan salah satu dari beberapa pengaduan konsumen pada akun twitter resmi Bank BNI sebagai pengguna *tapcash* BNI yang mengalami kegagalan *top up* sehingga konsumen mengalami kerugian materi dan juga kerugian waktu dalam mengurus klaim ganti rugi dari saldo yang hilang tersebut.