

Tanggung Jawab Bank Mandiri Kcp Tlogomas Kota Malang Terhadap Konsumen atas Hilangnya Saldo dalam Transaksi Menggunakan Uang Elektronik

Aneira Syahadati Arsha

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

arsahndr@gmail.com

Mahbub Ainur Rofiq

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

mahbub@uin-malang.ac.id

Abstrak

E-money merupakan salah satu sistem pembayaran di Indonesia yang membawa dampak positif, disisi lain *e-money* juga memiliki kelemahan salah satunya terdapat pengguna *e-money* yang kehilangan saldo saat bertransaksi, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk tanggung jawab Bank Mandiri terhadap konsumen atas hilangnya saldo saat bertransaksi menggunakan *e-money* dan untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa Bank Mandiri terhadap konsumen atas hilangnya saldo saat bertransaksi. Metode yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, data primer dilakukan dengan melakukan wawancara sedangkan data sekunder dari UU, Buku dan Jurnal hukum. Hasil dari penelitian ini yaitu Tanggung jawab Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang dengan memeriksa kartu *e-money*, kemudian Bank Mandiri akan mengembalikan saldo yang hilang tersebut apabila ditemukan dan Bank Mandiri tidak akan mengembalikan saldo apabila tidak ditemukan saldo yang hilang tersebut. Untuk mekanisme pertanggungjawaban Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang menggunakan tahap penyelesaian sengketa *Internal Dispute Resolution* (IDR), namun apabila pada tahap IDR konsumen merasa tidak puas, konsumen bisa menggunakan jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) di bidang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Dikarenakan tidak disemua daerah terdapat LAPSPI, Maka konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

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

Pendahuluan

E-Money merupakan Uang Elektronik dimana saat ini sudah umum digunakan pada masa globalisasi, yang dimanfaatkan sebagai alat alternatif pembayaran selain uang tunai dimana uang ialah alat tukar yang berfungsi untuk melakukan pembayaran

atau alat yang digunakan guna melakukan pembelian barang dan/jasa. Sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) Undang-undang No. 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang yang menyatakan bahwa Uang merupakan alat pembayaran yang sah.¹ Menurut Pasal 1 ayat (3) peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik menyatakan bahwa uang elektronik ialah alat pembayaran yang diterbitkan dengan nilai (tunai) yang disetor terlebih dahulu oleh pengguna uang elektronik kepada penerbit.² Pada pasal 1 ayat (4) nilai uang elektronik ialah nilai uang yang media penyimpanannya dalam bentuk media *server* atau *chip* yang bisa digunakan untuk kepentingan bertransaksi pembayaran atau transfer dana.³

Peran *e-money* sebagai alat pembayaran berbentuk elektronik atau non tunai telah memberikan manfaat serta kepraktisan bagi penggunanya,⁴ namun disamping itu *e-money* juga mempunyai potensi risiko keamanan. Salah satu potensi risiko yang kemungkinan bisa dialami pengguna dalam pembayaran mikro mencakup pemalsuan dan duplikasi kartu, modifikasi data ataupun aplikasi *e-money*, lalu pengubahan *message*, pencurian, penyangkalan (*reputation*) dan kegagalan fungsi (*malfunction*). Untuk mengurangi risiko-risiko yang bisa dialami oleh konsumen, penerbit *e-money* mempunyai peraturan untuk membangun kerangka hukum yang kokoh, transparan, dan memberikan jaminan kepada pengguna *e-money*.⁵ Maka terkait hal ini Bank Indonesia yang merupakan salah satu lembaga keuangan mempunyai kewenangan guna meyakinkan bahwa sistem pembayaran menggunakan *e-money* telah berjalan dengan aman, nyaman, praktis, dan efisien saat digunakan oleh banyak masyarakat. Bentuk hubungan hukum antara penerbit dengan konsumen terkait *e-money* merupakan jual beli, dikarenakan hubungan hukumnya adalah jual yang tanggung jawabnya harus dipenuhi oleh setiap pihak sebagai hasil dari hubungan jual-beli tersebut.⁶

Berdasarkan laporan Bank Indonesia, pada bulan November tahun 2023 pengguna *e-money* telah mencapai angka 169,461 miliar, dari jumlah tersebut terdapat peningkatan dibandingkan pada bulan sebelumnya yaitu 166,602 miliar. Dan terpadat 41.328 miliar pengguna *e-money* menggunakan kartunya untuk bertransaksi belanja yang meningkat pada bulan November 2023. Sekitar 99,68 juta unit menggunakan teknologi berbasis *chip*, sementara 701,32 juta unit berbasis *server* pada bulan November 2023.⁷ PT Bank Mandiri dalam pencatatannya menyatakan bahwa nilai transaksi menggunakan uang elektronik atau Mandiri *e-money* telah tembus lebih dari Rp. 22 triliun pada tahun 2023. Angka tersebut meningkat 10% secara tahunan.⁸

Di Indonesia terdapat beberapa produk kartu *e-money* dari berbagai jenis penerbit kartu, satu dari berbagai produk uang elektronik yang ada di Indonesia adalah Mandiri *e-money* yang merupakan produk dari Bank Mandiri. Mandiri *e-money*

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

² Pasal 1 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

³ Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

⁴ Mazmur Septian Rumapea, "Perlindungan Hukum Terhadap Penggelapan Uang Elektronik Dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat* 18, no. 3 (15 April 2019): 27–39, <https://doi.org/10.30743/jhk.v18i3.1185>.

⁵ Z. Dunil, *Kamus Istilah Perbankan Indonesia*, (PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2014), 67.

⁶ Fauzan Ramadhan, Elfrida Ratnawati, "Perlindungan Hukum Konsumen Kartu Flazz Yang Diterbitkan Oleh Bank Bca", *UNES Law Review* 5, no. 3 (2023).

⁷ Laporan Bank Indonesia 2023, diakses pada 7 Februari 2024, https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_5e.pdf

⁸ Carolus Agus Waluyo, Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023, diakses pada 7 Februari 2024, [Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023 \(msn.com\)](https://www.msn.com)

merupakan produk uang elektronik yang media penyimpannya berupa teknologi *chip* yang berfungsi sebagai pengganti uang tunai kemudian digunakan sebagai alat transaksi belanja (*purchase*) ataupun transaksi yang lainnya yang terdapat pada penyedia barang atau jasa.⁹ Kartu Mandiri *e-money* sifatnya tidak mengikat, dimana siapapun bisa menggunakan kartu tersebut meskipun tidak tercatat sebagai nasabah dari Bank Mandiri, perlu diketahui bahwa *e-money* merupakan teknologi buatan manusia dimana tidak ada kesempurnaan dan terdapat kelemahan pada produknya. Seperti adanya permasalahan yang terjadi dalam penggunaan kartu *e-money*, yaitu terdapat konsumen yang mengalami kendala pada saat melakukan transaksi untuk berbelanja dan saldo yang ada pada kartu tersebut statusnya sudah terpotong, akan tetapi pada *merchant* tersebut transaksinya belum masuk, hal ini mengakibatkan saldo konsumen yang ada dalam kartu tersebut hilang, dan pada akhirnya mengakibatkan konsumen tersebut membayar belanja dengan menggunakan tunai.

Untuk permasalahan tersebut, konsumen berhak mendapatkan hak-haknya sebagaimana dinyatakan pada pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen¹⁰, serta pihak penerbit *e-money* berhak memberikan pertanggung jawaban sebagaimana dinyatakan pada Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen¹¹ yang mana pada peraturan perundang-undangan tersebut sudah tercantum mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami oleh konsumen dan sebagaimana terdapat pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 yang mana pada peraturan tersebut sudah tercantum mengenai pengaturan terkait penerapan prinsip perlindungan konsumen diantaranya diatur tentang mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna yang tercantum pada Pasal 43 ayat (2) huruf c.¹²

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana bentuk tanggung jawab Bank Mandiri selaku penerbit Mandiri *e-money* terhadap konsumen atas hilangnya saldo dalam transaksi menggunakan uang elektronik dan Bagaimana mekanisme pemberian tanggung jawab Bank Mandiri terhadap konsumen atas hilangnya saldo dalam transaksi menggunakan uang elektronik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang menganalisis bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris dikarenakan peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan melakukan wawancara yang berkaitan dengan objek permasalahan yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat yaitu uang elektronik. Dengan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan yang mengkaji bagaimana sistem norma berinteraksi dan menimbulkan respon dalam masyarakat. Data primer dilakukan dengan melakukan wawancara di Bank KCP Tlogomas Kota Malang, data sekunder berasal dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik, Buku dan Jurnal. Metode pengumpulan data dalam artikel ini

⁹ Abdurrahman Marahimin, "Urgensi Perlindungan Hukum Atas Simpanan Uang Elektronik" Dharmasisya 2 (2022).

¹⁰ Pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

¹¹ Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Pasal 43 ayat (2) huruf c Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik.

yaitu wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data yang digunakan yaitu dengan analisis deskriptif kualitatif, yaitu proses mencari dan menyusun data yang telah diperoleh dari hasil wawancara.

Hasil dan Pembahasan

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

Tanggung jawab adalah kewajiban bagi seseorang untuk menjalankan apa yang diamanatkan kepadanya. Dalam konteks hukum, tanggung jawab merupakan hasil dari konsekuensi kebebasan individu dalam tindakan mereka yang berkaitan dengan etika atau moralitas.¹³ Namun, terkait Uang Elektronik hubungan hukum antara penerbit dan pengguna sifatnya adalah jual beli, pada pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa jual beli adalah suatu kesepakatan dimana satu pihak berkomitmen untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lainnya memberikan harga yang diinginkan.¹⁴ Penerbit menjual kartu dengan media penyimpanannya berupa *chip* dan pengguna tidak perlu adanya identitas pengguna serta pin pada kartu, berbeda dengan kartu atm yang terdapat identitas penggunanya dan pin pada kartu serta hubungan hukum antara pemegang kartu dan penerbit adalah perjanjian simpan menyimpan sesuai dengan undang-undang perbankan yang terdapat pada pasal 1 angka (5).

Dikarenakan hubungan hukum antara penerbit dengan pemegang kartu ialah bersifat jual beli, tidak seperti kartu kredit yang sifatnya terdapat perjanjian. Maka, penerbit tidak dapat memberi pertanggung jawaban atas tuntutan apabila terdapat kerugian pada pemegang kartu dikarenakan untuk keamanan Uang Elektronik berbeda dengan kartu kredit, dan terkait dengan hal ini Mandiri *e-money* terdapat sebuah klausula baku, dimana klausula baku merupakan suatu ketentuan atau syarat yang ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan harus dipenuhi oleh konsumen.¹⁵ Terkait *e-money* Bank Mandiri juga memiliki klausula baku yang menyatakan bahwa tanggung jawab atas kerugian pada saat menggunakan mandiri *e-money* ialah sepenuhnya ditanggung oleh pemegang kartu itu sendiri, namun apabila dilihat dari Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang terdapat pada pasal 18 ayat (1) huruf a menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan produk barang dan/atau jasanya dilarang untuk membuat klausula baku yang menyatakan peralihan pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen, hal tersebut menjadikan klausula baku bank mandiri terkait *e-money* bertentangan dengan aturan ketentuan pencantuman klausula baku yang terdapat pada pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Namun, pada klausula baku bank mandiri terkait *e-money* terdapat pernyataan mengenai pemegang kartu dapat melakukan komplain atas kerugian pada saat penggunaan dan mendapatkan *redemption*, akan tetapi pada klausula

¹³ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, 45.

¹⁴ Ni Desak Made Eri Susanti, Ida Bagus Putra Atmadja, dan A.A. Sagung Wiratni Darmadi, "Perlindungan Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai," *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 3 (17 Januari 2019): 1, <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i03.p15>.

¹⁵ Latifah Nur Janah, "Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku Ditinjau Dari DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI No. 20/6/PBI/2018 Dan Uu No. 8 Tahun 1999," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No. 1 (8 Maret 2022): 260, <https://doi.org/10.29040/Jiei.V8i1.3963>.

baku Bank Mandiri tidak dijelaskan secara jelas untuk mendapatkan *redemption* itu atas kerugian seperti apa.

Bank Indonesia selaku pihak penyelenggaraan uang elektronik dalam pelaksanaannya bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan dari uang elektronik ini berjalan dengan aman, nyaman, efisien, dan dapat diandalkan, diperlukan pengaturan serta pengawasan yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan menyeluruh. Dalam hal ini Bank Indonesia selaku pihak penyelenggaraan uang elektronik dalam pelaksanaannya bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan dari uang elektronik ini berjalan dengan aman, nyaman, efisien, dan dapat diandalkan, diperlukan pengaturan serta pengawasan yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan menyeluruh serta Sebagai pelaku usaha pihak penerbit juga diberi tanggung jawab untuk menjamin kualitas barang dan jasa yang diproduksi sesuai dengan standar mutu barang dan jasa yang telah berlaku.

Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan dasar hukum bagi semua peraturan yang terkait dengan perlindungan hukum konsumen. Pertanggungjawaban itu ada ketika terdapat hak-hak dari konsumen yang belum terpenuhi, dan sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab karena memiliki kewajiban. Berdasarkan peraturan Undang-undang tersebut terkait hak-hak konsumen dan melihat kenyataan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa tidak semua konsumen yang komplain terpenuhi hak-haknya. Sebagaimana dijelaskan pada Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf (a) menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dan pada huruf (h) menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Peraturan tersebut nyatanya tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan, dimana konsumen masih kedatangan kurangnya kenyamanan serta keamanan pada saat melakukan transaksi menggunakan *e-money*, dan pihak Bank juga tidak akan memberikan ganti rugi apabila tidak ditemunkan saldo yang hilang pada transaksi menggunakan *e-money*.

Berdasarkan kewajiban sebagai pelaku sebagaimana dinyatakan pada pasal 7 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diatas, pihak Bank tidak memberikan kewajibannya kepada semua konsumen yang komplain terkait hilangnya saldo pada saat melakukan transaksi, sebagaimana yang terdapat pada pasal 7 huruf (f) yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebagai pelaku usaha tentunya juga memiliki tanggung jawab atas usahanya, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang meliputi¹⁶ : 1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; 2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; 4.

¹⁶ Pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; 5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan bunyi pasal diatas terkait dengan tanggung jawab penerbit uang elektronik, yang mana pihak Bank sebagai pelaku usaha, sebagaimana jawaban dari Ibu Resi Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, mengenai tanggung jawab pada konsumen atas hilangnya saldo pada saat melakukan transaksi, ia mengatakan bahwa:¹⁷

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

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

Sebagaimana dikatakan oleh Ibu Resi Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, ia mengatakan bahwa :¹⁸

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

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa penyebab dari hilangnya saldo ketika melakukan transaksi menggunakan Mandiri *e-money* adalah karena cara baca sistem *e-money* yang kurang efektif dan dikarenakan jaringan internet yang tidak stabil, dari Bank Mandiri sendiri untuk jaringan sistem menggunakan provider dari jaringan telkomsel, dan pihak Bank Mandiri akan memperbaiki jaringan yang bermasalah apabila terdapat komplain sebagaimana terdapat pada pasal 36 ayat (1) dan

¹⁷ Resi Yusfiki, wawancara, (30, Januari 2024).

¹⁸ Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

(2) Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik terkait standar keamanan sistem informasi.

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terkait tanggung jawab atas saldo hilang pada saat melakukan transaksi menggunakan uang elektronik, Bank Mandiri selaku penerbit uang elektronik produk Mandiri *e-money* sudah sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana Bank akan memeriksa e-money terlebih dahulu dan tidak akan memberikan pengembalian saldo apabila tidak ditemukannya saldo yang telah hilang tersebut, dan akan memberikan penggantian saldo jika saldo yang hilang tersebut ditemukan.

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

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

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

Terkait dengan mekanisme penggantian kerugian telah diatur pada Pasal 43 ayat (2) huruf c Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang menyatakan bahwa¹⁹ memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Resi Yusef M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, terkait pengaduan ia mengatakan bahwa:²⁰

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

Dan terkait mekanisme pengaduannya, Bank Mandiri memiliki mekanisme dalam menangani kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana dikatakan oleh Ibu Resi

¹⁹ Pasal 43 Ayat (2) Huruf C Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

²⁰ Resi Yusef M, wawancara, (30, Januari 2024).

Yusfiki M yang merupakan Supervisor dari Bank Mandiri KCP Malang Tlogomas, yakni:²¹

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

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa untuk pengaduan terkait permasalahan hilangnya saldo pada uang elektronik produk Bank Mandiri dapat dilakukan secara online melalui e-mail dari Bank Mandiri, bisa melalui telepon, dan bisa langsung ke cabang dari Bank Mandiri, dengan batas waktu pengaduan tidak lebih dari tiga bulan, dan untuk syarat pengaduannya pengguna uang elektronik dapat menyiapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan kartu fisik *e-money* asli dan berupa fotocopy.

Hal ini menyatakan bahwa Bank Mandiri memiliki mekanisme penggantian kerugian konsumen sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang telah disebutkan pengaturan terkait penerapan prinsip perlindungan konsumen diantaranya diatur mengenai mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna yang tercantum pada Pasal 43 ayat (2) huruf c yang menyatakan bahwa²² memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna.

Uang Elektronik merupakan produk dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan yakni Bank, dimana pada pelaksanaannya akan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dimana OJK merupakan lembaga yang berwenang atas pengawasan, pengaturan, pemeriksaan, dan penyelidikan pada seluruh kegiatan dalam sektor jasa keuangan.²³ Hal ini dijelaskan pada Pasal 1 angka (6) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Dan sebagaimana dikatakan oleh Ibu Resi Yusfiki M selaku Supervisor Bank Mandiri KCP Tlogomas Malang, beliau mengatakan bahwa²⁴ :

“Iya, uang elektronik Bank Mandiri diawasi oleh OJK”

Maka, dalam hal ini maka OJK sebagai lembaga yang berwenang guna melaksanakan pengawasan pada sektor jasa keuangan juga berwenang memberikan bentuk perlindungan sebagai pencegahan kerugian yang dialami konsumen²⁵, hal ini terdapat pada Pasal 5 huruf (c) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Dan pada Pasal 29 Undang-undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dijelaskan bahwa untuk pelayanan pengaduan konsumen²⁶.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) diharapkan menangani pengaduan ketidakpuasan konsumen dengan baik. Apabila penanganan pengaduan tersebut tidak

²¹ Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

²² Pasal 43 Ayat (2) Huruf C Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

²³ Pasal 1 angka (6) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

²⁴ Resi Yusfiki M, wawancara, (30, Januari 2024).

²⁵ Pasal 5 huruf (c) Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

²⁶ Pasal 29 Undang-undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

optimal, maka hal tersebut dapat berkembang menjadi perselisihan yang pada akhirnya berujung sengketa. Sebagaimana telah dijelaskan pada Pasal 29 huruf (c) diatas, OJK telah membuat kebijakan mekanisme pengaduan konsumen dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan telah disediakan yaitu *Internal Dispute Resolution* (IDR).²⁷ *Internal Dispute Resolution* (IDR) merupakan langkah awal yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha jasa keuangan dalam menyelesaikan sengketa terhadap konsumen. Pada tahap penyelesaian sengketa konsumen secara IDR harus diupayakan penyelesaiannya oleh internal Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan konsumen.

Namun, apabila pada tahap penyelesaian sengketa melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR) belum mendapatkan hasil yang memuaskan, maka konsumen dapat melakukan pengaduan menggunakan jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dapat melakukan pemeriksaan pada sengketa ketika sengketa tersebut terlebih dahulu diupayakan melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan sengketa tersebut tidak sedang diperiksa oleh lembaga lain.²⁸ OJK telah menetapkan 6 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan yang mencakup di sektor pasar modal, sektor perbankan, sektor asuransi, sektor dana pensiun, sektor penjaminan, sektor pembiayaan, pegadaian, dan modal ventura.²⁹ Oleh karena itu, dalam hal uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank, untuk penyelesaian sengketa dapat melewati jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).³⁰

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

Kesimpulan

Tanggung jawab Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang selaku penerbit Uang elektronik Mandiri *e-money* yaitu dengan memeriksa kartu *e-money* yang telah kehilangan saldo pada saat melakukan transaksi, Bank Mandiri tidak memberikan ganti rugi terkait saldo yang hilang pada *e-money*, akan tetapi jika pada saat *e-money* diperiksa ditemukan saldo yang hilang tersebut, maka pihak Bank akan mengembalikan saldo sesuai nominal yang telah hilang, namun jika pada saat diperiksa tidak ditemukan,

²⁷ Aji Prasetyo, Maria Goretti, Riri Lastiar Situmorang, *Integrasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2018), 4.

²⁸ Laps Sjk, Jenis Kegiatan, diakses pada 4 Maret 2024, [Jenis Kegiatan - LAPS SJK](#)

²⁹ Aji Prasetyo, Maria Goretti, Riri Lastiar Situmorang, *Integrasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

³⁰ Ibid 5.

maka pihak Bank tidak bisa mengembalikan saldo tersebut. Untuk mekanisme pemberian tanggung jawab Bank Mandiri KCP Tlogomas Kota Malang menggunakan tahap penyelesaian sengketa *Internal Dispute Resolution* (IDR) yang merupakan langkah awal yang wajib dilaksanakan secara internal antara konsumen dengan pelaku usaha. Kemudian jika pada tahap pertama konsumen merasa tidak puas, maka konsumen dapat melakukan pengaduan melalui jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) di bidang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Dikarenakan tidak disemua daerah terdapat LAPSPI, maka konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana telah dinyatakan pada pasal 1 ayat (11) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Daftar Pustaka

- Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- Undang-undang No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
- Undang-undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.
- Dunil, Z. *Kamus Istilah Perbankan Indonesia*, (PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2014).
- Eri Susanti, Ni Desak Made, Ida Bagus Putra Atmadja, dan A.A. Sagung Wiratni Darmadi. “Perlindungan Hukum Bagi Pemilik E-Money Yang Diterbitkan Oleh Bank Dalam Transaksi Non Tunai.” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, no. 3 (17 Januari 2019): 1. <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i03.p15>.
- Janah, Latifah Nur. “Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik Terhadap Klausula Baku Ditinjau Dari DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, Pbi No. 20/6/Pbi/2018 Dan Uu No. 8 Tahun 1999.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (8 Maret 2022): 260. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.3963>.
- Laporan Bank Indonesia 2023, diakses pada 7 Februari 2024, https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi/keuangan/spip/Documents/TABEL_5e.pdf
- Laps Sjk, Jenis Kegiatan, diakses pada 4 Maret 2024, [Jenis Kegiatan - LAPS SJK](#)
- Marahimin, Abdurrahman. “Urgensi Perlindungan Hukum Atas Simpanan Uang Elektronik” 2 (2022).
- Notoatmojo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Ramadhan, Fauzan, Elfrida Ratnawati. “Perlindungan Hukum Konsumen Kartu Flazz Yang Diterbitkan Oleh Bank Bca.” *UNES Law Review* 5, no. 3 (t.t.).
- Rumapea, Mazmur Septian. “Perlindungan Hukum Terhadap Penggelapan Uang Elektronik Dalam Transaksi Elektronik.” *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat* 18, no. 3 (15 April 2019): 27–39. <https://doi.org/10.30743/jhk.v18i3.1185>.
- Waluyo, Carolus Agus. “Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023”, *Kontan*, diakses pada Februari 2024, [Transaksi Belanja Melalui Uang Elektronik Bank Mandiri Tembus Rp 22 Triliun di 2023 \(msn.com\)](#)