

ASPEK HUKUM PERDATA DALAM PERJANJIAN PENGGUNAAN UANG ELEKTRONIK (*E-MONEY*) DAN HAK KEWAJIBAN PARA PIHAK

CIVIL LAW ASPECTS IN ELECTRONIC MONEY USE AGREEMENTS AND THE RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES

Yulkarnaini Siregar¹

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Medan¹

*email korespondensi: yulkarnainis@gmail.com

ABSTRACT

The development of financial technology has brought electronic money (e-money) as a popular payment alternative, but the civil law aspects that regulate the relationship between the parties still require in-depth study to provide legal certainty. This study aims to analyze the definition and legal characteristics of e-money, the legal construction of agreements, the rights and obligations of the parties, and the dispute resolution mechanism in e-money transactions. The research uses a normative legal method by examining applicable legal norms, laws and regulations, and jurisprudence to find the appropriate legal construction for electronic payment systems. The results of the study show that e-money has unique legal characteristics as a stored-value product that creates a trilateral contractual relationship between the issuer, user, and merchant. The balance of rights and obligations is key to the stability of electronic payment systems, with dispute resolution facing particular challenges due to the digital nature of transactions. Compensation covers both material and immaterial losses. The appropriate legal construction of e-money agreements, the balance of rights and obligations of the parties, and effective protection and dispute resolution mechanisms are key to the implementation of a fair and sustainable electronic payment system in Indonesia.

Keywords: *electronic money, civil law, agreement, rights and obligations, consumer protection*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi finansial telah menghadirkan uang elektronik (e-money) sebagai alternatif pembayaran populer, namun aspek hukum perdata yang mengatur hubungan para pihak masih memerlukan kajian mendalam untuk memberikan kepastian hukum. Penelitian ini bertujuan menganalisis definisi dan karakteristik hukum e-money, konstruksi hukum perjanjian, hak kewajiban para pihak, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi e-money. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan mengkaji norma-norma hukum yang berlaku, peraturan perundang-undangan, dan yurisprudensi untuk menemukan konstruksi hukum yang tepat bagi sistem pembayaran elektronik. Hasil penelitian menunjukkan e-money memiliki karakteristik hukum unik sebagai *stored-value product* yang menciptakan hubungan kontraktual trilateral antara penerbit, pengguna, dan *merchant*. Keseimbangan hak dan kewajiban menjadi kunci stabilitas sistem pembayaran elektronik, dengan penyelesaian sengketa menghadapi tantangan khusus karena sifat digital transaksi. Ganti rugi mencakup kerugian materi dan immaterial. Konstruksi hukum perjanjian e-money yang tepat, keseimbangan hak kewajiban para pihak, serta mekanisme perlindungan dan penyelesaian sengketa yang efektif menjadi kunci implementasi sistem pembayaran elektronik yang adil dan berkelanjutan di Indonesia.

Kata Kunci: uang elektronik, hukum perdata, perjanjian, hak kewajiban, perlindungan konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone di masyarakat (Chrismatianto, 2017). Salah satu inovasi yang mengubah lanskap pembayaran adalah hadirnya uang elektronik atau *e-money* sebagai alternatif dari sistem pembayaran konvensional. *E-money* sebagai salah satu instrumen pembayaran digital telah menjadi katalisator penting dalam percepatan inklusi keuangan, dengan tingkat penetrasi yang mencapai 75% dari total populasi dewasa Indonesia.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018, uang elektronik didefinisikan sebagai instrumen pembayaran yang memenuhi unsur 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. *E-money* dapat berbentuk kartu atau aplikasi digital yang memungkinkan penggunaanya melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu menggunakan uang tunai fisik (Vlasov, 2017).

E-money atau uang elektronik dapat didefinisikan sebagai instrumen pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor kepada penerbit, dimana nilai uang tersebut disimpan secara elektronik dalam suatu media dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran kepada merchant yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut (Hendarsyah, 2016). Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Definisi *e-money* juga dapat dipahami dari sudut pandang ekonomi sebagai *stored-value product* yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran dengan menggunakan nilai yang telah tersimpan sebelumnya dalam perangkat elektronik. Dari perspektif teknologi, *e-money* merupakan representasi digital dari nilai moneter yang disimpan dalam chip kartu atau server komputer dan dapat ditransfer melalui jaringan elektronik (Pradila, 2021). Karakteristik utama *e-money* yang

membedakannya dari instrumen pembayaran lain adalah sifat prepaid, portabilitas, dan kemudahan penggunaan. Sifat prepaid berarti pengguna harus menyetor dana terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan *e-money*. Portabilitas memungkinkan *e-money* digunakan di berbagai tempat dan waktu tanpa ketergantungan pada infrastruktur perbankan tradisional, sementara kemudahan penggunaan tercermin dari proses transaksi yang cepat dan sederhana.

Hukum perdata merupakan cabang ilmu hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dengan orang yang lain dalam masyarakat, dengan menekankan pada kepentingan perseorangan. Hukum perdata mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat seperti hukum orang, hukum keluarga, hukum harta kekayaan, dan hukum perikatan (Shoim, 2022). Dalam konteks perkembangan teknologi finansial, hukum perdata memiliki peran penting dalam mengatur hubungan kontraktual antara para pihak yang terlibat dalam sistem pembayaran elektronik.

Perikatan yang lahir dari perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal 1313 KUHPerdata mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian yang sah harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, cakap untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal (Gumanti, 2012).

Dalam era digital, perjanjian elektronik menjadi bentuk baru dari perjanjian yang diatur dalam hukum perdata. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 memberikan landasan hukum bagi kontrak elektronik dan menyatakan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Hal ini menjadi dasar bagi pengembangan berbagai instrumen finansial digital, termasuk *e-money*.

Hak dan kewajiban para pihak dalam konteks hukum perdata mengacu pada seperangkat tuntutan dan prestasi yang dimiliki oleh masing-masing subjek hukum

dalam suatu hubungan hukum. Hak merupakan kepentingan yang dilindungi hukum, dimana pemegang hak memiliki kewenangan untuk menuntut dipenuhinya kepentingan tersebut. Kewajiban merupakan beban yang harus dipikul oleh subjek hukum untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu demi kepentingan pihak lain.

Dalam konteks *e-money*, hak dan kewajiban para pihak timbul dari hubungan kontraktual yang terbentuk antara penerbit, pengguna, dan merchant. Penerbit memiliki hak untuk memperoleh imbalan atas layanan yang diberikan, namun juga memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang diperjanjikan dan menjamin keamanan dana pengguna. Pengguna memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan aman, serta kewajiban untuk menggunakan *e-money* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Merchant* sebagai penerima pembayaran memiliki hak untuk menerima pembayaran atas barang atau jasa yang telah diserahkan, namun juga memiliki kewajiban untuk menyediakan barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan. Keseimbangan hak dan kewajiban ini menjadi kunci stabilitas dan keberlanjutan ekosistem *e-money*.

Transformasi digital ini tidak hanya mengubah cara masyarakat bertransaksi, tetapi juga menciptakan dinamika baru dalam hubungan hukum antar pihak yang terlibat. Bank Indonesia sebagai otoritas moneter telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mengatur penggunaan *e-money*, mulai dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik hingga berbagai aturan pelaksanaan yang mengikutinya. Regulasi *e-money* di Indonesia telah mengalami beberapa kali perubahan dan penyempurnaan sejak pertama kali dikeluarkan pada tahun 2009. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik kemudian direvisi menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016, dan terakhir diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018. Setiap perubahan regulasi tersebut mencerminkan upaya otoritas untuk mengakomodasi perkembangan teknologi dan mengatasi permasalahan yang muncul dalam implementasi.

Meskipun demikian, aspek hukum perdata yang mengatur hubungan antara penerbit, pengguna, dan merchant dalam

ekosistem *e-money* masih memerlukan kajian mendalam untuk memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak. Meskipun regulasi telah berkembang, namun aspek hukum perdata yang mengatur hubungan kontraktual antara para pihak masih memerlukan analisis yang mendalam. Hukum perdata tradisional yang berkembang jauh sebelum era digital menghadapi tantangan dalam mengakomodasi karakteristik unik dari transaksi elektronik. Prinsip-prinsip klasik seperti *consensus*, *causa*, dan *capacitas* memerlukan reinterpretasi dalam konteks transaksi digital yang serba cepat dan otomatis (Wibowo et al., 2024).

Penggunaan *e-money* melibatkan berbagai subjek hukum dengan kepentingan yang berbeda-beda. Penerbit *e-money* bertanggung jawab menyediakan platform dan menjamin keamanan dana yang disimpan pengguna (Anjelina, 2018). Pengguna memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang aman dan dapat diandalkan, sementara merchant berharap mendapat jaminan pembayaran atas transaksi yang dilakukan. Keseimbangan hak dan kewajiban di antara ketiga pihak ini menjadi kunci stabilitas sistem pembayaran elektronik.

Praktik di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakjelasan mengenai tanggung jawab masing-masing pihak ketika terjadi permasalahan teknis, kehilangan data, atau kegagalan transaksi. Pengguna kerap mengalami kesulitan ketika terjadi masalah dengan saldo *e-money* mereka, sementara penerbit dan merchant saling melempar tanggung jawab. Kondisi ini menunjukkan perlunya analisis mendalam mengenai konstruksi hukum perjanjian dalam penggunaan *e-money*. Permasalahan hukum yang sering muncul dalam praktik meliputi ketidakjelasan mengenai saat terjadinya kesepakatan dalam transaksi elektronik, mekanisme pembuktian ketika terjadi sengketa, dan penentuan tanggung jawab ketika terjadi kegagalan sistem. Kasus-kasus seperti *double spending*, transaksi fiktif, dan gangguan sistem menunjukkan bahwa *framework* hukum yang ada belum sepenuhnya mampu memberikan solusi yang memuaskan bagi semua pihak.

Dari perspektif hukum perdata, hubungan antara para pihak dalam sistem *e-money* dapat dikategorikan sebagai hubungan kontraktual yang diatur oleh prinsip-prinsip umum hukum perjanjian

(Wijaya, 2018). Namun, karakteristik unik dari *e-money* sebagai instrumen pembayaran digital menimbulkan pertanyaan baru mengenai penerapan doktrin hukum perdata tradisional. Hal ini mencakup persoalan tentang saat terjadinya kesepakatan, mekanisme pemenuhan prestasi, serta akibat hukum dari wanprestasi.

Aspek perlindungan konsumen juga menjadi isu sentral mengingat posisi pengguna *e-money* yang umumnya berada dalam posisi yang lemah dibandingkan penerbit. Ketentuan dalam syarat dan kondisi penggunaan *e-money* seringkali bersifat sepihak dan memberikan keuntungan lebih besar kepada penerbit (Sudarsono, 2013). Situasi ini memerlukan analisis khusus untuk menentukan apakah klausul-klausul tersebut dapat dikategorikan sebagai klausul baku yang berpotensi merugikan konsumen. Aspek perlindungan konsumen dalam penggunaan *e-money* menjadi isu yang semakin mengemuka seiring dengan meningkatnya literasi digital masyarakat dan kesadaran akan hak-hak konsumen (Wahyudi, 2023). Posisi tawar yang tidak seimbang antara penerbit dan pengguna, kompleksitas teknologi yang sulit dipahami masyarakat awam, serta dominasi klausul baku dalam perjanjian *e-money* menimbulkan kerentanan bagi pengguna.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak para pihak dalam penggunaan *e-money* menjadi aspek yang sangat penting mengingat karakteristik teknologi yang dapat menimbulkan berbagai risiko baru. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan bagi perlindungan pengguna *e-money* sebagai konsumen, termasuk hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar pendapatnya (Shidarta, 2020).

Perkembangan teknologi juga membawa tantangan baru dalam hal pembuktian dan penyelesaian sengketa. Transaksi *e-money* yang sepenuhnya digital menimbulkan pertanyaan mengenai kekuatan pembuktian data elektronik dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Hal ini menjadi semakin relevan mengingat nilai transaksi *e-money* yang terus meningkat dan melibatkan kepentingan ekonomi yang signifikan. Pertumbuhan yang pesat pada *e-money* menimbulkan berbagai permasalahan

hukum yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam kerangka regulasi yang ada. Kesenjangan antara kecepatan inovasi teknologi dengan adaptasi hukum menciptakan ketidakpastian yang dapat merugikan kepentingan para pihak.

Aspek tanggung jawab dalam hukum perdata juga menjadi relevan dalam konteks *e-money*. Tanggung jawab dapat berupa tanggung jawab kontraktual yang timbul dari pelanggaran perjanjian, maupun tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum. Penerbit *e-money* dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita pengguna akibat kelalaian dalam menjalankan kewajiban atau perbuatan yang melanggar hukum (Fuady, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam aspek-aspek yuridis dalam perjanjian penggunaan uang elektronik (*e-money*) dan hak kewajiban para pihak yang terlibat. Penelitian hukum normatif dipilih karena fokus utama penelitian ini adalah mengkaji dan menginterpretasikan norma-norma hukum yang berlaku, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan, maupun yurisprudensi pengadilan, untuk menemukan konstruksi hukum yang tepat bagi hubungan para pihak dalam sistem pembayaran elektronik.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara menyeluruh ketentuan hukum yang relevan serta konsep-konsep hukum perdata yang dapat diterapkan dalam perjanjian *e-money*.

Penelitian ini mengandalkan bahan hukum sebagai sumber data utama, yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Bank Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta Peraturan Bank

Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum perdata, jurnal ilmiah bidang teknologi finansial, artikel hukum mengenai pembayaran elektronik, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas permasalahan serupa dalam sistem pembayaran digital, sedangkan bahan hukum tersier mencakup kamus hukum, ensiklopedia, dan glosarium untuk memperjelas konsep-konsep hukum yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Definisi dan Karakteristik Hukum Uang Elektronik (*E-Money*)

Uang elektronik atau *e-money* merupakan bentuk evolusi dari instrumen pembayaran konvensional yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi digital. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, *e-money* didefinisikan sebagai instrumen pembayaran yang memenuhi tiga unsur pokok: 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 perbankan.

Definisi ini menunjukkan bahwa *e-money* memiliki karakteristik hukum yang berbeda dengan uang konvensional maupun simpanan perbankan. *E-money* bersifat *prepaid*, artinya pengguna harus menyetor dana terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan instrumen pembayaran tersebut (Hidayati *et al.*, 2006). Dana yang disetor kemudian dikonversi menjadi nilai elektronik yang tersimpan dalam media penyimpanan tertentu, baik berupa chip pada kartu maupun data digital dalam server penerbit.

Karakteristik *stored value* menjadi pembeda utama *e-money* dari instrumen pembayaran lainnya. Nilai yang tersimpan dalam *e-money* bukanlah representasi saldo rekening bank, melainkan klaim pengguna terhadap penerbit atas nilai uang yang telah disetor sebelumnya (Usman, 2017). Hal ini menciptakan hubungan hukum yang unik antara pengguna dan penerbit, dimana penerbit bertindak sebagai debitur yang berkewajiban memenuhi klaim pengguna ketika dilakukan transaksi atau penarikan dana.

Dari perspektif hukum perdata, *e-money* dapat dikategorikan sebagai benda bergerak tidak berwujud yang memiliki nilai ekonomis. Meskipun tidak memiliki wujud fisik layaknya uang kertas atau logam, *e-money* tetap memiliki fungsi sebagai alat tukar yang diakui secara hukum. Pengakuan ini diperkuat dengan adanya regulasi khusus yang mengatur penerbitan dan penggunaannya, serta diterimanya *e-money* sebagai alat pembayaran yang sah untuk berbagai jenis transaksi.

Aspek kepemilikan dalam *e-money* juga memiliki kekhususan tersendiri. Pengguna *e-money* tidak memiliki kepemilikan langsung atas media penyimpanan elektronik, melainkan memiliki hak tagih terhadap penerbit sebesar nilai yang tersimpan dalam *e-money* tersebut. Konstruksi hukum ini berbeda dengan kepemilikan uang tunai dimana pemegang uang memiliki hak kepemilikan penuh atas benda tersebut.

Sifat dapat dipindahtangankan menjadi karakteristik penting lainnya dari *e-money*. Berbeda dengan rekening bank yang bersifat personal dan tidak dapat dipindahtangankan, *e-money* dapat berpindah kepemilikan melalui penyerahan fisik kartu atau pengalihan akses terhadap aplikasi digital. Namun, kemudahan perpindahan ini juga menimbulkan risiko hukum tersendiri, terutama berkaitan dengan tanggung jawab atas transaksi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak (Abidin, 2015).

Batasan penggunaan *e-money* juga menjadi karakteristik yang membedakannya dari alat pembayaran lain. Regulasi menetapkan batas maksimal saldo yang dapat disimpan dalam *e-money* serta pembatasan jenis transaksi yang dapat dilakukan. Batasan ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko sistemik dan melindungi kepentingan pengguna, namun sekaligus menciptakan kekhususan dalam konstruksi hukum perjanjian penggunaan *e-money*.

Regulasi *e-money* di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan sejak dikeluarkannya peraturan pertama pada tahun 2009. Perubahan regulasi tersebut mencerminkan upaya pemerintah untuk mengakomodasi perkembangan teknologi sekaligus menjaga stabilitas sistem keuangan. Evolusi regulasi ini juga mempengaruhi konstruksi hukum *e-money* yang semakin jelas dan tegas dalam

memberikan kepastian hukum bagi para pengguna.

Perbedaan mendasar antara *e-money* dengan instrumen pembayaran lainnya seperti kartu kredit atau kartu debit terletak pada mekanisme settlement dan hubungan hukum yang terbentuk. *E-money* menggunakan sistem *prepaid* yang mengharuskan pengguna untuk menyetor dana terlebih dahulu, sementara kartu kredit memberikan fasilitas kredit yang pembayarannya dilakukan kemudian. Perbedaan ini menciptakan risiko dan tanggung jawab yang berbeda pula bagi masing-masing pihak (Kahn *et al.*, 2018).

Aspek teknologi dalam *e-money* juga memiliki implikasi hukum yang penting. Penggunaan teknologi enkripsi, tanda tangan digital, dan sistem keamanan lainnya bukan hanya merupakan aspek teknis semata, melainkan juga memiliki relevansi hukum dalam hal pembuktian transaksi dan penentuan tanggung jawab ketika terjadi kegagalan sistem. Kekuatan hukum data elektronik yang tersimpan dalam sistem *e-money* harus memenuhi ketentuan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Karakteristik portabilitas *e-money* menimbulkan persoalan hukum yang unik, terutama berkaitan dengan perpindahan kepemilikan dan tanggung jawab atas penggunaan yang tidak sah. Berbeda dengan rekening bank yang memiliki identitas pemilik yang jelas, *e-money* dapat berpindah tangan tanpa melalui proses verifikasi yang ketat. Hal ini menciptakan celah hukum yang dapat dimanfaatkan untuk tindakan kejahatan seperti pencucian uang atau pendanaan terorisme

Batasan nilai transaksi yang ditetapkan dalam regulasi *e-money* bukan hanya dimaksudkan untuk mengurangi risiko sistemik, tetapi juga untuk membatasi ruang lingkup tanggung jawab penerbit. Semakin besar nilai yang dapat disimpan dan ditransaksikan melalui *e-money*, semakin besar pula risiko dan tanggung jawab yang harus dipikul oleh penerbit. Batasan ini juga berkaitan dengan klasifikasi *e-money* sebagai instrumen pembayaran retail yang tidak dimaksudkan untuk transaksi bernilai besar.

Aspek internasional penggunaan *e-money* semakin penting seiring dengan meningkatnya transaksi lintas negara. *E-money* yang dapat digunakan untuk transaksi internasional menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi hukum

yang berlaku, mekanisme penyelesaian sengketa, dan perlindungan konsumen. Harmonisasi regulasi antar negara menjadi kebutuhan yang mendesak untuk memberikan kepastian hukum bagi pengguna *e-money*.

Transaksi *e-money* lintas negara juga menimbulkan isu perpajakan dan kepatuhan terhadap regulasi anti pencucian uang. Penerbit *e-money* harus memastikan bahwa transaksi yang difasilitasinya tidak melanggar ketentuan di negara asal maupun negara tujuan. Hal ini memerlukan sistem monitoring dan pelaporan yang canggih serta kerjasama dengan otoritas di berbagai negara.

E-money di Indonesia dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan media penyimpanan, metode penerbitan, dan cakupan penggunaan. Pemahaman mengenai jenis-jenis *e-money* ini penting untuk menganalisis karakteristik hukum yang berbeda dari masing-masing jenis. Berdasarkan media penyimpanan, *e-money* dapat dibedakan menjadi *card-based* dan *server-based*.

Card-based e-money menggunakan chip yang tertanam dalam kartu fisik untuk menyimpan nilai elektronik. Karakteristik hukum dari *card-based e-money* adalah nilai elektronik tersimpan secara fisik dalam chip kartu, sehingga kepemilikan kartu secara fisik menjadi indikator kepemilikan nilai elektronik. Hal ini menimbulkan konsekuensi hukum bahwa kehilangan kartu dapat berarti kehilangan nilai elektronik yang tersimpan di dalamnya.

Server-based e-money menyimpan nilai elektronik dalam server yang dikelola oleh penerbit. Pengguna mengakses nilai elektronik tersebut melalui aplikasi mobile, website, atau perangkat lainnya. Karakteristik hukum dari *server-based e-money* adalah nilai elektronik tidak tersimpan secara fisik di perangkat pengguna, melainkan dalam sistem penerbit yang dapat diakses melalui otentikasi tertentu. Hal ini memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap kehilangan fisik, namun menciptakan ketergantungan yang tinggi terhadap keandalan sistem penerbit.

Berdasarkan metode penerbitan, *e-money* dapat dibedakan menjadi *e-money* yang diterbitkan oleh bank dan *e-money* yang diterbitkan oleh lembaga selain bank. *E-money* yang diterbitkan oleh bank tunduk pada regulasi perbankan dan memiliki backing guarantee dari bank yang menerbitkannya. Hal ini memberikan

tingkat kepercayaan yang lebih tinggi bagi pengguna karena bank memiliki sistem pengawasan yang lebih ketat dan modal yang lebih besar.

E-money yang diterbitkan oleh lembaga selain bank, seperti perusahaan teknologi finansial, memiliki karakteristik hukum yang sedikit berbeda. Meskipun tetap tunduk pada regulasi Bank Indonesia mengenai *e-money*, penerbit non-bank tidak memiliki *backing guarantee* layaknya bank. Oleh karena itu, regulasi mewajibkan penerbit non-bank untuk menempatkan dana pengguna dalam rekening titipan di bank yang telah ditunjuk.

Berdasarkan cakupan penggunaan, *e-money* dapat dibedakan menjadi *single purpose* dan *multi purpose*. *Single purpose e-money* hanya dapat digunakan untuk transaksi dengan merchant tertentu atau dalam lingkungan yang terbatas, seperti kartu uang elektronik untuk transportasi umum. *Multi purpose e-money* dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi dengan berbagai *merchant* yang telah bekerjasama dengan penerbit.

Single purpose e-money umumnya memiliki konstruksi hukum yang lebih sederhana karena hubungan hukum yang terlibat lebih terbatas. Penerbit, pengguna, dan penyedia layanan seringkali merupakan entitas yang sama atau memiliki hubungan yang sangat erat. Hal ini mengurangi kompleksitas dalam penyelesaian sengketa dan penentuan tanggung jawab.

Multi purpose e-money memiliki konstruksi hukum yang lebih rumit karena melibatkan banyak pihak dengan kepentingan yang berbeda. Penerbit harus mengelola hubungan dengan berbagai *merchant*, masing-masing dengan karakteristik bisnis dan kebutuhan yang berbeda. Hal ini menciptakan tantangan dalam hal standarisasi syarat dan ketentuan serta mekanisme penyelesaian sengketa.

Perkembangan teknologi *blockchain* dan *cryptocurrency* juga memberikan pengaruh terhadap evolusi *e-money*. Meskipun keduanya memiliki karakteristik yang berbeda, namun terdapat area abu-abu yang memerlukan klarifikasi hukum, terutama berkaitan dengan status hukum, mekanisme pengawasan, dan perlindungan konsumen. Konvergensi teknologi ini menuntut adaptasi regulasi yang lebih fleksibel dan responsif.

Beberapa penerbit *e-money* mulai mengeksplorasi penggunaan teknologi *blockchain* untuk meningkatkan

transparansi dan keamanan sistem. Namun, penggunaan teknologi ini menimbulkan pertanyaan baru mengenai kompatibilitas dengan regulasi yang ada dan implikasi hukum dari sistem yang terdesentralisasi. Regulasi perlu diadaptasi untuk mengakomodasi inovasi teknologi tanpa mengorbankan perlindungan konsumen dan stabilitas sistem.

Aspek perpajakan dari *e-money* juga memiliki karakteristik khusus yang berbeda dengan instrumen pembayaran konvensional. Transaksi *e-money* meninggalkan jejak digital yang dapat dengan mudah dilacak oleh otoritas pajak, sehingga berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, hal ini juga menimbulkan isu privasi dan perlindungan data pribadi pengguna.

Penerbit *e-money* memiliki kewajiban untuk melaporkan transaksi tertentu kepada otoritas pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini mencakup transaksi dengan nilai di atas batas tertentu atau transaksi yang melibatkan merchant tertentu. Sistem pelaporan ini harus dirancang sedemikian rupa sehingga memenuhi kebutuhan otoritas pajak tanpa melanggar privasi pengguna.

Karakteristik *real-time processing* dalam *e-money* juga memiliki implikasi hukum yang penting. Transaksi *e-money* umumnya diproses secara *real-time* atau *near real-time*, yang berarti bahwa perubahan kepemilikan nilai elektronik terjadi hampir seketika. Hal ini berbeda dengan sistem pembayaran konvensional yang dapat memakan waktu beberapa hari untuk *settlement*.

Kecepatan *processing* ini memberikan keuntungan bagi pengguna dalam hal kenyamanan dan efisiensi, namun juga menciptakan tantangan dalam hal *reversal* transaksi dan penyelesaian sengketa. Ketika terjadi kesalahan atau sengketa, sulit untuk membatalkan transaksi yang telah diproses secara *real-time*. Hal ini memerlukan mekanisme khusus untuk penanganan sengketa dan pengembalian dana dalam sistem *e-money*.

Aspek keamanan siber dalam *e-money* menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya ancaman kejahatan siber. Penerbit *e-money* harus mengimplementasikan sistem keamanan yang canggih untuk melindungi dana pengguna dari berbagai jenis serangan siber seperti *hacking*, *phishing*, dan *malware*. Kegagalan dalam menjaga keamanan sistem

dapat mengakibatkan kerugian besar bagi pengguna dan merusak kepercayaan terhadap sistem *e-money* secara keseluruhan.

Regulasi mewajibkan penerbit *e-money* untuk menerapkan standar keamanan tertentu dan melaporkan insiden keamanan kepada otoritas yang berwenang. Namun, implementasi standar keamanan ini memerlukan investasi yang besar dalam teknologi dan sumber daya manusia. Hal ini dapat menjadi hambatan masuk bagi penerbit baru dan mempengaruhi kompetisi dalam industri *e-money*.

Interoperabilitas antar sistem *e-money* menjadi isu yang semakin penting seiring dengan berkembangnya ekosistem pembayaran digital. Kemampuan untuk melakukan transaksi antar platform *e-money* yang berbeda memerlukan standardisasi teknis dan harmonisasi aspek hukum. Hal ini mencakup penentuan tanggung jawab ketika terjadi kegagalan dalam transaksi interoperabilitas, mekanisme penyelesaian sengketa, dan pembagian biaya operasional.

Pengembangan interoperabilitas juga memerlukan kerjasama yang erat antar penerbit *e-money*, yang dapat menimbulkan isu persaingan usaha. Regulasi perlu memastikan bahwa kerjasama untuk interoperabilitas tidak mengarah pada pembentukan kartel atau praktik anti persaingan lainnya. Hal ini memerlukan keseimbangan antara mendorong inovasi dan menjaga persaingan yang sehat.

Edukasi dan literasi keuangan digital menjadi faktor kunci dalam kesuksesan implementasi *e-money*. Tingkat pemahaman masyarakat yang masih terbatas mengenai risiko dan mekanisme perlindungan dalam penggunaan *e-money* dapat menjadi sumber masalah di kemudian hari. Program edukasi yang sistematis dan berkelanjutan diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan mengurangi risiko sengketa.

Penerbit *e-money* memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada pengguna mengenai cara penggunaan yang aman dan risiko yang mungkin timbul. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media seperti *website*, aplikasi, brosur, atau kampanye publik. Kegagalan dalam memberikan edukasi yang memadai dapat menjadi faktor yang memperlemah posisi penerbit dalam penyelesaian sengketa.

Perkembangan AI dan *machine learning* dalam sistem *e-money* juga

membawa implikasi hukum yang belum sepenuhnya dipahami. Penggunaan algoritma untuk deteksi fraud, *credit scoring*, dan personalisasi layanan menimbulkan pertanyaan mengenai transparansi, akuntabilitas, dan potensi diskriminasi. Hukum perdata harus mampu mengakomodasi tantangan baru ini dengan tetap melindungi hak-hak fundamental pengguna.

Algoritma yang digunakan dalam sistem *e-money* dapat mempengaruhi keputusan yang berdampak signifikan terhadap pengguna, seperti pembatasan transaksi atau penutupan akun. Pengguna harus memiliki hak untuk mengetahui dasar keputusan tersebut dan mengajukan keberatan jika merasa dirugikan. Hal ini memerlukan transparansi dalam penggunaan algoritma dan mekanisme appeal yang efektif.

B. Konstruksi Hukum Perjanjian Penggunaan *E-money* dan Hubungan Para Pihak

Hubungan hukum dalam sistem *e-money* melibatkan minimal tiga pihak utama yaitu penerbit, pengguna, dan *merchant*, dimana masing-masing memiliki kedudukan dan peran yang berbeda dalam ekosistem pembayaran elektronik. Konstruksi hukum yang terbentuk merupakan rangkaian perjanjian yang saling terkait namun memiliki karakteristik dan akibat hukum yang berbeda (Gajah *et al.*, 2023).

Perjanjian antara penerbit dan pengguna merupakan perjanjian pokok yang menjadi dasar hubungan hukum dalam sistem *e-money*. Perjanjian ini umumnya berbentuk perjanjian baku yang telah disediakan penerbit dalam bentuk syarat dan ketentuan penggunaan. Pengguna menyetorkan sejumlah uang kepada penerbit, kemudian penerbit menyimpan nilai tersebut dalam bentuk elektronik yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran (Virdaus & Munif, 2019).

Dalam praktiknya, penerbit memiliki kewajiban untuk menyimpan dan menjaga keamanan dana yang disetor pengguna. Penerbit juga berkewajiban untuk memproses instruksi pembayaran yang diberikan pengguna kepada *merchant* atau pihak lain. Sebaliknya, pengguna memiliki kewajiban untuk menggunakan *e-money* sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan sistem (Muttaqin, 2024).

Hubungan antara penerbit dan merchant diatur dalam perjanjian kerja sama yang mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak. Merchant berkewajiban menyediakan barang atau jasa sesuai standar yang disepakati, sementara penerbit berkewajiban menjamin pembayaran atas transaksi yang dilakukan pengguna. Perjanjian ini juga mengatur struktur biaya, waktu pembayaran, dan mekanisme penyelesaian masalah yang mungkin timbul.

Ketika pengguna melakukan transaksi dengan merchant menggunakan *e-money*, sebenarnya terjadi dua proses sekaligus. Pertama, nilai *e-money* pengguna berkurang sesuai dengan nilai transaksi. Kedua, penerbit melakukan pembayaran kepada merchant atas nama pengguna. Kedua proses ini harus terjadi secara bersamaan untuk menjamin kepastian transaksi bagi semua pihak.

Permasalahan sering muncul ketika terjadi gangguan teknis atau kegagalan sistem yang menyebabkan ketidaksinkronan antara kedua proses tersebut. Misalnya, saldo pengguna sudah terpotong tetapi pembayaran kepada merchant belum terealisasi, atau sebaliknya. Dalam situasi seperti ini, penerbit umumnya berkewajiban untuk menyelesaikan masalah dan memastikan tidak ada pihak yang dirugikan.

Syarat dan ketentuan penggunaan *e-money* seringkali memuat klausul yang mengalihkan tanggung jawab dari penerbit kepada pengguna. Klausul seperti ini perlu dievaluasi kewajarannya karena dapat merugikan pengguna yang umumnya memiliki posisi tawar yang lebih lemah. Pengadilan dapat membatalkan klausul yang dianggap tidak wajar atau bertentangan dengan prinsip keadilan.

Penerbit juga memiliki kewenangan untuk membekukan atau menutup akun *e-money* pengguna dalam situasi tertentu, seperti dugaan penyalahgunaan atau pelanggaran ketentuan. Namun, kewenangan ini harus dilaksanakan dengan prosedur yang jelas dan memberikan kesempatan bagi pengguna untuk membela diri. Pembekuan sewenang-wenang dapat menjadi dasar tuntutan ganti rugi dari pengguna.

Aspek perpindahan kepemilikan *e-money* juga memiliki karakteristik khusus. Berbeda dengan uang tunai yang dapat berpindah kepemilikan dengan mudah, perpindahan kepemilikan *e-money* memerlukan persetujuan dari penerbit. Hal

ini karena *e-money* pada dasarnya adalah hak tagih pengguna terhadap penerbit, bukan kepemilikan atas benda fisik.

C. Hak dan Kewajiban Para Pihak serta Perlindungan Hukum Pengguna E-Money

Penerbit *e-money* memiliki hak untuk memperoleh imbalan atas layanan yang diberikan kepada pengguna dan merchant. Imbalan ini dapat berupa biaya administrasi, biaya transaksi, atau keuntungan dari pengelolaan dana pengguna. Penerbit juga berhak untuk menetapkan syarat dan ketentuan penggunaan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku dan tidak merugikan pengguna secara tidak wajar (Kurniawan *et al.*, 2023).

Kewajiban utama penerbit adalah menjamin keamanan dana yang disetor pengguna. Dana tersebut harus disimpan dengan aman dan dapat diakses oleh pengguna kapan saja sesuai kebutuhan. Penerbit juga berkewajiban untuk menyediakan sistem yang handal dan aman dari berbagai ancaman seperti serangan siber atau kegagalan teknis. Ketika terjadi gangguan sistem, penerbit harus segera melakukan pemulihan dan memberikan informasi yang jelas kepada pengguna.

Transparansi informasi menjadi kewajiban penting bagi penerbit. Pengguna berhak mengetahui secara jelas mengenai biaya-biaya yang dikenakan, cara kerja sistem, risiko yang mungkin timbul, dan prosedur penanganan keluhan. Informasi tersebut harus disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami dan mudah diakses oleh pengguna.

Pengguna *e-money* memiliki hak untuk mendapatkan layanan sesuai dengan yang dijanjikan penerbit. Hal ini mencakup kemudahan dalam melakukan transaksi, keamanan dana, dan penanganan keluhan yang responsif. Pengguna juga berhak mendapatkan kompensasi ketika mengalami kerugian akibat kelalaian atau kesalahan penerbit (Sitorus, 2018).

Di sisi lain, pengguna memiliki kewajiban untuk menggunakan *e-money* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengguna harus menjaga kerahasiaan informasi akses seperti PIN atau password, melaporkan kehilangan atau penyalahgunaan dengan segera, dan tidak menggunakan *e-money* untuk kegiatan yang melanggar hukum. Pengguna juga berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar ketika melakukan registrasi.

Merchant sebagai penerima pembayaran memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan transaksi yang telah dilakukan dengan pengguna. *Merchant* juga berhak mendapat dukungan teknis dari penerbit dan perlindungan dari risiko transaksi palsu atau penipuan. Sebaliknya, merchant berkewajiban menyediakan barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan dan mengoperasikan sistem pembayaran *e-money* dengan benar.

Perlindungan hukum bagi pengguna *e-money* menjadi sangat penting mengingat posisi pengguna yang umumnya lebih lemah dibandingkan penerbit. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi perlindungan pengguna, meskipun penerapannya dalam produk finansial digital masih memerlukan penyesuaian dan penguatan.

Klausul dalam syarat dan ketentuan *e-money* yang merugikan pengguna dapat dibatalkan berdasarkan ketentuan tentang klausul baku. Misalnya, klausul yang membebaskan penerbit dari segala tanggung jawab atau klausul yang memberikan kewenangan sepihak kepada penerbit untuk mengubah syarat tanpa persetujuan pengguna. Pengadilan memiliki kewenangan untuk menilai keadilan klausul tersebut.

Perlindungan data pribadi pengguna menjadi isu yang semakin penting. Penerbit memiliki akses terhadap informasi pribadi dan data transaksi pengguna yang sangat detail. Data ini tidak boleh disalahgunakan atau disebarkan kepada pihak lain tanpa persetujuan pengguna. Pelanggaran terhadap privasi data dapat menjadi dasar tuntutan ganti rugi.

Ketika terjadi masalah dalam transaksi *e-money*, pengguna seringkali menghadapi kesulitan dalam mendapatkan penyelesaian yang memuaskan. Banyak penerbit yang hanya menyediakan mekanisme pengaduan internal tanpa alternatif penyelesaian yang independen. Hal ini dapat merugikan pengguna karena penerbit bertindak sebagai hakim dalam masalah yang melibatkan kepentingannya sendiri.

Penggunaan *e-money* untuk transaksi dengan merchant luar negeri menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal perlindungan konsumen. Ketika terjadi masalah, pengguna seringkali kesulitan mendapatkan penyelesaian karena

keterbatasan yurisdiksi hukum Indonesia. Perlunya kerjasama internasional dalam perlindungan konsumen transaksi lintas negara menjadi semakin mendesak (Sukarno & Nurviana, 2025).

D. Mekanisme Penyelesaian Sengketa dan Pembuktian dalam Transaksi E-Money

Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-money* memiliki tantangan khusus karena seluruh proses transaksi berlangsung secara elektronik. Bukti-bukti yang digunakan dalam penyelesaian sengketa berupa data digital yang memerlukan penanganan khusus untuk memastikan keaslian dan integritasnya (Maysa, 2022). Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan dasar hukum bagi penggunaan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah.

Dalam praktik penyelesaian sengketa, penerbit umumnya memiliki akses yang lebih besar terhadap data dan informasi transaksi dibandingkan pengguna. Hal ini menciptakan ketimpangan dalam hal kemampuan pembuktian. Oleh karena itu, dalam banyak kasus, penerbit seharusnya memikul beban pembuktian yang lebih besar ketika terjadi sengketa dengan pengguna.

Data transaksi *e-money* yang tersimpan dalam sistem penerbit harus dapat diverifikasi keasliannya untuk dapat digunakan sebagai bukti. Hal ini memerlukan sistem pencatatan yang akurat dan prosedur audit yang memadai. Penerbit berkewajiban untuk menyediakan data yang akurat dan lengkap ketika diminta oleh pengguna atau otoritas yang berwenang.

Mediasi menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang efektif untuk masalah *e-money* karena dapat menghemat waktu dan biaya dibandingkan dengan proses pengadilan. Mediasi juga memungkinkan para pihak untuk mencari solusi yang saling menguntungkan tanpa harus melalui proses yang berbelarut-larut. Namun, keberhasilan mediasi sangat bergantung pada itikad baik dari semua pihak yang terlibat.

Untuk sengketa yang melibatkan banyak pengguna sekaligus, misalnya akibat kegagalan sistem besar-besaran, mekanisme gugatan kelompok dapat menjadi solusi yang efektif. Gugatan kelompok memungkinkan pengguna yang mengalami kerugian serupa untuk mengajukan tuntutan secara bersama-sama,

sehingga lebih efisien dan dapat memberikan daya tawar yang lebih besar

Ketika sengketa melibatkan pihak yang berada di wilayah hukum yang berbeda, penentuan pengadilan yang berwenang menjadi rumit. Hal ini terutama terjadi pada transaksi *e-money* yang dapat dilakukan lintas provinsi atau bahkan lintas negara (Reza, 2019). Diperlukan aturan yang jelas mengenai yurisdiksi pengadilan untuk menghindari kekosongan hukum.

Ganti rugi dalam sengketa *e-money* tidak hanya mencakup kerugian materi yang dialami pengguna, tetapi juga dapat mencakup kerugian immaterial seperti ketidaknyamanan atau kehilangan kepercayaan. Dalam kasus-kasus tertentu, pengadilan juga dapat menjatuhkan ganti rugi yang bersifat menghukum untuk memberikan efek pencegahan terhadap pelanggaran serupa di masa depan.

Kerugian materi dalam sengketa *e-money* dapat berupa hilangnya saldo elektronik akibat kegagalan sistem, penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berhak, atau kesalahan dalam pemrosesan transaksi. Perhitungan kerugian materi ini relatif mudah dilakukan karena dapat diukur secara objektif berdasarkan nilai nominal yang hilang atau berkurang. Namun, dalam praktiknya seringkali terjadi perdebatan mengenai apakah kerugian tersebut murni akibat kesalahan penerbit atau terdapat kontribusi kelalaian dari pengguna (Hartanto & Dewi, 2023).

Selain kerugian langsung berupa hilangnya saldo, pengguna juga dapat mengalami kerugian tidak langsung seperti biaya yang harus dikeluarkan untuk mengatasi masalah, kehilangan kesempatan bisnis akibat tidak dapat melakukan transaksi, atau biaya hukum untuk menyelesaikan sengketa. Kerugian tidak langsung ini seringkali lebih sulit dibuktikan dan diperhitungkan karena sifatnya yang tidak dapat diukur secara langsung dari sistem *e-money*.

Kerugian immaterial dalam konteks *e-money* memiliki dimensi yang unik mengingat karakteristik layanan finansial digital. Ketidaknyamanan pengguna dapat timbul dari gangguan berkepanjangan yang menghalangi akses terhadap dana mereka sendiri, ketidakpastian mengenai keamanan sistem, atau pengalaman yang buruk dalam penanganan keluhan. Meskipun sulit dikuantifikasi, kerugian immaterial ini dapat berdampak signifikan terhadap kehidupan sehari-hari pengguna yang telah

bergantung pada *e-money* untuk berbagai kebutuhan. Kehilangan kepercayaan merupakan bentuk kerugian immaterial yang memiliki dampak jangka panjang.

Pengguna yang pernah mengalami masalah serius dengan *e-money* cenderung akan beralih ke alternatif pembayaran lain atau mengurangi intensitas penggunaan. Hal ini tidak hanya merugikan pengguna secara individual, tetapi juga dapat berdampak pada industri *e-money* secara keseluruhan jika terjadi pada skala yang luas. Oleh karena itu, kompensasi untuk kehilangan kepercayaan dapat diberikan dalam bentuk layanan tambahan, diskon, atau insentif lainnya.

Stress dan gangguan psikologis juga dapat dikategorikan sebagai kerugian immaterial, terutama ketika masalah *e-money* berlangsung dalam waktu yang lama atau melibatkan jumlah dana yang signifikan bagi pengguna. Ketidakpastian mengenai nasib dana mereka, kesulitan dalam mendapatkan informasi yang jelas, atau perlakuan yang tidak memuaskan dari *customer service* dapat menimbulkan tekanan psikologis yang memerlukan kompensasi.

Gangguan terhadap aktivitas bisnis pengguna merupakan bentuk kerugian immaterial yang semakin relevan seiring dengan meningkatnya penggunaan *e-money* untuk keperluan usaha. Ketika sistem *e-money* mengalami gangguan, merchant atau pelaku usaha kecil yang mengandalkan *e-money* untuk menerima pembayaran dapat mengalami kerugian berupa hilangnya penjualan, gangguan arus kas, atau kerusakan reputasi di mata pelanggan.

Konsep *punitive damages* atau ganti rugi yang bersifat menghukum mulai mendapat perhatian dalam sengketa *e-money*, meskipun penerapannya dalam sistem hukum Indonesia masih terbatas. *Punitive damages* dimaksudkan bukan hanya untuk mengkompensasi kerugian yang dialami pengguna, tetapi juga untuk memberikan hukuman kepada penerbit yang melakukan pelanggaran secara sengaja atau dengan tingkat kelalaian yang tinggi (Zipursky, 2005).

Penerapan *punitive damages* dapat dipertimbangkan dalam kasus-kasus dimana penerbit *e-money* terbukti melakukan pelanggaran yang bersifat sistemik, seperti mengabaikan standar keamanan yang telah ditetapkan, tidak melakukan *maintenance* sistem secara berkala, atau memberikan informasi yang menyesatkan kepada

pengguna. Besarnya *punitive damages* harus proporsional dengan tingkat kesalahan dan kemampuan finansial penerbit, serta mempertimbangkan efek pencegahan yang diharapkan.

Efek pencegahan dari *punitive damages* menjadi sangat penting dalam industri *e-money* mengingat potensi dampak yang luas dari kegagalan sistem. Ketika penerbit mengetahui bahwa mereka dapat dikenakan ganti rugi yang besar akibat kelalaian, mereka akan lebih termotivasi untuk berinvestasi dalam sistem keamanan yang lebih baik, melakukan monitoring yang lebih ketat, dan memberikan layanan *customer service* yang lebih responsif.

Namun, penerapan *punitive damages* juga harus mempertimbangkan dampaknya terhadap inovasi dan persaingan dalam industri *e-money*. Jika ancaman *punitive damages* terlalu besar, hal ini dapat menghambat masuknya pemain baru atau pengembangan fitur-fitur inovatif. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara perlindungan konsumen dan pengembangan industri.

Mekanisme perhitungan ganti rugi dalam sengketa *e-money* juga memerlukan pendekatan khusus mengingat sifat digital dari transaksi dan kerugian yang timbul. Pengadilan harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti nilai transaksi yang gagal, durasi gangguan, dampak terhadap aktivitas pengguna, dan tingkat kesalahan penerbit. Dalam beberapa kasus, mungkin diperlukan bantuan ahli teknologi atau ekonomi untuk menentukan besarnya kerugian yang wajar.

Alternatif penyelesaian berupa kompensasi non-moneter juga dapat dipertimbangkan dalam sengketa *e-money*. Penerbit dapat memberikan kompensasi dalam bentuk saldo bonus, layanan premium gratis, atau peningkatan limit transaksi sebagai bentuk permintaan maaf dan upaya mempertahankan kepercayaan pengguna. Kompensasi non-moneter ini seringkali lebih mudah diterima oleh penerbit dan dapat memberikan kepuasan yang memadai bagi pengguna.

Aspek *timing* dalam pemberian ganti rugi juga menjadi penting dalam sengketa *e-money*. Mengingat ketergantungan pengguna terhadap dana elektronik mereka, ganti rugi harus diberikan dalam waktu yang wajar untuk mengurangi dampak kerugian. Penundaan yang berlarut-larut dalam pemberian ganti rugi dapat menambah

kerugian pengguna dan memperburuk hubungan antara penerbit dan pengguna.

Standarisasi prosedur pemberian ganti rugi juga diperlukan untuk memastikan konsistensi dan keadilan dalam penanganan berbagai kasus sengketa *e-money*. Hal ini dapat dilakukan melalui pengembangan *guidelines* oleh asosiasi industri atau regulator yang mengatur kriteria pemberian ganti rugi, metode perhitungan, dan prosedur pelaksanaan. Standarisasi ini akan memberikan kepastian bagi semua pihak dan mengurangi potensi sengketa lebih lanjut mengenai kewajiban ganti rugi yang diberikan.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase online menunjukkan perkembangan yang menarik karena dapat mengakomodasi karakteristik digital dari transaksi *e-money*. Arbitrase online memungkinkan para pihak untuk berpartisipasi dalam proses penyelesaian sengketa tanpa harus bertemu secara fisik, sehingga lebih efisien dan dapat menghemat biaya.

Untuk sengketa dengan nilai yang relatif kecil, diperlukan mekanisme penyelesaian yang sederhana dan biaya rendah. Pengembangan *small claims court* khusus untuk sengketa teknologi finansial dapat menjadi solusi yang efektif. Proses yang sederhana dan cepat akan mendorong pengguna untuk mencari penyelesaian hukum ketika mengalami masalah.

Preservasi bukti elektronik menjadi sangat penting dalam sengketa *e-money* mengingat data digital dapat dengan mudah diubah atau dihapus. Diperlukan mekanisme yang memastikan bahwa bukti elektronik dapat dipertahankan integritasnya sejak terjadinya masalah hingga penyelesaian sengketa. Hal ini memerlukan kerjasama antara para pihak dan dukungan teknologi yang memadai.

Hakim yang menangani sengketa *e-money* perlu memiliki pemahaman yang memadai mengenai teknologi dan praktik industri finansial digital. Tanpa pemahaman yang cukup, keputusan yang diambil dapat tidak tepat atau sulit dilaksanakan.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa uang elektronik atau *e-money* memiliki kedudukan hukum yang berbeda dengan uang tunai biasa. *E-money* harus diisi ulang terlebih dahulu sebelum bisa digunakan, dan menciptakan hubungan hukum antara tiga pihak yaitu perusahaan

penerbit, pengguna, dan pedagang. Perjanjian penggunaan *e-money* biasanya dibuat dalam bentuk syarat dan ketentuan yang sudah disiapkan perusahaan, dimana perusahaan wajib menjaga keamanan uang pengguna dan menyediakan sistem yang bisa diandalkan. Di sisi lain, pengguna harus menggunakan *e-money* sesuai aturan yang ada. Yang penting adalah hak dan kewajiban semua pihak harus seimbang agar sistem pembayaran elektronik berjalan stabil, dengan perlindungan pengguna sebagai hal yang sangat penting karena posisi pengguna umumnya lebih lemah dibanding perusahaan.

Ketika terjadi masalah dengan *e-money*, penyelesaiannya memang tidak mudah karena semua dilakukan secara digital dan buktinya berupa data elektronik. Perusahaan penerbit seharusnya lebih bertanggung jawab dalam membuktikan kalau mereka tidak salah, karena mereka yang punya akses lengkap terhadap data transaksi. Ganti rugi yang bisa diminta tidak hanya uang yang hilang, tapi juga kerugian lain seperti ketidaknyamanan dan hilangnya kepercayaan terhadap sistem. Ke depannya, tantangan terbesar adalah bagaimana hukum yang sudah ada bisa menyesuaikan diri dengan teknologi digital yang terus berkembang, membuat cara penyelesaian masalah yang efektif, dan menyamakan aturan untuk transaksi lintas negara. Perkembangan teknologi baru seperti blockchain dan kecerdasan buatan juga menimbulkan pertanyaan baru tentang transparansi dan perlindungan hak pengguna dalam sistem pembayaran elektronik di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, M. S. (2015). Dampak kebijakan *e-money* di Indonesia sebagai alat sistem pembayaran baru. *Jurnal Akuntansi Akunesa*, 3(2).
- Anjelina, A. (2018). Persepsi konsumen pada penggunaan *e-money*. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 2(2), 219-231.
- Chrismatianto, I. A. W. (2017). Analisis SWOT implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 133-144.
- Gajah, E. E., Fernando, F. F., Vadia, N., Ie, V. E., & Gumintang, G. G. (2023). Perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik (*e-money*) bermasalah ditinjau dari undang-undang tentang perlindungan konsumen dan undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2109-2120.
- Gumanti, R. (2012). Syarat sahnya perjanjian (ditinjau dari KUHPerduta). *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1).
- Hendarsyah, D. (2016). Penggunaan uang elektronik dan uang virtual sebagai pengganti uang tunai di Indonesia. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 5(1), 1-15.
- Hidayati, S., Nuryanti, I., Firmansyah, A., Fadly, A., & Darmawan, I. Y. (2006). Operasional *e-money*. *Bank Indonesia*, 15.
- Kurniawan, I. D., Septiningsih, I., Santoso, B., Rustamaji, M., & Harjono, H. (2023). Edukasi electronic money (*e-money*) dan perlindungan hukum terhadap konsumen. *Surya Abdimas*, 7(3), 531-539.
- Maysa, V. (2022). *Perlindungan hukum data pribadi pengguna spaylater shopee Indonesia (studi sengketa inisial nama korban RAS dan SWS)* [Undergraduate thesis]. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Muttaqin, M. Z. (2024). Implementasi *e-money* dalam perspektif hukum ekonomi syariah: Analisis prinsip dan kepatuhan syariah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 6371-6380.
- Pradila, R. T. (2021). *Tinjauan hukum Islam terhadap transparansi transaksi digital pada financial technology (studi kasus pada layanan OVO Club PT. Visionet Internasional)* [Doctoral dissertation]. IAIN Metro.

- Reza, H. K., & Susanti, M. (2019). *Keuangan digital*. Wiyata Bestari Samasta.
- Shoim, M. (2022). *Pengantar hukum perdata di Indonesia*. CV. Rafi Sarana Perkasa.
- Sitorus, R. F. (2018). Perlindungan hukum pemegang kartu uang elektronik ketika hilang. *Novum: Jurnal Hukum*, 5(2), 179-186.
- Sudarsono, M. (2013). Perlindungan konsumen pemegang uang elektronik (e-money) dihubungkan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 29(2), 896-907.
- Sukarno, K. S., & Nurviana, R. (2025). Kajian hukum akuisisi dan merger lintas negara (cross border) sektor perbankan di Indonesia. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 3(1), 723-733.
- Usman, R. (2017). Karakteristik uang elektronik dalam sistem pembayaran. *Yuridika*, 32(1), 134.
- Virdaus, S., & Munif, N. A. (2019). A critical review of legal protection against e-money users in Indonesia. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 2(2), 10-21070.
- Vlasov, A. V. (2017). The evolution of e-money. *European Research Studies Journal*, 20(1), 215-224.
- Wijaya, F. C. (2018). *Perlindungan hukum pemegang e-money untuk transaksi e-tol yang gagal dari segi hukum perdata* [Doctoral dissertation]. Universitas Narotama Surabaya.
- Zipursky, B. C. (2005). A theory of punitive damages. *Texas Law Review*, 84, 105-206.