

PELINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR SISTEM PEMBAYARAN

Amelia Tri Rahayu, Fakultas Hukum Universitas Indonesia,
e-mail: amel.trirahayu@gmail.com

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i03.p16>

ABSTRAK

Penulisan ini membahas upaya perlindungan konsumen dalam konteks sistem pembayaran. Fokus utama meliputi analisis kerangka regulasi, kebijakan perlindungan konsumen, dan tantangan yang dihadapi dalam sektor pembayaran. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi solusi yang dapat meningkatkan perlindungan konsumen di era teknologi keuangan yang terus berkembang. Penelitian dilakukan melalui pendekatan doktrinal, yaitu penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengkajian studi menggunakan peraturan perundang-undangan (normatif) dan teori hukum perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan, Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang secara khusus mengatur mengenai sistem pembayaran dan perlindungan konsumen secara keseluruhan telah memenuhi dan sesuai dengan yang diatur dalam UUPK, meskipun peneliti menemukan terdapat kekosongan upaya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang khusus di sektor sistem pembayaran sebagaimana yang telah diamanatkan di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Kata Kunci: Konsumen, Pelindungan Konsumen, Sistem Pembayaran.

ABSTRACT

This writing discusses about consumer protection efforts within the context of the payment system. The primary focus includes an analysis of the regulatory framework, consumer protection policies, and challenges faced in the payment sector. The objective is to identify solutions that can enhance consumer protection in the continually evolving era of financial technology. The research is conducted through a doctrinal approach, involving an examination of studies using normative legal regulations and consumer protection legal theories as stipulated in the Consumer Protection Law. The research findings indicate that the specific regulation, Bank Indonesia Regulation (PBI), governing payment systems and overall consumer protection, complies with the Consumer Protection Law, although the researcher identified a gap in addressing complaints and dispute resolution through Alternative Dispute Resolution Institutions (ADR), specifically within the payment system sector, as mandated by Bank Indonesia Regulation Number 3 of 2023 concerning Consumer Protection by Bank Indonesia.

Key Words: Customers, Consumer Protection, Payment System.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam satu dekade terakhir, kemajuan teknologi yang pesat dan gelombang inovasi yang terus berkembang dalam sektor layanan dan sistem pembayaran telah secara signifikan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam penggunaan ekosistem pembayaran digital. Transaksi yang semakin terhubung dengan sistem elektronik lain, seperti *e-commerce*, *marketplace*, *platform online*, serta media lainnya telah menciptakan sinergi dalam inovasi dan mendorong perkembangan sistem pembayaran termasuk pemanfaatan uang elektronik dan berbagai jenis transaksi non-tunai yang semuanya terhubung satu sama lainnya. Transaksi yang saling terhubung tersebut bebas tanpa

sekat, batas, atau hambatan baik lain kota, bahkan negara tanpa adanya tindakan kontak fisik ataupun tatap muka.¹ Kemudahan atas inovasi teknologi terhadap teknologi keuangan yang berdampak pada sistem pembayaran saat ini sudah dianggap lazim dan mulai bergeser dari cara-cara konvensional sebelumnya. Pelaku usaha saling berkompetisi dalam melakukan inovasi teknologi, penyediaan fitur dan pengembangan *platform* yang bagi penggunaannya diharapkan tercapainya kemudahan dan inklusivitas pada sistem pembayaran.

Digitalisasi dengan cepat masuk ke Indonesia, dan tren perkembangan serta potensinya di masa depan pun bergerak positif. Tren digitalisasi ini memiliki dampak yang signifikan pada perekonomian seperti mengubah cara transaksi bagi masyarakat baik individu maupun perusahaan, dan transparansi pada transaksi keuangan.² Dengan situasi tersebut menurut Dewi Sartika dalam bukunya yang berjudul *Ekonomi digital "tren digitalisasi dalam ekonomi dan keuangan Indonesia memberikan peluang sekaligus risiko."*³ Digitalisasi dan perkembangan teknologi serta inovasi menciptakan sistem pembayaran yang nyaman, cepat, dan efisien yang menciptakan inklusivitas terhadap sistem pembayaran. Namun tantangan terhadap risiko tak terhindarkan, seperti risiko perlindungan konsumen, *anti-money laundering- chemistry factory tour (AML-CFT)*, dan perlindungan terhadap akses, penggunaan dan penyimpanan data.⁴

Pesatnya perkembangan sistem pembayaran di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir, khususnya dalam penggunaan uang elektronik, berdasarkan data Bank Indonesia per Juli 2023 pengguna uang elektronik di Indonesia sebanyak 744,59 juta yang tersebar di seluruh Indonesia dengan sekitar 93,79 juta unit berbasis kartu dan 650,8 juta unit berbasis server. Berdasarkan data tersebut peluang dan tantangan Bank Indonesia dalam menghadapi pertumbuhan penggunaan uang elektronik dalam rangka peningkatan efisiensi dan inklusivitas yang didorong oleh integrasi dan keuangan digital menjadi lebih besar. Oleh karena itu, sudah semestinya Bank Indonesia terus memberikan dan mengakomodasi aspek-aspek perlindungan konsumen sebagai salah satu faktor penggerak penggunaan dan pengguna jasa akhir dari produk uang elektronik.

Perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen telah mendorong regulator untuk menyiapkan seperangkat aturan, ketentuan, dan regulasi demi terciptanya suatu tatanan yang ada dalam koridor hukum.⁵ Pemerintah pada Bulan April tahun 2023 menerbitkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) yang diikuti dengan terbitnya Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia (PBI) Nomor 3 Tahun 2023 (PBI Pelindungan Konsumen) sebagai upaya pemerintah untuk memajukan kesejahteraan umum antara lain permasalahan mengenai pemberian perlindungan kepada konsumen. Pada penerbitan aturan tersebut salah satu pokoknya adalah fokus pemberian perlindungan konsumen dengan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum.

¹ Hermawanto, Ariesani dan Melaty Anggraini. *Globalisasi, Revolusi Digital dan Lokalitas: Dinamika Internasional dan Domestik Era Borderless World*. (Yogyakarta: LPPM Press UPN Veteran Yogyakarta, 2020), 38.

² Harahap, Berry A., dkk. *Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter dan Makroekonomi*. (Jakarta: s.n.e, 2017), 10.

³ Sartika, Dewi, dkk. *Ekonomi Digital*. (Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019), 42.

⁴ Bank Indonesia. *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital*. (Jakarta: s.n.e, 2019), 3.

⁵ *Ibid.*

Dalam rangka kewajiban pemberian perlindungan konsumen yang berkaitan dengan penanganan pengaduan dan penyelesaiannya, Bank Indonesia telah menentukan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang efektif dan efisien.⁶ Dalam penjelasan pasal 7 ayat (2) huruf g, penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif adalah “dilakukan oleh Penyelenggara antara lain dengan memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen yang responsif, tepat guna, dan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan”.⁷ Potensi munculnya perselisihan antara konsumen dan penyedia jasa selalu dapat terjadi. Terkadang, sengketa dapat cepat diselesaikan melalui musyawarah langsung antara pihak-pihak terlibat, namun seringkali juga memerlukan keterlibatan pihak ketiga untuk menyelesaikannya. Namun dalam praktiknya, pengaduan konsumen dan penyelesaiannya di sektor jasa pembayaran tidak selalu menghasilkan kesepakatan dan sengketa yang hendak dibawa ke ranah litigasi melainkan upaya yang lebih mengutamakan *win-win solution*, lebih cepat dalam prosesnya, serta lebih murah.

Pengguna sistem pembayaran, terutama pengguna uang elektronik dan *e-wallet* dan layanan pembayaran digital lainnya, sering kali berada dalam posisi yang kurang menguntungkan dalam penyelesaian sengketa dengan penyedia jasa pembayaran karena dianggap pengguna yang bertransaksi dengan nominal yang bernilai kecil. Dalam kebanyakan kasus, mereka tidak memiliki akses yang cukup ke mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, adil, dan efisien.⁸ Ketika menjalankan operasional pada sistem pembayaran, ada banyak interaksi yang terjadi antara konsumen dan penyelenggara. Interaksi ini menciptakan dinamika yang mungkin mengakibatkan masalah atau peluang untuk pelanggaran hak-hak konsumen sebagai konsumen dalam pemanfaatan dan bisnis pada sistem pembayaran. Ini dapat dilihat dari adanya keluhan yang disampaikan oleh nasabah kepada Bank Indonesia maupun lembaga yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Berdasarkan laporan tahunan yang diterbitkan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) untuk data sepanjang tahun 2022, YLKI menerima pengaduan mengenai uang elektronik yang merupakan lingkup dalam otoritas di sektor sistem pembayaran dengan aduan sebanyak 12% dari 44% total seluruh pengaduan di jasa keuangan.⁹

Untuk menangani permasalahan yang dihadapi oleh pengguna sebagai konsumen dalam lingkup sistem pembayaran, penting untuk meninjau regulasi-regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di sektor sistem pembayaran.

⁶ Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pasal 7 ayat (2) huruf g juncto Pasal 8 huruf (a). LN Nomor. 13 Tahun 2023. TLN No. 38.

⁷ *Ibid.*, Penjelasan Pasal 7 ayat (2) huruf g.

⁸ Situmorang, Morgan. “Menakar Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Bernilai Kecil Pada E-Commerce.” Vol. 22 Nomor. 44, Jurnal Penelitian hukum De Jure, Desember 2022, hlm. 547.

⁹ Anjani, Ayu Octavi. *Tren Pengaduan Konsumen Meningkatkan Signifikan: Aduan Terkait Layanan Jasa Keuangan Serta Transportasi Mendominasi Pengaduan Konsumen Melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tahun Lalu, Faktor Pengawasan Dan Literasi Dinilai Turut Memicunya.* (<https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/01/20/tren-pengaduan-konsumen-meningkat-signifikan>) (diakses pada 20 Oktober, 2023)

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana harmonisasi atau kesesuaian peraturan perlindungan konsumen di sektor sistem pembayaran jika dikaitkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengidentifikasi harmonisasi atau kesesuaian mengenai peraturan perlindungan konsumen yang berlaku di sektor sistem pembayaran dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini didasarkan pada penelitian doktrinal dengan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan kajian atas norma hukum yaitu hukum perlindungan konsumen sebagaimana yang dimaksud di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Dalam menentukan teknik pengumpulan data dalam penelitian, penulis melakukan pengumpulan dan mengidentifikasi peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Untuk membantu memberikan pemahaman dan proses analisis peraturan tersebut, peneliti akan mengkaji literatur dan mengumpulkan data kualitatif dalam bentuk dokumen hukum dari semua peraturan yang sedang kami teliti.

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penelusuran data yang digunakan melalui penelusuran peraturan dan literatur lain seperti buku, artikel/jurnal, tesis maupun literatur lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Temuan data tersebut akan peneliti analisis kesesuaiannya dengan ketentuan yang ada dalam UUPK.

Pelaksanaan analisis bahan hukum dilakukan melalui Bahan hukum primer seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia, peraturan mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang relevan dan signifikan dalam mendukung penelitian. Selain itu juga analisis dilakukan terhadap bahan hukum sekunder dengan penelitian/studi kepustakaan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dengan demikian, rumusan masalah pada penelitian ini dapat terjawab melalui analisis berikut mengenai: 1) Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha; 2) Perbuatan yang Dilarang; 3) Tanggung Jawab Penyelenggara; dan (4) Penyelesaian Sengketa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Konsumen Pada Sektor Sistem Pembayaran

Membahas mengenai sistem pembayaran di Indonesia maka erat kaitannya dengan kegiatan transaksi yang mencakup kegiatan pembayaran, instrumen alat pembayaran, serta pihak-pihak yang terlibat.¹⁰ Arus digitalisasi di dunia ekonomi dan keuangan mengubah perilaku agen ekonomi¹¹, dimana permintaan dan arus perubahan yang cepat, murah, aman bagi penggunaannya serta perlindungan dari pemberi layanan menjadi poin-poin yang sangat menentukan keberhasilan pada

¹⁰ Dewi, Vera Intanie. "Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia", Vol. 10 Nomor. 2, Bina Ekonomi, Agustus 2006, 1-128.

¹¹ Bank Indonesia. *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital*. (Jakarta: s.n.e, 2019), hlm. iv.

layanan sistem pembayaran. Sejalan dengan tuntutan perubahan pada era digitalisasi, bagaimana pemberi layanan serta regulator aktif untuk bersinergi serta proaktif untuk mendorong perkembangan inovasi dan teknologi¹² sebagai upaya untuk mendorong integrasi ekonomi dan keuangan digital dengan harapan menjadi pondasi yang kuat dalam pengimplementasiannya.

Istilah yang menjelaskan mengenai sistem pembayaran merujuk pada suatu sistem yang terdiri dari peraturan-peraturan, lembaga-lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan transfer dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari aktivitas ekonomi.¹³

Konsep perlindungan konsumen terhadap kegiatan jual beli barang dan/atau jasa menjadi perhatian khusus, karena konsumen dianggap sebagai pihak yang lemah dalam hubungannya dengan penyelenggara jasa pembayaran.¹⁴ Keseimbangan tersebut diakibatkan akibat dari *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada konsumen, penyalahgunaan data pribadi konsumen, dan kurang efektifnya penyelesaian sengketa yang terjadi antara penyelenggara dengan konsumen.¹⁵ Pada sistem pembayaran, posisi dan kedudukan konsumen sebagai pihak yang menggunakan layanan sistem pembayaran acapkali dikatakan sebagai pihak yang dapat disebut dengan pengguna, karena konsumen yang menggunakan layanan sistem pembayaran. Dengan posisi dan kedudukan sebagai pengguna, *trial* dan *error* penggunaan layanan sistem pembayaran tentunya dilalui oleh konsumen.

Sehubungan dengan ketentuan sistem pembayaran, hal ini disebutkan yang merupakan pengejawantahan Bank Indonesia selaku Bank Sentral yang merupakan regulator memiliki peran langsung sebagai pihak penyelenggara, pengatur, dan penjaga kelancaran sistem pembayaran sebagaimana yang disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Bank Indonesia berupaya terus meningkatkan efisiensi sistem pembayaran nasional dan memperkuat pengawasan sistem dengan tujuan melindungi konsumen sistem pembayaran di Indonesia.¹⁶ Namun, penyempurnaan dan pengembangan sistem pembayaran yang dilakukan oleh Bank Indonesia harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna sistem pembayaran dan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan.¹⁷

Dalam pengawasan sistem pembayaran, Bank Indonesia bertanggung jawab untuk memastikan masyarakat mendapatkan layanan sistem pembayaran yang efisien, cepat, akurat, dan aman. Fungsi pengawasan sistem pembayaran ini mencakup memberikan izin operasional kepada penyelenggara sistem pembayaran dan melakukan pengawasan terhadap kegiatan sistem pembayaran yang dilakukan oleh Bank Indonesia maupun pihak lain di luar Bank Indonesia.¹⁸ Bentuk perlindungan baik yang bersifat preventif maupun represif dari Bank Indonesia artinya perlindungan

¹² *Ibid.*, hlm. v.

¹³ Pasal 1 angka (1), Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran, LN. No. 311 Tahun 2020, TLN No. 6610.

¹⁴ Anindita, Ivan Rifqi, Aminah dan Budi Ispriyarso. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia." Vol. 13 Nomor 2 (2020), Jurnal Notarius, 526.

¹⁵ *Ibid.*,

¹⁶ Dewi, Vera Intanie, Op., Cit. 61.

¹⁷ *Ibid.*,

¹⁸ *Ibid.*,

tersebut dituangkan dalam sebuah regulasi yang di dalamnya terdapat aturan yang mewajibkan penyelenggara untuk memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Salah satu jaminan ditaatinya hukum oleh segenap masyarakat yang ditujukan hukum itu, tidak lain adalah adanya sanksi.¹⁹ Sehingga lebih lanjut perlindungan yang bersifat represif sanksi yang bersifat administratif maupun denda hingga bentuk paling tinggi yakni pencabutan izin.²⁰

Seiring dengan percepatan pengembangan pada sistem pembayaran, tercatat bahwa sejarah peraturan mengenai perlindungan konsumen Bank Indonesia telah 3 kali mengalami perubahan. Pencatatan perubahan peraturan mengenai perlindungan konsumen tercatat sebagai berikut:

- a) Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, sebagaimana mana yang telah dicabut dengan
- b) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tahun 2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, sebagaimana mana yang telah dicabut dengan
- c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

Terbitnya PBI No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dengan tujuan untuk melindungi konsumen pengguna jasa sistem pembayaran yang ditawarkan oleh Bank.²¹ Pada pokok pembahasannya, PBI tersebut mengatur mengenai pokok-pokok perlindungan yang meliputi penerbitan instrument pemindahan dana/penarikan dana, penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya, penyediaan atau penyetoran uang rupiah, uang elektronik, dan alat pembayaran menggunakan kartu. Secara aturan, lingkup perlindungan konsumen pada PBI 16/1/PBI/2014 telah memenuhi unsur dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur di dalam UUPK namun beberapa ketentuan yang berkaitan dengan kebijakan moneter masih tetap di bawah pengawasan Bank Indonesia.

Setelah dicabutnya PBI No. 16/1/PBI/2014, Bank Indonesia pada tahun 2020 menerbitkan PBI Nomor 22/20/PBI/2020 Tahun 2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dimana perbedaan dengan PBI yang telah dicabut sebelumnya pada peraturan ini memiliki ciri khas yang ditujukan khusus untuk konsumen pada penyelenggara jasa sistem pembayaran. Secara pembahasan isi dan cakupan, PBI Pelindungan Konsumen tahun 2020 fokus membahas mengenai cakupan dari penyelenggara pada jasa sistem pembayaran, ruang lingkup dan prinsip serta kewajiban dari perlindungan konsumen, gerak cepat atas respons untuk penanganan keluhan konsumen, adanya mekanisme dan kebijakan manajemen risiko, serta tambahan kewajiban bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran mengenai pelaporan.

Perkembangan tren digital yang positif, diikuti dengan program dan kebijakan Bank Indonesia untuk Indonesia yang semakin terliterasi secara digital dan inklusivitas pada ekonomi digital sebagaimana menurut Aad Rusyad Nurdin dalam jurnalnya

¹⁹ Assaad, Andi Istiqlal. "Hakikat Sanksi Dalam Perspektif Hukum Pidana Indonesia dan Hukum Pidana Islam." Vol. 20 Nomor. 20 (2017), Jurnal Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum, November 2017, 137.

²⁰ Septiyati, Lusi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran GO-PAY." Volume 2 No. 1 (2019), Juli 2019, Jurnal Hukum Adigama. 20.

²¹ Hukum Online. *Perlindungan Nasabah Bank Pengguna Sistem Pembayaran*. Indonesian Legal Brief. (<https://pro.hukumonline.com/a/lt531db1ab52eca/perlindungan-nasabah-bank-pengguna-sistem-pembayaran>) (diakses pada 23 Oktober, 2023)

mengatakan bahwa “perkembangan kemajuan teknologi informasi (ICT - Information Communication & Technology) berjalan sangat pesat menyebabkan distribution channels untuk memasarkan produk dan jasa keuangan menjadi semakin cepat dan mudah serta bersifat borderless”²². Pada tanggal 27 bulan Juni 2023 Bank Indonesia telah melakukan penyesuaian ketentuan perlindungan konsumen dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) dengan tujuan untuk reformasi di sektor keuangan dengan peningkatan lebih lanjut demi mencapai kepastian hukum bagi perlindungan konsumen.

Pada PBI Nomor 3 Tahun 2023 pembaruan mengenai pemberian perlindungan konsumen secara luas dikoordinir untuk seluruh konsumen Bank Indonesia, dengan tambahan ketentuan yang berbeda dari peraturan sebelumnya yaitu pembahasan mengenai tambahan dan kelengkapan cakupan dan hak penyelenggara, melengkapi kewajiban dan sanksi, pengaturan lebih lanjut mengenai hak dan kewajiban konsumen, serta aturan tambahan mengenai penyelesaian sengketa.

Pembahasan mengenai penyelesaian sengketa secara khusus diatur di dalam PBI No. 3 Tahun 2023 ini berkaitan dengan tambahan mengenai adanya lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. Tambahan yang tidak dibahas dan diatur pada peraturan-peraturan sebelumnya menciptakan kebaruan hukum pada pemberian perlindungan konsumen. Sengketa atau konflik hakikatnya merupakan bentuk aktualisasi dari suatu perbedaan dan/ atau pertentangan dua belah pihak atau lebih.²³ Namun, jika hal-hal mengenai penyelesaiannya diatur oleh pemerintah tentunya hak-hak tersebut diakomodir sehingga menciptakan solusi. Pada Pasal 55 PBI Pelindungan Konsumen, untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan konsumen maka penyelenggara memiliki kewajiban untuk menjadi anggota Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (LAPS-SK). Ketentuan tersebut memberikan angin segar dan hal-hal positif bagi konsumen atas hak nya mendapatkan pilihan alternatif lain dalam upaya penanganan pengaduan dan penyelesaiannya. Namun, masih terdapat kekosongan mengenai teknis dan tata cara penyelesaian melalui cara tersebut sehingga aturan mengenai tata cara penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan oleh konsumen Bank Indonesia akan diatur kemudian berdasarkan PADG.

3.2 Peraturan terkait Pelindungan Konsumen pada Sektor Sistem Pembayaran

Berikut merupakan peraturan-peraturan di sektor sistem pembayaran yang berkaitan dengan UUPK, antara lain sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana
- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tahun 2020 Tentang Sistem Pembayaran
- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tahun 2021 Tentang Penyedia Jasa pembayaran
- d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 24/7/PBI/2021 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran
- e. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia

²² Nurdin, Aad Rusyad. “Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen di eduSektor Perbankan.” Vol. 48 Nomor. 2, Jurnal Hukum Pembangunan, Januari 2018, 304.

²³ Sutiyoso, Bambang. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi Dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini Dan Mendatang*. (Yogyakarta: Citra Media, 2016).

- f. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/7/PADG/2022 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran Oleh Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran

3.3 Kesesuaian dengan Ketentuan Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen dan Penyelenggara

Dalam penggunaan dan pemanfaatan jasa di sektor pembayaran, timbul hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara yang merupakan persinggungan antara hak dan kewajiban. Berikut hak dan kewajiban yang diatur di dalam PBI Pelindungan Konsumen Bank Indonesia:

Sebagaimana diatur dalam Pasal 9 PBI Pelindungan Konsumen penyelenggara memiliki kewajiban berupa *penerapan prinsip pelindungan konsumen dan pemberian informasi serta memberikan kepastian kepada konsumen untuk mengetahui hak-hak dan kewajibannya*.

Kewajiban penyelenggara pada sistem pembayaran diatur secara khusus di dalam bagian ketiga paragraf 1 khususnya di dalam Pasal 11 PBI Pelindungan konsumen sebagai berikut, *penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses pada setiap konsumen dengan memperlakukan konsumen secara benar*. Pemberian kesetaraan akses juga dilakukan dengan lebih inklusif, sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 12 *pemberian akses juga dilakukan dengan menyediakan layanan khusus kepada konsumen yang berkebutuhan khusus*.

Kewajiban bagi penyelenggara pada Pasal 13 mengatur mengenai *kewajiban penyelenggara untuk menyusun pedoman penetapan biaya produk dan/atau jasa yang dikenakan kepada konsumen*. Pedoman ini menjadi dasar bagi penyelenggara untuk tidak serta merta menetapkan tarif kepada konsumen atas pemanfaatan biaya produk dan/atau jasa sehingga tidak menimbulkan ketidaksesuaian antar penyelenggara demi menjaga stabilitas dan posisi harga.

Sebagai sarana yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, sistem pembayaran memegang peranan penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat selaku konsumen yang memanfaatkan fasilitas ini. Secara keseluruhan PBI Pelindungan Konsumen membahas mengenai pelindungan konsumen Bank Indonesia yang berkaitan dengan layanan sistem pembayaran.

Pada Pasal 17 PBI Pelindungan Konsumen juga mengatur mengenai prinsip keterbukaan dan transparansi dimana terdapat kewajiban penyelenggara untuk memberikan informasi kepada konsumen mengenai *fitur produk dan/atau jasa berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa, dan konsekuensi dan penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa*. Dalam hal terdapat perubahan mengenai informasi tersebut sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 18 PBI Pelindungan Konsumen penyelenggara diwajibkan untuk *menginformasikan kepada konsumen paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan tersebut*. Kewajiban penyelenggara atas pemberian informasi dan transparansi produk telah memenuhi ketentuan sebagaimana yang dimaksud di dalam ketentuan Pasal 4 huruf (a) dan (c) UUPK *mengenai hak pengguna jasa untuk dapat menerima informasi dengan jelas dan benar atas segala kondisi dan jaminan atas penggunaan barang dan/atau jasa*.

Hal lain mengenai kewajiban penyelenggara yang juga menjadi hak konsumen sebagaimana yang diejawantahkan di dalam PBI Pelindungan Konsumen adalah kewajiban mengenai tanggung jawab atas kesalahan dan/atau kelalaian beserta upaya pemulihan dan pemberian ganti ruginya. Tanggung jawab timbul karena seseorang atau

suatu pihak mempunyai suatu kewajiban, termasuk karena undang-undang dan hukum (*statutory obligation*), dari kewajiban (*duty obligation*) akan lahir tanggung jawab.²⁴ PBI Pelindungan Konsumen telah memenuhi ketentuan sebagaimana ketentuan yang ada di dalam UUPK mengenai hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Sebagaimana dalam Pasal 42 ayat (1) dan (3) "*dimana penyelenggara wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai penyelenggara, dan/atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan penyelenggara dengan bentuk tanggung jawab berupa pemberian ganti rugi, pemulihan nama baik, dan/atau bentuk lainnya.*"

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada paragraf awal mengenai hak dan kewajiban penyelenggara dan konsumen, hak dan kewajiban adalah dua hal yang saling bersinggungan dan berkaitan erat. Sistem pembayaran sebagai sebuah sistem yang berkaitan dengan transaksi keuangan memegang peranan penting dalam lalu lintas pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Kepercayaan konsumen untuk melindungi dan merahasiakan seluruh data, informasi, ataupun hal yang berkaitan dengan konsumen menjadi sebuah kewajiban bagi penyelenggara. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 29 mengenai "*kewajiban penyelenggara untuk menjaga keamanan aset konsumen*", dalam Pasal 32 penyelenggara berkewajiban atas kerahasiaan serta berkewajiban atas keamanan data sehingga pembahasan Pasal 29 dan 32 telah memenuhi ketentuan di dalam UUPK.

Penjabaran uraian mengenai aspek hak dan kewajiban perlindungan konsumen yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pada akhirnya wajiblah dituangkan kedalam suatu peraturan internal berupa kebijakan dan prosedur yang memuat dan menjalankan mengenai mekanisme dan yang memenuhi ketentuan manajemen risiko dan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur di dalam PBI 22/23PBI 2020 Tahun 2020, PBI 23/6/PBI/2021 Tahun 2021. Prosedur standar dalam menangani keluhan nasabah menjadi krusial untuk mengurangi citra negatif penyelenggara dan memastikan penyelesaian keluhan nasabah yang efisien dalam waktu yang sesuai.²⁵

Secara keseluruhan, kesimpulan mengenai uraian hak dan kewajiban penyelenggara dan konsumen dalam ketentuan ini melindungi konsumen dengan menjamin kualitas layanan yang baik, memberikan informasi yang benar, dan memberikan kompensasi atas kerugian. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mengajukan pengaduan terkait sistem pembayaran. Jika melihat peraturan perlindungan konsumen Bank Indonesia dan UUPK, hak dan kewajiban yang tercantum dalam peraturan tersebut sudah cukup komprehensif dan sejalan dengan UUPK.

3.4 Kesesuaian dengan Ketentuan Perbuatan yang Dilarang

Mengenai hal-hal dan ketentuan perbuatan yang dilarang, Undang-Undang transfer dana maupun PBI Pelindungan Konsumen tidak secara spesifik mengatur mengenai perbuatan yang dilarang terlebih yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam PBI Pelindungan konsumen sendiri, hal-hal mengenai perbuatan yang dilarang dibagi kedalam bunyi pasal yang saling terpisah mengenai larangan-

²⁴ Siahaan, N. H. T., Sudirman, A., & Nugroho, Y. W. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. (Jakarta: Panta Rei, 2005). 137.

²⁵ Sendidevi, Ida Ayu Wayan Meyawira. "*Perlindungan Konsumen Dalam Pemberian Jasa Layanan Perbankan Dan Sistem Pembayaran Melalui Rekening Ponsel Cimb Niaga.*" Vol. 3 Nomor. 9 (2015). Jurnal IUS, Desember 2015, 553.

larangan yang berlaku bagi penyelenggara sistem pembayaran sebagaimana diatur pada Pasal 15, Pasal 35, Pasal 41, dan Pasal 46 berikut:

- 1) Pasal 15 ayat (1):²⁶ *Penyelenggara dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul baku yang berisi:*
 - a. *menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen;*
 - b. *mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Penyelenggara menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Penyelenggara;*
 - c. *memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;*
 - d. *menyatakan bahwa Penyelenggara dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui atau disepakati;*
 - e. *menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Penyelenggara terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf d setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;*
 - f. *memberikan kewenangan bagi Penyelenggara untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;*
 - g. *menyatakan bahwa Penyelenggara memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;*
 - h. *menyatakan bahwa Penyelenggara membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara;*
 - i. *membatasi hak Konsumen untuk menggugat Penyelenggara ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan*
 - j. *membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.*
- 2) Pasal 15 ayat (2): *“Penyelenggara dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen”*.²⁷
- 3) Pasal 35 ayat (1): *“Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain”*.²⁸
- 4) Pasal 41 ayat (1): *“Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan”*.²⁹
- 5) Pasal 46 ayat (2): *“Penyelenggara dilarang bekerjasama dengan pihak lain yang tidak mendapatkan izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang”*.³⁰

Dalam UUPK, aturan yang mengatur mengenai larangan dalam Pasal 8 hingga 18 lebih banyak berkaitan dengan larangan-larangan dalam sektor penjualan/perdagangan barang, sementara juga terdapat peraturan yang mengatur

²⁶ Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pasal 15 ayat (1).

²⁷ Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pasal 15 ayat (2).

²⁸*Ibid.*, Pasal 35 ayat (1)

²⁹*Ibid.*, Pasal 41 ayat (1)

³⁰*Ibid.*, Pasal 46 ayat (2)

larangan dalam sektor jasa, termasuk sektor jasa pembayaran. Namun terdapat perbedaan dalam aturan-aturan yang berkaitan dengan sistem pembayaran jika dibandingkan dengan UUPK, karena peraturan sistem pembayaran secara luas menitikberatkan pada pemberian layanan pembayaran atau *payment services*. Oleh karena itu, hal-hal yang dilarang dalam konteks sistem pembayaran secara khusus berkaitan dengan penyediaan layanan pembayaran, fasilitas, penanganan pengaduan, pemberian akses, penyelesaian sengketa, dan hal-hal yang berkaitan dengan sistem yang dapat mengganggu kelancaran operasional sistem pembayaran.

3.5 Kesesuaian dengan Ketentuan Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, pada prinsipnya dalam pemberian perlindungan konsumen terdapat penekanan perilaku bisnis yang bertanggung jawab³¹ dengan menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur, tidak melawan hukum, atau tidak menghambat persaingan usaha.³² Perilaku bisnis yang bertanggung jawab menurut PBI Pelindungan Konsumen sedikit banyak selaras dengan ketentuan dalam UUP Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 tentang tanggung jawab pelaku usaha. Pada dasarnya, norma tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam UUPK tersebut dapat diterapkan bagi penyelenggara pada sektor sistem pembayaran, namun terdapat beberapa perbedaan yang diatur dalam sektor sistem pembayaran seperti terdapat kebolehan bagi penyelenggara sistem pembayaran untuk bertanggung jawab dalam pemberian ganti kerugian bagi konsumen berdasarkan kesepakatan.

Hal-hal lain dalam PBI Pelindungan Konsumen yang mengatur mengenai tanggung jawab penyelenggara antara lain:

- 1) tanggung jawab untuk memberikan perlindungan aset, privasi, dan data konsumen³³
- 2) tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas produk dan/atau layanan penyelenggara
- 3) tanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan perundang-undangan yang dilakukan oleh i) direksi; ii) dewan komisaris, iii) pengurus, iv) pegawai penyelenggara, v) pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan penyelenggara³⁴

3.6 Kesesuaian dengan Ketentuan Penyelesaian Sengketa

Setelah menjelaskan hal penting mengenai sistem pembayaran, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan UUPK, mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, ketentuan perbuatan yang dilarang, hingga tanggung jawab penyelenggara, maka ketentuan penyelesaian sengketa pada sistem pembayaran yang mengacu sebagaimana diwajibkan di dalam PBI Pelindungan konsumen untuk pertama kalinya adalah dilakukan pengaduan dan penyelesaian oleh konsumen ke penyelenggara.

Prinsip perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam PBI Pelindungan Konsumen salah satunya dalam hal penanganan dan penyelesaian pengaduan adalah

³¹ *Ibid.*, Pasal 5 ayat (2)

³² *Ibid.*, Pasal 24 ayat (2)

³³ Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pasal 8.

³⁴ *Ibid.*, Pasal 42 ayat (1)

mewujudkan kepastian hukum serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.³⁵ Atas pengaduan konsumen yang dilakukan kepada penyelenggara maka penyelenggara wajib mengupayakan penyelesaian secara internal. Upaya tersebut merupakan kewajiban penyelenggara untuk memberikan informasi mengenai mekanisme penanganan dan penyelesaian secara internal kepada konsumen. Apabila pengaduan konsumen dapat diselesaikan oleh penyelenggara dan disepakati untuk pengaduan telah selesai maka proses penanganan berhenti untuk dilanjutkan. Selain daripada penyelesaian oleh penyelenggara, tanggung jawab untuk penyelesaian atas penanganan pengaduan oleh penyelenggara juga dapat dilakukan dengan pemberian ganti rugi kepada konsumen.

Prinsip utama penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien dalam PBI Pelindungan Konsumen juga memberikan hak kepada konsumen untuk melakukan pengaduan kepada Bank Indonesia mengenai ketidakpahaman konsumen, indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh penyelenggara, dan/atau kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada konsumen.³⁶ Pengaduan kepada Bank Indonesia oleh konsumen dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung dan dapat dilakukan oleh konsumen manakala konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh penyelenggara³⁷. Namun terhadap pengaduan kepada Bank Indonesia, konsumen wajib memperhatikan syarat berikut:³⁸ 1) konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara namun tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara, 2) permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya; dan 3) konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia. Apabila konsumen telah memenuhi syarat yang telah diuraikan sebelumnya, Bank Indonesia akan memberikan edukasi, konsultasi, dan fasilitasi.³⁹

Dalam Pasal 23 UUPK pelaku usaha dapat memberikan pilihan alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga pengadilan di lingkup peradilan umum sedangkan Pasal 52 PBI Pelindungan Konsumen menyebutkan, *apabila penyelesaian secara internal antara penyelenggara dengan konsumen tidak dapat disepakati maka konsumen dapat melakukan pengaduan dan menyampaikan sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa; atau sengketa kepada pengadilan*. Namun, sejak PBI Nomor 3 Tahun 2023 baru saja diundangkan pada tanggal 27 bulan Juni 2023, ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyelesaian sengketa oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan belum diatur, dan akan diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia kemudian.

³⁵ *Ibid.*, Pasal 8

³⁶ *Ibid.*, Pasal 53 ayat (2)

³⁷ Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pasal 52

³⁸ *Ibid.*, Pasal 53 ayat (3)

³⁹ Clevelda, Damasha Khoiri dan Dona Budi Kharisma. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia". Vol. 9 Nomor. 1 (2021), Jurnal Privat Law, Januari-Juni (2021), 5.

3.7 Matriks Kesesuaian UUPK dengan PBI Pelindungan Konsumen Bank Indonesia

Berikut kesesuaian PBI Pelindungan Konsumen dengan UUPK

UU Perlindungan Konsumen ⁴⁰	Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia
<p>Pasal 4 huruf c:</p> <p>Kewajiban pelaku usaha yang merupakan hak konsumen untuk menerima informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa</p>	<p>Pasal 17</p> <p>Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada konsumen mengenai</p> <ol style="list-style-type: none"> a. fitur produk dan/atau jasa berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa, dan konsekuensi; dan b. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa <p>atas informasi tersebut penyelenggara wajib memberikannya secara jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak menyesatkan serta wajib menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti dan tulisan yang mudah dibaca untuk informasi yang diberikan secara tertulis.</p>
<p>Pasal 4 huruf f:</p> <p>Konsumen berhak mendapatkan edukasi dan informasi atas barang dan/atau jasa</p>	<p>Pasal 23</p> <p>Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi konsumen dan/atau masyarakat yang dilakukan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan,</p> <p>Pelaksanaan edukasi dapat dilakukan berkolaborasi dengan penyelenggara dan/atau pemangku kepentingan lainnya</p>
<p>Pasal 4 huruf g:</p> <p>Hak konsumen atas kewajiban pelaku usaha dalam memberikan pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif</p>	<p>Pasal 11</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap konsumen dan memperlakukan konsumen secara benar (2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai kesetaraan akses kepada setiap

⁴⁰ Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN. RI Tahun 1999 No. 22, TLN. No. 3821.

	konsumen dan memperlakukan konsumen secara benar
	Pasal 12
	(1) Penyelenggara wajib menyediakan layanan khusus kepada konsumen dengan kebutuhan khusus
	(2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai layanan khusus
Pasal 4 huruf h:	Pasal 42
Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya	Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai penyelenggara; dan/atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan penyelenggara
	Bentuk tanggung jawab penyelenggara atas kerugian konsumen dapat berupa ganti rugi, pemulihan nama baik, dan/atau bentuk lainnya
Pasal 6 huruf b:	Pasal 10
Hak pelaku usaha mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik	Hak penyelenggara untuk mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang tidak beritikad baik
Pasal 7 huruf b:	Pasal 17
Kewajiban pelaku usaha atas hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta menerima informasi mengenai penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan	Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada konsumen mengenai a. fitur produk dan/atau jasa berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa, dan konsekuensi; dan b. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa
	atas informasi tersebut penyelenggara wajib memberikannya secara jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak menyesatkan serta wajib menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti

	dan tulisan yang mudah dibaca untuk informasi yang diberikan secara tertulis.
	Pasal 30
	Penyelenggara wajib menyediakan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa serta perkembangan aset kepada konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian
Pasal 7 huruf c:	Pasal 11
Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang baik, benar, jujur serta tidak diskriminatif	(1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap konsumen dan memperlakukan konsumen secara benar (2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai kesetaraan akses kepada setiap konsumen dan memperlakukan konsumen secara benar
	Pasal 12
	(1) Penyelenggara wajib menyediakan layanan khusus kepada konsumen dengan kebutuhan khusus (2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai layanan khusus
Pasal 7 huruf g:	Pasal 42
Perilaku tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dengan pemberian kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian barang	Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai penyelenggara; dan/atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan penyelenggara Bentuk tanggung jawab penyelenggara atas kerugian konsumen dapat berupa ganti rugi, pemulihan nama baik, dan/atau bentuk lainnya
Pasal 18 Ayat 1:	Pasal 15 ayat (1)
Syarat larangan pencantuman klausula baku yang memuat:	

- (1) Penyelenggara dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat klausul baku yang berisi:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen;
 - b. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Penyelenggara menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Penyelenggara;
 - c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
 - d. menyatakan bahwa Penyelenggara dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui atau disepakati;
 - e. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Penyelenggara terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf d setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
 - f. memberikan kewenangan bagi Penyelenggara untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;
 - g. menyatakan bahwa Penyelenggara memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;
 - h. menyatakan bahwa Penyelenggara membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara;
 - i. membatasi hak Konsumen untuk menggugat Penyelenggara ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan
 - j. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.
-

Pasal 18 Ayat 2:	Pasal 15 ayat (2)
Larangan pencantuman klasula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti	Larangan bagi penyelenggara untuk mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen
Pasal 19 Ayat 1:	Pasal 42
Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi bagi konsumen karena kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan	Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai penyelenggara; dan/atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan penyelenggara Bentuk tanggung jawab penyelenggara atas kerugian konsumen dapat berupa ganti rugi, pemulihan nama baik, dan/atau bentuk lainnya
Pasal 45 Ayat 1:	Pasal 38 ayat (1)
Kebolehan melakukan gugatan bagi konsumen kepada pelaku usaha melalui lembaga pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen	Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen secara efektif Pasal 40 Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh konsumen Mekanisme pengaduan wajib dituangkan dalam bentuk tertulis meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan Pasal 52 a. Pengaduan kepada Bank Indonesia b. Sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa; atau c. Sengketa kepada pengadilan

Pasal 45 Ayat 2:	Pasal 52
“Pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pilihan melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan”	“Dalam hal konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara konsumen dapat menyampaikan”: a. Pengaduan kepada Bank Indonesia b. Sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa; atau c. Sengketa kepada pengadilan
	Pasal 55
	“Dalam melakukan penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen, Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia wajib menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan”

Berdasarkan tabel kesesuaian antara UUPK dengan PBI Pelindungan Konsumen di atas, PBI Pelindungan Konsumen pada prinsipnya telah memenuhi aspek-aspek penting yang mengatur mengenai perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur di dalam UUPK sehingga berikut aspek-aspek yang mengatur mengenai kesesuaiannya:

- a. Hak konsumen untuk menerima informasi yang benar dan jujur mengenai keadaan dan kondisi barang yang juga merupakan kewajiban pelaku usaha/penyelenggara untuk memberikan informasi yang akurat, jujur, tidak menyesatkan.
- b. Hak konsumen untuk mendapatkan edukasi dan informasi atas barang dan jasa yang bersinggungan dengan kewajiban penyelenggara untuk melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi konsumen dan/atau masyarakat.
- c. Hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan dari pelaku usaha/penyelenggara dengan pelayanan yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif yang merupakan kewajiban pelaku usaha/penyelenggara untuk memberikan kesetaraan akses dengan pemberian pelayanan kepada konsumen secara benar.
- d. Adanya kewajiban pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang merupakan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, pemulihan nama baik, penggantian, dan/atau bentuk lainnya.
- e. Hak bagi penyelenggara untuk mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang tidak beritikad tidak baik.
- f. Adanya larangan dalam pencantuman syarat klausula baku yang memuat larangan di dalam Pasal 15 PBI Pelindungan Konsumen.
- g. Upaya penanganan dan penyelesaian pengaduan dengan efektif dengan upaya kebolehan dalam melakukan gugatan bagi konsumen kepada pelaku usaha melalui lembaga pengadilan atau BPKS (menurut UUPK) sedangkan dalam PBI Pelindungan Konsumen pelaksanaan penanganan pengaduan dan penyelesaian apabila tidak dapat diselesaikan secara internal dengan penyelenggara dapat dilakukan pengaduan melalui Bank Indonesia, pengajuan sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau sengketa kepada pengadilan.

4. KESIMPULAN

Harmonisasi antara PBI tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia dengan UUPK sejak diterbitkannya PBI No. 3 Tahun 2023 semakin menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara dengan konsumen. PBI Pelindungan Konsumen telah melingkupi keseluruhan kewenangan BI dengan komitmen pelaksanaan pelindungan konsumen yang mendorong terwujudnya *consumer* dan *market confidence*. Beberapa peraturan Bank Indonesia yang berkaitan dengan konsumen secara keterkaitan dan harmonisasi telah sesuai dengan apa yang telah diatur dalam UUPK dengan pelaksanaan *best practice* di pasar dalam penanganan pelindungan konsumen di mana di dalamnya telah memenuhi pokok-pokok yang menjadi dasar penanganan pelindungan konsumen sebagai berikut:

- a. telah memuat aturan-aturan hukum yang dengan tegas mengatur mengenai pelindungan konsumen;
- b. telah dilengkapi dengan ketentuan mengenai kelembagaan dan kewenangan yang jelas;
- c. kewajiban untuk pelaksanaan sikap dan pelayanan yang adil;
- d. memuat ketentuan transparansi, hak dan kewajiban, serta tanggung jawab;
- e. adanya kesempatan untuk memilih alternatif penyelesaian sengketa maupun ganti rugi; serta
- f. fokus pencegahan dalam pemberian edukasi, literasi, dan fasilitasi bagi konsumen.

Sebelum dan sampai dengan dicabutnya PBI Pelindungan Konsumen Tahun 2020 yang kemudian digantikan dengan PBI Pelindungan Konsumen Tahun 2023 mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen sistem pembayaran yang pada akhirnya dikuatkan dengan tambahan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS). 3 (tiga) tahun sudah amanat tersebut masuk dalam ruang lingkup pelindungan konsumen dalam PBI Pelindungan Konsumen namun hingga saat ini Bank Indonesia belum juga menentukan untuk membentuk LAPS khusus bagi konsumen Bank Indonesia. Diharapkan Bank Indonesia dapat segera membentuk LAPS bagi konsumen Bank Indonesia.

Daftar Pustaka

Buku

- Hermawanto, Ariyani dan Melaty Anggraini. *Globalisasi, Revolusi Digital dan Lokalitas: Dinamika Internasional dan Domestik Era Borderless World*. Yogyakarta: LPPM Press UPN Veteran Yogyakarta, 2020.
- Harahap, Berry A., dkk. *Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter dan Makroekonomi*. Jakarta: s.n.e, 2017.
- Sartika, Dewi, dkk. *Ekonomi Digital*. Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019.
- Siahaan, N. H. T., Sudirman, A, & Nugroho, Y. W. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Sutiyoso, Bambang. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi Dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini Dan Mendatang*. Yogyakarta: Citra Media, 2016.
- Bank Indonesia. *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital*. Jakarta: s.n.e, 2019.

Jurnal

- Anindita, Ivan Rifqi, Aminah, dan Budi Ispriyarso. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia." *Jurnal Notarius* 13, No 2 (2020): 526.
- Assaad, Andi Istiqbal. "Hakikat Sanksi Dalam Perspektif Hukum Pidana Indonesia dan Hukum Pidana Islam." *Jurnal Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum* 20, No 20 (2017): 137.
- Clevalda, Damasha Khoiri dan Dona Budi Kharisma. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia." *Jurnal Privat Law* 9, No 1 (2021): 5.
- Dewi, Vera Intanie. "Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia." *Bina Ekonomi* 10, No 2 (2006): 1-128.
- Nuridin, Aad Rusyad. "Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan." *Jurnal Hukum Pembangunan* 48, No 2 (2018): 304.
- Septiyati, Lusi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran GO-PAY." *Jurnal Hukum Adigama* 2, No 1 (2019): 20.
- Sendidevi, Ida Ayu Wayan Meyawira. "Perlindungan Konsumen Dalam Pemberian Jasa Layanan Perbankan Dan Sistem Pembayaran Melalui Rekening Ponsel Cimb Niaga." *Jurnal IUS* 3, No 9 (2015): 553.
- Situmorang, Morgan. "Menakar Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Bernilai Kecil Pada E-Commerce." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 22, No 44 (2022).

Website

- Anjani, Ayu Octavi. "Tren Pengaduan Konsumen Meningkatkan Signifikan: Aduan Terkait Layanan Jasa Keuangan Serta Transportasi Mendominasi Pengaduan Konsumen Melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tahun Lalu, Faktor Pengawasan Dan Literasi Dinilai Turut Memicunya." diakses pada 20 Oktober, 2023. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/01/20/tren-pengaduan-konsumen-meningkat-signifikan>.
- Hukum Online. "Perlindungan Nasabah Bank Pengguna Sistem Pembayaran". Diakses pada 23 Oktober, 2023. <https://pro.hukumonline.com/a/lt531db1ab52eca/perlindungan-nasabah-bank-pengguna-sistem-pembayaran>.

Peraturan perundang-undangan

- Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN. RI Tahun 1999 No. 22, TLN. No. 3821.
- Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. LN RI Tahun 2023 No.13, TLN. No. 38.
- Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/23/PBI/2020 Tentang Sistem Pembayaran. LN. RI Tahun 2020, No. 311, TLN No. 6610.