

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG  
ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO**



Diajukan Oleh

**MUHAMMAD FATHUR HAWARI**

**NIM. 2010211310164**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, September, 2023**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG  
ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**

Diajukan Oleh  
**MUHAMMAD FATHUR HAWARI  
NIM. 2010211310164**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG  
ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO**

Diajukan Oleh:

**MUHAMMAD FATHUR HAWARI**  
NIM. 2010211310164

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
Pada hari Rabu tanggal 03 Juli 2024 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Pembimbing,



**Rahmat Budiman, S.H., I.L.M.**  
NIP. 198210202006041003

Diketahui,  
Banjarmasin, 03, Juli 2024

Ketua Program Studi



**Muhammad Ananta Pirdaus, S.H., M.H**  
NIP. 198309032009121002

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG  
ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO

Diajukan Oleh:

MUHAMMAD FATHUR HAWARI  
NIM. 2010211310164

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 374/UNB-1.11/SP/2024

Tanggal : 19 JUL 2024

Disahkan  
Oleh



Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.  
NIP. 19750615 200312 1 001

## PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan

Di depan sidang panitia penguji

pada hari Rabu tanggal 03 Juli 2024

dengan susunan panitia penguji

---

### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua/Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota : Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.

Anggota : Rahmat Budiman, S.H., L.I.M.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 805/UN0.1.11/SP/2024.

Tanggal : 25/June/2024.

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fathur Hawari

Nomor Induk Mahasiswa : 2010211310164

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 6 November 2002

Program Kekhususan : Bisnis dan Ekonomi

Bagian Hukum : Bisnis dan Ekonomi

Program : Sarjana Hukum (S1)

Progran Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO**

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Banjarmasin, 27, Juni, 2024

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Fathur Hawari  
NIM. 2010211310164

# **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO**

**Muhammad Fathur Hawari**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pertanggungjawaban hukum perlindungan Konsumen dalam penggunaan uang elektronik dan untuk mengetahui sejauh mana upaya hukum dalam perlindungan konsumen yang kehilangan saldo dalam penggunaan uang elektronik.

Hasil penelitian ini bahwa pertanggungjawaban hukum perlindungan konsumen dalam penggunaan uang elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen. Perlindungan konsumen dalam Peraturan Perbankan yang dikenal dengan sebutan protection dalam bahasa Inggris. Pihak-pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik tersebut juga mempunyai tanggung jawab masing-masing dalam setiap kegagalan sistem penggunaan uang elektronik, baik itu berupa kegagalan transaksi maupun penyalahgunaan sistem. Bentuk upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dompet digital yang dilakukan Bank Indonesia diawali dengan membuat peraturan dan kebijakan. Kebijakan dalam upaya perlindungan nasabah atau konsumen adalah dengan membuat kebijakan terhadap penyelenggaraan jasa sistem pembayaran. Kebijakan ini nantinya yang memberikan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Uang Elektronik

## **MOTTO**

**Kesuksesan tergantung pada persiapan sebelumnya  
Tanpa persiapan pasti akan gagal  
By confusius**

### **Persembahan**

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

### **Ayahanda dan ibunda terkasih**

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua orang tuaku, ayah Muhammad Herry Purwanto dan bunda Helda Armiyani, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang saleh dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orang tua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayahanda dan ibunda selalu mendapat lindungan-Nya. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua....

### **Dosen Pembimbing skripsi**

Terima kasih kepada bapak Rahmat Budiman, S.H., LL.M. atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan. Engkau merupakan panutan kami semua.....

## RINGKASAN

Muhammad Fathur Hawari, 2024. PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO. Skripsi, Program Sarjana, Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lambung Mangkurat, 72 Halaman. Pembimbing Utama Rahmat Budiman, S.H., LL.M.

E-money atau uang elektronik adalah alat pembayaran uang dalam bentuk elektronik yang penyimpanannya di media tertentu. Caranya, pengguna akan menyetorkan sejumlah dana ke penerbit untuk kemudian disimpan dalam bentuk server atau chip guna bertransaksi kemudian hari. Kasus kebobolan saldo uang elektronik di Indonesia terbilang cukup besar terdapat kebocoran di salah satu Penyelenggara Jasa Sistematis Pembayaran, kondisi ini sama halnya dengan pembobolan pada mesin. Melihat dan memperhatikan masalah diatas penulis merasa mengangkat penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO”.

Penelitian skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan dan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Pertanggungjawaban Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Uang Elektronik

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen. Perlindungan konsumen dalam Peraturan Perbankan yang dikenal dengan sebutan protection dalam bahasa Inggris. Pihak-pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik tersebut juga mempunyai tanggung jawab masing-masing dalam setiap kegagalan sistem penggunaan uang elektronik, baik itu berupa kegagalan transaksi maupun penyalahgunaan sistem. Permasalahan hukum dalam sistem uang elektronik ini akan terjadi jika sebuah sistem pembayaran uang elektronik yang digunakan untuk melaksanakan transaksi elektronik (pembayaran) mengalami kegagalan serta terjadi penyalahgunaan uang elektronik dan mengakibatkan kerugian. Dalam pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan;

“segala upaya dengan menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan terhadap konsumen”.

2. Upaya Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Yang Kehilangan Saldo Dalam Penggunaan Uang Elektronik

Bentuk upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dompet digital yang dilakukan Bank Indonesia diawali dengan membuat peraturan dan kebijakan. Kebijakan dalam upaya perlindungan nasabah atau konsumen adalah dengan membuat kebijakan terhadap penyelenggaraan jasa sistem pembayaran. Kebijakan ini nantinya yang memberikan ketentuan-ketentuan yang mengatur pelaksanaan dari sistem pembayaran melalui dompet digital yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (PBI Uang Elektronik).

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Uang Elektronik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji bagi Allah SWT, ucapan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA UANG ELEKTRONIK DALAM HAL KEHILANGAN SALDO.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak, oleh sebab itu pada lembaran ini penulis dengan hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Rahmat Budiman, S.H., LL.M., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan motivasi dan pembelajaran serta waktu bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Hj. Erlina, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing akademik Fakultas Hukum yang banyak memberikan saran dan masukan.
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan pendidikan dan ilmunya selama penulis menuntut ilmu perkuliahan di Fakultas Ilmu Hukum Universitas Lambung mangkurat Banjarmasin.

6. Seluruh staff kepegawaian Fakultas Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang membantu memberikan segala informasi bagi penulis dalam masa perkuliahan.
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan di Fakultas Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
8. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung dalam terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga terselesaikannya skripsi ini, semoga menjadi amal ibadah untuk semuanya.

Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih banyak.

Banjarmasin, 26 Juni 2024  
Penulis,

Muhammad Fathur Hawari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
RINGKASAN .....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
D. Keaslian Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian .....	8
1. Jenis Penelitian .....	8
2. Tipe Penelitian .....	8
3. Sifat Penelitian.....	8
4. Pendekatan Penelitian .....	8
5. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	9
6. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	9
7. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum.....	9
F. Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Perlindungan Konsumen.....	11
1. Pengertian Perlindungan konsumen.....	11
2. Pihak yang terkait Dalam Perlindungan Konsumen .....	16
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	18
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	20
6. Prinsip – Prinsip Perlindungan Konsumen .....	23
B. Uang Elektronik .....	27
1. Pengertian Uang Elektronik.....	27
2. Unsur-Unsur Uang Elektronik .....	32
3. Karakteristik Uang Elektronik .....	33
4. Jenis-Jenis Uang Elektronik.....	35
5. Refund/Redeem .....	38
6. Fungsi Uang Elektronik .....	38

BAB III PEMBAHASAN .....	40
A. Pertanggungjawaban Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Uang Elektronik .....	40
B. Upaya Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Yang Kehilangan Saldo Dalam Penggunaan Uang Elektronik.....	51
BAB IV PENUTUP .....	61
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA	