

Tinjauan Hukum Perjanjian Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku Pada Uang Elektronik (Studi Pada *E-Money Bank X*)

Widadatul Ulya

Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta
Email: Widadatul03@gmail.com

Abstrak

X e-money merupakan uang elektronik unregistered dan nilai uangnya tersimpan di dalam chip. Dalam penggunaannya tidak memerlukan PIN, sehingga mudah dipindahtangankan. X e-money memiliki syarat dan ketentuan yang di dalam UU Perlindungan Konsumen disebut dengan klausula baku. Dari jumlah seluruhnya 13 klausula, penyusun memfokuskan pembahasan pada 3 klausula baku.: Pertama, menyatakan pembatasan dan/atau pengalihan tanggungjawab saat konsumen mengalami kehilangan kartu, kerusakan kartu atau kartu digunakan oleh orang yang tidak berwenang. Klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggungjawab dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen. Kedua, mengharuskan konsumen menyepakati aturan baru dari penyelenggara. Artinya, konsumen tidak diberi kebebasan memilih isi klausula dan klausula tersebut mengandung ketidakjelasan maksud dan tujuannya (gharar). Hal ini berpotensi melanggar pasal 18 ayat (1) huruf g UU Perlindungan Konsumen. Ketiga, menyatakan penyelenggara tidak berkewajiban memberitahukan alasan penangguhan pelayanan apabila terjadi kesalahan teknis atau non teknis. Klausula ini dimungkinkan melanggar Pasal 4 tentang hak-hak konsumen, karena konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, serta informasi yang jelas, benar dan jujur.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam perspektif hukum perjanjian Islam klausula baku ini sesuai dengan asas-asas perjanjian Islam. Namun, klausula yang menyatakan keharusan konsumen menyepakati aturan baru bersifat fasid, karena memenuhi rukun dan syarat terbentuknya perjanjian tetapi belum memenuhi syarat keabsahan perjanjian yakni mengandung gharar. Sedangkan dalam perspektif UU

Perlindungan Konsumen, klausula baku X e-money tidak bertentangan dengan Pasal 2, Pasal 4, Pasal 18 dan klausula pertama yang menyatakan pengalihan tanggungjawab akibat kelalaian sesuai dengan Pasal 27 UU Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: hukum perjanjian Islam, klausula baku, uang elektronik, UU perlindungan konsumen.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi membawa dampak pada perkembangan sistem pembayaran. Kini telah dikenal sistem pembayaran elektronik (*electronic payment*) yang terdiri atas berbagai jenis, diantaranya; cek, bilyet giro, nota debit, kartu ATM/debet, kartu kredit dan uang elektronik. Pada 14 Agustus 2014, pemerintah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang mengakibatkan uang elektronik menjadi salah satu alat pembayaran utama untuk transaksi bernilai kecil namun berjumlah banyak.¹

Pada hakikatnya uang elektronik merupakan uang tunai tanpa ada fisik (*chassless money*), karena nilai uangnya berasal dari uang yang disetor terlebih dahulu kepada penyelenggara kemudian disimpan dalam media *server* atau *chip*. Uang elektronik diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik jo. PBI nomor 16/8/PBI/2014 jo. PBI nomor 18/17/PBI/2016 tentang perubahan atas PBI nomor 11/12/PBI/2009. Kemudian, dilengkapi dengan Peraturan Bank Indonesia nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional yang di dalamnya termasuk mengatur biaya isi ulang uang elektronik.

Uang elektronik diterbitkan oleh lembaga bank atau non bank yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia. Per 28 April 2018, di Indonesia tercatat 27 lembaga telah memperoleh izin menerbitkan uang elektronik dari Bank Indonesia. Beberapa lembaga tersebut seperti Bank BCA menerbitkan Flazz, Bank Mandiri menerbitkan Mandiri *e-money*, Bank BNI menerbitkan

¹ Bank Indonesia, "Siaran Pers Deartemen Komunikasi Bank Indonesia," http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp_165814.aspx, akses 23 Desember 2017.

Tap Chas BNI, Bank BRI menerbitkan Brizzi, PT. Tekomsel menerbitkan *T-Chas*, dan lain sebagainya.²

Uang elektronik yang diterbitkan oleh PT. Bank X Tbk. (selanjutnya disebut *X e-money*) merupakan salah satu bentuk uang elektronik *unregistered* yang nilai uangnya tersimpan didalam *chip* atau kartu. *X e-money* memiliki 13 syarat dan ketentuan, yang mana dalam UU Perlindungan konsumen di sebut dengan klausula baku. Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan klausula baku atau perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.³ Dari 13 klausula baku, penyusun akan memfokuskan pembahasan pada 3 klausula baku. Ketiga klausula tersebut antara lain yang menyebutkan bahwa; *Pertama*, “Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri, atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru”.⁴ Artinya ada pembatasan dan/atau pengalihan tanggungjawab sejak perjanjian ini disepakati. Ketika konsumen kehilangan kartu dan kartu digunakan oleh pihak yang tidak berwenang, ia tidak dapat menuntut ganti rugi ke pihak bank selaku penyelenggara. Ketika terjadi kerusakan kartu, bank tidak akan mengganti kartu namun akan mengembalikan saldo apabila terbukti bukan akibat dari kelalaian konsumen.

Dikarenakan ada pembatasan dan/atau pengalihan tanggungjawab, klausula tersebut diprediksi sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, maka klausula tersebut dilarang tercantum dalam perjanjian. Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK berbunyi, “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.”⁵ Dengan

²Bank Indonesia, “Informasi Perizinan Penyelenggaraan *e-money*,” <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>, akses 29 April 2018.

³ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak : Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2012), hlm. 217.

⁴ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk, hlm. 15.

⁵ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1) huruf a.

kata lain, UUPK melarang pencantuman klausula yang isinya menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen. Namun, apabila pengalihan tanggungjawab tersebut sesuai dengan Pasal 27 UUPK, maka diperbolehkan dicantumkan dalam perjanjian. Pasal 27 UUPK berbunyi, pelaku usaha diberi hak untuk membebaskan diri dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila cacat barang timbul pada kemudian hari, cacat timbul diakibatkan oleh kelalaian konsumen atau karena ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang. Artinya jika klausula tersebut sesuai dengan pasal 27 maka diperbolehkan tercantum dalam klausula baku. Oleh sebab itu, perlu ditelaah kebolehan pencantuman klausula tersebut dan perlu ada sebab kemanfaatan sebagaimana salah satu prinsip dalam Pasal 2 UUPK.

Kedua, “Pemegang kartu harus mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu”.⁶ Hal ini berarti, bahwa konsumen atau pemegang kartu dipaksa untuk menyepakati perjanjian sebelum perjanjian itu dibuat. Konsumen berpotensi tidak memiliki kebebasan sebagaimana dimaksud dalam asas kebebasan berkontrak perspektif Hukum Islam, yang isinya memberikan kebebasan kepada setiap orang untuk melakukan perjanjian sesuai dengan yang diinginkannya namun tidak melanggar nilai-nilai Hukum Islam itu sendiri.⁷

Klausula ini juga terindikasi bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g, yang menyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian yang isinya menyatakan tunduknya konsumen kepada aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”.⁸ Oleh sebab itu, perlu ditelaah lebih jauh mengenai kebolehan pencantuman klausula baku seperti ini. Benarkah klausula ini melanggar asas

⁶ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 16.

⁷ Abd. Shomad, *Hukum Islam : Penorma-an Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*, Cetakan ke-1, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 95.

⁸ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1) huruf g.

kebebasan berkontrak, keabsahan perjanjian, dan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK sekaligus.

Ketiga, “Bank berhak secara sepihak menghentikan atau menanggihkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

1. Teknis
 - a. Jika terjadi gangguan teknis pada jaringan (*network*)
 - b. Jaringan sedang dilakukan peningkatan, perubahan, dan/ atau pemeliharaan.
2. Non teknis
Jaringan dan/ atau X *e-money* terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum dengan akibat terjadi kerusakan atau gangguan terhadap jaringan dan/ atau X *e-money*, yang dilakukan namun tidak terbatas oleh *Merchant*, Mitra dan/ atau Pemegang kartu.”⁹

Akibat dari klausula ini adalah gagalnya konsumen dalam melakukan transaksi tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu dari penyelenggara, karena tidak ada kewajiban dari pihak penyelenggara untuk memberitahukan alasan tidak dapat bertransaksi atau pun alasan lamanya penyelesaian masalah terlebih dahulu. Dengan demikian, konsumen tidak dapat mengandalkan adanya kartu X *e-money* karena konsumen tetap harus membawa uang tunai untuk berjaga-jaga jika tiba-tiba kartu X *e-money* tidak dapat digunakan di *merchant* tertentu. Padahal konsumen berhak menggunakan fungsi dari kartu X *e-money* yakni untuk melakukan pembayaran dan *top up*, berhak atas informasi yang jelas dan benar serta kenyamanan, seperti halnya hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK. Oleh sebab itu, kiranya perlu ditelaah bagaimana hak-hak konsumen diberikan dalam penggunaan kartu X *e-money*.

B. Analisis Pembahasan

1. Analisis Hukum Perjanjian Islam Terhadap Klausula Baku Pada X *e-money*

Teori hukum Islam menyatakan bahwa untuk membentuk suatu perjanjian harus ada ijab dan kabul terlebih dahulu. Ijab adalah penawaran yang diajukan oleh salah satu pihak dan persetujuan dari pihak lainnya disebut kabul. Pada

⁹ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 17-18.

kegiatan jual beli kartu X *e-money* antara pihak bank sebagai penyelenggara dan pihak konsumen sebagai pengguna, ijab dilaksanakan dengan menawarkan produk disertai syarat dan ketentuan, kemudian kabul dilaksanakan melalui penerimaan produk oleh pengguna. Penerimaan kartu X *e-money* oleh pengguna mengartikan bahwa kedua belah pihak telah sepakat untuk saling mengikatkan diri dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan sepihak oleh pihak penyelenggara. Syarat dan ketentuan ini disebut dengan klausula baku.

Objek penelitian dalam hal ini adalah tiga klausula baku pada X *e-money* yang dalam subbab ini akan dianalisis menggunakan hukum perjanjian Islam. Klausula pertama menyatakan bahwa, "Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru".¹⁰ Kartu X *e-money* dapat hilang, dicuri, rusak dan digunakan oleh pihak yang tidak berwenang akibat dari kelalaian atau kelengahan dalam menjaga keutuhan fungsinya.

Kartu X *e-money* dikatakan memiliki fungsi yang utuh apabila dapat digunakan untuk transaksi di semua *merchant* yang tersedia dan dapat dilakukan *top up* (menambah isi saldo). Pemenuhan fungsi ini tidak lepas dari penjagaan akan keutuhan kartu oleh konsumen dan berfungsinya sistem pendukung, seperti: mesin ATM, mesin *reader/edc*, dan jaringan penghubung. Jika sistem pendukung tidak dapat berjalan dengan baik maka secara otomatis kartu tidak dapat berfungsi. Sebelum adanya kabul, kedua belah pihak harus memastikan terlebih dahulu tidak ada kecacatan pada kartu X *e-money* sehingga kartu benar-benar dapat difungsikan.

Setelah adanya kesepakatan antara konsumen dan penyelenggara untuk saling mengikatkan diri, ada pembagian tanggungjawab antara kedua pihak tersebut. Penyelenggara berkewajiban untuk memelihara sistem pendukung agar dapat berfungsi dengan baik, sedangkan konsumen berkewajiban untuk menjaga keutuhan kartu dari hal-hal seperti; hilang, dicuri, tercopet, terbakar, terpotong maupun tergores benda tajam. Tanggungjawab konsumen X *e-money* memiliki

¹⁰ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 14.

kesamaan dengan tanggungjawab seseorang yang memiliki uang kertas.

Adanya kartu X *e-money*, kedua pihak yakni pihak penyelenggara dan pihak konsumen mendapatkan keuntungan dan kerugian. Keuntungan yang diperoleh penyelenggara adalah produk-produknya semakin dikenal oleh masyarakat dan membantu pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan *Less Cash Society*. Kerugian yang mungkin didapatkan oleh penyelenggara adalah biaya pemeliharaan sistem penunjang lebih besar dari perolehan biaya kartu dari konsumen. Kemudian, keuntungan yang diperoleh konsumen antara lain; (1) kecepatan dan kemudahan dalam melakukan transaksi, (2) konsumen tidak lagi menerima uang kembalian kurang dari nominal sesungguhnya atau diganti dalam bentuk barang, (3) mengurangi risiko pencopetan karena nilai uang tidak dapat dilihat oleh orang lain, (4) mudah dibawa kemana-mana. Kerugian bagi konsumen antara lain; (1) jika kartu hilang, saldo yang tersimpan tidak mendapatkan ganti rugi, (2) dalam proses pengajuan ganti rugi memakan waktu yang cukup lama.

Tidak semua kerusakan kartu X *e-money* dapat diberikan ganti rugi oleh pihak penyelenggara, harus ada pembuktian terlebih dahulu apakah kerusakan akibat dari kesalahan konsumen atau tidak. Selain itu, tidak semua permasalahan kartu X *e-money* yang dialami konsumen dapat diselesaikan di bank cabang, sehingga proses ganti rugi bisa memakan waktu lama (umumnya dua minggu). X *e-money* merupakan satu-satunya bukti kepemilikan nilai uang yang telah disetorkan terlebih dahulu oleh konsumen, maka sangat penting menjaga keutuhan kartu tersebut.

Seluruh kegiatan penyelenggaraan uang elektronik diawasi langsung oleh Bank Indonesia dan dilaporkan langsung kepada Bank Indonesia. Bank Indonesia dalam hal pengawasan mendapatkan akses berupa sarana fisik, sistem aplikasi pendukung dan *database*.¹¹ Pelaporan dilakukan setiap tahun, triwulan, bulan dan sewaktu-waktu ketika terjadi beberapa hal, seperti; adanya kerjasama baru dengan pihak lain, terjadinya gangguan sistem, dan perubahan data atau informasi. Hal ini menandakan akan ketatnya pengawasan pemerintah dalam hal

¹¹ Surat Edaran Bank Indonesia No.16/11/DKSP tahun 2014 perihal Penyelenggaraan Uang Elektronik (*Elektronik Money*).

ini Bank Indonesia. Selain itu, uang elektronik menjadi satu-satunya bukti kepemilikan nilai uang yang telah disetorkan terlebih dahulu oleh konsumen.

Dari uraian diatas, menggambarkan bahwa adanya pembagian tanggungjawab dan kedua belah pihak mendapatkan kemanfaatan. Hal ini sesuai asas perjanjian Islam, yakni asas kemanfaatan. Jadi, klausula ini diperbolehkan dalam perspektif hukum Islam.

Klausula kedua menyatakan bahwa, “Pemegang kartu harus mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu”.¹² Klausula ini berarti, konsumen harus menyepakati ketentuan baru yang akan dibuat oleh pihak penyelenggara sewaktu-waktu tanpa ada kesempatan bagi pihak konsumen untuk menyanggah isi ketentuan.

Suatu akad dapat dikatakan sah oleh Hukum Islam apabila telah memenuhi rukun dan syarat perjanjian perspektif Hukum Islam. Menurut ahli-ahli hukum Kontemporer, rukun akad ada empat, yaitu; (1) Para Pihak, (2) pernyataan kehendak (Ijab dan Kabul), (3) objek akad, dan (4) tujuan akad (*maud{u' al-'aqd*). Sedangkan syarat-syarat terbentuknya akad ada delapan, yaitu: (1) tamyiz, (2) berbilang pihak (*at-ta'adud*), (3) persesuaian ijab dan kabul, (4) kesatuan majelis akad, (5) objek akad dapat diserahkan, (6) objek akad tertentu atau dapat ditentukan, (7) objek akad dapat ditransaksikan, dan (8) tidak bertentangan dengan syarak.¹³

Menurut Prof. Syamsul, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan syarat penyempurna agar perjanjiannya tidak disebut *fasid*, yakni syarat keabsahan perjanjian. Salah satu syarat keabsahan perjanjian adalah perjanjian tidak boleh mengandung *garar* atau ketidakjelasan, karena perjanjian yang mengandung *garar* dinyatakan *fasid*. Klausula kedua yang menyatakan bahwa konsumen harus mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang akan ditetapkan dikemudian hari oleh pihak bank mengandung *garar* karena belum jelas isi yang klausula akan dibuat akan seperti apa. Apakah akan

¹² Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 14.

¹³ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah : Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), hlm. 106.

menguntungkan kedua pihak atau salah satu pihak dan akan merugikan pihak yang lainnya. Jika konsumen tidak sepakat dengan aturan baru pilihannya yaitu mengakhiri perjanjian secara sepihak (menutup kartu).

Terpenuhinya rukun dan syarat perjanjian berarti perjanjian tersebut telah sah. Namun, melihat klausula ini mengandung *garar*, berarti perjanjian ini *fasid*. Meskipun konsumen telah mengetahui adanya klausula ini, hal ini tetap dikatakan *fasid*. Karena konsumen tetap tidak diberikan jaminan bahwa klausula yang baru tidak akan merugikan atau menguntungkan dirinya. Agar klausula ini dapat memberikan kejelasan bagi konsumen, redaksi klausula ini dapat ditambah dengan kalimat yang menyatakan bahwa klausula yang baru tidak akan melanggar undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Jadi, perjanjian ini telah memenuhi rukun dan syarat terbentuknya, tetapi belum memenuhi syarat keabsahannya, yakni *garar* maka klausula ini *fasid*. Maksud *garar* disini dari segi ketentuan yang dapat berubah-ubah sehingga tidak memberikan kejelasan bagi konsumen.

Klausula ketiga menyatakan bahwa,

“Bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

a. Teknis

- 1) Jika terjadi gangguan teknis pada jaringan (*network*).
- 2) Jaringan sedang dilakukan peningkatan, perubahan, dan/ atau pemeliharaan.

b. Non teknis

Jaringan dan/ atau X *e-money* terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum dengan akibat terjadi kerusakan atau gangguan terhadap jaringan dan/ atau X *e-money*, yang dilakukan namun tidak terbatas oleh *Merchat*, Mitra dan/ atau pemegang kartu”.¹⁴

Pelayanan yang dimaksudkan dalam klausula ini meliputi tiga hal yakni; pelayanan dalam melakukan transaksi di

¹⁴ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 17-18.

merchant-merchant terkait, melakukan *tup up* di ATM atau tempat yang telah ditunjuk oleh pihak penyelenggara dan pelayanan dalam pengajuan klaim ganti rugi kepada pihak penyelenggara. Pelayanan ini sangat didukung oleh berfungsinya sistem pendukung seperti, mesin *reader*, mesin ATM, dan jaringan penghubung.

Klausula ini menyatakan bahwa penyelenggara (bank) berhak secara sepihak menghentikan atau menanggihkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen apabila terjadi hal-hal teknis maupun nonteknis. Umumnya pada saat transaksi di *merchant* tertentu apabila mesin *reader* tidak berfungsi, *merchant* akan memberitahukan saat itu juga kepada konsumen bahwa mesin *reader* sedang tidak dapat difungsikan. Saat transaksi di mesin ATM pun demikian, jika mesin dalam keadaan tidak dapat digunakan akan tertulis di layar mesin bahwa mesin tidak dapat digunakan untuk sementara. Perkembangan media sosial saat ini, seperti Facebook dan Twitter juga seringkali dimanfaatkan oleh pihak penyelenggara dalam memberikan informasi kepada konsumennya, termasuk informasi kerusakan sistem. Jadi, pemberitahuan kesalahan teknis dan nonteknis dilakukan melalui media sosial dan secara mendadak saat akan melakukan transaksi.

Tidak dimungkinkan akan terpenuhinya tanggungjawab penyelenggara, jika penyelenggara menyatakan memiliki kewajiban memberitahukan terlebih dahulu alasan penangguhan pelayanan kepada setiap konsumen yang mengalami masalah pelayanan. Tanggungjawab ini hanya akan terpenuhi sebagian saja. Oleh sebab itu, akan mendatangkan kemudharatan jika ada kewajiban penyelenggara memberitahukan penangguhan pelayanan terlebih dahulu. Kemudharatan tersebut contohnya seperti, proses pembenahan sistem akan memakan waktu lebih lama karena harus menunggu persetujuan konsumen, sehingga semakin lama pula konsumen tidak dapat bertransaksi. Tidak dapat dipungkiri bahwa, jika klausula ini tetap ada maka konsumen tetap harus berjaga-jaga membawa uang kertas apabila sewaktu-waktu kartu X *e-money* tidak dapat digunakan di *merchant* tertentu, akibat dari hak penangguhan pelayanan sementara dilakukan sepihak oleh penyelenggara.

Klausula baku diperbolehkan selama mendatangkan kemaslahatan dan tidak menimbulkan kemudharatan, maka dari hasil penelaahan penyusun klausula ini diperbolehkan tercantum pada perjanjian dalam perpektif Islam. Dengan alasan bahwa; perjanjian atau klausula ini bersifat massal, dimana pihak kedua berjumlah banyak dan kewajiban penyelenggara untuk memberitahu konsumen apabila ada kesalahan teknis dan non teknis tetap dilaksanakan.

Dalam pembuatan perjanjian perspektif Hukum Islam harus dilandasi oleh asas-asas perjanjian agar dapat dikatakan sah dan mengikat para pihak sebagaimana undang-undang.¹⁵ Merangkum pendapat Fathurrahman Djamil dan Abdul Ghofur, Asas-asas hukum perjanjian Islam tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Al-Hurriyah* (Kebebasan)

Klausula baku merupakan perjanjian yang bersifat *take it or leave it*. Para pihak tetap memiliki kebebasan melaksanakan atau tidak melaksanakan perjanjian.

b. *Al-Musawah* (Persamaan atau kesetaraan)

Klausula baku X *e-money* memberi hak kepada konsumen untuk mengajukan keluhan baik tertulis maupun lisan melalui *call center* Bank X dan X *e-money call 140xx* atau cabang Bank X terdekat.¹⁶ Selain itu, konsumen juga dapat berkonsultasi (menanyakan hal-hal terkait X *e-money*) melalui akun Facebook dan Twitter Bank X. Artinya, para pihak tetap diberi hak untuk membela diri atau meminta haknya dipenuhi. Jadi, klausula baku X *e-money* tetap menerapkan asas *Al-Musawah*.

c. *Al-Adalah* (Keadilan)

Asas ini terkait erat dengan hak dan kewajiban para pihak. Setelah penyusun melakukan penelitian, diketahui bahwa masing-masing pihak memiliki beban kewajiban yang seimbang, sesuai ketepatangunaan produk (X *e-money*). Meskipun dalam praktiknya hak konsumen seringkali tidak dapat diberikan pada waktunya karena kesalahan sistem penunjang.

¹⁵ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian...*, hlm.15.

¹⁶ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 20.

d. *Al-Rida* (Kerelaan)

Asas kerelaan telah terwujud ketika kata sepakat telah diucapkan kedua belah pihak tanpa ada paksaan, penipuan, tekanan dan *mis-statement*. Klausula baku bersifat *take it or leave it*, maka pihak kedua memiliki hak untuk menyepakati atau tidaknya suatu perjanjian.

e. *Asy-Syidq* (Kebenaran dan Kejujuran)

Setiap ada masalah dengan mesin penunjang penyelenggara akan berusaha menjelaskan alasannya meskipun pemberitahuan sebagian besar dilakukan secara mendadak sehingga konsumen gagal transaksi. Setiap ada keluhan pun konsumen yang datang ke cabang bank maupun sosial media pihak penyelenggara akan berusaha menjawab dengan sopan meskipun terkadang jawaban tidak seperti harapan konsumen. Jadi, sejauh pengetahuan penyusun yang diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara salah satu pimpinan cabang Bank X di Yogyakarta dan pengumpulan responden dengan kuesioner, pihak penyelenggara telah menjalankan asas kebenaran dan kejujuran.

f. *Al-Kitabah* (Tertulis)

Klausula baku X *e-money* telah menggunakan asas *al-kitabah*. Klausula-klausula perjanjian telah tertulis di buku panduan yang mana buku tersebut dimiliki oleh para pengguna X *e-money*. Selain itu, dengan perkembangan teknologi klausula-klausula perjanjian dapat diakses melalui media internet dengan mudah.

g. *Al-Manfaat* (Kemanfaatan)

Pada subbab sebelumnya telah diuraikan tentang manfaat dan risiko penggunaan X *e-money* yang akan dihadapi oleh para pihak. Jadi, asas kemanfaatan telah diterapkan dalam produk X *e-money*.

Uraian analisis asas perjanjian Islam tersebut dapat menarik kesimpulan bahwa, klausula baku X *e-money* telah menerapkan seluruh asas-asas perjanjian dalam Hukum Islam diantaranya; asas *Al-Hurriyah*, *Al-Musawah*, *Al-'Adalah*, *Al-Rida*, *Asy-Syidq*, *Al-Kitabah* serta *Al-Manfaat*.

2. Analisis UU Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada X *e-money*

Pada prinsipnya penggunaan klausula baku pada perjanjian yang sifatnya massal tidak melanggar asas-asas perjanjian yang tertuang dalam KUH Perdata. Klausula baku bersifat *take it or leave it*, sehingga konsumen tetap diberi kebebasan memilih untuk menyepakati atau tidak perjanjian ini. Kesepakatan konsumen menandakan kedua pihak telah terikat dan harus memperoleh hak dan menjalankan kewajibannya. Jadi, klausula baku tetap merupakan suatu perjanjian yang mengikat antara dua pihak atau lebih.

Ketentuan pencantuman klausula baku dimuat dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, merupakan bentuk kepastian hukum yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memberikan keadilan bagi pelaku usaha dan konsumen. Kriteria klausula baku antara lain : dibuat oleh pelaku usaha, konsumen tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian, dibuat dalam bentuk tertulis dan massal, dan konsumen harus menyepakatinya karena suatu kebutuhan.

Dalam subbab ini penyusun berusaha menjelaskan tiga klausula baku yang diterbitkan oleh Bank X tentang penggunaan kartu X *e-money* yang dianalisis menggunakan UUPK. Klausula pertama menyatakan bahwa, “Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti kartu yang hilang dengan kartu yang baru”.¹⁷ Kartu X *e-money* dapat hilang, dicuri, rusak dan digunakan oleh pihak yang tidak berwenang akibat dari kelalaian atau kelengahan dalam menjaga keutuhan fungsinya.

Kartu X *e-money* dikatakan memiliki fungsi yang utuh apabila dapat digunakan untuk transaksi di semua *merchant* yang tersedia dan dapat dilakukan *top up* (menambah isi saldo). Pemenuhan fungsi ini tidak lepas dari penjagaan akan keutuhan kartu oleh konsumen dan berfungsinya sistem pendukung, seperti: mesin ATM, mesin *reader/edc*, dan jaringan

¹⁷ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 14.

penghubung. Jika sistem pendukung tidak dapat berjalan dengan baik maka secara otomatis kartu tidak dapat berfungsi. Para pihak memiliki tanggungjawab masing-masing demi terselenggaranya fungsi kartu X *e-money*.

Teori tanggungjawab mengenal tiga bentuk prinsip, antara lain: (1) Prinsip tanggungjawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan (*negligence*), (2) Prinsip tanggungjawab berdasarkan wanprestasi (*Breach of Warranty*), serta (3) Prinsip tanggungjawab mutlak (*Strict Product Liability*).¹⁸ Melihat prosedur pada X *e-money* menandakan prinsip tanggungjawab yang dianut oleh Bank X dalam penyelesaian sengketa atau masalah adalah prinsip tanggungjawab atas kelalaian atau kesalahan. Prinsip tanggungjawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah suatu tanggungjawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan perjanjian (*privity of contract*).¹⁹ Pihak konsumen dalam hal menuntut ganti rugi harus mengikuti prosedur pembuktian, yang akan membuktikan bahwa kerugian atau kerusakan kartu bukan akibat dari kelalaian konsumen atau tidak dan mengacu pada perjanjian yang disepakati. Perjanjian yang disepakati ini berfungsi untuk membatasi pertanggungjawaban pihak penyelenggara sejauh yang dapat diperkirakan, sehingga masalah yang terjadi namun tidak tercantum didalam perjanjian tidak dapat diperhitungkan oleh penyelenggara.

Mengenai pencantuman klausula baku diatur didalam UUPK Pasal 18. Pasal 18 ayat (1) huruf a menyatakan bahwa, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha. Kata pengalihan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pemindahan, jadi pengalihan tanggungjawab yang dimaksud di dalam Pasal 18 UUPK adalah pemindahan tanggungjawab yang seharusnya ada di pihak penyelenggara tetapi secara sepihak penyelenggara mengalihkan tanggungjawab tersebut kepada konsumen.

¹⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group), hlm.83.

¹⁹ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Cetakan I, (Banjarmasin: FH Unlam Press), hlm. 53.

Bentuk pengalihan yang dimuat dalam klausula ini adalah konsumen harus menanggung kerugian akibat kartu yang hilang, dicuri, rusak atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang karena kelalaian dirinya. Bila kartu rusak konsumen masih dapat mengklaim kepemilikan uang melalui pengajuan pengembalian uang kepada pihak penyelenggara dengan membawa kartu yang rusak dan beberapa syarat yang ditentukan oleh penyelenggara tersebut. Selain itu, konsumen juga harus melewati prosedur pembuktian terlebih dahulu, apakah kerusakan kartu diakibatkan oleh kelalaian konsumen atau bukan. Setelah lolos dari prosedur ini ganti rugi dapat diberikan kepada konsumen. Namun, tidak semua kartu rusak dapat diganti, kartu yang dapat diganti nilai uangnya adalah kartu yang intensitas kerusakannya tidak sampai menghilangkan kode kartu secara keseluruhan, agar nilai uang masih dapat terdeteksi. Sedangkan kerugian konsumen akibat kartu yang hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang pihak penyelenggara tidak memberikan ganti rugi apapun. Bukti kepemilikan uang hanya kartu uang elektronik, karena kartu termasuk kategori tidak terdaftar (*unregistered*) maka tanpa kartu uang tidak dapat diklaim menjadi milik konsumen.

Terkait dengan klausula pertama ini, jika dilihat dari sisi UUPK Pasal 18 dan Pasal 27 terindikasi ada pertentangan. Pasal 18 berisi larangan pencantuman klausula baku sedangkan Pasal 27 berisi kebolehan pencantuman klausula baku dalam perjanjian. Pasal 18 ayat (1) huruf a, pelaku usaha tidak diperbolehkan membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggungjawab, sedangkan Pasal 27 huruf d, pelaku usaha dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian konsumen akibat dari kelalaian konsumen itu sendiri. Sebelum menyimpulkan kebolehan atau tidaknya klausula tersebut dimuat dalam dokumen perjanjian, terlebih dahulu penyusun akan menguraikan inti dari klausula baku X *e-money* yang pertama ini.

1. Bank membebaskan diri dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen karena kelalaian konsumen, maka hal ini sesuai dengan Pasal 27 UUPK.
2. Bank membebaskan tanggungjawab kepada konsumen ketika kartu digunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Kartu berada pada pengawasan konsumen sehingga

memang konsumen yang diharuskan bertanggungjawab apalagi konsumen mengetahui bahwa kartu dapat dengan mudah digunakan orang lain, karena kartu tidak diamankan menggunakan PIN.

3. Bank mengalihkan tanggungjawab kerugian kartu yang hilang atau di curi kepada konsumen. Kartu sepenuhnya berada dipihak konsumen, tanpa kartu transaksi tidak dapat dilaksanakan, kerena akses satu-satunya terhadap uang yang disimpan adalah kartu tersebut meskipun tanpa ada pengaman berupa PIN. Berlandaskan pada prinsip tanggungjawab akibat kelalaian, kehilangan kartu adalah bentuk dari kesalahan konsumen karena tidak menjaga kartu dengan baik yang berada dalam pengawasannya.

Jadi, sesuai pasal 27 UUPK dan berlandaskan pada prinsip tanggungjawab akibat kelalaian, kehilangan kartu adalah bentuk dari kesalahan atau kelalaian konsumen karena tidak menjaga kartu dengan baik yang berada dalam pengawasannya. Pengalihan tanggungjawab yang dimuat dalam klausula ini berlandaskan pada pasal 27, maka klausula baku pertama pada X *e-money* ini diperbolehkan.

Klausula kedua menyatakan bahwa, “Pemegang kartu harus mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu”.²⁰ Klausula ini berarti, konsumen harus menyepakati ketentuan yang belum dibuat oleh penyelenggara, karena akan dibuat saat masa penggunaan kartu X *e-money* oleh konsumen. Konsumen tidak ada kesempatan untuk menyanggah isi perjanjian.

Menurut sahnya suatu perjanjian pada Pasal 1320 KUH Perdata memiliki empat syarat, yakni :²¹

- (1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri. Kata sepakat diperoleh ketika terjadi penyerahan kartu dari penyelenggara kepada konsumen. Hal ini cukup untuk menyatakan bahwa klausula ini telah mendapatkan kesepakatan dari kedua belah pihak.
- (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

²⁰ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 14.

²¹ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pasal 1320, Cetakan 41, (Jakarta timur: PT. Balai Pustaka, 2014), hlm. 339.

(3) Suatu hal tertentu. Objek perjanjian ini adalah kartu X *e-money*.

(4) Suatu sebab yang halal. Tujuan dari adanya kartu X *e-money* ini adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam bertransaksi. Artinya sebab diadakannya kartu X *e-money* ini adalah untuk suatu hal yang memberikan kemanfaatan bagi orang lain.

Jadi klausula ini adalah sah menurut KUH Perdata.

Klausula baku merupakan bentuk perjanjian yang dibuat terlebih dahulu oleh pelaku usaha yang bersifat *take it or leave it*, maka konsumen tetap memiliki hak memilih untuk menyepakati atau tidak menyepakatinya. Sesuai dengan klausula kedua yang tersebut di atas, dimungkinkan akan dibuat klausula baru pada masa konsumen menggunakan kartu X *e-money* dan konsumen sudah harus menyepakatinya, maka hal tersebut perlu ditelaah dengan asas kebebasan berkontrak. Pada prinsipnya apabila klausula baku tidak bertentangan dengan ruang lingkup asas kebebasan berkontrak, maka klausula baku dikatakan sesuai dengan asas kebebasan berkontrak. Sutan Remy Sjahdeini menjelaskan bahwa asas kebebasan berkontrak menurut hukum kontrak Indonesia (KUH Perdata, Pen-) meliputi ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat kontrak
- b. Kebebasan untuk memilih dengan siapa ia ingin membuat kontrak
- c. Kebebasan untuk menentukan atau memilih klausula dari kontrak yang akan dibuatnya
- d. Kebebasan untuk menentukan objek kontrak
- e. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu kontrak
- f. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan atau undang-undang yang bersifat opsional (*aanvullend, optional*).²²

Namun, kebebasan yang dimaksud tetap di batasi oleh norma ketertiban umum, kesusilaan, dan kesopanan.

Ruang lingkup yang dilanggar oleh klausula kedua ini adalah kebebasan untuk menentukan atau memilih isi/klausula dari perjanjian yang akan dibuatnya. Klausula ini menyatakan bahwa, isi perjanjian belum dibuat dan akan dibuat sewaktu-waktu pada masa konsumen menggunakan kartu, maka

²² Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak ...*, hlm. 81-82.

konsumen tidak memiliki kebebasan untuk memilih klausula. Namun, bentuk penutupan kartu yang ditawarkan oleh penyelenggara adalah konsumen dapat menghentikan perjanjian kapanpun secara sepihak, tetapi tidak serta merta saldo yang ada di dalam kartu dapat diproses dalam waktu singkat agar dapat dijadikan uang tunai atau dipindahkan ke saldo tabungan. Sehingga, konsumen dapat menghentikan penggunaan kartu secara sepihak pada saat konsumen tidak meyakini ketentuan/klausula baru. Jadi secara umum klausula baku ini tidak melanggar asas kebebasan berkontrak.

Selain itu, didalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK dinyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”. Jelaslah bahwa klausula ini melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK. Namun, menurut Ahmadi Miru Pasal ini tidak cocok diberlakukan kepada lembaga penyedia jasa seperti bank karena dapat menyebabkan kebangkrutan. Jika bank dilarang untuk mencantumkan klausula semacam ini, maka seharusnya pemerintah juga akan memberikan jaminan-jaminan tertentu kepada bank bahwa pemerintah tidak akan mengeluarkan kebijakan yang merugikan bank tersebut karena mematuhi Pasal 18 ayat (1) g UUPK.²³ Apabila Bank X mencantumkan klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g tersebut kemungkinan yang terjadi adalah dalam kondisi tertentu Bank X dapat bangkrut.

Menimbang keberlangsungan bank, agar membawa kemanfaatan bagi ribuan orang, penyusun sepakat dengan pendapat Ahmadi Miru bahwa bank diperbolehkan mencantumkan klausula yang dilarang didalam Pasal 18 ayat (1) huruf g tersebut. Mengingat kebijakan yang akan dikeluarkan bank dari waktu ke waktu selalu dibatasi oleh kebijakan pemerintah, sehingga peran pemerintah disini sangat penting dalam melindungi konsumen.

Klausula ketiga menyatakan:

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1, Cet.2., (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 111.

“Bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Teknis
 - 1) Jika terjadi gangguan teknis pada jaringan (*network*).
 - 2) Jaringan sedang dilakukan peningkatan, perubahan, dan/ atau pemeliharaan.
- b. Non teknis
Jaringan dan/ atau X *e-money* terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum dengan akibat terjadi kerusakan atau gangguan terhadap jaringan dan/ atau X *e-money*, yang dilakukan namun tidak terbatas oleh *Merchant*, Mitra dan/ atau Pemegang kartu”.²⁴

Pelayanan yang dimaksudkan dalam klausula ini meliputi tiga hal yakni; pelayanan dalam melakukan transaksi di *merchant-merchant* terkait, melakukan *tup up* (menambah isi saldo) di ATM atau tempat yang telah ditunjuk oleh pihak penyelenggara dan pelayanan dalam pengajuan klaim ganti rugi kepada pihak penyelenggara.

Melalui asas kepastian hukumnya pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen, yakni UUPK. Adapaun hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yakni sebagai berikut :²⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

²⁴ Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk., hlm. 17-18.

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Klausula ketiga ini terkait dengan poin c, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam hal ini barang yang dimaksud adalah kartu X *e-money*. Kebutuhan akan pembenahan teknis yang meliputi perbaikan gangguan jaringan dan peningkatan atau pemeliharaan jaringan sangat diperlukan guna menjaga keutuhan fungsi kartu X *e-money*. Hal ini juga sebagai wujud pelaksanaan kewajiban penyelenggara dalam pemenuhan hak-hak konsumen atas fasilitas kemudahan bertransaksi.

Setelah melakukan penelitian, penyusun menyimpulkan perihal pelayanan transaksi di *merchant-merchant* terkait, konsumen akan diberitahukan alasan tidak dapat digunakannya kartu X *e-money* secara mendadak. Sedangkan dalam hal transaksi *top up* di mesin ATM pihak penyelenggara hanya dapat memberitahukan melalui pesan tertulis di mesin ATM bahwa *top up* X *e-money* sementara tidak dapat dilaksanakan. Sama halnya dengan pelayanan pengajuan klaim ganti rugi, pihak penyelenggara hanya dapat memberitahukan alasan lamanya waktu penyelesaian ganti rugi secara mendadak. Selama masa penelitian penyusun melalui metode observasi partisipan, pihak penyelenggara selalu memberikan kenyamanan kepada konsumen.

Kesimpulannya, pihak bank hanya dapat memberitahukan alasan penangguhan atau penghentian pelayanan secara mendadak. Artinya, penyelenggara tidak melanggar hak-hak

konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK atas kenyamanan, informasi yang jelas dan jujur.

Hukum positif Indonesia telah mengatur proses penyelesaian apabila terjadi sengketa. Konsumen dapat mengajukan gugatan melalui peradilan umum atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengajuan gugatan dapat dilakukan oleh perorangan atau kelompok konsumen. Terkait dengan sengketa X *e-money*, Bank X telah mengatur tatacara pengajuan keluhan didalam buku panduan X *e-money*. Konsumen dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis dan/atau lisan ke *call center* Bank X, X *e-money call center* 140xx atau Cabang Bank X terdekat. Batas waktu pengajuan keluhan ditentukan oleh Bank X maksimal 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal transaksi. Artinya jika konsumen mengajukan keluhan di hari ke 31 (tiga puluh satu) setelah tanggal transaksi yang bermasalah maka keluhan tidak dapat diterima oleh pihak penyelenggara. Jika tidak mengajukan keluhan maka dianggap tidak memiliki masalah terkait X *e-money*.

Dalam UUPK diatur pula mengenai jangka waktu pemberian ganti rugi. Pasal 19 ayat (3), menyatakan bahwa “pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”. Pasal ini memiliki perbedaan dengan batas maksimal pengajuan keluhan yang diatur oleh Bank X. Menurut Pasal 19 ayat (3), jika keluhan diajukan di hari ke 8 (delapan) setelah tanggal transaksi maka konsumen tidak wajib diberi ganti rugi karena telah melewati tanggal transaksi. Namun, karena di dalam buku panduan diatur berbeda, maka konsumen tetap berhak memperoleh ganti rugi selama pengajuan keluhan tidak melebihi waktu 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal transaksi dan keluhan tersebut dikategorikan dapat memperoleh ganti rugi oleh penyelenggara.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa klausula baku X *e-money* tidak melanggar Pasal 4 UUPK. Konsumen tetap diberi hak atas kenyamanan, informasi yang jelas dan jujur. Ganti rugi hanya dapat diberikan, dengan syarat adanya pengajuan ganti rugi kurang dari 31 (tiga puluh satu) hari setelah tanggal transaksi dan pengajuan tersebut dinyatakan dapat memperoleh ganti rugi oleh penyelenggara.

Dari uraian analisis di atas, untuk memperjelas pemaparan berikut disajikan tabel dampak dari adanya ketiga klausula baku dalam dokumen perjanjian X *e-money*.

Tabel 4.1. Dampak tiga klausula baku X *e-money*

Klausula ke-	Dampak bagi		Keterangan
	Penyelenggara (Bank X)	Konsumen	
Pertama, tentang ganti rugi	Mendapat keuntungan	Mendapat kerugian	Bank tidak akan mendapat kerugian akibat menanggung kesalahan konsumen, namun bank harus tetap mengingatkan konsumen untuk menjaga kartu dari kerusakan.
Kedua, tentang peraturan Bank X	Mendapat keuntungan	Mendapat kerugian	Tidak ada jaminan bahwa peraturan baru akan menguntungkan kedua pihak atau menguntungkan satu pihak dan merugikan pihak lainnya.
Ketiga, tentang penangguhan pelayanan	Mendapat keuntungan	Mendapat keuntungan	Pembenahan sistem dapat segera dilaksanakan dan diselesaikan sehingga konsumen yang terkena dampak

			kerusakan sistem tidak semakin banyak.
--	--	--	--

C. Penutup

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Pandangan Hukum perjanjian Islam terhadap Klausula Baku X *e-money*
 - a. Klausula baku X *e-money* pertama, dalam pelaksanaannya menggambarkan adanya pembagian tanggungjawab antara penyelenggara dan konsumen serta kedua belah pihak mendapatkan kemanfaatan. Hal ini sesuai dengan asas perjanjian Islam, yakni Asas Kemanfaatan (*Al-Manfaat*). Jadi, klausula ini diperbolehkan dalam perspektif hukum Islam.
 - b. Klausula baku X *e-money* kedua, yang menyatakan bahwa konsumen harus mematuhi prosedur yang dibuat oleh bank sewaktu-waktu adalah *fasid*, karena belum memenuhi syarat keabsahannya yakni mengandung *garar*. Maksud *garar* disini dari segi ketentuan yang dapat berubah-ubah sehingga tidak memberikan kejelasan bagi konsumen.
 - c. Klausula baku X *e-money* ketiga, klausula ini diperbolehkan menurut Hukum Islam, karena perjanjian atau klausula ini bersifat massal. Konsumen akan mendapatkan kemudharatan berupa tidak terpenuhinya hak menggunakan kartu jika penyelesaian masalah (teknis atau non teknis) menunggu persetujuan seluruh konsumen, maka yang diutamakan dalam hal ini adalah kemaslahatannya yakni permasalahan diselesaikan segera tanpa persetujuan seluruh konsumen agar konsumen dapat memperoleh haknya menggunakan kartu.

- d. Ketiga klausula baku X *e-money* telah menerapkan seluruh asas- asas perjanjian dalam Hukum Islam diantaranya; asas *Al-Hurriyah*, *Al-Musawah*, *Al-'Adalah*, *Al-Rid{a*, *Asy-Syidq*, *Al-Kitabah* serta *Al-Manfaat*.
2. Pandangan UUPK terhadap Klausula Baku X *e-money*
 - a. Klausula baku X *e-money* pertama, dalam pelaksanaannya telah sesuai dengan Pasal 27 UUPK dan berlandaskan pada prinsip tanggungjawab akibat kelalaian. kerusakan kartu, kehilangan kartu dan kartu yang digunakan oleh pihak yang tidak berwenang adalah bentuk dari kesalahan atau kelalaian konsumen, maka klausula baku pertama pada X *e-money* diperbolehkan.
 - b. Klausula baku X *e-money* kedua, lembaga bank tetap dibolehkan menyatakan tunduknya konsumen pada aturan baru yang akan dibuat sewaktu-waktu dengan alasan kemanfaatan bagi ribuan orang, karena dalam keadaan tertentu bank dapat bangkrut. Klausula ini juga tidak bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak. Jadi, klausula ini diperbolehkan di muat didalam klausula baku X *e-money*.
 - c. Klausula baku X *e-money* ketiga, tidak melanggar pasal 4 UUPK yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Dalam pelaksanaannya konsumen tetap mendapatkan hak atas kenyamanan, informasi yang jelas dan jujur dari penyelenggara.

Daftar Pustaka

- Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah : Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*, Jakarta : Rajawali Pers, 2010.
- Bank Indonesia, “Siaran Pers Deartemen Komunikasi Bank Indonesia,” http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/sp_165814.aspx, akses 23 Desember 2017.
- Bank Indonesia, “Informasi Perizinan Penyelenggaraan e-money,” <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>, akses 29 April 2018.
- Barkatulah, Abdul Halim *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Cetakan I, Banjarmasin: FH Unlam Press.
- Buku Panduan *E-money*, PT. Bank X, Tbk.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1, Cet.2., Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pasal 1320, Cetakan 41, Jakarta timur: PT. Balai Pustaka, 2014.
- Shomad, Abd., *Hukum Islam : Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia*, Cetakan ke-1, Jakarta: Kencana, 2010.
- Surat Edaran Bank Indonesia No.16/11/DKSP tahun 2014 perihal Penyelenggaraan Uang Elektronik (*Elektronik Money*).
- Syaifuddin, Muhammad, *Hukum Kontrak : Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2012.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama, Jakarta:Kencana Prenada Media Group.