

## Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia

Ivan Rifqi Anindita, Aminah, Budi Ispriyarso

Program Studi Magister Kenotariatan

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : [ivan.rifqi10@gmail.com](mailto:ivan.rifqi10@gmail.com)

### Abstract

In this modern world, technological developments that have penetrated into the world of economics in the financial sector have given birth to new innovations in terms of payment services. Financial technology is not really limited to payment services, more generally it also includes other services related to economic activities. The development of the e-commerce business model also encourages the birth of technology-based payment services created by businesses. Now many of us have met technology-based payment services such as Go-Pay, OVO, DANA, Link Aja, and other payment services. This makes payment service providers not only banks, but institutions other than banks. As is the case with other business concepts, what must be considered besides business actors is protection for their consumers. The purpose of this study is to determine the extent of protection for consumers of technology-based payment services in Indonesia. The results of this study note that Bank Indonesia imposed a mechanism that must be carried out by the payment service provider to be able to carry out the activities of conducting payment transactions with a technology-based payment system. In the activity of providing payment system services, the organizer is required to apply the principle of consumer protection in accordance with applicable laws and regulations.

**Key words : payment; financial technology; consumer protection**

### Abstrak

Di dunia modern ini perkembangan teknologi yang telah merambah masuk ke dunia perekonomian pada bidang finansial telah melahirkan inovasi baru dalam hal layanan pembayaran. Teknologi Finansial sebetulnya tidak terbatas pada layanan pembayaran, lebih umum dari itu juga termasuk layanan – layanan lain yang berkaitan dengan kegiatan perekonomian. Berkembangnya model bisnis *e-commerce* juga mendorong lahirnya layanan pembayaran berbasis teknologi yang dibuat oleh pelaku usaha. Kini banyak kita jumpai layanan pembayaran berbasis teknologi seperti Go-Pay, OVO, DANA, Link Aja, dan layanan pembayaran lainnya. Hal ini membuat penyelenggara jasa pembayaran kini tidak hanya Bank, melainkan lembaga selain Bank. Seperti halnya dalam konsep bisnis lainnya, yang harus diperhatikan selain pelaku usaha adalah perlindungan bagi konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana perlindungan bagi konsumen layanan pembayaran berbasis teknologi tersebut di Indonesia. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa Bank Indonesia memberlakukan mekanisme yang harus dilakukan oleh penyelenggara jasa pembayaran untuk dapat melaksanakan kegiatan penyelenggaraan transaksi pembayaran dengan sistem pembayaran berbasis teknologi. Dalam kegiatan penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

**Kata kunci : pembayaran; teknologi finansial; perlindungan konsumen**

## A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era modern saat ini, selalu mempengaruhi kehidupan manusia dalam segala aktivitasnya. Perkembangan tersebut memberikan dampak perubahan yang sangat cepat di berbagai bidang yang ada di kehidupan manusia, tidak terkecuali adalah bidang perekonomian. Teknologi yang mempengaruhi bidang ekonomi memunculkan inovasi dan keterlibatan pihak baru. Salah satu inovasi dalam dunia perekonomian tersebut adalah bidang finansial dengan melahirkan inovasi baru pada sektor keuangan yang disebut *Financial Technology*.

*Financial Technology* atau yang sering disebut *Fintech* muncul memberikan kemudahan keperluan yang berkaitan dengan berbagai aspek dari layanan keuangan, mulai dari metode pembayaran, transfer dana, dan metode lainnya. Bisnis *Fintech* merupakan inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern, yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menciptakan inovasi baru di sektor jasa keuangan, yang lebih cepat dan mudah digunakan. (Benuf, Mahmudah, and Priyono 2019) *Financial Technology* sebagai inovasi dalam layanan keuangan menghadirkan keterlibatan pihak baru didalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, seperti Penyelenggara *Payment Gateway* dan Penyelenggara Dompot Elektronik, serta Penyelenggara Penunjang seperti perusahaan penyedia teknologi pendukung transaksi nirkontak. Keberadaan pihak baru dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran berdampak pula pada perkembangan infrastruktur maupun mekanisme pembayaran.

Untuk memastikan bahwa perkembangan tersebut tetap memenuhi prinsip penyelenggaraan sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar, dan andal dengan memperhatikan aspek perlindungan konsumen, Bank Indonesia memberlakukan kewajiban izin atau persetujuan atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran oleh pihak yang akan menjadi penyelenggara jasa sistem pembayaran.

*Fintech* dengan layanan keuangan seperti *crowdfunding*, *mobile payments*, dan jasa transfer uang menyebabkan revolusi dalam bisnis *startup*. (Rizal, Maulima, and Kostini 2018) Layanan pada *Financial Technology* di Indonesia yang paling dikenal adalah kategori *Payment* atau Sistem Pembayaran dengan produk Uang Elektronik, baik uang elektronik berbasis server maupun uang elektronik berbasis *chip* atau biasa disebut Kartu Uang Elektronik. *Financial Technology* juga berkembang seiring dengan perkembangan bisnis *e-*

*commerce*. Banyaknya penyedia jasa pembayaran berbasis teknologi di Indonesia telah melahirkan gaya hidup yang baru karena banyaknya masyarakat yang lebih memilih mode pembayaran secara non tunai atau *cashless*. Penawaran promo yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut juga menjadi alasan banyak orang untuk menggunakan mode pembayaran secara non tunai dengan memanfaatkan sistem pembayaran berbasis teknologi. Terdapat banyak layanan pembayaran non tunai berbasis teknologi yang ada di Indonesia, seperti Go-Pay, OVO, DANA, Link Aja, dan layanan pembayaran lainnya.

Untuk menggunakan layanan pembayaran tersebut, konsumen harus memiliki aplikasi khusus dapat didapatkan melalui *App Store*. Di *App Store*, konsumen dapat mencari aplikasi yang akan digunakan dan kemudian diunduh melalui ponsel konsumen. Kepraktisan dengan hanya menggunakan ponsel yang setiap saat dibawa oleh orang untuk beraktivitas dan mobilisasi ini juga dianggap sebagai suatu kemudahan dalam melakukan pembayaran. Setelah aplikasi ter-*install* di ponsel, konsumen harus mendaftar melalui aplikasi tersebut. Pendaftaran tersebut biasanya terkait dengan data diri konsumen yang diperlukan untuk menunjang keperluan dalam penggunaan aplikasi pembayaran. Setelah mengisi hal – hal untuk keperluan pendaftaran, maka konsumen sudah dapat menggunakan layanan yang tersedia. Mulai dari pembayaran barang, pulsa, listrik, bahkan dapat juga melakukan pemindahan dana. Konsumen dapat langsung memilih layanan mana yang dibutuhkan. Disini konsumen mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih (menentukan pilihan) (Sidabalok 2014). Setelah mendapatkan haknya, konsumen juga harus melaksanakan kewajibannya. Pembayaran sebagai wujud pemenuhan prestasi yang diwajibkan dalam hubungan perjanjian, pada umumnya membebani pihak debitur (Hernoko 2011).

Sebelum menggunakan aplikasi, terdapat persyaratan yang harus disetujui oleh konsumen terlebih dahulu. Persyaratan tersebut lebih berkaitan dengan perjanjian antara konsumen dengan pihak penyedia jasa layanan pembayaran. Perjanjian tersebut telah dibuat oleh pihak penyedia layanan jasa pembayaran sehingga perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian baku. Perjanjian baku yang disetujui oleh konsumen ketika akan menggunakan aplikasi, menimbulkan hubungan hukum antara penyedia layanan dengan konsumen. Hubungan hukum yang terjadi dan adanya transaksi terhadap penggunaan jasa layanan oleh konsumen memberikan akibat hukum kepada para pihak. Transaksi yang sudah dibuat antara pelaku usaha dan konsumen tentunya masih harus direalisasikan, yaitu diikuti dengan pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat itu (Hernoko 2011). Setelah konsumen memenuhi kebutuhannya melakukan pembelian barang

atau layanan lainnya, konsumen diwajibkan melakukan pembayaran tersebut. Pembayaran tersebut dapat dilakukan dengan sistem pembayaran yang dipilih oleh konsumen. Kewajiban pembayaran jasa tersebut berkaitan dengan salah satu kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf c yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan merupakan hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf a yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kemudahan dalam melakukan transaksi bagi konsumen membuat konsumen sangat meminati sistem pembayaran berbasis teknologi.

Namun dibalik kelebihannya tersebut, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pembayaran berbasis teknologi. Muncul kasus – kasus yang berkaitan dengan kerugian konsumen. Seperti halnya saldo yang terpotong tanpa adanya transaksi yang dilakukan, penipuan untuk mencuri saldo konsumen, bahkan hingga kasus kriminalitas berupa pembobolan *account* milik konsumen.

Hal – hal tersebut sangat merugikan bagi konsumen. Terlebih didalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran dibagian menimbang salah satunya berbunyi :

“bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran perlu tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal, sehingga diperlukan pengaturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk melengkapi ketentuan yang sudah ada dengan mengedepankan pemenuhan prinsip kehati – hatian dan manajemen risiko yang memadai, serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar dan praktik internasional”.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut: Bagaimana mekanisme bagi penyelenggara Teknologi Finansial untuk dapat melaksanakan kegiatan penyelenggaraan transaksi pembayaran di Indonesia ? Bagaimana perlindungan hukum dan tanggung jawab penyelenggara Teknologi Finansial terhadap konsumen dalam hal konsumen mengalami kerugian ?

Penelitian dalam jurnal ini merupakan karya sendiri yang dilakukan berdasarkan sudut pandang hukum perlindungan konsumen pada era Tekonologi Finansial yang berkembang dewasa ini. Sumber yang didapatkan peneliti dari studi kepustakaan yang menjadi rujukan, acuan, pemahaman teori dan pengutipan yang dapat dinyatakan kebenarannya. Peneliti

melakukan perbandingan terhadap penelitian yang dilakukan sebelumnya yang termuat dan dirumuskan sebagai berikut:

1. **Judul:** Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Fintech (Benuf, Mahmudah, and Priyono 2019). Penelitian ini mengangkat permasalahan bagaimana hubungan hukum para pihak dalam bisnis *Fintech* di Indonesia dan bagaimana perlindungan hukum terhadap keamanan data konsumen dalam bisnis *Fintech* di Indonesia. **Hasil Penelitian :** Perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen *Fintech* diatur oleh Kemkominfo RI melalui Peraturan Menkominfo No. 20 Tahun 2016, oleh OJK melalui POJK No. 77 Tahun 2016, POJK No. 13 Tahun 2018 serta peraturan pelaksanaannya, yaitu Surat Edaran OJK. Perlindungan data pribadi merupakan salah satu bentuk hak privasi yang merupakan hak individu sehingga harus dijamin negara. Konsep perlindungan data pribadi mengisyaratkan bahwa individu memiliki hak untuk menentukan berbagi data pribadinya atau tidak. Hak privasi melalui perlindungan data pribadi sangat penting dan bahkan merupakan elemen kunci bagi kebebasan dan harga diri individu. Perlindungan data pribadi merupakan pendorong kuat bagi terwujudnya kebebasan politik, spiritual, keagamaan, bahkan kegiatan seksual. Hak untuk menentukan nasib sendiri, kebebasan berekspresi dan privasi adalah hak-hak yang penting untuk menjadikan kita sebagai manusia. Dalam kaitannya dengan bisnis *Fintech*, data pribadi konsumen *Fintech* inilah yang harus dilindungi. Apabila terjadi pembocoran atas data pribadi konsumen ini maka sanksi yang telah diatur dalam Peraturan Menkominfo RI dan POJK yang telah dijelaskan sebelumnya bisa dikenakan kepada pihak yang membocorkan data pribadi konsumen tersebut.
2. **Judul:** Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tekfin (Hariyani and Serfiyani 2017). Penelitian ini mengangkat permasalahan yaitu apa peran OJK dalam pengembangan bisnis PM-Tekfin, apa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna PM-Tekfin, dan apa bentuk penyelesaian sengketa bisnis PM-Tekfin. **Hasil Penelitian :** OJK berperan dalam pengembangan bisnis PM-Tekfin karena OJK adalah lembaga negara independen yang berwenang mengatur dan mengawasi lembaga jasa keuangan. Perlindungan hukum bagi pengguna dan penyelenggara PM-Tekfin diatur dalam UU Otoritas Jasa Keuangan, UU Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Perlindungan Konsumen, UU Perdagangan, KUH Perdata, UU Tindak Pidana Pencucian Uang, UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, PP Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan OJK nomor 77/

POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam- Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan peraturan terkait lainnya. pengadilan) dapat ditempuh menggunakan APS dengan cara Negosiasi, Pendapat Mengikat, Mediasi, Konsiliasi, Adjudikasi dan Arbitrase. OJK sebaiknya membuat Lembaga APS khusus untuk menyelesaikan sengketa bisnis PM-Tekfin yang bersifat *online* atau yang lazim disebut Penyelesaian Sengketa Daring (PSD) atau *Online Dispute Resolution* (ODR). PSD atau ODR sudah biasa diterapkan di negara-negara maju di bidang TIK dan *e-commerce* sebagai cara penyelesaian sengketa alternatif via internet yang cepat, mudah dan murah.

3. Judul: Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan UMKM (Rizal, Maulima, and Kostini 2018). Penelitian ini mengangkat permasalahan bagaimana Fintech dapat berperan dalam pembiayaan UMKM dan bagaimana keberadaan Fintech bagi pelaku UMKM. **Hasil Penelitian** :Masalah sumber pembiayaan merupakan masalah klasik yang menjadi penghambat pertumbuhan UMKM yang tidak mendapat fasilitas pembiayaan dari sektor perbankan. Kurangnya sumber dana menjadikan UMKM tidak dapat mengembangkan inovasi untuk meningkatkan produksinya. Namun demikian pesatnya pertumbuhan bisnis pembiayaan FinTech seperti peer-to-peer lending sekarang ini bisa menjadi alternatif lain bagi para pencari dana pinjaman. peer-to-peer lending merupakan bisnis pembiayaan yang menasar sektor pasar menengah ke bawah.

## B. Metode Penelitian

Dalam pembuatan penulisan hukum yang baik diperlukan adanya suatu penelitian. Hal tersebut dikatakan oleh Soerjono Soekanto dalam bukunya. Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, dan konsisten adalah tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu (Soekanto 1986). Setiap ilmu pengetahuan mempunyai identitas sendiri – sendiri, sehingga selalu akan terdapat berbagai perbedaan. Metodologi penelitian yang diterapkan dalam setiap ilmu disesuaikan dengan ilmu pengetahuan yang menjadi induknya. Penelitian ilmu sosial misalnya, berbeda dengan penelitian ilmu hukum (Soemitro 1990).

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematis, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya (Soekanto 1986). Metodologi penelitian hukum mempunyai ciri – ciri tertentu yang merupakan identitasnya, karena ilmu hukum dapat

dibedakan dari ilmu – ilmu pengetahuan lain. Ada kemungkinan bahwa para ilmuwan dari ilmu – ilmu pengetahuan tertentu diluar ilmu hukum menganggap penelitian hukum bukan merupakan suatu penelitian yang bersifat ilmiah (Soemitro 1990). Dengan demikian, dalam pelaksanaan penelitian hukum dan untuk menyusun penulisan hukum ini perlu didukung oleh metodologi yang baik agar dapat diperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum didalam masyarakat (Ali 2009).

### C. Hasil Dan Pembahasan

Perkembangan model bisnis *e-commerce* di Indonesia turut mendorong lahirnya layanan pembayaran berbasis teknologi yang biasanya dibuat oleh perusahaan teknologi atau pelaku bisnis *e-commerce* untuk memberikan kemudahan dan metode lain dalam pembayaran barang dan/atau jasa oleh konsumen. Bagi penyelenggara jasa sistem pembayaran berbasis teknologi, baik Bank maupun lembaga selain Bank, terdapat mekanisme yang harus dilakukan untuk dapat melaksanakan kegiatan penyelenggaraan transaksi pembayaran dengan sistem pembayaran berbasis teknologi yang diatur oleh Bank Indonesia.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, penyelenggara Teknologi Finansial wajib melakukan pendaftaran. Tata cara pendaftaran bagi Penyelenggara Teknologi Finansial diatur sebagai berikut :

1. Penyelenggara Teknologi Finansial harus merupakan badan usaha;
2. Untuk penyelenggara Teknologi Finansial berupa lembaga selain Bank yang memenuhi kategori sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran, Penyelenggara Teknologi Finansial tersebut harus merupakan badan usaha yang berbadan hukum Indonesia;
3. Penyelenggara Teknologi Finansial menyampaikan permohonan pendaftaran secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang mewakili Penyelenggara Teknologi Finansial;
4. Permohonan pendaftaran disertai dengan :
  - a. Pengisian dan pengiriman formulir pendaftaran; dan
  - b. Penyampaian dokumen pendukung.

5. Penyelenggara Teknologi Finansial harus memastikan kebenaran atas seluruh dokumen yang dituangkan dalam surat pernyataan bermaterai cukup sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang mewakili Penyelenggara Teknologi Finansial;
6. Pengisian formulir serta penyampaian permohonan dan dokumen pendukung dilakukan melalui sarana pendaftaran secara *online* melalui *website* resmi Bank Indonesia yaitu [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id).
7. Apabila sarana pendaftaran secara *online* belum tersedia, maka pendaftaran dilakukan dengan mengirimkan melalui *e-mail* ke alamat [BIFintechOffice@bi.go.id](mailto:BIFintechOffice@bi.go.id) atau dalam bentuk surat kepada Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran c.q. Bank Indonesia FinTech Office Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Gedung Thamrin Lantai 4, Jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350.

Pendaftaran yang telah dilakukan oleh penyelenggara Teknologi Finansial selanjutnya akan diproses oleh Bank Indonesia. Adapun tahapan pemrosesan pendaftaran yang dilakukan oleh Bank Indonesia yaitu sebagai berikut :

1. Setelah Penyelenggara Teknologi Finansial menyampaikan surat permohonan pendaftaran dan dokumen, Bank Indonesia melakukan penelitian kelengkapan dokumen;
2. Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan dokumen, dalam hal :
  - a. Dokumen yang disampaikan tidak lengkap, maka :
    - 1) Bank Indonesia memberitahukan kepada Penyelenggara Teknologi Finansial untuk melengkapi kekurangan dokumen melalui *e-mail*;
    - 2) Penyelenggara Teknologi Finansial melengkapi kekurangan dokumen dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal pemberitahuan; dan
    - 3) Jika Penyelenggara Teknologi Finansial tidak melengkapi kekurangan dokumen dalam batas waktu, maka Penyelenggara Teknologi Finansial dinyatakan membatalkan permohonan pendaftaran; atau
  - b. Dokumen yang disampaikan telah lengkap, maka Bank Indonesia melakukan penelitian kebenaran dan kesesuaian dokumen.
3. Berdasarkan penelitian kebenaran dan kesesuaian apabila ditemukan bahwa:

- 1) Dokumen yang disampaikan oleh Penyelenggara Teknologi Finansial tidak benar dan/atau tidak sesuai ( termasuk tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan ), maka Bank Indonesia menolak permohonan pendaftaran; atau
  - 2) Dokumen telah dinyatakan benar dan sesuai, maka Bank Indonesia mencantumkan Penyelenggara Teknologi Finansial dalam Daftar Penyelenggara Teknologi Finansial.
4. Bank Indonesia menyampaikan hasil penelitian kebenaran dan kesesuaian kepada Penyelenggara Teknologi Finansial.
  5. Bank Indonesia mempublikasikan daftar penyelenggara teknologi finansial dan melakukan pembaharuan terhadap daftar penyelenggara teknologi finansial dalam laman resmi Bank Indonesia.

Penyelenggara Teknologi Finansial yang telah terdaftar di Bank Indonesia wajib menyampaikan surat pernyataan kepatuhan atas kewajiban bagi Penyelenggara Teknologi Finansial dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak Penyelenggara Teknologi Finansial terdaftar di Bank Indonesia. Kewajiban yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis yang dijalankan;
2. Menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen termasuk data dan/atau informasi transaksi;
3. Menerapkan prinsip manajemen risiko dan kehati – hatian;
4. Menggunakan rupiah dalam setiap transaksi yang dilakukan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai mata uang;
5. Menerapkan prinsip anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme; dan
6. Memenuhi ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Tahapan selanjutnya adalah *Regulatory Sandbox*. *Regulatory Sandbox* adalah suatu ruang uji coba terbatas yang aman untuk menguji Penyelenggara Teknologi Finansial beserta produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya. Tujuan dari adanya *Regulatory Sandbox* adalah guna memberi ruang bagi Penyelenggara Teknologi Finansial untuk memastikan lebih lanjut

bahwa produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya telah memenuhi kriteria Teknologi Finansial. Bank Indonesia menetapkan Penyelenggara Teknologi Finansial beserta produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya untuk diuji coba dalam *Regulatory Sandbox* adalah Penyelenggara Teknologi Finansial yang telah terdaftar di Bank Indonesia.

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, penyelenggara Teknologi Finansial yang termasuk kategori sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran harus memperoleh izin dari Bank Indonesia. Permohonan izin yang dilakukan tersebut merupakan tindak lanjut atas penetapan status hasil uji coba dalam *Regulatory Sandbox*. Apabila uji coba dinyatakan berhasil dan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya termasuk Teknologi Finansial kategori sistem pembayaran, maka Penyelenggara Teknologi Finansial dilarang memasarkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis yang diujicobakan tersebut sebelum terlebih dahulu mengajukan permohonan izin dan/atau persetujuan kepada Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Permohonan izin dan/atau persetujuan yang diajukan kepada Bank Indonesia tersebut juga dapat disampaikan kepada Bank Indonesia sebelum Bank Indonesia menetapkan status hasil uji coba dalam *Regulatory Sandbox*. Apabila permohonan izin dan/atau persetujuan tersebut telah diterima oleh Bank Indonesia, Penyelenggara Teknologi Finansial dapat memasarkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnisnya sesuai dengan skenario uji coba dalam *Regulatory Sandbox* yang telah dilaksanakan sampai dengan Bank Indonesia memberikan keputusan atas permohonan izin dan/atau persetujuan yang telah disampaikan oleh Penyelenggara Teknologi Finansial.

Prinsip perlindungan konsumen terhadap kegiatan jual beli barang dan/atau jasa menjadi perhatian khusus dimana masih sering konsumen berada pada pihak yang lemah. Pengertian konsumen menurut Mariam Darus Badruzaman, yaitu pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (Badruzaman 1986). Sedangkan menurut N.H.T Siahaan, konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembedah (Siahaan 2005). Bank Indonesia juga mewajibkan diterapkannya prinsip perlindungan konsumen oleh penyelenggara jasa pembayaran. Bank Indonesia juga turut melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen oleh penyelenggara. Sebagai bentuk upaya penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa pembayaran, Bank Indonesia secara khusus mengatur dalam peraturan mengenai perlindungan konsumen dalam kegiatan jasa pembayaran yaitu Peraturan

Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Selain pengaturan secara khusus, Indonesia juga memiliki aturan perlindungan konsumen secara umum. Adanya Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga merupakan salah satu cara untuk melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian yang didapatkan atas perlakuan pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh konsumen bisa terjadi tidak sebatas pada kegiatan transaksi jual beli produk, melainkan juga jasa, termasuk pada penyelenggaraan jasa pembayaran.

Konsumen seringkali berada pada pihak yang lemah dalam hubungannya dengan penyelenggara jasa pembayaran. Hal ini diakibatkan pada ketidakseimbangan hubungan antara penyelenggara dengan konsumen yang disebabkan karena terdapatnya *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. Selain itu, kesadaran konsumen yang masih kurang akan pentingnya membaca sebuah perjanjian atau kontrak dalam penyelenggaraan Teknologi Finansial juga menempatkan konsumen semakin berada pada pihak yang lemah, terlebih kontrak tersebut adalah kontrak baku. Seringkali konsumen tidak membaca isi kontrak tersebut dan hanya melakukan persetujuan tanpa mengetahui isi kontrak. Perjanjian atau kontrak yang telah dibuat oleh penyelenggara juga seringkali memuat klausula baku yang semestinya dilarang. Asas Kebebasan Berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi : ”semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas Kebebasan Berkontrak memberikan kebebasan kepada para pihak untuk : (Hariyani and Serfiyani 2017).

1. Membuat atau tidak membuat perjanjian;
2. Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
3. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya;
4. Menentukan bentuk perjanjian yaitu tertulis atau lisan.

Pengaturan pencatuman klausula baku yang dilarang dalam perjanjian antara penyelenggara dengan konsumen diatur dalam Pasal 8 ayat 1 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang berbunyi :

“Dalam membuat perjanjian dengan konsumen, Penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat :

- a. Menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada konsumen;
- b. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen;
- c. Memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau

Menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.”

Untuk keperluan proses pemberian layanan kepada konsumen, layanan pembayaran berbasis teknologi akan membutuhkan data dan/atau informasi pribadi untuk mendukung kegiatan layanan jasa. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri) maka perlu adanya jaminan dari produsen bahwa data/identitas konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang diluar peruntukannya tanpa seijin konsumen (Mansyur and Gultom 2005). Pada Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran disebutkan bahwa penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen serta dalam rangka menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen tersebut, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan perlindungan data dan/atau informasi konsumen. Hal ini menandakan bahwa penyelenggara Teknologi Finansial wajib untuk menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen termasuk data dan/atau informasi transaksi. Penyelenggara juga dilarang memberikan data dan/atau informasi konsumen kepada pihak lain kecuali konsumen memberikan persetujuan secara tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang – undangan yang berlaku sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 15 Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Penyelenggara jasa sistem pembayaran wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi konsumen secara cepat dan efisien. Sedangkan kepentingan konsumen dalam kaitan dengan penggunaan barang dan/atau jasa adalah agar barang/jasa konsumen yang mereka peroleh, bermanfaat bagi kesehatan/keselamatan tubuh, keamanan jiwa dan harta benda, diri, keluarga dan/atau rumah tangganya. Jadi yang menonjol dalam perlindungan kepentingan konsumen ini adalah perlindungan pada jiwa, kesehatan, harta

dan/atau kepentingan keluarga konsumen.(Nasution 1995)Mekanisme penanganan pengaduan wajib diberitahukan kepada konsumen. Penyelenggara wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Asas pokok dari ganti rugi sebagai akibat pelanggaran atau wanprestasi adalah bahwa penggugat seharusnya diberi ganti rugi, tetapi tidak lebih daripada ganti rugi untuk setiap kerugian yang ia derita sebagai akibat dari pelanggaran yang dilakukan tergugat.(Muhammad 2004) Dengan adanya ketentuan tentang pembatasan ganti rugi dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUH Perdata, telah memberikan perlindungan kepada pihak yang melakukan wanprestasi. Jadi, kita melihat, bahwa ganti rugi itu dibatasi, hanya meliputi kerugian yang dapat diduga dan yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi.(Subekti 2004)Sedang untuk pengganti kerugian untuk kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi menurut pendapat umum hanya dapat diganti dengan uang karena uang adalah bentuk penggantian kerugian yang paling sedikit menimbulkan perselisihan (Patrik 1994).

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah (Miru 2011). A.Z Nasution membedakan dan memberi batasan antara Hukum Konsumen dengan Hukum Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas – asas atau kaidah – kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen terdiri dari rangkaian peraturan perundang – undangan yang mengatur tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka (Nasution 1995).

Bank Indonesia juga memberikan fasilitas untuk mewujudkan penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa sistem pembayaran. Konsumen dapat juga menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia, namun tidak semua pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia. Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia memiliki syarat sebagai berikut :

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara;

- b. Masalah yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi;
- c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

Pengaduan oleh konsumen kepada Bank Indonesia dapat dilakukan melalui telepon ke nomor 131, dengan surat, atau datang langsung ke Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran JL. MH Thamrin No. 2, Gedung D lantai 8, Jakarta atau ke Kantor Perwakilan Dalam Negeri Bank Indonesia setempat dimana konsumen berada. Bank Indonesia akan menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan dengan mekanisme yang ada.

### Daftar Pustaka

- Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1986. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar), Dalam BPHN, Simposium Aspek - Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Binacipta.
- Benuf, Kornelius, Siti Mahmudah, and Ery Agus Priyono. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia." 3.
- Hariyani, Iswi, and Cita Yustisia Serfiyani. 2017. "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tekfin."
- Hernoko, Agus Yudha. 2011. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.
- Mansyur, Didik M. Arief, and Elisatris Gultom. 2005. *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Nasution, A.Z. 1995. *Konsumen Dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Patrik, Purwahid. 1994. *Dasar - Dasar Hukum Perikatan*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Rizal, Muhamad, Erna Maulima, and Nenden Kostini. 2018. "Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan UMKM." 2.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya

Bakti.

Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI - Press.

Soemitro, Ronny Hanitijo. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Subekti. 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermassa.

### **Artikel Jurnal**

Benuf, Kornelius, Siti Mahmudah, and Ery Agus Priyono. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia." 3.

Hariyani, Iswi, and Cita Yustisia Serfiyani. 2017. "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tekfin."

Rizal, Muhamad, Erna Maulima, and Nenden Kostini. 2018. "Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan UMKM." 2.

### **Undang-undang dan Peraturan**

Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 19/14/PADG/2017 Tentang Ruang Uji Coba Terbatas ( *Regulatory Sandbox* ) Teknologi Finansial.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 19/15/PADG/2017 Tentang Tata Cara Pendaftaran, Penyampaian Informasi, dan Pemantauan Penyelenggara Teknologi Finansial