

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan *Redeemability* pada uang elektronik Brizzi Bank BRI

Redeemability adalah pencairan dana pada uang elektronik ke dalam uang cash yang dikeluarkan oleh *central bank* atau dalam hal ini adalah Bank Indonesia yaitu mata uang rupiah. Berdasarkan penelusuran penulis web Bri.co.id disebutkan bahwa penutupan dilakukan dengan biaya nol rupiah (gratis) dan dalam panduan yang dipaketkan dengan penjualan Brizzi dimana disebutkan bisa dilakukan penutupan Brizzi di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu BRI dengan biaya administrasi dua puluh ribu rupiah yang kemudian biaya administrasi dipotong dari sisa saldo yang berada pada kartu Brizzi.

Namun hal ini berbeda dalam penerapannya, ketika akan menukarkan Brizzi ke dalam uang cash tidak bisa dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service BRI Banjar dan staff BRI Cabang Yogyakarta, penulis menyimpulkan Brizzi tidak bisa diuangkan kembali dalam uang tunai sesuai saldo yang berada pada uang elektronik Brizzi bank BRI.

Sebenarnya *redeemability Issuer* (dalam hal ini bank BRI) harusnya dapat memenuhi permintaan penukaran dari nilai rupiah dari bentuk elektronik ke dalam bentuk *central bank money* sesuai nilai yang ditukarkannya. *Redeemability* ini dimaksudkan untuk menjamin kepastian pemilik uang elektronik Brizzi bank BRI, baik pengguna kartu ataupun merchant bahwa setiap saat mereka dapat menukarkannya (*refund*) ke dalam uang rupiah berupa uang tunai (*cash*) ataupun

ke rekening yang bersangkutan.¹ Aspek ini sangat penting demi kenyamanan masyarakat dalam menggunakan instrument uang elektronik dimana seseorang tidak berkebutuhan menggunakannya lagi kemudian ia bisa menukarkannya dalam bentuk cash. Aspek ini adalah aspek perlindungan kepada konsumen dimana penerbit (dalam hal ini bank BRI) yang mempunyai kewajiban *redeemability* ini.

Kewajiban issuer untuk dapat memenuhi penggantian nilai dari elektronik value ke dalam uang cash baik kepada merchant maupun pemegang kartu atas electronic value yang diterbitkannya. Permintaan redeem (penggantian) harus segera dipenuhi baik yang dilakukan oleh merchant ataupun konsumen kecuali apabila issuer (dalam hal ini bank BRI) dapat membuktikan uang elektronik tersebut dipalsukan secara tidak legal.²

Apabila dilihat dari ketentuan dalam Pasal 13A 11/12/PBI/2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 8 /PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dimana disebutkan dalam Pasal 13A ayat (1) bahwa uang yang sudah dimasukan dalam bentuk uang elektronik harus bisa digunakan dan ditransaksikan hingga saldo yang berada pada uang elektronik tersebut bersaldo nol rupiah. Kemudian dalam ayat (2) huruf a ditegaskan bahwa dalam hal penerbit uang elektronik tidak boleh melakukan antara lain menetapkan minimum nilai uang elektronik sebagai persyaratan untuk menggunakan uang elektronik, dan dilarang memberikan persyaratan terhadap pengguna apabila akan

¹ Siti Hidayati, *et all*, *Op cit*, hlm 33

² *Ibid*

melakukan pengakhiran dalam penggunaan uang elektronik (*redeem*). Dalam ayat (2) huruf c juga ditegaskan bahwa tidak bolehnya pengenaan biaya terhadap pengakhiran apabila tidak lagi ingin menggunakan uang elektronik (*redeem*).

Artinya dalam hal ini sebenarnya penerbit tidak boleh memberikan persyaratan terhadap jumlah saldo minimum yang harus ada pada uang elektronik apabila ingin menggunakannya. Pasal tersebut juga menjelaskan bahwa sebenarnya pemerintah telah mengatur mekanisme pengakhiran terhadap penggunaan uang elektronik itu sendiri.

Vice President Digital Banking & Financial Inclusion Bank Mandiri menyatakan dalam keterangannya yang dikutip dalam kompas.com bahwa sisa uang elektronik bias diuangkan walaupun kurang dari tiga ribu rupiah sekalipun, tidak usah khawatir berapapun nominalnya bisa diuangkan kembali. Pengguna uang elektronik hanya harus datang ke kantor cabang terdekat untuk menukarkannya kembali ke dalam uang cash. Nandar menuturkan bahwa uang elektronik tidak akan hilang begitu saja, dimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia, jadi kita perbankan tidak boleh menghanguskannya begitu saja.³

Dalam hal ini juga tidak dijalankannya ketentuan dalam brosur yang bersama dengan kartu Brizzi dan informasi pada Bri.co.id tentang Brizzi dimana ada penutupan Brizzi yang menyatakan Brizzi dapat ditutup dikantor cabang atau cabang pembantu dalam hal ini tidak melakukan apa yang ada dalam syarat dan ketentuan Brizzi merupakan pelanggaran terhadap Pasal 7 huruf b Undang-Undang

³ Achmad Fauzi, 2017, <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/10/30/165452926/bank-mandiri-uang-elektronik-bisa-ditukar-menjadi-tunai>

Perlindungan Konsumen tentang Kewajiban Pelaku Usaha dimana pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Informasi yang diberikan tidak jelas dimana terdapat kerancuan informasi dalam web Bri.co.id disebutkan biaya pengakhiran dengan biaya nol rupiah namun dalam brosur tertera dua puluh lima ribu rupiah, namun pada kenyataannya tidak bisa dilakukan redeem terhadap uang elektronik Brizzi.

Pelanggaran terhadap *redeemability* ini apabila dilihat dari ketentuan Pasal 33 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 8 /PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money) bisa diberikan sanksi administrasi. Ketentuannya adalah sebagai berikut :

“(1) Prinsipal, Penerbit, Acquirer, Penyelenggara Kliring, dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir yang melanggar ketentuan Pasal 3, Pasal 4, Pasal 7, Pasal 9, Pasal 11, Pasal 11A, Pasal 11B, Pasal 12, Pasal 12A ayat (3), Pasal 13, Pasal 13A, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 24, Pasal 24D, Pasal 24F, Pasal 24G, Pasal 29, dan/atau Pasal 50 dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran;
- b. denda;
- c. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan Uang Elektronik; dan/atau
- d. pencabutan izin penyelenggaraan Uang Elektronik.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi dan besarnya denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.16/11/DKSP tertanggal 22 Juli 2014 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik diatur dalam mengenakan dan/atau menerapkan sanksi administratif berupa teguran, denda, dan pencabutan izin penyelenggaraan uang elektronik Bank Indonesia mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. tingkat kesalahan dan/atau pelanggaran; dan
2. akibat yang ditimbulkannya terhadap aspek kelancaran dan keamanan sistem pembayaran, khususnya terhadap kegiatan Uang Elektronik, aspek perlindungan konsumen, aspek anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, serta aspek lainnya.

Kemudian dalam mengenakan sanksi denda atau kewajiban membayar ketentuan sebagai berikut:

1. Besarnya denda atau kewajiban membayar berpedoman pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Laporan Kantor Pusat Bank Umum dan ketentuan mengenai Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu dan Uang Elektronik oleh Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Selain Bank.

2. Dalam hal Penyelenggara berupa Bank maka pengenaan sanksi berupa denda atau kewajiban membayar dilakukan oleh Bank Indonesia dengan cara mendebet rekening giro Penyelenggara di Bank Indonesia.
3. Dalam hal Penyelenggara berupa Lembaga Selain Bank maka pengenaan sanksi berupa denda atau kewajiban membayar dilakukan melalui transfer dana ke rekening Bank Indonesia yang besarnya denda atau kewajiban membayar dan nomor rekening diinformasikan dalam surat pengenaan sanksi.

Berdasarkan hal tersebut hak konsumen yang tidak mendapatkan informasi yang jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa konsumen bisa mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berdasarkan Pasal 52 Undang – Undang Perlindungan Konsumen tugas dan wewenangnya yaitu melaksanakan penanganan dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tersebut untuk mencapai kesepakatan terhadap bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak, akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.⁴

⁴ Josef Purwadi Setiodjati, Bambang Hermoyo, (Agustus 2015) “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Eksplorasi*, Volume : XVIII, hlm 133 diakses pada <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Exsplorasi/article/view/1080/931>

B. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Brizzi Bank BRI

Pada hakikatnya, tanggung jawab suatu produk perusahaan terhadap konsumen merupakan kepentingan perusahaan itu sendiri agar mendapatkan kepercayaan dari publik yang kemudian memetik hasilnya dari kepercayaan itu.⁵

Konsumen dan Produsen memiliki hak dan kewajiban masing – masing sesuai yang telah diperjanjikan. Namun suatu waktu dimana produsen tidak bisa memenuhi apa yang telah dijanjikannya kepada konsumen, maka produsen harus bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukannya.

Dalam hal ini pengguna uang elektronik juga merupakan konsumen tingkat akhir yang dilindungi oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa kenyamanan, keselamatan, keamanan dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa merupakan hak konsumen. Hal itu berarti sebagai pengguna uang elektronik wajib dilindungi dari aspek kenyamanan menggunakan uang elektronik, dan diberikan keamanan dalam hal penggunaan uang elektronik.

Seiring dengan kebijakan pemerintah dan gerakan *less cash society* sebagai bentuk gerakan non tunai penggunaan uang elektronik haruslah diperhatikan perlindungan hukumnya dengan semakin banyak penggunaannya yang menjadikan uang elektronik penting dalam kehidupan masyarakat masa kini untuk menunjang kehidupan sehari - hari. Dimana salah satu produk uang elektronik adalah Brizzi

⁵ Zulham, *Op.cit* hlm 4

yang dikeluarkan bank BRI. Penggunaan uang elektronik antara lain untuk pembayaran tol, tempat perbelanjaan dan beberapa tempat parkir seperti di bandara Soekarno Hatta pun wajib memakai uang elektronik.

Walaupun penggunaannya hanya sebagai solusi micropayment seperti telah dijelaskan diatas dan apabila dilihat dari jumlah saldo yang bisa mengendap dalam uang elektronik unregistered seperti Brizzi bernilai rendah namun pemerintah melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang mencakup perlindungan dalam kegiatan uang elektronik disebutkan bahwa sebagai penerbit uang elektronik penyelenggara wajib memperlakukan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif dan memberikan kesetaraan akses kepada konsumen. Artinya Bank BRI harus memberikan keadilan kepada setiap konsumen sistem pembayaran yang tidak lain adalah pengguna Brizzi apabila mengalami kerugian, walaupun bukan nasabah bank BRI namun pemegang Brizzi tetaplah konsumen yang harus diperhatikan, jumlah uang yang ada pada uang elektronik dibatasi hanya sebesar satu juta rupiah tidaklah menjadi pembeda dalam pelayanan terhadap konsumen bank BRI. Dalam Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran disebutkan bahwa dalam menjaga perlindungan konsumen kewajiban penerbit sebagai berikut :

1. Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen.

2. Untuk memberikan kesetaraan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen.
3. Selain memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus.

1. Perlindungan Preventif

- a. Perlindungan Dilihat Dari Jumlah Saldo Maksimum Mengendap Pada Kartu

Dalam Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 disebutkan bahwa Bank Indonesia menetapkan batas paling banyak nilai yang ada pada uang elektronik yang tersimpan dan batas paling banyak total nilai transaksi pada uang elektronik pada periode tertentu. Disebutkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.18/21/DKSP perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No.16/11/DKSP perihal Penyelenggaraan Uang Elektronik (Electronic Money) untuk jenis uang elektronik *unregistered* maksimum nilai yang tersimpan pada kartu adalah satu juta rupiah. Sedangkan uang elektronik *registered* adalah sepuluh juta rupiah. Apabila melihat batas penggunaan dalam satu bulan berdasarkan Surat

Edaran No.16/11/DKSP perihal Penyelenggaraan Uang Elektronik (Electronic Money) disebutkan penggunaan maksimum pada uang elektronik adalah dua puluh juta rupiah dalam satu bulan. Uang elektronik Brizzi adalah uang elektronik *unregistered*, maka batas nilai yang tersimpan adalah satu juta rupiah dan penggunaan maksimum dalam satu bulan hingga dua puluh juta rupiah. Dengan dibatasinya jumlah saldo pada uang elektronik justru dapat meminimalisir kerugian yang ditimbulkan apabila terjadi tindak kejahatan⁶ dan dalam hal tidak dijaminnya oleh LPS.

b. Perlindungan keamanan

Perlindungan hukum dari sisi keamanan dan keandalan sistem uang elektronik juga penting dimana segala bentuk transaksi elektronik pasti memiliki resiko antara lain resiko duplikasi perangkat, duplikasi dan pencurian data/software, penyangkalan transaksi, malfungsi, pencurian data, dan kegagalan sistem.⁷ Berdasarkan survey pada tirto.id ditemukan bahwa 50,90% pengguna e-money khawatir soal keamanan data. Mereka khawatir dengan data yang otomatis terekam maka akan mengancam privasi pengguna dan data pribadi yang dijual kepada pihak yang tidak bertanggungjawab.⁸

⁶ Siti Hidayati, *Op cit* hlm 20

⁷ *Ibid*, hlm 12-13

⁸ Dinda Purnamasari, 2017, 50,90% Masyarakat Khawatirkan Penggunaan Data e-Money, diakses pada <https://amp.tirto.id/5090-masyarakat-khawatirkan-penggunaan-data-e-money-cy41>

Bank penerbit harus menerapkan mekanisme operasional uang elektronik secara aman, handal, dan dapat beroperasi sebagaimana mestinya.⁹ Dalam penjelasan pasal 3 huruf a PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran disebutkan Bank BRI harus memastikan jasa Sistem Pembayaran yang akurat dan aman baik dari aspek:

- 1) aturan, kelembagaan, mekanisme, infrastruktur, dan instrumen; dan/atau
- 2) alat pembayaran.

Dalam pasal 24 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money) disebutkan Prinsipal, Penerbit, Acquirer, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir wajib:

- 1) menggunakan sistem yang aman dan andal;
- 2) memelihara dan meningkatkan keamanan teknologi Uang Elektronik;
- 3) memiliki kebijakan dan prosedur tertulis (standard operating procedure) penyelenggaraan kegiatan Uang Elektronik; dan
- 4) menjaga keamanan dan kerahasiaan data.

Lebih lanjut dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.16/11/DKSP disebutkan Penyelenggara harus menerapkan

⁹ Siti Hidayati *et all*, op.cit, h. 31

manajemen risiko operasional dan menjaga keamanan teknologi yang paling kurang mencakup penggunaan sistem teknologi informasi yang andal dan aman yang paling kurang memenuhi prinsip-prinsip:

- 1) kerahasiaan data (confidentiality);
- 2) integritas sistem dan data (integrity);
- 3) otentikasi sistem dan data (authentication);
- 4) pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (non-repudiation); dan
- 5) ketersediaan sistem (availability)

Keamanan dan keandalan sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraan uang elektronik sebagaimana dimaksud di atas paling kurang meliputi keamanan dan keandalan dalam:

- 1) proses penerbitan Uang Elektronik;
- 2) pengelolaan data; dan
- 3) media penyimpan Uang Elektronik.

Dilihat dari ketentuan diatas Bank BRI berkewajiban memberikan jaminan bahwa data konsumen Brizzi aman, tidak ada kebocoran data dalam Brizzi dengan dibuktikan saldo dalam Brizzi tetap aman apabila digunakan. Menurut penuturan dari pihak BRI, Bank BRI jarang sekali ataupun belum pernah mendengar adanya

berita tentang penggandaan atau duplikasi pada uang elektronik layaknya skimming pada ATM, dan Bank BRI telah menetapkan perlindungan terhadap uang elektronik Brizzi sesuai dengan PBI uang elektronik dan Surat Edaran BI tentang Uang Elektronik yaitu dengan menggunakan algoritma kriptografi terkini yang berstandar internasional. Tidak mungkin BRI bisa mengeluarkan produk uang elektronik Brizzi apabila tidak memenuhi standar yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia mengenai sistem pengamanan uang elektronik yang menjadi standar pada semua uang elektronik yang beredar di Indonesia.¹⁰ Dengan adanya fitur info history transaksi pun bisa dilakukan untuk pengecekan saldo dan histori penggunaan top up/pemakaian lengkap dengan tanggalnya sebagai bukti penggunaan transaksi Brizzi Bank BRI agar terbebas dari penyangkalan penggunaan. Chip pada uang elektronik dan reader akan saling mencocokkan data dan sinkronisasi saat melakukan transaksi pembayaran.¹¹

2. Perlindungan Represif

Perlindungan represif adalah perlindungan yang diberikan setelah terjadinya masalah, walaupun telah menjalankan ketentuan – ketentuan sebagaimana dijelaskan di atas. Bank BRI tetap wajib memberikan

¹⁰ Dedi Resident Auditor BRI Cabang Banjar, wawancara internal 16 Maret 2018

¹¹ *Ibid*

pelayanan pengaduan konsumen dan menyelesaikan pengaduan tersebut dimana diamanatkan dalam Pasal 18 dan Pasal 19 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Dimana uang elektronik Brizzi merupakan uang elektronik yang berbasis chip didalamnya, kekhawatiran kerusakan mendadak karena merupakan produk elektronik padahal jumlah saldo yang terdapat dalam uang elektronik masih banyak dan dengan tidak dijaminnya oleh LPS dan tidak adanya data pemakai kartu Brizzi menjadikan riskannya hilang uang dalam kartu Brizzi, selain itu masalah lainnya adalah banyaknya orang kebingungan melakukan kegagalan top up. Keluhannya antara lain:

Gambar 1. Sumber : Official Twitter Bank BRI



Gambar 2. Sumber: Official Twitter Bank BRI



Gambar 1 menunjukkan adanya pengguna uang elektronik Brizzi yang menunjukkan ia telah melakukan deposit melalui BRI mobile namun saldo tidak masuk dan akun @kontakBRI menyarankan untuk mendatangi Kantor BRI atau merchant yang sudah bekerja sama dengan BRI.

Gambar 2 juga menunjukkan pengguna uang elektronik Brizzi yang kesusahan saat top up saldo dari ATM padahal saldo sudah terpotong dari rekening.

Penerbit (dalam hal ini Bank BRI) menyatakan bahwa top up uang elektronik Brizzi Bank BRI ada dua acara yaitu :¹²

a. Top up Online

Top up Online bisa dilakukan di ATM Link/EDC yang mendukung dan memiliki reader Brizzi sehingga saldo yang ditransfer bisa langsung masuk dengan kartu Brizzi Bank BRI setelah transaksi selesai. Bagi pengguna smartphone android yang memiliki teknologi NFC bisa melakukan top up lebih mudah dengan aplikasi BRI Mobile yang merupakan hasil download dari ib.bri.co.id bukan dari playstore dengan memilih menu internet banking kemudian memilih Brizzi lalu top up online, setelah proses transfer selesai dekatkan kartu Brizzi dengan NFC yang ada pada Smartphone maka saldo pada uang elektronik Brizzi akan langsung bertambah tanpa perlu melakukan aktivasi deposit pada mesin EDC.

b. Top up Deposit

¹² *Ibid*

Top up deposit bisa dilakukan di semua ATM BRI/Non BRI dan BRI Internet Banking, Dengan memilih menu pembelian, lalu pilih uang elektronik kemudian masukan nomor kartu Brizzi yang akan diisi ulang dengan nominal yang akan diisikan. Setelah transaksi ini selesai maka saldo tidak akan langsung masuk kedalam kartu Brizzi dan pengguna harus melakukan aktivasi deposit pada mesin EDC yang mendukung Brizzi untuk melakukan aktivasi deposit.

Menurut pandangan penulis masyarakat tidak mengetahui perbedaan keduanya dimana pada kebanyakan ATM BRI dan Merchant Brizzi tidak mendukung top up online maka dari itu saldo tidak langsung masuk ke dalam kartu Brizzi yang telah diisi ulang. Penulis berpendapat karena kurangnya sosialisasi dari pihak BRI mengenai hal ini. Dalam hal ini sistem isi ulang secara deposit riskan untuk saldo tidak masuk apabila kita tidak langsung mengecek dalam mesin EDC.

Dalam hal terjadi pengisian saldo Brizzi melalui ATM/Internet Banking secara top up deposit yang harus melakukan dahulu aktivasi saldo. Namun pada saat akan melakukan aktivasi saldo pengguna mengalami kegagalan dengan tidak adanya transaksi pengisian saldo. Dalam kejadian seperti kegagalan bank BRI akan memberikan perlindungan. Apabila saldo yang ditop up pada kartu Brizzi gagal/tidak masuk maka pengguna bisa melakukan komplain dengan mendatangi Customer Service atau

menghubungi Call Center Bank BRI pada 14017 atau 1500017 dengan menyertakan 10 log transaksi terakhir, sisa saldo, print out rekening koran sebagai bukti transaksi transfer yang dikirimkan via email, setelah proses verifikasi oleh bank BRI kemudian saldo yang tidak masuk akan dikirimkan dan pengguna harus melakukan aktivasi saldo pada mesin EDC.¹³ Namun apabila uang elektronik hilang/dicuri maka pihak BRI tidak akan bertanggung jawab atas hal itu karena Brizzi merupakan uang elektronik yang dipersamakan dengan dompet dan uang elektronik yang ada didalamnya menjadi tanggung jawab pemegang Brizzi untuk menjaga sendiri. Maka dari itu pemerintah sendiri mengeluarkan peraturan mengenai pembatasan saldo maksimum dalam uang elektronik *unregistered* seperti Brizzi hanya sebesar satu juta rupiah.¹⁴

Dalam masalah kerusakan kartu, bank BRI menjamin bahwa dalam hal apabila uang elektronik Brizzi bank BRI rusak tiba – tiba maka konsumen tetap bisa menyelamatkan saldo yang berada dalam uang elektronik yang rusak. Pengguna Brizzi bank BRI bisa mendatangi Customer Service Bank BRI dimanapun dengan menyerahkan bukti kartu yang rusak dan nomor seri pada kartu Brizzi harus masih bisa diidentifikasi dan dibaca, dengan begitu nanti maka saldo yang sebelumnya ada pada kartu Brizzi bank BRI yang sebelumnya akan dipindahkan pada kartu yang baru.¹⁵

¹³ Lutfi, CSO Bank BRI Banjar, wawancara internal 16 Maret 2018

¹⁴ Dedi, *Ibid*

¹⁵ Lutfi, *Op Cit*

Bila dilihat dari kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah Bank BRI), sesuai Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Disebutkan dalam Pasal 21 ayat (2) huruf c Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa jika dilakukan melalui Agen Elektronik (dalam hal ini merchant Brizzi), segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Maka dalam hal ini Bank BRI telah melakukan pelayanan yang baik terhadap pengguna uang elektronik Brizzi bank BRI yang mengalami masalah tidak bisa menggunakan kartunya Brizzinya apabila kartu Brizzi rusak/saldo yang ditop up tidak masuk, dalam hal ini bank BRI telah menjalankan amanat undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf h yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berkaitan dengan perlindungan hukum, maka hal yang selanjutnya adalah upaya yang bisa dilakukan apabila mengalami kerugian. Jika ada kerugian yang didapatkan dalam penggunaan uang elektronik ini maka hal pertama yang harus dilakukan adalah menghubungi pihak penerbit uang elektronik itu sendiri dengan cara menelpon call center atau menghubungi

melalui sosial media dan datang langsung ke kantor penerbit uang elektronik. Pihak penerbit akan melakukan cek secara internal untuk melayani pengaduan konsumen.

Dalam pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diimana disebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan harus melakukan pemeriksaan internal terhadap adanya aduan dengan kompeten, benar, dan obyektif, lalu melakukan analisis terhadap kebenaran pengaduan.

Layanan kontak BRI melalui internet bisa diakses pada melalui media sosial antara lain:

- a. Whatsapp : 08121214017
- b. SMS : 08121214017
- c. Email : callBRI@Bri.co.id
- d. Facebook : Fanspage BRI
- e. Twitter : @kontakBRI
- f. Webchat : www.bri.co.id (menu situs corporate, layanan chat)
- g. Telepon : 14017 / 1500017

Apabila tidak bisa diselesaikan secara dua pihak sesuai dengan Surat Edaran No. 16/16/DKSP perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia dengan berupa permintaan Fasilitasi . Untuk mengajukan fasilitasi bisa dengan cara :

- a. Pengaduan secara lisan disampaikan melalui Call Center BICARA 1500 131.
- b. Pengaduan secara tertulis melalui:
- c. surat:
- d. email, dikirimkan melalui bicara@bi.go.id.
- e. faksimile, dikirimkan melalui nomor (021) 2311901

Selain itu, Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan dijelaskan bahwa dapat menggunakan mekanisme lembaga alternatif penyelesaian sengketa yaitu upaya hukum di luar pengadilan. Alternatif penyelesaian sengketa meliputi :¹⁶

- a. Konsultasi

Konsultasi adalah tindakan antara suatu pihak tertentu yang bersifat personal, ada yang disebut klien dan ada pihak lain yang tidak lain adalah konsultan. Konsultan tersebut memberikan argumennya terhadap kliennya tersebut untuk kebutuhan kliennya tersebut.

- b. Negosiasi

Negosiasi adalah konsensus yang digunakan dalam agar mendapatkan diantara satu sama lain. Negosiasi merupakan sarana

¹⁶Frans Winarta dalam <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan>

bagi pihak – pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan permasalahannya tanpa adanya pihak penengah. Negosiasi biasanya digunakan dalam hal yang tidak terlalu rumit, dan para pihak yang bersengketa masih bisa duduk bersama untuk menyelesaikan permasalahan dan ingin menjaga hubungan baik tersebut.¹⁷

c. Mediasi

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan adanya pihak ketiga yaitu mediator, namun mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan hasil dari mediasi tersebut. Mediator hanya berfungsi sebagai penengah dimana untuk membantu persoalan yang dikuasakan kepadanya.¹⁸

d. Konsiliasi

Dalam konsiliasi terdapat pihak ketiga mengupayakan pertemuan antara pihak yang bersengketa, proses penyelesaian model ini mengacu kepada penyelesaian secara konsensus dimana pihak ketiga bisa berperan secara aktif maupun pasif . Pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan yang diberikan pihak konsiliator dalam kesepakatan mereka.¹⁹

e. Penilaian ahli

¹⁷ Sufiarina, Efa Laela Fakhriah, "Kewajiban Upaya Non Ajudikasi sebagai Syarat Mendaftarkan Gugatan Guna Mewujudkan Peradilan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan (Tinjauan atas Perma No 1 Tahun 2008)", *Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 1 No 1 (2014), hlm 124 diakses pada jurnal.unpad.ac.id/pjih/article/viewFile/7059/3333

¹⁸ Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok hlm 43

¹⁹ *Ibid*, hlm 125

Penilaian ahli adalah argumen dari para ahli mengenai hal-hal yang bersifat teknis sesuai dengan bidang keahlian yang dikuasainya.

Namun, jika tidak ada kesepakatan yang dicapai oleh para pihak dengan menempuh alternatif penyelesaian sengketa tersebut maka konsumen bisa mengajukan gugatan kepada pengadilan negeri. Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pihak penerbit uang elektronik sebagaimana berikut:

- a. Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
- b. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.