

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah:

1. Pada perjanjian baku DANA dan LinkAja terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK. Dari kedua perjanjian baku DANA dan LinkAja terdapat persamaan pelanggaran terhadap Pasal 18 Ayat (1) huruf a UUPK yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen, sedangkan kedua uang elektronik tersebut mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Selain Pasal 18 Ayat (1) huruf a UUPK, kedua perjanjian baku tersebut melanggar Pasal 18 Ayat (1) huruf f UUPK yang menyatakan pelaku usaha mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa. Kedua perjanjian tersebut juga melanggar ketentuan Pasal 18 Ayat (1) huruf g UUPK, dimana tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Sedangkan pada perjanjian baku DANA melanggar ketentuan Pasal 18 Ayat (1) huruf b UUPK, yang menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen. Dari kedua perjanjian baku DANA dan LinkAja tidak terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 Ayat (2) UUPK yang menyatakan pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti, sedangkan perjanjian baku DANA dan LinkAja sudah membuat perjanjian baku yang mudah dan jelas untuk

dibaca dan dipahami oleh konsumen. Serta ukuran tulisan dan jarak antar baris yang tidak terlalu rapat sehingga memudahkan untuk dibaca oleh konsumen. Pada akhirnya kedua perjanjian tersebut melanggar terhadap Pasal 18 UUPK.

2. Dalam praktik, penyelesaian sengketa harus didahului oleh sebuah upaya hukum. Sesuai dengan Pasal 20 Ayat (2) PBI No. 16 Tahun 2014 bahwa konsumen dapat melakukan penyampaian pengaduannya kepada Bank Indonesia. Selanjutnya bila konsumen merasa hasil dari keluhan atau pengaduan tidak terselesaikan dengan baik maka konsumen dapat melanjutkan ke pengadilan atau luar pengadilan sesuai dengan aturan UUPK. Apabila konsumen memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan akan berlaku ketentuan yang berlaku di dalam sistem peradilan umum, dan apabila konsumen memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK, maka konsumen harus memilih apakah akan menyelesaikan konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Tetapi dalam perjanjian baku tersebut bahwa konsumen setuju untuk menyelesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Sedangkan untuk perjanjian baku LinkAja tersebut bahwa konsumen setuju untuk menyelesaikan melalui Arbitrase di Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).
3. Setelah dilakukan perbandingan klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK dapat ditarik kesimpulan, perjanjian uang elektronik berbasis server yang memiliki paling banyak klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK adalah perjanjian baku DANA sebanyak delapan (8) klausula dan yang paling sedikit mengandung klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK adalah perjanjian baku LinkAja sebanyak enam (6) klausula.

Dengan begitu perjanjian uang elektronik berbasis server yang paling sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam Pasal 18 UUPK adalah perjanjian baku LinkAja karena dalam perjanjian tersebut paling sedikit pencantuman klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.

2. Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah saran penulis untuk dilakukan perubahan terhadap perjanjian baku DANA dan LinkAja:

1. Perubahan klausula baku DANA dalam perjanjian uang elektronik berbasis server yaitu:
 - a. Pada bagian VII yang berjudul “Penarikan DANA Dari Saldo DANA Ke Rekening Bank” ayat 7, seharusnya menjadi “DANA tetap membantu penyelesaian masalah jika terjadi permasalahan pada pihak bank, bila bank tidak dapat memproses penarikan saldo DANA sejauh DANA sudah berhasil mengirimkan instruksi transfer.”
 - b. Pada bagian XV yang berjudul “Batasan Tanggung Jawab” ayat 2 huruf ii, seharusnya menjadi “setiap kerugian yang terjadi yang diakibatkan karena Pengguna DANA terindikasi melanggar hukum dan/atau terdapat kehilangan, kerusakan, penyalahgunaan, atau pemalsuan oleh pihak lain yang tidak berwenang.”
 - c. Pada bagian XV yang berjudul “Batasan Tanggung Jawab” ayat 7, seharusnya menjadi “Apabila transaksi telah diselesaikan maka transaksi akan tetap diproses sesuai dengan informasi dan data yang telah didaftarkan dan dimasukkan oleh Pengguna dan apabila transaksi tidak sesuai dengan perjanjian maka pengguna berhak melakukan pengaduan kepada pihak DANA untuk membatalkan kegiatan transaksi dan mendapatkan penyerahan kembali saldo DANA.”
 - d. Pada bagian XIII yang berjudul “Pemblokiran Atas Rekening DANA” ayat 1 huruf iii, seharusnya menjadi “Dilakukan oleh DANA dikarenakan terdapat suatu indikasi pelanggaran terhadap hukum dan

ketentuan yang berlaku sehingga rekening harus segera di blokir dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna.”

- e. Pada bagian XIII yang berjudul “Pemblokiran Atas Rekening DANA” ayat 2, seharusnya menjadi “Sehubungan dengan bagian 1 di atas, DANA berhak untuk memblokir rekening DANA yang dimiliki Pengguna dengan pemberitahuan terlebih dahulu apabila terjadi satu atau lebih hal sebagaimana disebutkan dibawah ini: ...”
- f. Pada bagian XIX yang berjudul “Lain-Lain” ayat 10, seharusnya menjadi “Transaksi Pengguna yang dilakukan melalui DANA disimpan secara otomatis pada server DANA. Pengguna mengakui dan memahami bahwa DANA dengan upaya terbaiknya telah menjaga keamanan sistemnya. Apabila dalam hal terdapat perbedaan atau ketidaksesuaian antara data dan saldo dan catatan Transaksi Pengguna maka Pengguna dapat melakukan pengaduan tertulis kepada DANA dengan menyertakan pembuktian secara jelas.”
- g. Pada bagian XIX yang berjudul “Lain-Lain” ayat 12, seharusnya menjadi “Pengguna tidak menggunakan layanan DANA selama 6 bulan berturut-turut, maka DANA dapat menghentikan sementara rekening Pengguna, Pengguna dapat menggunakan kembali rekening Pengguna dengan nominal saldo yang sama seperti sebelumnya.”
- h. Pada bagian XIX yang berjudul “Lain-Lain” ayat ke 8, seharusnya menjadi “Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA ini baik sebagian maupun seluruhnya termasuk fitur atau layanan yang ditawarkan oleh DANA dapat dirubah, diperbaharui, dan/atau ditambah dari waktu ke waktu dengan berdasarkan kepada kebijakan yang berlaku di DANA dan terhadap perubahan, pembaharuan dan/atau penambahan tersebut DANA akan tetap memberikan pemberitahuan melalui media yang ditentukan oleh DANA.”

2. Perubahan klausula baku LinkAja dalam perjanjian uang elektronik berbasis server yaitu:
 - a. Pada bagian II yang berjudul “Aktivasi LinkAja Bagi Pemegang Baru” ayat 8, seharusnya menjadi “Pemegang LinkAja membantu menyelesaikan permasalahan dari segala tuntutan pihak ketiga manapun termasuk suami dan/atau istri dan/atau ahli waris Pemegang sehubungan dengan proses pembatalan *upgrade* dari *Basic Service* menjadi *Full Service* LinkAja.”
 - b. Pada bagian IV yang berjudul “Tanggung Jawab Pemegang LinkAja” ayat 6, seharusnya menjadi “Dengan memperhatikan segala ketentuan tersebut di atas, Finarya dengan ini akan membantu sepenuhnya atas kerugian dan tuntutan uang yang ditimbulkan oleh penyalahgunaan LinkAja atas kesalahan/kelalaian Pemegang dan/atau kejahatan atas rekening LinkAja.”
 - c. Pada bagian IX yang berjudul “Lain-Lain” ayat 8, seharusnya menjadi “Finarya bertanggung jawab menyelesaikan permasalahan atas ketidaksesuaian atau ketersediaan barang di pihak ketiga atau mitra yang bekerjasama dalam penyelenggaraan layanan LinkAja.”
 - d. Pada bagian III yang berjudul “Penggunaan LinkAja” ayat 5, seharusnya menjadi “Transaksi LinkAja disimpan secara elektronik di dalam server milik Finarya; dalam hal terdapat perbedaan antara saldo dan/atau riwayat transaksi yang tertera dalam media atau sumber data lain seperti tetapi tidak terbatas pada aplikasi, catatan *merchant*, telepon selular Pemegang, maka Pemegang LinkAja dapat melakukan pengaduan tertulis kepada Finarya dengan menyertakan pembuktian secara jelas.”
 - e. Pada bagian V yang berjudul “Pemblokiran dan Pengakhiran LinkAja” ayat 4, seharusnya menjadi “Finarya berhak melakukan pemblokiran rekening LinkAja disertakan pemberitahuan melalui media pemberian informasi/pengumuman yang lazim digunakan Finarya, jika Pemegang

LinkAja melanggar sebagian atau seluruh Syarat dan Ketentuan ini dan/atau terdapat indikasi bahwa rekening tersebut patut diduga disalahgunakan, termasuk tapi tidak terbatas untuk menampung dan/atau untuk melakukan kejahatan dan/atau untuk kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan masyarakat.”

- f. Pada bagian IX yang berjudul “Lain-Lain” ayat 4, seharusnya menjadi “Finarya dapat mengubah, melengkapi, atau mengganti Syarat dan Ketentuan layanan LinkAja ini setiap saat dengan pemberitahuan kepada Pemegang LinkAja atau melalui media pemberian informasi/pengumuman yang lazim digunakan Finarya. Diharapkan Pemegang LinkAja mengakses halaman ini secara periodik untuk mengetahui syarat dan ketentuan yang berlaku.”

3. Pelaku usaha dalam hal ini adalah seharusnya dalam menjalankan usahanya dengan itikad baik, serta memiliki pemahaman yang memadai akan hukum. Pelaku usaha diharuskan menyadari kewajiban-kewajibannya sebagai pelaku usaha. Pihak pelaku usaha tidak hanya melindungi kepentingannya sendiri, tetapi secara bersamaan juga menjamin kepentingan konsumen. Seperti halnya:

- a. Klausula Kebijakan Privasi DANA dan LinkAja harus diperbaiki agar menggunakan Bahasa Indonesia yang sederhana dalam merumuskan klausula yang bersangkutan agar lebih mudah dipahami konsumen. Selain itu, penggunaan tanda baca juga harus diperhatikan agar maksud yang ingin disampaikan oleh pelaku usaha dapat diterima atau dipahami dengan baik oleh konsumen.
- b. DANA dan LinkAja harus mendapatkan persetujuan secara tertulis langsung dari konsumen agar DANA dan LinkAja memperoleh kewenangan secara sah untuk dapat memberikan data konsumen kepada pihak ketiga sesuai dengan perjanjian baku DANA dan LinkAja. Klausula baku yang menyatakan persetujuan konsumen

untuk memberikan kewenangan kepada DANA dan LinkAja saja tidak cukup untuk memberikan kewenangan kepada DANA dan LinkAja untuk dapat memberikan data konsumen kepada pihak ketiga.

- c. Jika diperhatikan, substansi atau isi dari klausula mengenai Pembatasan Tanggung Jawab pada dasarnya memuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab dari DANA dan LinkAja kepada konsumen. Oleh karena itu, menurut penulis terminologi Pembatasan Tanggung Jawab lebih tepat bila dinamakan Pengalihan Tanggung Jawab.
 - d. Perlu diperhatikan terkait konsistensi dan akurasi penggunaan kata, istilah, frasa, maupun kalimat dalam perjanjian baku DANA dan LinkAja secara keseluruhan agar tidak menimbulkan kebingungan bagi konsumen saat membaca perjanjian baku DANA dan LinkAja.
 - e. Dalam klausula mengenai pembaharuan peraturan baku DANA dan LinkAja seharusnya ditambahkan kewajiban DANA dan LinkAja untuk memberitahukan perubahan klausula dalam perjanjian baku DANA dan LinkAja serta paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum berlakunya perubahan tersebut.
4. Pemerintah bersama dengan lembaga-lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat harus lebih aktif mengawasi pelaku usaha serta praktik pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Pengawasan dilakukan secara bersama-sama oleh pemerintah, konsumen, dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Serta Pemerintah dapat memberikan edukasi mengenai perlindungan konsumen kepada masyarakat dengan tujuan masyarakat dapat memahami yang menjadi hak dan kewajiban sebagai konsumen serta mengetahui langkah-langkah upaya hukum yang dapat dilakukan dalam mempertahankan hak konsumen bila terjadi pelanggaran yang merugikan konsumen. Diharapkan dengan mendapatkan edukasi mengenai perlindungan

konsumen, konsumen juga benar memahami terlebih dahulu klausula baku dalam perjanjian baku uang elektronik berbasis server.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Adrianus Meliala, Praktik Bisnis Curang, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993
- Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2007
- Az. Nasution, Iklan dan Konsumen: Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen, Universitas Indonesia, Jakarta, 1994
- Az Nasution, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Bagus Hanindy Mantri, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi ecommerce, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2007
- Barkatullah, A.H., Hukum Perlindungan Konsumen (kajian teoritis & Perkembangan Pemikiran), Nusa Media, Bandung, 2008
- Djaja Meliala S., Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan, PT Nuansa Aulia, Bandung, 2015
- Drs. M. Sadar, MH et. Al, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, akademia, Jakarta, 2012
- Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015
- Gunawan Widjaja et. Al, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001

- Ida Susanti, et al., Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas: Menelaah Kesiapan Hukum Indonesia dalam Melaksanakan Perdagangan Bebas, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014
- Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, Materi Perkuliahan Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan, 2019
- J.Satrio, Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
- J. Satrio, Hukum Perjanjian: Perjanjian Pada Umumnya. PT. Citra Aditya Bakti. 1992
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
- Mariam Darus Badruzaman, Aneka Hukum Bisnis, Alumni, Bandung, 1994
- Mariam Darus Badruzaman, et.al., Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Mariam Darus, Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), Binacipta, Jakarta, 1986
- M. Sadar et. al., Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Akademia, Jakarta, 2012
- M. Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku, Fakultas Hukum Universitas Islam Yogyakarta, Yogyakarta, 2018
- Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2009
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2009
- Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Bandung, 1987
- Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana, Jakarta, 2008

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bank Indonesia, Jakarta, 1993

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013

JURNAL

Achmad Busro, et.al., *Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*, *Jurnal Law Reform*, Vol. 11, No. 1, 2015

A Dwi Rachmanto, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku Dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*, *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, No. 4, Desember 2018

Hariyati MT, *Perlindungan Hukum Menurut UU No. 8 Th 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Jurnal*, Vol.25, No.1, 2006,

<http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=browse&mod=viewarticle&article=608>
17

Irma Nurhayati, *Pertanggungjawaban Produsen terhadap Konsumen dalam Perspektif UU No. 8 Tahun 1999*, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 30, No. 1, 2011

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6203)

Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

SUMBER LAIN

Bank Indonesia, Daftar Penyelenggara Uang Elektronik yang Telah Memperoleh Izin dari Bank Indonesia Per 24 Mei 2019, diakses pada tanggal 28 Agustus 2019, pukul 16.20 WIB, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Pages/default.aspx>

Bank Indonesia, Perlindungan Konsumen, Diakses pada 14 Mei 2020, Pukul 00.30 WIB, <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/perlindungan-konsumen/penanganan-BI/mekanisme/Pages/default.aspx>

Diana Kusumasari, Klausula Eksonerasi, diakses pada 29 Juli 2019, Pk 15.26 WIB, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d0894211ad0e/klausula-eksonerasi>

Indo Telko, Perlindungan Konsumen Harus Diperhatikan di Era Digital, Diakses pada 28 November 2019, Pukul 06.29 WIB, <https://www.indotelko.com/read/1524375566/perlindungan-konsumen-digital>

Ringkang Gumiwang, Candu Uang Elektronik para Milenial, diakses pada 9 Juli 2019, Pukul 22.26 WIB, <https://tirto.id/candu-uang-elektronik-para-milenial-c5jY>

Terms & Conditions DANA, diakses pada 24 Februari 2020, Pk.09.04 WIB,
<https://www.dana.id/terms>

Terms & Conditions LinkAja, diakses pada 27 Februari 2020, Pk.08.24 WIB,
<https://www.linkaja.id/syarat-ketentuan>

