

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Starbucks Card sebagaimana telah diketahui merupakan alternatif alat pembayaran dalam melakukan transaksi keuangan pada gerai *Starbucks* di Indonesia. Keberadaan *starbucks card* sebagai alternatif alat pembayaran seyogianya tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, yang dalam hal ini dapat disebutkan yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 serta hal-hal teknis pada PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik. Keberadaan *starbucks card* sekalipun tunduk pada ketentuan PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik, tidak berarti bahwa pelaksanaan penggunaan *starbucks card* dapat menghiraukan keberadaan sistem perlindungan konsumen yang diatur di dalam UUPK. Lebih lanjut pemberlakuan *starbucks card* berkenaan pula dengan kedudukan konsumen dalam transaksi keuangan, dan juga perlindungan dalam UUPK yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Telah dijelaskan di dalam Bab 4 pada penelitian ini bahwa *starbucks card* merupakan sebuah perjanjian baku yang seharusnya tunduk pada UUPK. Secara formal, *starbucks card* memang memenuhi ketentuan umum tentang pengertian perjanjian baku di dalam UUPK, namun terdapat permasalahan hukum dalam hal ini, yaitu adanya penyimpangan terhadap ketentuan Pasal 18 UUPK dari keberadaan dan pembentukan *starbucks card* sebagai sebuah perjanjian baku.

Keberadaan *starbucks card* dilihat telah melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK, yaitu timbulnya ketidakselarasan antara *Starbucks Card* dan PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik dapat dilihat dari adanya ketentuan mengenai pemotongan sejumlah nominal saldo dalam *Starbucks Card* konsumen apabila kartu tersebut tidak digunakan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan. Permasalahan lainnya mengenai ketidaksetaraan

kedudukan antara PT. Sari Coffee Indonesia dengan konsumennya dapat dijelaskan dari keberadaan klausul di dalam *Starbucks Card* yang menjelaskan bahwa PT. Sari Coffee Indonesia sewaktu-waktu dapat mengubah syarat dan ketentuan perjanjian tanpa didahului pemberitahuan kepada pengguna *Starbucks Card*. Kedua potensi tersebut merupakan bukti yang dapat menjelaskan bahwa terdapat pertentangan antara keberadaan *Starbucks Card* dengan UUPK.

2. Berangkat dari ditemukannya pelanggaran terhadap ketentuan pada UUPK, maka terdapat pula konsekuensi berupa sengketa perlindungan konsumen dalam hal pemberlakuan *starbucks card* oleh PT Sari Coffee Indonesia. Dalam hal ini maka terdapat dua alternatif penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sebagaimana dijelaskan di dalam UUPK, yaitu melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan. Sesungguhnya UUPK telah menjelaskan keberadaan hak konsumen untuk dapat melaksanakan gugatan dalam sengketa perlindungan konsumen atas dasar bahwa terdapat kerugian yang ditimbulkan dari perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Hak-hak konsumen tersebut juga dapat ditafsirkan ada di dalam PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik yang menjelaskan tentang syarat-syarat pemberlakuan uang elektronik bagi pelaku usaha. Dalam hal ini sesungguhnya ketentuan di dalam UUPK bukan hanya mengakomodir pengaturan mengenai syarat-syarat perjanjian yang sah untuk diterapkan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, namun juga pelaksanaan sengketa perlindungan konsumen, baik di dalam maupun diluar pengadilan.

Eksistensi *Starbucks Card* sebagaimana menjadi topik utama yang diteliti dalam penelitian ini dapat dinilai memiliki potensi pertentangan dalam pengaturan pada PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik yang mengatur syarat pemberlakuan uang elektronik. Lebih dari itu keberadaan *starbucks card* yang sejak awal memiliki ketidakselarasan dengan PBI No. 20/2018

tentang Uang Elektronik pada akhirnya juga menimbulkan pertentangan dengan hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur di dalam UUPK. Oleh karena itulah UUPK sendiri pada akhirnya mengakomodir ketentuan-ketentuan mengenai sengketa perlindungan konsumen di Indonesia.

3. Selain ditemukannya ketidakselarasan antara isi perjanjian baku tersebut dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang diatur oleh UUPK, PT. Sari Coffee Indonesia juga seharusnya tidak abai dalam mengatur mengenai ketentuan bahasa dalam perjanjian. Dalam hal ini PT. Sari Coffee tidak konsisten dalam melakukan penerjemahan bahasa dari versi bahasa Inggris ke bahasa Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya 1 (satu) bagian dari perjanjian baku yang tidak ada dalam terjemahan versi bahasa Indonesia, dimana hal itu dapat menimbulkan ambiguitas dalam penafsiran dari perjanjian. Tidak hanya hal tersebut tidak selaras dengan ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, tetapi hal tersebut juga tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 31 ayat (1) UU Nomor 24/2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara Serta Lagu Kebangsaan).

2. Saran

Dari analisis dan kesimpulan atas penelitian ini dapat diajukan beberapa saran yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Perlu adanya prosedur atau tata cara alternatif pengembalian saldo minimum yang disetorkan pengguna *Starbucks Card* di awal pembuatan. Bahwa sejak awal pembuatan *Starbucks Card*, seharusnya pihak PT. Sari Coffee melalui gerai *Starbucks* memberitakan kepada konsumen akan ada pemberitahuan bahwa konsumen telah memasuki waktu tenggang terkait dari saldo yang tidak pernah dipakai pada *starbucks card* tersebut. Sehingga pihak konsumen tidak merasa dirugikan dan dapat meningkatkan rasa percaya konsumen terhadap PT. Sari Coffee Indonesia. Hal ini juga dapat menghindarkan PT. Sari Coffee Indonesia dari penilaian bahwa yang

bersangkutan abai dalam pemenuhan hak-hak konsumennya terkait kejelasan saldo minimum *starbucks card* yang telah disetorkan.

2. Sehubungan dengan adanya perubahan ketentuan di waktu yang akan datang mengenai *starbucks card*, PT. Sari Coffee Indonesia perlu secara nyata dan rinci mencantumkan ketentuan yang terbaru tersebut. Bahwa pengaturan yang terbaru, harus diberitakan kepada konsumen secara meluas. Pemberitaan tersebut dapat melalui media *online* ataupun melalui kontak konsumen secara personal disaat pembuatan *starbucks card* (contoh: *e-mail*). Dalam pemberitaannya, pelaku usaha harus secara terang memberitakan terdapat adanya perubahan dari ketentuan yang lama. Dengan perbandingan tersebut, konsumen dapat mempelajari dan mengetahui secara rinci akan ketentuan terbaru mengenai *starbucks card*.
3. Apabila ditemukannya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan konsumen merasa dirugikan, maka konsumen dapat menumpuh jalur pengadilan maupun di luar pengadilan untuk melindungi hak-haknya sebagai konsumen. PT. Sari Coffee Indonesia selaku pelaku usaha membuka ruang untuk konsumen *Starbucks Card* secara terbuka untuk memberikan penilaian klausula baku yang tercantum, dan konsumen juga dapat lebih mempercayai PT. Sari Coffee Indonesia karena adanya keterbukaan dari sisi pelaku usaha akan perubahan ketentuan yang akan datang. Dengan uraian langkah-langkah, dirasa cukup adil baik dari sisi pelaku usaha dan memberikan perlindungan konsumen.
4. Perlu ditingkatkannya lagi fungsi dari pengawasan terhadap isi dari sebuah perjanjian baku yang diterbitkan oleh Pelaku Usaha, dimana wewenang itu dimiliki oleh BPSK untuk mengawasi perjanjian baku dan berhak untuk memberikan teguran kepada Pelaku Usaha yang diduga tidak mengindahkan ketentuan dalam UUPK mengenai klausula baku. Apabila pengawasan dari BPSK tersebut dapat diperketat, maka kemungkinan

terjadinya pencantuman klausula baku yang menyimpang dari pengaturan dalam UUPK bisa diminimalisir.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary Ninth Edition*, Thomson Reuters, Eagan, 2009
- Frieda Husni Hasbulah, *Hukum Kebendaan Perdata, Hak-Hak Yang Memberi Kenikmatan, Jilid I*, Ind-Hill-Co, Jakarta, 2002
- Gerald J. Thain, *Consumer Law Its Development and Present State in the USA*, Elips Project, Ujungpandang, 1996
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1987
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001
- Solahuddin, *Kitab Undang - Undang Hukum Perdata*, Visimedia, Jakarta, 2008
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA, 2007

JURNAL, DISERTASI, TESIS:

A Dwi Rachmanto, Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/view/1805/1510>, Jurnal Hukum & Pembangunan 48 No.4, 2018

Bernadette M. Waluyo, Pembentukan Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Perdata Sebagai Upaya Pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan Program Pascasarjana Program Doktor Ilmu Hukum, Bandung, 2003

Johannes Gunawan, Kontroversi *Strict Liability* Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, <http://journal.unpar.ac.id/index.php/veritas/article/view/3082>, Veritas et Justitia Vol. 4 No. 2, Desember 2018

Ni Nyoman Anita Candrawati, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu *E-Money* Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/8448/6302>, Jurnal Magister Hukum Udayana Vol. 3 No. 1 (2014)

Rachmadi Usman, Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran, <https://e-journal.unair.ac.id/YDK/article/view/4431/pdf>, Yuridika vol. 32 No. 1, Januari 2017

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang UUPK

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/2018 tentang Uang Elektronik

ARTIKEL DAN INFORMASI LAINNYA YANG BERASAL DARI INTERNET:

Sistem Pembayaran di Indonesia, diakses dari <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/sekilas/Contents/Default.aspx>, pada tanggal 15 Juli 2019 pukul 19.27

Kegiatan Ekonomi: Pengertian, Tujuan, dan Jenis Kegiatan Ekonomi, diakses dari <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-kegiatan-ekonomi.html>, pada tanggal 21 Juli 2019 pukul 13.21

Uang Elektronik, diakses dari dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, pada tanggal 15 Juli 2019 pukul 20.02

Starbucks Card Terms and Conditions, diakses dari <http://www.starbucks.co.id/card/learn-more/starbucks-card-terms-and-condition> pada Senin, 2 September 2019 pukul 20.40

Pengertian Transaksi: Arti, Jenis dan Alat Bukti Transaksi, diakses dari <https://www.maxmanroe.com/vid/finansial/pengertian-transaksi.html>, pada tanggal 4 Maret 2020, pukul 08:00.

Alat Pembayaran, diakses dari <https://www.studiobelajar.com/alat-pembayaran/>, pada tanggal 4 Maret 2020, pukul 09:03.

Barter Adalah, diakses dari <https://duniapendidikan.co.id/barter-adalah/>, pada 10 Maret 2020, pukul 14:34.

Sistem Barter, diakses dari https://karyapemuda.com/sistem-barter/#kekurangan_Sistem_Barter, pada 10 Maret 2020, pukul 14:45.

Definisi *Cheque* atau Cek Adalah, diakses dari <https://www.finansialku.com/cek-adalah/>, pada 10 Maret 2020, pukul 16:33

Edukasi dan Perlindungan Konsumen SP, diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/cek-bilyet-giro/Pages/default.aspx>, pada 10 Maret 2020, pukul 17:11

Edukasi Kartu ATM/Debit, diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/kartu-atm-debet/Pages/default.aspx>, pada 10 Maret 2020, pukul 17:33

Tentang Kartu Kredit, diakses dari <https://www.cermati.com/kartu-kredit>, pada 10 Maret 2020, pukul 18:11

Kartu Prabayar Visa, diakses dari <https://www.visa.co.id/pay-with-visa/find-a-card/prepaid-cards.html>, pada 10 Maret 2020, pukul 18:23

Starbucks Card Bikin Ngopi di *Coffee Shop* Jadi Lebih Menguntungkan!, diakses dari <https://pointsgeek.id/keuntungan-starbucks-card/>, pada 14 April 2020, pukul 19:15

Starbucks Card Terms & Conditions, diakses dari <http://www.starbucks.co.id/card/learn-more/starbucks-card-terms-and-condition>, pada 21 April 2020, pukul 19:00

Edukasi Uang Elektronik, diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, pada 10 Maret 2020, pukul 19:00

Bank for International Settlements, Implications for Central Banks of the Development of Electronic Money, Bank For International Settlements, 1996, diakses dari <https://www.bis.org/publ/bisp01.pdf>, pada tanggal 10 Maret 2020, pukul 19.44

Siti Hidayati, dkk, Kajian Operasional E-Money (Bank Indonesia), https://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/Pages/Kajian_Teknis_E-Money.aspx, Oktober 2006, diakses tanggal 15 Maret 2020 pukul 12.34

Daftar Penyelenggara Uang Elektronik yang Telah Memperoleh Izin dari Bank Indonesia Per 26 Oktober 2020, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Contents/Default.aspx>, diakses pada tanggal 29 Maret 2020.

Syarat dan Ketentuan Mandiri *e-money*, diakses dari <https://www.bankmandiri.co.id/syarat-dan-ketentuan-mandiri-e-money>, pada tanggal 21 April 2020, pukul 20:44

Panduan Penggunaan Flazz, diakses dari <https://www.bca.co.id/flazz>, pada tanggal 21 April 2020, pukul 21:11.

Pengertian RFID dan Cara Kerjanya, diakses dari <https://www.immersa-lab.com/pengertian-rfid-dan-cara-kerjanya.htm>, pada 15 April 2020 pukul 07:13

Mengenal Teknologi RFID *Tag*: Definisi, Prinsip Kerja dan Kelebihan, diakses dari <http://www.pt-ion.com/blog/mengenal-teknologi-rfid-tag-definisi-prinsip-kerja-dan-kelebihan>, pada 15 April 2020, pukul 08:00

Mengenal Teknologi RFID di E-KTP dan Kartu Uang Elektronik, diakses dari <https://tekno.kompas.com/read/2019/04/29/07050057/mengenal-teknologi-rfid-di-e-ktp-dan-kartu-uang-elektronik>, pada 15 April 2020, pukul 08:34

Klausula Eksonerasi, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d0894211ad0e/klausula-eksonerasi/>, pada tanggal 6 Juni 2020, pukul 20:38

SUMBER LAIN:

Johannes Gunawan, Materi Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, FH Unpar, 2015