

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi  
Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna *Starbucks Card* Berdasarkan  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH:

NAMA PENYUSUN : DELICIA GIANI FAKHIRA

NPM : 2016 200 241

PEMBIMBING

Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum

**USULAN DOSEN PENGUJI PENULISAN HUKUM**

1. Prof. Dr. Johannes Gunawan S.H., LL.M
2. Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo S.H., M.Hum, CN
3. Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M.Hum



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum  
2020-2021

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang  
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

(Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.)

Dekan,

(Dr.iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai – nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi – tingginya, maka Saya, Mahasiswa Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Delicia Giani Fakhira

No. Pokok : 2016200241

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan penuh kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna *Starbucks Card* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**

adalah sungguh – sungguh merupakan karya ilmiah / karya penulisan hukum yang telah saya susun, selesaikan, atas dasar upaya, kemampuan, dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang – kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan – tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak – hak kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai – nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya dikemudian hari ternyata Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, Saya sanggup menerima akibat – akibat dan atau sanksi – sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung,  
Mahasiswi Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

Delicia Giani Fakhira  
2016200241

## ABSTRAK

Manusia pada hakikatnya merupakan konsumen karena dalam kehidupan sehari-harinya memakai dan/atau menikmati produk. Produk tersebut bisa barang dan/atau jasa yang beredar di kalangan masyarakat. Produk tersebut tentu diperoleh melalui proses transaksi jual-beli. Semakin berkembangnya teknologi, transaksi jual-beli yang awalnya melalui barter berkembang menjadi *Electronic Money (e-money)*. Kemunculan *e-money* ini mempermudah transaksi jual-beli karena setiap orang tidak perlu lagi membawa uang dalam bentuk kertas. *E-money* mempunyai keuntungan lainnya yaitu praktis dibawa kemana saja karena salah satunya bentuknya berupa kartu, salah satunya *Starbucks Card*. *Starbucks Card* yang diterbitkan oleh PT. Sari Coffee Indonesia merupakan *e-money* yang mempermudah konsumen untuk membeli produk Starbucks. Manfaat *Starbucks Card* tidak hanya untuk membayar produk yang dibeli di gerai *Starbucks Coffee* Indonesia, tetapi juga memberikan penawaran menarik seperti poin *rewards* yang dapat dikumpulkan tiap kali konsumen bertransaksi di *Starbucks* menggunakan *Starbucks Card*. Atas dasar itulah, *Starbucks Card* banyak beredar di masyarakat dan mendorong pemerintah untuk melakukan pengawasan agar penggunaan *e-money* tersebut tidak merugikan pihak manapun terutama konsumen. Pengawasan dengan cara memastikan keberadaan *e-money (Starbucks Card)* tidak menyimpang dari peraturan yang mengatur mengenai alat pembayaran di Indonesia dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pada praktiknya ada perjanjian baku, yang dimana pengguna *e-money* harus setuju dengan segala klausula yang dicantumkan sebagai syarat penggunaan dari *e-money* tersebut. Maka itulah perlu adanya pengawasan agar penerbit *e-money* tidak mencantumkan klausula yang dirasa dapat mencederai pengguna (konsumen) *e-money*.

**Kata Kunci:** Perjanjian Baku, Konsumen, *e-money*, *Starbucks Card*, Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum dengan judul “**Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Starbucks Card Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**”. Penulisan Hukum ini tidak mungkin selesai tanpa adanya bantuan baik berupa bimbingan, bantuan moral serta bantuan spiritual dari orang-orang terdekat penulis. Untuk itu, Penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang selalu melindungi, membimbing, dan menyertai penulis selama penulis hidup.
2. Kepada **Yudha Ariesto Wiryawan** dan **Elly Rooslyana** selaku orang tua dari penulis, serta **Jovita Raisa** dan **Nabila Hanna Arjumandhita** selaku adik-adik kandung penulis, yang penulis cintai dan selalu memberikan dukungan dan doa sampai saat ini;
3. Kepada **Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.**, selaku dosen pembimbing Penulisan Hukum dan Proposal yang telah memberikan banyak sekali waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan dengan sangat sabar menghadapi penulis yang masih banyak sekali kekurangan dan selalu menguji kesabaran Bapak, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini;
4. Kepada **Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.**, selaku dosen pembimbing Proposal yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk membimbing Proposal Penulisan Hukum penulis hingga penulis bisa sampai di tahap ini;
5. Kepada **Ibu Galuh Candra Purnamasari, S.H., M.H.**, selaku dosen wali penulis di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih atas semua waktu dan tenaga selama ini;

6. Kepada **Ibu Dewi Sukma Kristianti, S.H., M.H.**, selaku dosen yang sangat membantu penulis dengan memberikan ide dan saran dalam proses merumuskan topik yang akan diangkat dalam Penulisan Hukum ini;
7. Untuk kucing **Po** dan **Hokben** dan ikan cupang penulis, **Cu**, yang selalu menemani dan kadang merepotkan penulis saat mengerjakan Penulisan Hukum ini;
8. Kepada sahabat-sahabat Bandel Dikit yaitu **Firnita Taufick, Salsabilla Ayudhia, Khanza Syahla** dan **Maria Qibtia** yang setia menjadi sahabat penulis sejak SMP sampai sekarang dan selalu menghibur penulis tidak kenal waktu;
9. Kepada **Alexander Januar Gaodilliam**, yang sudah banyak sekali memberikan waktu untuk mendengarkan segala cerita baik senang maupun sedih dan juga dukungan yang melimpah selama 3 tahun terakhir ini;
10. Kepada **Nikita Kemala** sebagai sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat pada penulis walaupun jarang bertemu;
11. Kepada **Tasya Andiani, Tante Sofiyanti Harris** dan **Om Harris** terima kasih sudah sangat banyak membantu penulis sejak awal penulis pindah ke Bandung dan sudah seperti keluarga sendiri di Bandung;
12. Kepada **Regi Nugraha, Jeshua Marpi** dan **Denny Rizky**, selaku sahabat penulis yang sudah sangat sabar mendengar segala keluhan dan menemani penulis selama perkuliahan di Bandung;
13. Kepada **Arisan Cantik, Gule, Bolub, Anak Indro, 9mm**, dan **Anak Rumahan** selaku sahabat dekat yang selalu memberikan semangat dan mengisi hari-hari penulis selama proses perkuliahan;
14. Kepada sepupu-sepupu “The Syams”, **Raissa, Aliya, Naila, Yasmin**, dan **Shakila** yang selalu menghibur penulis;
15. Kepada **Kiagoos Adhimas** yang banyak membantu penulis sejak pemilihan topik skripsi, dan telah memberi semangat dan waktunya untuk penulis serta mengajarkan sedikit bahasa sunda;

16. Kepada **Aloysius Eka Kurnia** selaku ‘kakak ketemu gede’ nya penulis yang banyak membantu penulis di masa genting dan sabar menghadapi penulis sejak bertemu di himpunan;
17. Kepada **Desita, Madeline, Ezra, Ricky, dan Yoel** yang sering menemani penulis mengerjakan skripsi di Lab Hukum saat belum ada pandemi ini dan menjadi teman berbagi cerita selama proses Penulisan Hukum ini;
18. Kepada **Divisi Pengabdian Masyarakat HMPSIH 2017/2018**, Kak Eka, Kak Davin, Kak Colin, Kak Arthur, Ghina, Nadhira, Alda, Naya, Fadhel, Daniel, Davin, Regi, Mamat, dan Digma, yang sudah mengisi waktu penulis dan memberikan banyak pengalaman dalam berorganisasi;
19. Terakhir, untuk segenap karyawan dan staff Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, yang sudah banyak membantu proses perkuliahan penulis.

Akhir kata, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

13 Oktober 2020,  
Penulis;

Delicia Giani Fakhira

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>7</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Latar Belakang.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Metode Penelitian.....</b>	<b>14</b>
<b>4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>5. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>18</b>
<b>TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	<b>18</b>
<b>1. Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan .....</b>	<b>18</b>
<b>2. Perjanjian Baku .....</b>	<b>26</b>
2.1 Pengertian Perjanjian Baku.....	26
2.2 Unsur Perjanjian Baku.....	29
2.3 Pengaturan Perjanjian Baku.....	29
<b>3. Penyelesaian Sengketa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>TINJAUAN UMUM MENGENAI STARBUCKS CARD SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DI INDONESIA .....</b>	<b>37</b>
<b>1. Sistem dan Alat Pembayaran di Indonesia .....</b>	<b>37</b>
1.1 Pengertian Pembayaran dan Alat Pembayaran .....	37
1.2 Sistem Pembayaran di Indonesia .....	38
1.3 Perkembangan Alat Pembayaran di Indonesia .....	39
<b>2. Uang Elektronik Sebagai Alat Pembayaran .....</b>	<b>44</b>
2.1 Pengertian Uang Elektronik.....	44
2.2 Pengaturan Mengenai Uang Elektronik di Indonesia.....	50
2.3 Unsur-Unsur Uang Elektronik .....	53
2.4 Jenis-Jenis Uang Elektronik.....	54

<b>3. Starbucks Card Sebagai Alat Pembayaran.....</b>	<b>56</b>
3.1 Sistem Starbucks Card Sebagai Alat Pembayaran.....	56
3.2 Perjanjian Baku Dalam Starbucks Card .....	59
3.3 Pengklasifikasian Starbucks Card Sebagai Alat Pembayaran di Indonesia .....	66
<b>BAB IV .....</b>	<b>71</b>
<b>ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA STARBUCKS CARD BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	<b>71</b>
<b>1. Analisis Perjanjian Baku Starbucks Card Berdasarkan Pasal 18     Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>71</b>
<b>2.. Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Starbucks Card Terhadap     Klausula Eksonerasi dalam Terms &amp; Conditions Starbucks Card     Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang     Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>80</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>93</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
<b>1. Kesimpulan.....</b>	<b>93</b>
<b>2. Saran.....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Manusia yang hakikatnya adalah sebagai konsumen, tidak bisa dijauhkan dari kegiatan ekonomi sehari-hari. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>1</sup> Mulai dari hal pokok saja seperti memenuhi kebutuhan hidup, hal tersebut harus dilakukan dengan melakukan kegiatan jual-beli. Dalam melakukan proses pembelian tersebut, didalamnya terdapat sebuah transaksi jual-beli. satu hal esensial dalam transaksi jual-beli adalah alat pembayaran. Alat pembayaran adalah media yang digunakan untuk melakukan berbagai macam transaksi. Alat pembayaran tidak harus selalu berbentuk tunai, seiring dengan berjalannya zaman, sekarang ini alat pembayaran sudah berevolusi. Namun, fungsi dari alat pembayaran itu tetaplah sama, yaitu sebagai pembayaran transaksi yang harus dibayarkan haruslah sesuai dengan nilai transaksi tersebut atau nilai lain yang sudah disetujui oleh pihak-pihak yang melakukan transaksi.

Setiap transaksi, pasti melibatkan suatu sistem pembayaran. Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.<sup>2</sup> Kegiatan ekonomi adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh manusia dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya.<sup>3</sup> Dari berbagai jenis kegiatan ekonomi yang ada, salah satu

---

<sup>1</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> 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

diantaranya adalah adalah kegiatan jual beli. Alat pembayaran ini terbilang berkembang sangat pesat. Dilihat dari awal ada alat pembayaran dikenal yaitu barter, hingga akhirnya muncul satuan tertentu yang mempunyai nilai pembayaran yang dikenal sebagai uang. Uang, pada awal perkembangannya berbentuk tunai atau uang kontan yang bisa langsung digunakan. Umumnya, uang tunai ini berbentuk kertas atau logam. Seiring dengan perkembangan, uang kini hadir dalam berbagai bentuk lain yaitu non-tunai. Non-tunai ini terbagi lagi dalam berbagai jenis diantaranya adalah kartu, cek, bilyet giro, nota debit, dan uang elektronik.

Salah satu alat pembayaran yang sedang marak digunakan seiring dengan berjalannya waktu adalah uang elektronik. Uang Elektronik atau *Electronic Money* (selanjutnya disingkat *e-Money*) didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya di simpan dalam media elektronik tertentu.<sup>4</sup> Cara penggunaannya tidak berbeda jauh dengan kartu ATM/Debit. Penggunaannya harus menyetorkan sejumlah uang terlebih dahulu kepada penerbit, yang kemudian akan disimpan dalam media elektronik sebelum digunakan dalam bertransaksi. Pembayaran yang bersifat elektronik ini membantu kelancaran transaksi seperti di jalan tol, di minimarket, ataupun di pusat perbelanjaan. *e-Money* ini dikeluarkan oleh berbagai bank di Indonesia, beberapa contoh diantaranya adalah *e-Money* dari Bank Mandiri, Tap Cash dari BNI, Flazz dari Bank BCA, dan BRIZZI dari BRI.

Tidak semua pihak bisa sembarang mengeluarkan alat pembayaran dengan sistemnya sendiri. Hal tersebut dikarenakan pelaku usaha harus memastikan bahwa barang ataupun jasa yang diperdagangkannya kepada masyarakat, sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Ketentuan seperti itu diatur dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>4</sup> Uang Elektronik, diakses 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

Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), dimana pada huruf a, dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan.

Sehubungan dalam hal ini yang diperdagangkan adalah alat pembayaran, maka apa yang dimaksud dengan ‘ketentuan perundang-undangan’ dalam pasal tersebut mengacu pada perundang-undangan lain yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 selanjutnya akan disebut UUBI. UUBI juga memiliki tujuan, tugas untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Hal tersebut dicantumkan dalam Pasal 15 ayat (2) yang mengatur mengenai pelaksanaan kewenangan untuk memenuhi tugas tersebut, ditetapkan dengan Peraturan Bank Indonesia.

Sesuai dengan ketentuan pasal dalam UUBI tersebut, maka dibentuklah Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (selanjutnya disingkat PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik), yang secara khusus mengatur mengenai Uang Elektronik

Dalam pembuatan uang elektronik, terdapat beberapa pihak yaitu Prinsipal, Penerbit dan *Acquirer*. Menurut PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik dicantumkan Perizinan dalam BAB III yang menyebutkan bahwa kegiatan sebagai Prinsipal/Penerbit/*Acquirer* dapat dilakukan oleh Bank atau Lembaga Selain Bank.<sup>5</sup> Lembaga Selain Bank adalah badan usaha bukan Bank yang berbadan hukum dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Lihat Pasal 6 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/2018 tentang Uang Elektronik

<sup>6</sup> Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Tetapi, sebelum bertindak sebagai pihak tertentu, sudah harus memiliki izin dari Bank Indonesia. Tata cara perizinan mengenai hal tersebut lebih lanjut dicantumkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia. Selain perizinan, Uang Elektronik atau *E-money* juga harus memenuhi unsur-unsur yang sudah ditetapkan<sup>7</sup>. Unsur - unsur yang dimuat dalam PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*; dan
- c. nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Selain mencantumkan unsur-unsur tersebut, PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik juga memberikan klasifikasi uang elektronik berdasarkan lingkup pengelenggaraannya yang dicantumkan dalam Pasal 3 ayat (1), yaitu:

- a. *closed loop*, yaitu Uang Elektronik yang hanya dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada Penyedia Barang dan/atau Jasa yang merupakan Penerbit Uang Elektronik tersebut; dan
- b. *open loop*, yaitu Uang Elektronik yang dapat digunakan sebagai instrumen pembayaran kepada penyedia Barang dan/atau Jasa yang bukan merupakan Penerbit Uang Elektronik tersebut.

Dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a, Uang elektronik dapat dibedakan lagi berdasarkan media penyimpanan Nilai Uang Elektronik berupa 1) *server based*, yaitu Uang Elektronik dengan media penyimpan berupa *server*, dan 2) *chip based*, yaitu Uang Elektronik dengan media penyimpan berupa *chip*. Dalam huruf b, uang elektronik dibedakan lagi berdasarkan pencatatan data identitas

---

<sup>7</sup> *Supra* note no. 5, Pasal 1 angka 3

pengguna berupa 1) *unregistered*, yaitu Uang Elektronik yang data identitas Penggunanya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada Penerbit, dan 2) *registered*, yaitu Uang Elektronik yang data Identitas Penggunanya terdaftar dan tercatat pada Penerbit.

Tata cara penggunaan *E-money* tidak berbeda jauh dengan bagaimana kita menggunakan kartu debit. Penggunanya terlebih dahulu menyetorkan sejumlah uang kepada penerbit, yang kemudian akan dialokasikan ke dalam media pembayaran elektronik tersebut. Uang yang dipindahkan ke dalam media elektronik tersebut kemudian akan disebut Nilai Uang Elektronik. Nilai Uang Elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.<sup>8</sup> Nilai Uang Elektronik yang terdapat dalam media pembayaran elektronik, pengertiannya tidak disamakan dengan Simpanan sebagaimana yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disingkat UU Perbankan).

Setelah dari beberapa contoh Uang Elektronik atau *E-money* yang sudah disebutkan sebelumnya, ada sebuah alat pembayaran bermedia Kartu yang bernama *Starbucks Card*. Kartu ini diterbitkan oleh PT. Sari Coffee Indonesia sebagai pemegang lisensi yang berwenang dari *Starbucks Corporation*. *Starbucks Card* ini bisa didapatkan di gerai *Starbucks* dimanapun. Cara kerjanya pun mudah, cukup dengan mengisi saldo di gerai *Starbucks* dengan kelipatan Rp 100.000, kemudian uang tersebut akan masuk ke *Starbucks Card* para penggunanya. *Starbucks Card* hanya dapat digunakan bertransaksi di gerai *Starbucks*, begitu pula dengan pengisiannya.

Dalam hal ini, PT. Sari Coffee Indonesia bertindak sebagai penerbit dari *Starbucks Card*, namun media pembayaran tersebut digunakan juga untuk

---

<sup>8</sup> *Supra* note no. 5, Pasal 1 angka 4

melakukan pembayaran kepada pedagang, yaitu yang digunakan pada gerai *Starbucks Coffee* yang merupakan bagian dari kegiatan usaha PT. Sari Coffee Indonesia. Kemudian terdapat klausula yang berbeda pada berbagai *Starbucks Card*, klausula tersebut dapat menimbulkan suatu masalah yang membuat konsumen keliru terhadap tujuan/bentuk/fungsi dari kartu tersebut. Pencantuman klausula yang berbeda-beda di balik kartu yang dikeluarkan oleh *Starbucks* tersebut terkait klausula mengenai bentuk dari kartu tersebut. Dimana, sebagian kartu mencantumkan klausula yang berbunyi “Kartu ini tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai atau saldo kredit, dan bukan merupakan uang elektronik”, namun disebagian kartu lainnya tidak mencantumkan hal tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan pengklasifikasian yang diberikan oleh PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik, *Starbucks Card* dapat dikategorikan sebagai Uang Elektronik berjenis *closed loop*, dengan media penyimpanan berupa *chip based*, dan merupakan Uang Elektronik yang *registered*.

Kemudian, dalam kontrak atau perjanjian baku yang tertera pada situs resmi *Starbucks Coffee* dalam bagian *Starbucks Card Terms & Conditions* terdapat klausul yang dapat merugikan konsumen. Klausul tersebut berbunyi seperti berikut:

*“Your Starbucks Card/account will be stated as “dormant” if there is no financial activity after 12 months. Financial activities include top-up, activate a new Starbucks Card or in-store transaction. Effective 1 November 2019, an administration fee of Rp25.000,-/month will be applied automatically to any Starbucks Card/account with dormant status starting from the 13<sup>th</sup> month and forth until the balance reaches Rp0,-“*

Berdasarkan ketentuan yang dicantumkan dalam klausula tersebut, PT. Sari Coffee Indonesia selaku Penerbit dari *Starbucks Card* tersebut, mengikat para pengguna nya untuk menyetujui apabila tidak terdapat kegiatan keuangan selama 12 bulan pada *Starbucks Card* yang digunakan oleh seorang konsumen, maka status dari pada kartu tersebut berubah menjadi *dormant* atau terhenti. Dalam klausul tersebut juga menjelaskan bahwa apabila status sebuah *Starbucks Card* sudah menjadi *dormant*, maka PT. Sari Coffee Indonesia akan menarik

biaya administrasi sebesar Rp25.000,- setiap bulan nya, sampai sisa saldo dari kartu tersebut menjadi Rp0,-.

Dengan adanya pencantuman klausula yang seperti itu dikhawatirkan dapat menimbulkan kerugian terhadap para pengguna *Starbucks Card* yang memiliki kartu dengan status *dormant*. Kemungkinan timbulnya kerugian akibat pencantuman klausula tersebut dilihat dari fakta bahwa para pengguna *Starbucks Card* secara tidak langsung dipaksa untuk ‘menyerahkan’ sisa saldo yang terdapat dalam kartu dengan status *dormant* tersebut kepada PT. Sari Coffee Indonesia dengan dasar biaya administrasi.

Selain klausul tersebut melanggar ketentuan mengenai pencantuman klausula baku yang sudah diatur dalam Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, klausul tersebut juga melanggar Pasal 61 ayat (2) PBI No. 20/2018 tentang Uang Elektronik yang berbunyi:

“Nilai uang yang disetorkan ke dalam Uang Elektronik harus dapat digunakan atau ditransaksikan seluruhnya sampai bersaldo nihil.”

Penggunaan saldo sampai nihil tersebut berlaku juga bagi saldo yang mengendap di dalam Uang Elektronik yang sudah memasuki masa berakhir. Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 61 ayat (3) yang melarang penerbit untuk:

- a. menetapkan minimum Nilai Uang Elektronik sebagai:
  1. persyaratan penggunaan Uang Elektronik; dan/atau
  2. persyaratan pengakhiran penggunaan Uang Elektronik (*redeem*)
- b. menahan atau memblokir Nilai Uang Elektronik secara sepihak;
- c. mengenakan biaya pengakhiran penggunaan (*redemption*) Uang Elektronik; dan/atau
- d. menghapus, mengubah, atau menghilangkan Nilai Uang Elektronik ketika masa berlaku media Uang Elektronik tersebut berakhir

Isi Pasal 61 tersebut dimungkinkan bertentangan dengan apa yang ditetapkan oleh PT. Sari Coffee Indonesia melalui klausula yang terdapat pada belakang

*Starbucks Card* mengenai penarikan sisa saldo sejumlah Rp25.000,- setiap bulannya untuk biaya administrasi.

Selain dicantumkan di bagian belakang dari hampir semua kartu Starbucks, Perjanjian Baku berupa *Terms and Conditions* dari *Starbucks Card* tersebut diatur juga di situs resmi dari Starbucks Indonesia, yang berisi dari beberapa sub-bab yang pertama mengenai Akun, Nilai Uang Elektronik di dalam *Starbucks Card*, Promosi, Kadaluarsa kartu dan juga nilai uang elektronik, Riwayat transaksi, dan lain sebagainya. Seperti pada umumnya, para pengguna *Starbucks Card* Indonesia diharuskan tunduk pada *Terms and Conditions* yang sudah ditetapkan oleh *Starbucks Coffee Indonesia*. Pada satu sub ketentuan yang diatur oleh *Starbucks Coffee* Indonesia, terdapat pengaturan mengenai masa kadaluarsa dari sebuah *Starbucks Card* Indonesia, yang kurang lebih membahas mengenai masa kadaluarsa dari *Starbucks Card* adalah 12 bulan semenjak transaksi terakhir.<sup>9</sup>

## **2. Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan latar belakang di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang akan menjadi batasan untuk ruang lingkup penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana analisis perjanjian baku *Starbucks Card* Indonesia terhadap Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna *Starbucks Card* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **3. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang akan digunakan oleh Penulis dalam menyusun penelitian ini adalah Yuridis Normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara

---

<sup>9</sup> 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

meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti<sup>10</sup>. Adapun pola pikir dari Metode yuridis normatif ini adalah bersifat deduktif. Maka dari itu, dalam penelitian ini, penulis akan mengkaji berbagai norma hukum yang berkaitan dengan penelitian ini, dan yang akan menjadi sumber utama bahan kajian penelitian ini adalah Undang - Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK).

Adapun yang menjadi bahan-bahan dalam perolehan data dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Primer

Sumber Primer adalah sumber hukum utama yang berdiri sendiri, seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan lain-lain.

1. Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Kitab Undang - Undang Hukum Perdata;
3. Undang - Undang Nomor 7 tahun 1992;
4. Undang - Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik;
6. Peraturan bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

b. Sumber Sekunder

Adapun yang menjadi sumber hukum sekunder adalah buku-buku, jurnal ilmiah, dan artikel lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam alat pembayaran.

1. Hukum Konsumen: perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, N.H.T. Siahaan.
2. Hukum Perjanjian, R. Subekti.

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 13-14.

3. Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Ahmad Miru.
4. Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji.
5. Upaya Meningkatkan Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Melalui Pengembangan *E-Money*, Ahmad Hidayat dkk.
6. Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia, Nastiti Ninda Lintang Sari dkk.
7. Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia, Agus Statutory.

#### **4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan apa yang sudah Penulis paparkan dalam latar belakang masalah dan juga rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana perjanjian baku dari *Starbucks Card* terhadap Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen *Starbucks Card* apabila terdapat klausula eksonerasi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen *Starbucks Card* Indonesia.

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan pertimbangan hukum dalam perkembangan perlindungan konsumen dalam alat pembayaran. Dan juga dapat dijadikan suatu sarana informasi bagi pihak lain untuk membuka wawasan mengenai Perlindungan Konsumen dalam alat pembayaran.

#### **5. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I - PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas mengenai apa yang menjadi latar belakang bagi penulis untuk melakukan penelitian ini, akan dijelaskan pula masalah hukum apa yang

akan dijawab dengan penelitian ini. Kemudian, akan membahas mengenai metode yang dilakukan untuk mendapat data dalam penelitian ini, beserta manfaat dan tujuan dari penelitian ini. Terakhir, dicantumkan juga sistematika penulisan secara keseluruhan dari penelitian.

## BAB II – TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini akan membahas mengenai teori, pengaturan, mengenai Perlindungan Konsumen secara umum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## BAB III – TINJAUAN UMUM MENGENAI *STARBUCKS CARD* SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DI INDONESIA

Bab ini akan meninjau secara umum mengenai alat pembayaran yang berlaku di Indonesia dan meninjau mengenai sistem dan isi dari perjanjian baku yang dicantumkan oleh *Starbucks Card* sebagai alat pembayaran di Indonesia.

## BAB IV – ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA *STARBUCKS CARD* BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini akan membahas melalui analisa mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna *Starbucks Card*. Analisa ini akan dibahas berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## BAB V - PENUTUP

Bab ini merupakan bagian dari hasil penelitian ini. Penulis akan menyimpulkan permasalahan yang sudah dijawab dalam penelitian, sebagaimana sudah dirumuskan dalam Bab I. Selain itu, bab ini akan berisikan saran dari penulis untuk permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.