

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK (E-MONEY) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Tiara¹, H. A Tamaruddin², Rezki Amaliah³

¹ Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, Universitas Sulawesi Barat

²Majene, Sulawesi Barat
tiaraaira48@gmail.com

Riwayat Korespondensi

Naskah dikirim: [5 Agustus 2025]
Naskah direvisi: [30 November 2025]
Naskah diterima: [26 Januari 2026]

Abstract

Consumer protection is regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection in providing a strong and effective legal basis for e-money holders. Therefore there are two problems from this study, namely how is the legal protection for electronic money (E-Money) holders reviewed from article 4 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and whether Law No. 8 of 1999 provides effective law for E-Money holders in facing potential and risk of loss. The results of the study show that in protecting e-money card holders UUPK. In the context of e-money, this includes the right to obtain transparent information regarding services, the right to file complaints, and the right to reimburse lost balances or failed transactions. UUPK is effective in strengthening the consumer's position, where business actors (Issuers) are required to provide compensation for the risk of loss experienced by e-money holders. Comprehensive legal protection is crucial for increasing public trust in digital transactions and creating a safe and fair electronic financial ecosystem.

Keywords: Legal protection, Electronic Money.

Abstrak

Perlindungan konsumen di atur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan dasar hukum yang kuat dan efektif bagi pemegang *e-money*. Oleh karena itu terdapat dua permasalahan dari penelitian ini yaitu bagaimana perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik (*E-Money*) ditinjau dari pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta apakah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan hukum yang efektif bagi pemegang *E-Money* dalam menghadapi potensi dan risiko kerugian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melindungi pemegang kartu *e-money*, UUPK menjamin sembilan hak dasar konsumen. Dalam konteks *e-money*, hal ini mencakup hak untuk memperoleh informasi yang transparan mengenai layanan, hak untuk mengajukan keluhan, serta hak atas penggantian saldo yang hilang atau transaksi yang gagal. Keefektifan UUPK dalam memperkuat posisi konsumen di mana pelaku usaha (Penerbit) diwajibkan memberikan ganti rugi dalam risiko kerugian yang dialami pemegang *e-money*. Perlindungan hukum yang komprehensif sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital dan menciptakan ekosistem keuangan elektronik yang aman dan adil.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, Uang Elektronik E-Money.

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi merupakan periode di mana dunia semakin terhubung dan saling bergantung satu sama lain dalam bidang ekonomi, politik, dan budaya. Perkembangan teknologi tersebut telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan di Indonesia terutama pada sistem transaksi keuangan. Transaksi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Setelah Indonesia merdeka tahun 1945, pemerintah Indonesia mengeluarkan mata uang rupiah sebagai alat tukar resmi. Sejak saat itu mata uang rupiah menjadi mata uang yang umum digunakan masyarakat dalam bertransaksi. Teknologi kini telah menciptakan sistem transaksi digital yang mudah digunakan dan aman sehingga masyarakat dapat melakukan sistem transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai. Sistem transaksi non tunai berbasis jaringan elektronik ini dikenal sebagai uang elektronik atau *electronic Money*.¹

Sistem penggunaan uang elektronik saat ini pun sudah banyak di dukung oleh berbagai macam merchant-merchant atau gerai perbelanjaan dengan banyaknya merchant atau gerai perbelanjaan yang telah terintegrasi dalam sistem pembayaran dengan sistem penggunaan uang elektronik saat ini pun sudah banyak didukung oleh berbagai macam merchant-merchant atau gerai perbelanjaan dengan banyaknya merchant atau gerai perbelanjaan yang telah terintegrasi sistem pembayaran dengan uang elektronik, maka masyarakat menggunakan uang elektronik dengan mudah untuk melakukan transaksinya. Hal ini dikarenakan mesin EDC uang elektronik yang digunakan sama dengan EDC (*Electronic Data Capture*) yang digunakan oleh kartu debit. Saat ini sudah banyak merchant yang bergabung untuk menyediakan layanan pembayaran menggunakan uang elektronik. Hal ini dilakukan untuk merealisasikan adanya rancangan tentang Program yang diusung oleh Bank Indonesia dan juga pemerintah yaitu Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).²

¹ Amry, A. D., Putra, R. A., Jakala, M. H., Awaliyah, S. B., Futri, N. A., & Putri, A. Pengaruh Nilai Transaksi Pembayaran Non Tunai (E-Money) Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Peredaran Uang Tunai Di Indonesia Dalam Prespektif Ekonomi Islam, Volume 6 Nomor 1, Jurnal Ekonomi Syariah Bisnis, 2023. Hlm 211.

² Tazkiyyaturrohman, R. Eksistensi uang elektronik sebagai alat transaksi keuangan modern, Volume 3, Nomor 1, Jurnal Muslim, 2018. Hlm 25.

Alat pembayaran elektronik atau non tunai ini dapat diklasifikasikan ke dalam alat pembayaran menggunakan kartu yaitu kartu kredit (Credit Card), kartu ATM (Automated Teller Machines Card), kartu debit (Debit Card) dan kartu penyimpan dana (Stored Value Card). Kartu penyimpan dana atau kartu prabayar selanjutnya diatur secara terpisah dengan alat pembayaran menggunakan kartu lainnya dan dikenal dengan nama uang elektronik (*e-money*). Perubahan klasifikasi ini dikarenakan uang elektronik dilihat dari pengertiannya bahwa kartu dapat diterbitkan oleh bank maupun lembaga selain bank, sedangkan alat pembayaran menggunakan kartu lainnya hanya dapat diterbitkan oleh bank. Uang elektronik *e-money* merupakan sebuah inovasi untuk kebutuhan transaksi pembayaran yang bersifat mikro (retail) yaitu pembayaran dalam jumlah sedikit. Penggunaan *e-money* hanya menempelkan kartu pada sensor alat yang disediakan penerbit pada pedagang (merchant) maka transaksi pembayaran berhasil dilakukan dengan pemotongan saldo yang ada pada kartu.³

Uang Elektronik atau *e-money* merupakan bagian dari mata uang teknologi yang mana muncul pada tahun 1970 an berkat trobosan dalam miniaturisasi banyak elektronik, demokrasi dan informasi, dan pembangunan dari sistem pembayaran tunai sampai kepada pembayaran elektronik yang bersifat non tunai atau dikenal dengan *e-money* (Electronic Payment System). Dalam perkembangan teknologi tersebut seiring dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan termasuk di bidang ekonomi *e-money* menawarkan kemudahan transaksi, kecepatan, dan efisiensi, yang menjadi daya tarik bagi masyarakat. Namun, meskipun memiliki banyak keuntungan, pengguna *e-money* juga menimbulkan berbagai isu, terutama dalam perspektif perlindungan konsumen.⁴

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang dan jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun.

³ Candrawati, N. N. A. Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu *e-money* sebagai alat pembayaran dalam transaksi komersial. Volume 3 Nomor 1, Jurnal Magister Hukum Udayana, 2014. Hlm 2-4.

⁴ Tarantang, J., Kurniawan, R., & Firdaus, G. M. F. Electronic Money Sebagai Alat Transaksi Dalam Perspektif Islam, Volume 7 Nomor 1, Jurnal Ekonomi Syariah, 2020. Hlm 3-4.

Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen.⁵

Pemegang *e-money* disarankan untuk memilih kartu *e-money* yang sesuai dengan kebutuhan mereka, mengingat beragam jenis kartu *e-money* yang beredar dengan berbagai fasilitas yang berbeda. Selain itu, tidak semua pedagang menerima pembayaran menggunakan *e-money*, sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-money* belum sepenuhnya dapat memenuhi seluruh kebutuhan pengguna. Tidak seperti kartu kredit dan kartu debit, kartu *e-money* tidak memerlukan verifikasi data atau Otorisasi Personal Identification Number (PIN) saat digunakan sebagai alat pembayaran, dan tidak langsung terhubung dengan rekening bank nasabah. Hal ini disebabkan oleh sifat *e-money* sebagai produk *stored value*, di mana sejumlah nilai uang telah tersimpan dalam alat pembayaran yang digunakan. Karakteristik ini memungkinkan kartu *e-money* dapat dipindah tangankan dan digunakan oleh siapa pun selama saldo masih mencukupi. Meskipun memberikan fleksibilitas, hal ini memiliki risiko karena jika kartu *e-money* hilang, saldo yang tersisa dapat dimanfaatkan oleh pihak lain tanpa persetujuan pemiliknya. Perlu dicatat bahwa *e-money* dengan nilai yang dapat di top up atau diisi ulang tidak diakui sebagai inventaris bank, yang berarti pencurian atau penggunaan yang tidak sah tidak dapat dilacak oleh bank sebagai lembaga penerbit. Oleh karena itu, jika terjadi kehilangan kartu *e-money*, tidak mungkin untuk melacak atau menghentikan penggunaan kartu tersebut.⁶

Bank Indonesia (BI) melaporkan bahwa volume transaksi uang elektronik (*e-money*) sebanyak 1,84 miliar transaksi pada Agustus 2024. Volumennya meningkat 4,56% dibanding bulan sebelumnya yang mencetak 1,76 miliar transaksi. Demikian pula nilai transaksi uang elektronik sebesar Rp220,87

⁵ Kristiyanti, C. T. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm 5-10.

⁶ Gajah, E. E., Fernando, F. F., Vadia, N., Ie, V. E., & Gumintang, G. G. Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Volume 7 Nomor 2, Jurnal Kewarganegaraan, 2023. Hlm 21111.

triliun pada Agustus 2024, tumbuh 3,18% dibanding bulan sebelumnya. Secara akumulasi, sepanjang Januari-Agustus 2024, volume transaksi e-money mencapai 13,76 miliar kali transaksi. Angka tersebut turun 0,29% dibanding periode yang sama pada 2023. Sedangkan nilai transaksi uang elektronik secara akumulasi periode Januari Agustus tahun ini menjadi Rp1,6 kuadriliun, tumbuh 35,76% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp1,18 kuadriliun.⁷

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen). Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Terhadap posisi tawar konsumen yang lemah tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hal itu dikarenakan salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Mengingat peran penting ini dan kenyataan bahwa konsumen biasanya individu dan dalam posisi yang lemah, maka perlu diberikan kepada mereka perlindungan hukum yang cukup. Kebijakan perlindungan hukum bagi konsumen akan mendorong kepercayaan konsumen sehingga memajukan partisipasi mereka dalam transaksi dan meningkatkan bisnis.⁸

Berdasarkan penggunaan dari *e-money* dapat dilihat dari keluhan seorang pengguna platform media sosial TikTok dengan akun @Remata. Dalam unggahannya, ia menyampaikan bahwa telah melakukan pengisian saldo top up *e-money* melalui sebuah aplikasi dengan status transaksi berhasil. Namun, ketika

⁷ V.B. Kusnandar. Nilai transaksi Uang Elektronik capai Rp 1,6 Kuadriliun pada Januari-Agustus 2024, diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/673216a38c1bc/nilai-transaksi-uang-elektronik-capai-rp16-kuadriliun-pada-januari-agustus-2024>, tanggal 29 April 2025.

⁸ Barkatullah, A. H. (2019). Hak-hak konsumen. Bandung : Nusa Media Utama. Hlm 23-24.

hendak menggunakan saldo tersebut untuk bertransaksi, saldo justru tidak tersedia atau tidak terdeteksi dalam sistem. Akibatnya, transaksi yang direncanakan gagal dilakukan dan pengguna mengalami kerugian secara finansial maupun waktu. Kejadian seperti ini mencerminkan lemahnya sistem perlindungan konsumen dalam layanan *e-money*, khususnya dalam hal transparansi, akuntabilitas penyedia layanan, serta mekanisme pengaduan yang efektif. Ketika hak-hak konsumen tidak terpenuhi, maka hal ini menjadi isu hukum yang penting untuk ditinjau, baik dari aspek tanggung jawab pelaku usaha maupun efektivitas perlindungan yang diberikan oleh regulasi yang ada.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dalam pasal 4 menjelaskan hak-hak konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁹

⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini ialah penelitian hukum normatif. Tipe penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah yang diajukan, dengan latar belakang masalah perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik (e-money) ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan perundang-undangan (Statute Approach) Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan (Statute Approach) yaitu pendekatan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach) Pendekatan konseptual adalah jenis pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini ialah Data primer, yaitu menelaah data dari penelitian langsung terhadap objek penelitian di lapangan dengan cara wawancara, yaitu melakukan wawancara narasumber dan informasi secara langsung. Data sekunder, yaitu menelaah bahan hukum sekunder berupa buku-buku teks kamus-kamus hukum dan jurnal-jurnal hukum dan mempelajari literatur-literatur serta dokumen-dokumen resmi yang ada di lapangan yang terkait dengan objek penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan melakukan wawancara (interview) kepada pihak yang berkompeten atau narasumber di lapangan atau Lokasi penelitian secara langsung. Data sekunder, yaitu data Pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Data sekunder terdiri dari, Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, dan Peraturan Bank Indonesia. Teknik Analisis Data Analisis data yang dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan

maupun studi lapangan dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistematis. Dimana hasil analisis akan dipaparkan secara deskriptif, dengan harapan dapat menggambarkan secara jelas mengenai perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik (e-money) ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan salah satu Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah dengan melakukan wawancara, maka tempat penelitian ini dilakukan di Pengadilan Majene Kelas II, Kecamatan Banggae Timur.

III. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG UANG ELEKTRONIK (E-MONEY) DITINJAU DARI PASAL 4 UNDANG-UNDANG No. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

UUPK sebagai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam Pasal 2 menyebutkan bahwa “prinsip prinsip perlindungan konsumen terdiri dari beberapa asas yaitu berdasarkan asas keamanan dan keselamatan konsumen, keadilan, manfaat, keseimbangan, serta kepastian hukum”. Berdasarkan hal tersebut dengan tidak terdapatnya keamanan dalam penggunaan uang elektronik maka dapat dikatakan PBI Uang Elektronik masih belum secara sempurna menerapkan prinsip dari perlindungan konsumen yang menyebabkan adanya norma kosong dalam PBI Uang Elektronik sehingga perlu adanya konstruksi norma dalam keamanan penyelenggaraan uang elektronik karena masih belum tercapainya keamanan dalam melindungi konsumen pada saat penggunaan uang elektronik.¹⁰

Perlindungan Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) masyarakat yang dirugikan agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Melaksanakan dan memberikan perlindungan hukum membutuhkan suatu media dalam pelaksanaannya yang disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi:

¹⁰ I.G.A. Indra Pradnyana, I.W. Novy Purwanto. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keamanan Penggunaan Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran yang Sah, Volume 11 Nomor 2, Jurnal Kertha Wicara, 2022. Hlm 360-370.

- a. Sarana perlindungan hukum preventif Perlindungan hukum preventif memberikan subyek hukum kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.
- b. Sarana perlindungan hukum yang represif Perlindungan hukum yang represif yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang timbul. Perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.¹¹

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah kenyamanan, hak keamanan, atas dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam pasal 4 dan 5 UUPK telah dijelaskan mengenai hak dan kewajiban pengguna dan penerbit *E-Money*.¹²

Bank Indonesia dalam rangka pencegahan pelanggaran uang elektronik melakukan pengawasan terhadap para pihak agar kegiatan uang elektronik dapat dilakukan secara efisien, cepat, aman dan andal dengan memperhatikan prinsip perlindungan nasabah pemegang kartu e-money. penyelenggaraan

¹¹ Imanullah, M. N. Perlindungan hukum preventif dan represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi tol nontunai. Volume 9 Nomor 1, Jurnal Privat Law, 2021. Hlm 222.

¹² Tampubolon, W. S. (2016). UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. Volume 4 Nomor 1, Jurnal Ilmiah Advokasi, 2016. Hlm 56-57.

elektronik Pengawasan kegiatan difokuskan uang pada penerapan aspek manajemen risiko, kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, termasuk kebenaran dan ketepatan penyampaian informasi dan laporan dan penerapan aspek perlindungan nasabah.¹³

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik pada pasal 43 mengenai penerapan prinsip perlindungan konsumen menjelaskan bahwa:

- 1) Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf b dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.
- 2) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penerbit wajib:
 - a. membatasi permintaan dan penggunaan data dan/atau informasi Pengguna, sebatas penyelenggaraan Uang. yang diperlukan dalam Elektronik.
 - b. Menyediakan sarana dan atau infrastruktur Pengisian Ulang (Top Up) secara luas untuk keperluan Pengguna.
 - c. Memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.¹⁴

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum. Karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus

¹³ Candrawati, N. N. A. Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu *e-money* sebagai alat pembayaran dalam transaksi komersial. Volume 3 Nomor 1, Jurnal Magister Hukum Udayana, 2014. Hlm 2-4.

¹⁴ Pengaturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi).¹⁵

Hak Konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 Undang undang No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Hak konsumen mendapatkan keamanan Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang di tawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika di konsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Pemegang e-money berhak menggunakan layanan e-money secara aman tanpa risiko penyalahgunaan data, gangguan sistem, atau kehilangan dana akibat kelalaian penyelenggara. Pada e-money harus memiliki sistem keamanan yang melindungi data dan saldo pengguna.
- b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan, maka setiap produk yang mengandung risiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai informasi berupa petunjuk pemakaian yang jelas. Pengguna e-money berhak mendapat informasi transparan terkait kebijakan penggunaan, biaya layanan, batas maksimal saldo, prosedur komplain, dan hak-hak mereka jika terjadi kehilangan saldo. Penggunaan teknologi tinggi dalam mekanisme produksi barang dan atau jasa akan menyebabkan makin banyaknya informasi yang harus dikuasai oleh masyarakat konsumen. Di sisi lain mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya. Apa yang dikenal dengan *consumer ignorance*, yaitu ketidakmampuan konsumen menerima informasi

¹⁵ Barkatullah, A. H. Op.Cit. Hlm 1.

akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan dapat saja dimanfaatkan secara tidak sewajarnya oleh pelaku usaha. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang di dalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan diberikan secara tidak diskriminatif.

- c. Hak untuk di dengar Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi yang lebih lanjut. Untuk itu Pemegang e-money berhak menyampaikan keluhan apabila ada masalah seperti saldo yang hilang, transaksi gagal, atau gangguan layanan, serta berhak mendapat tanggapan yang cepat dan memuaskan dari penyedia layanan.
- d. Hak untuk memilih Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli. Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli untuk memproduksi dan memasarkan barang atau jasa, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih produk yang satu dengan produk yang lain. Dalam penggunaan uang elektronik *e-money* Konsumen berhak memilih layanan e-money dari penyedia yang berbeda dan menggunakannya untuk berbagai transaksi sesuai nilai uang elektronik yang dimiliki. Mereka juga berhak atas kejelasan biaya administrasi atau potongan yang dikenakan.
- e. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi dari pada hak pelaku usaha (produsen atau penyalur produk) untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut

pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengonsumsi produk itu. Jika terjadi sengketa atau kerugian akibat layanan *e-money*, konsumen berhak memperoleh bantuan hukum atau penyelesaian sengketa melalui mediasi, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), atau pengadilan.

- f. Hak untuk mendapatkan ganti rugi Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak. Dalam penggunaan uang elektronik *e money* jika saldo hilang akibat kesalahan sistem atau transaksi gagal tapi saldo tetap terpotong, pengguna berhak atas kompensasi atau pengembalian dana sesuai kesepakatan atau ketentuan hukum yang berlaku.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang adil, tanpa deskriminatif dan sesuai dengan standar yang berlaku. Pelayanan harus terus diberikan dengan kejujuran, tidak ada manipulasi atau penipuan dan harus menghormati hak-hak konsumen. Dalam penerapan penggunaan uang elektronik *e-money* jika terjadi kerugian konsumen Konsumen berhak mendapatkan pengembalian dana atau pengisian ulang saldo saat Top up saldo berhasil tetapi tidak masuk ke akun *e-money* Konsumen berhak mengajukan klaim dan menuntut kompensasi saat saldo berkurnag tanpa transaksi yang sah. Pengguna berhak mengklaim kerugian waktu atau dana saat aplikasi tidak dapat digunakan dalam jangka waktu tertentu padahal pengguna telah membayar biaya.
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan Pasal 4 huruf i memberikan dasar hukum bahwa hak-hak konsumen tidak hanya dibatasi pada apa yang tertulis di dalam UU Perlindungan Konsumen, tetapi juga mencakup hak-hak lain yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan lainnya. Penggunaan uang elektronik *e-money* juga diatur oleh Peraturan Bank Indoneisa.

- i. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Oleh karena itu, wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dimungkiri sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen berarti bahwa setiap pengguna layanan, termasuk pengguna uang elektronik *e-money*, berhak untuk memperoleh pengetahuan, pemahaman, dan informasi yang cukup agar mereka dapat menggunakan *e-money* dengan aman dan benar, Memahami risiko yang mungkin timbul, Mengetahui cara pengaduan atau penyelesaian sengketa, Memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen digital.¹⁶

IV. EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMEGANG *E-MONEY* DALAM MENGHADAPI RISIKO KERUGIAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG No. 8 TAHUN 1999

Uang elektronik *e-money* mempunyai karakteristik yang berbeda dengan pembayaran elektronik yang telah ada sebelumnya seperti: phone banking, internet banking, kartu kredit dan kartu debit atau ATM, karena setiap pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank (pada saat melakukan pembayaran tidak dibebankan ke rekening nasabah di bank), sebab *e-money* tersebut merupakan produk '*stored value*' di mana sejumlah nilai (*monetary value*) telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan 1 (*prepaid*).¹⁷

Selain faktor persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan yang mempengaruhi minat menggunakan teknologi, faktor lainnya ialah persepsi risiko. Meskipun, teknologi memberikan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan bagi para penggunanya, ternyata masih ada sejumlah pengguna yang menolak untuk menggunakan teknologi karena terdapat masalah ketidakpastian dan keamanan. Salah satu faktor yang

¹⁶ Kristiyanti, C. T. S. Op.Cit. Hlm 33-40.

¹⁷ Sudarsono, M. Perlindungan konsumen pemegang uang elektronik (e-money) dihubungkan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Volume 29 Nomor 2, Jurnal Wawasan Yuridika, 2013. Hlm 899.

bisa mempengaruhi persepsi konsumen ialah risiko. Risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan “iya” atau “tidak” melakukan transaksi. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit uang elektronik *e-money* guna meminimalkan persepsi masyarakat akan risiko transaksi yang dapat terjadi, akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan tujuan agar pengguna uang elektronik terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik.¹⁸

Salah satu masalah yang timbul dalam penggunaan bagi konsumen atau pemegang uang elektronik di antaranya kehilangan saldo. Berdasarkan penggunaan dari *e-money* dapat dilihat dari keluhan seorang pengguna platform media sosial TikTok dengan akun @Remata. Dalam unggahannya, ia menyampaikan bahwa telah melakukan pengisian saldo top up *e-money* melalui sebuah aplikasi dengan status transaksi berhasil. Namun, ketika hendak menggunakan saldo tersebut untuk bertransaksi, saldo justru tidak tersedia atau tidak terdeteksi dalam sistem. Akibatnya, transaksi yang direncanakan gagal dilakukan dan pengguna mengalami kerugian secara finansial maupun waktu. Konsumen pemegang uang elektronik *e-money* sangat dirugikan oleh pelaku usaha dalam praktik tidak mengindahkan hak hak konsumen terutama hak kenyamanan.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis secara langsung dengan narasumber Ghalib Galar Garuda, S.H. selaku perwakilan Hakim di Pengadilan Negeri Majene Kelas II pada hari 29 Mei 2025 terkait risiko kerugian dalam penggunaan *e-money*. Diperoleh informasi bahwa apabila terjadi kehilangan saldo atau kerusakan pada uang elektronik *e-money*, konsumen dapat melaporkannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur pengadilan. Pengaduan yang dapat diajukan antara

¹⁸ Priambodo, S., & Prabawani, B. Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik (studi kasus pada masyarakat di kota Semarang). Volume 5 Nomor 2, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 2016. Hlm 2.

lain terkait kehilangan saldo, kegagalan transaksi top up, atau saldo yang tidak sepenuhnya masuk ke dalam akun e money. Selain itu, konsumen juga memiliki alternatif lain, yaitu mengajukan gugatan langsung kepada penyedia layanan *e-money* apabila tidak memperoleh penyelesaian yang memadai melalui BPSK. Jika penyedia *e-money* tidak bersedia bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, maka langkah selanjutnya adalah menempuh jalur hukum melalui pengadilan, sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku.¹⁹

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan atau jasa tersebut.²⁰

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sangat membantu masyarakat dalam mencari keadilan. Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum mempunyai prinsip-prinsip hukum, salah satunya seperti prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip tanggung jawab mutlak dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usahanya khususnya produsen barang yang memasarkan produknya tetapi dapat juga merugikan konsumennya. Dalam hal ini konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang dideritanya. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

¹⁹ Ghalib Galar Garuda. Wawancara langsung, 26 Mei 2025.

²⁰ Zulham, S. H. (2017). Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: Prenada Media. Hlm 6.

tentang Perlindungan Konsumen juga menekankan bahwa masalah keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen juga menjadi hal paling utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi keamanan atau membahayakan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan di masyarakat.²¹

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis secara langsung dengan narasumber Ghalib Galar Garuda, S.H. selaku perwakilan Hakim di Pengadilan Negeri Majene Kelas II pada hari 29 Mei 2025 terkait penggunaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam konteks penggunaan uang elektronik e-money dinilai sudah cukup efektif. Hal ini dikarenakan dalam Undang-Undang tersebut telah diatur secara jelas mengenai hak-hak konsumen serta kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, dalam hal ini adalah penerbit atau penyedia layanan e-money. Undang-Undang tersebut juga memuat ketentuan mengenai kewajiban penyedia layanan untuk memberikan informasi yang lengkap, menyelenggarakan pelayanan secara maksimal, serta menjamin perlindungan dan keamanan atas layanan yang diberikan kepada konsumen.²²

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dalam hal mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end justice to scure from the in jury*. Menurut G.W. Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga unsur kehendak (*the element the of will*) teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan penderitannya.²³

²¹ Willliandanu, M. A., & Saputra, A. Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Uang Elektronik Pada Jalan Tol (E-Toll) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Volume 6 Nomor 2, Jurnal Hukum "THE JURIS", 2022. Hlm 316.

²² Ghalib Galar Garuda. Wawancara langsung, 26 Mei 2025.

²³ Rosmawati, S. H. (2017). Pokok-pokok hukum perlindungan konsumen. Depok : Prenadamedia Group. Hlm 7.

Dalam lingkup UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai jaminan kepastian hukum, maka akan dapat dilihat pasal pasal dalam undang-undang tersebut yang merupakan pembatasan, yaitu dicerminkan dalam hak dan kewajiban dari konsumen maupun pelaku usaha atau produsen. Kemudian benar atau tidaknya yang dilakukan menurut hukum, yang dimaksud hukum adalah substansi dari UU No.8 Tahun 1999, beserta penyelesaian sengketa yang pengaturannya juga menjadi hal yang urgent di dalam UU No.8 Tahun 1999. Dengan adanya kepastian hukum maka diharapkan untuk memperoleh suatu kunci penyelesaian di dalam suatu masalah dalam hal ini yang mengacu pada permasalahan yang dihadapi konsumen, maka dari itu UU No.8 Tahun 1999 ditempatkan sebagai penjamin kepastian hukum konsumen.²⁴

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur.²⁵

V. SIMPULAN

Perlindungan hukum bagi pemegang *e-money* telah diatur dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, yang memberikan sembilan hak dasar konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang jelas, serta hak atas ganti rugi. Hak-hak ini sangat relevan dalam konteks penggunaan *e-money* yang berpotensi

²⁴ Permatasari, M. A. Z. A. I. Tinjauan Yuridis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 28 D Ayat (1) Uud Ri 1945 Sebagai Wujud Kepastian Hukum Bagi Konsumen. In Seminar Nasional "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kesehatan dan Pasien dalam Perspektif UU No. 36 Tahun 2014", Universitas Islam Batik Surakarta, 2017. Hlm 174.

²⁵ Barkatullah, A. H. Op.Cit. Hlm 33-34.

menimbulkan kerugian jika terjadi kegagalan transaksi, saldo hilang, atau layanan tidak sesuai.

Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik juga menjadi pelengkap penting yang mengatur tata cara izin, pelaksanaan transaksi, dan pengawasan terhadap penerbit e-money. Meskipun demikian, beberapa klausul baku yang digunakan oleh penerbit seringkali belum sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen, seperti penolakan tanggung jawab atas saldo hilang atau perubahan ketentuan secara sepihak.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel jurnal

- Amry, A. D., Putra, R. A., Jakala, M. H., Awaliyah, S. B., Futri, N. A., & Putri, A. (2023). Pengaruh Nilai Transaksi Pembayaran Non Tunai (E-Money) Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Peredaran Uang Tunai Di Indonesia Dalam Prespektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah* , Volume 6, 211.
- Tazkiyyaturrohman, R. (2018). Eksistensi uang elektronik sebagai alat transaksi keuangan modern. *Jurnal Muslim* , Volume 3, 25.
- Candrawati, N. N. A. (2014). Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu *e-money* sebagai alat pembayaran dalam transaksi komersial. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Volume 3, 6.
- Tarantang, J., Kurniawan, R., & Firdaus, G. M. F. (2020). Electronic Money Sebagai Alat Transaksi Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah* , Volume 7, 3-4.
- Gajah, E. E., Fernando, F. F., Vadia, N., Ie, V. E., & Gumintang, G. G. (2023). Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Kewarganegaraan*, Volume 7, 21111.
- I.G.A. Indra Pradnyana, I.W. Novy Purwanto. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keamanan Penggunaan Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran yang Sah. *Jurnal Kertha Wicara*, Volume 11, 360-370.
- Imanullah, M. N. (2021). Perlindungan hukum preventif dan represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi tol non tunai. *Jurnal Privat Law*, Volume 9 , 222.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Volume 4, 54.
- Sudarsono, M. (2013). Perlindungan konsumen pemegang uang elektronik (e money) dihubungkan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Jurnal Wawasan Yuridika*, Volume 29, 899-900.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik (studi kasus pada masyarakat di kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 5, 2.
- Williandanu, M. A., & Saputra, A. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Uang Elektronik Pada Jalan Tol (E-Toll) Ditinjau Dari

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jurnal Hukum "THE JURIS", Volume 6, 316.

BUKU

Kristiyanti, C. T. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.

Barkatullah, A. H. (2019). Hak-hak konsumen. Bandung : CV. Hikam Media Utama.

Zulham, S. H. (2017). Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: Prenada Media.

Peraturan perundang-undangan

Pengaturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

Pengaturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (Electronic Money).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Artikel media

V.B. Kusnandar. (2025, 4, 29) Nilai transaksi Uang Elektronik capai Rp 1,6 Kuadriliun pada Januari-Agustus 2024. Diakses dari Data Boks: <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/673216a38c1bc/nilai-transaksi-uang-elektronik-capai-rp16-kuadriliun-pada-januari-agustus-2024>.