

BAB V

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Pengguna *Electronic-Money* Brizzi di BRI dan Tapcash iB Hasanah di BNI Syariah Tulungagung

1. Perlindungan Hukum Pengguna *Electronic-Money* Brizzi di BRI

Perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu yang sangat diperlukan dalam melakukan transaksi, karena melindungi konsumen dari hak-haknya adalah kewajiban utama bagi pelaku usaha yang mengeluarkan produk yang dipakai oleh konsumen, sehingga tidak menimbulkan diskriminasi antara konsumen dengan pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan, perlindungan yang diberikan kepada seluruh masyarakat untuk menjamin perlindungan terhadap konsumen.¹ Perlindungan terhadap konsumen ditujukan untuk melindungi hak-haknya. Hak konsumen dalam menggunakan pembayaran dengan *electronic-money* yaitu untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keadilan, sebab resiko yang dialami ketika suatu hari nanti mengalami permasalahan harus sudah terdapat penyelesaian dan solusi yang tidak memberatkan salah satu pihak. Sebagaimana hak konsumen yang disebutkan dalam Pasal 4 Undang-

¹ *Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999* tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Visimedia, 2007), hal. 7

Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yaitu hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak untuk di dengar keluhan dan pendapatnya, dalam menggunakan produk dari pelaku usaha.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak penerbit dari kartu *electronic-money* Brizzi dengan memberikan perlindungan yang berupa kewajiban pihak pengguna untuk menyimpan kartu dengan sebaik-baiknya. Perlindungan yang kepada sistem dari transaksi *electronic-money* tidak ada, sebab *electronic-money* bukan sebagai simpanan sehingga dalam peraturan perbankan tidak terdapat perlindungan hukumnya. Konsumen pengguna kartu *electronic-money* merasa khawatir dengan tidak terdapatnya perlindungan hukum yang jelas.

Electronic-money sebagai alat pembayaran yang memudahkan bagi penggunanya untuk melakukan transaksi dengan cepat, praktis dan mudah dibawa kemana-mana tanpa adanya uang kembalian. Nasabah yang menggunakan kartu *electronic-money* dalam pembayaran di *merchant* dengan menyetorkan uang *cash* ke pihak perbankan, kemudian oleh pihak perbankan uang tersebut disimpan dalam sebuah kartu yang terdapat *chip* nya, sehingga ketika digunakan oleh nasabah dalam membayar secara otomatis dapat memotong sesuai dengan harga beli tanpa ada uang kembalian. Penggunaan *electronic-money* ini yang telah berlaku di masyarakat, sebagaimana pengertian

electronic-money yang dijelaskan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik merupakan alat pembayaran yang harus disetorkan kepada pihak penerbit, kemudian uang tersebut disimpan dalam bentuk *chip* yang bukan sebagai bentuk simpanan.²

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagaimana yang tersebut dalam Pasal 43 yang menyatakan bahwa pihak penerbit wajib memberikan perlindungan konsumen bagi nasabah pengguna *electronic-money*. Selain itu, penerbit harus mempunyai penggantian biaya kerugian akibat penggunaan kartu selama kerugian yang disebabkan bukan dari pengguna³

Dalam pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen yang telah disebutkan pada pasal 43 tersebut, bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak BRI dalam menerbitkan *electronic-money* Brizzi yaitu dengan memberikan informasi yang cukup dalam kaitannya transaksi dengan Brizzi. Perlindungan lain yang dapat diberikan oleh penerbit dengan membantu para pengguna yang mengalami permasalahan *top up* ini disebabkan nasabah yang kurang memahami dalam penggunaan kartu *electronic-money*, kartu rusak ataupun debit

² Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dalam Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (3) dikases melalui <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 22 Oktober 2018

³ Lihat Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Pasal 43

saldo yang tidak bisa masuk di dalam Brizzi, sehingga saldo yang di dalamnya tidak bertambah.

Namun, demikian penggunaan alat pembayaran yang modern ini memberikan banyak permasalahan tersendiri yang menimbulkan kekhawatiran oleh pihak pengguna. Kekhawatiran tersebut disebabkan tidak terdapatnya identitas pengguna serta tidak dilengkapi dengan *Personal Identification Number* (PIN) sehingga dapat dipindahtangankan. Sebab dalam *electronic-money* Brizzi merupakan jenis *unregistered*, dalam hal ini pengguna kartu *electronic-money* tidak tercatat namanya dalam penerbit. Kekhawatiran pengguna kartu *electronic-money* yang dialami oleh pihak pengguna merupakan suatu hal yang harus di hilangkan supaya kenyamanan dalam memakai produk terjamin. Dapat dikatakan pihak perbankan dalam menerbitkan alat pembayaran dengan menggunakan kartu *electronic-money* tidak menerapkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 4 ayat (1).⁴ Karena konsumen yang menggunakan *electronic-money* mengharapkan kenyamanan dan keamanan.

Bentuk perlindungan yang dapat diterapkan dalam transaksi menggunakan *electronic-money* dengan sifat presentif dan represif. Perlindungan yang diberikan pada sifat presentif ini ditujukan kepada pihak perbankan sebagai pengawasan dalam kegiatan transaksi *electronic-money*. Sedangkan perlindungan yang bersifat represif

⁴ *Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999*

diberikan kepada pemegang kartu dengan cara menyelesaikan permasalahan yang terjadi yang dapat dikomplainkan ke pihak penerbit ketika nasabah pengguna kartu mengalami permasalahan.

Permasalahan terkait dengan *electronic-money* yang dapat dibantu oleh pihak perbankan yaitu pada saldo yang tidak ke debit ke dalam kartu *electronic-money*, dan rusaknya kartu dapat diselesaikan dengan membawa bukti fisik pada kartu. Kartu yang rusak karena patah masih dapat dikomplainkan apabila nomor seri pada kartu masih bisa terbaca. Sebab nomor pada kartu tersebutlah yang menjadi identitas pengguna, jadi ketika kartu yang rusak dan nomor seri yang terdapat dalam kartu tidak bisa kebaca maka tidak dapat diselesaikan, sehingga saldo yang di dalamnya tidak dapat dipindahkan. Hal ini tidak sejalan dengan Peraturan Perbankan Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 yang terdapat dalam pasal 2 huruf (c) yaitu melindungi konsumen.⁵

Electronic-money yang dicanangkan oleh pemerintah, yang dulunya sebagai alat pembayaran di gerbang toll bagi pengguna toll, namun dalam perkembangannya penggunaan *electronic-money* tidak hanya untuk pembayaran di toll, melainkan dapat digunakan untuk pembayaran di seluruh *merchant* atau pedagang yang menyediakan pembayaran dengan *electronic-money*. *Merchant* yang bekerjasama dengan pihak perbankan di BRI Cabang Tulungagung, menyediakan

⁵Pasal 2 huruf (c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.....

pembayaran dengan kartu *electronic-money* yaitu rumah makan AG one, toko kosmetik cantik, Apollo mall, belga swalayan, Alfamart, dan indomaret. Banyak *merchant* yang telah menyediakan pembayaran dengan cara nontunai sebagai fasilitas yang disediakan oleh pihak penerbit dalam menerbitkan *electronic-money*.

Perlu diketahui bahwa terdapat perbedaan antara *electronic-money* dengan alat pembayaran menggunakan kartu, dari sisi keamanan *electronic-money* tidak menggunakan *personal identitas number* (PIN) sedangkan pada alat pembayaran menggunakan kartu keamanan yang diberikan dengan nomor rekening, sebab dalam pembuatannya harus mempunyai ATM. Brizzi sebagai *electronic-money unregistered* sehingga tidak terdapatnya identitas pengguna yang berupa nama ataupun tanda tangan pengguna kartu serta tidak dilengkapi dengan PIN.

Dengan demikian, perlunya menjaga kartu Brizzi ini secara aman. Maka dengan jelas bahwa *electronic-money* ini berbeda dengan kartu ATM. Bentuk *electronic-money* yang tersimpan dalam *chip* perlunya ditingkatkan keamanannya yaitu sebagaimana pernyataan yang tertulis dalam Surat Edaran Nomor 13/22/DASP tahun 2011 tentang Implementasi Teknologi *chip* dan Penggunaan *personal identitas number* pada kartu ATM dan/atau kartu debit yang diterbitkan di Indonesia. Ketentuan ATM atau kartu debit yang diterbitkan oleh perbankan beserta prosesnya yang telah disepakati

oleh Bank Indonesia.⁶ Maka sebaiknya pihak perbankan BRI menerapkan PIN pada kartu *electronic-money*.

2. Perlindungan Hukum Pengguna *Electronic-Money* Tapcash iB Hasanah di BNI Syariah

Perkembangan pembayaran dengan *electronic-money* sangat pesat, banyak pengguna jalan toll sehingga meningkat terus pengguna *electronic-money*. Seluruh perbankan dapat mengeluarkan produk *electronic-money* sesuai dengan status bank nya, di BRI *electronic-money* nya bernama Brizzi, sedangkan di BNI Syariah *electronic-money* nya disebut Tapcash iB Hasanah. Jadi sama-sama jenis *electronic-money* yang digunakan dalam transaksi namun ada pengecualian untuk *electronic-money* syariah yaitu pada Tapcash iB Hasanah, yaitu hanya dapat digunakan dalam *merchant* yang menyediakan pembayaran dengan *electronic-money* dengan syarat transaksi yang dilakukan bebas dari unsur haram.

Tapcash iB Hasanah merupakan jenis *electronic-money* yang dikeluarkan oleh BNI Syariah. Dalam pelaksanaannya sesuai dengan prinsip syariah, maka disebut sebagai *electronic-money* syariah yang sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017. Bahwa *electronic-money* dibedakan menjadi

⁶ Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/22/DAS/2011 Tentang Implementasi Teknologi *Chip* dan Penggunaan *Personal Identification Number* (PIN) dalam https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/se_132211.aspx diakses tanggal 13-12-2018

dua yaitu *electronic-money registered*, dimana terdapat identitas pengguna yang terdaftar dan tercatat di dalam kartu. Sedangkan *electronic-money unregistered* tidak terdapat identitas pengguna dalam kartu.⁷

Tapcash iB hasanah ini termasuk dalam jenis *electronic-money unregistered* sebab tidak terdapat identitas penggunanya, dan tidak ada pengaman dalam kartu, sehingga perlu melindungi para penggunanya agar tidak terjadi kerugian akibat penggunaan kartu tersebut. BNI Syariah selaku pihak yang mengeluarkan Tapcash iB Hasanah memberikan perlindungan terhadap nasabah dengan cara memberikan informasi lebih dahulu sebelum memiliki kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah, karena memang secara sistem tidak terdapat perlindungan lembaga simpanan (LPS) maka untuk mengantisipasinya pihak perbankan memberikan perlindungan sebelum menggunakan kartu yang berupa informasi pengaman kartu.

Dengan pemberian informasi pengamanan pada kartu yang berupa menjaga dengan seaman-amannya, kartu harus *lattle* dan pemberian nama dibelakang kartu sebagai bentuk perlindungan. Apabila hal tersebut dapat diterapkan oleh seluruh nasabah pengguna kartu, maka keamanan tercapai dan kemaslahatan juga didapatkan oleh nasabah. Bahwa dalam *electronic-money syariah* bertujuan untuk

⁷ Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, *Uang Elektronik dalam Perspektif Islam*, (Lampung, Cv. Iqro: 2018), hal. 84-85

menjaga kemaslahatan bagi penggunanya. Sebagaimana kemaslahatan dalam menjaga harta dalam surat Al-Kahfi ayat 46.⁸

Dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, pihak perbankan belum memberikan kepastian dalam melindungi konsumennya. Hal tersebut terlihat bahwa perlindungan yang diberikan lebih kepada perorangan bukan kepada sistem kartu yang digunakan, sehingga tetap menimbulkan kekhawatiran bagi penggunanya. Dalam fatwa DSN MUI perlindungan yang diberikan, terdapat dalam ketentuan khusus poin dua (2) menyatakan bahwa, dalam hal kartu yang digunakan sebagai media elektronik hilang, maka jumlah nominal uang yang terdapat di penerbit tidak boleh hilang.⁹ Namun, dalam kegiatan yang dilakukan di BNI syariah yang berkaitan dengan transaksi menggunakan *electronic-money* masih belum terdapatnya perlindungan sebagaimana yang ditetapkan dalam fatwa DSN-MUI tersebut.

Bentuk perlindungan yang diberikan lebih kepada penggunanya untuk menyimpan dengan hati-hati dan seaman-amannya, agar tidak terjadi hilangnya kartu *electronic-money*. Akan tetapi pihak BNI Syariah dapat membantu nasabah yang mengalami kerusakan pada kartu yang rusak yaitu dengan cara melaporkan kepada pihak perbankan yang terdekat dengan membawa kartu yang rusak dan

⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Klaten: Sahabat, 2013), hal. 299

⁹ *Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah* diakses melalui <https://www.gomuslim.co.id> tanggal 21 Oktober 2018

struk pembayaran sebagai bukti pengaduan, dan menjelaskan kronologis permasalahan yang terjadi. Kemudian pihak perbankan secara langsung melaporkan ke kantor pusat untuk diproses. Saldo yang terdapat dalam kartu *electronic-money* Tapcash iB hasanah yang rusak dengan nomor yang terdapat dalam kartu masih terlihat jelas dan dapat dibaca, maka saldo tidak hilang dan dapat dipindahkan. Nasabah yang mengalami gagal *top up* dapat melaporkan kepada pihak perbankan dengan membawa kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah dan membawa ATM atau rekening yang digunakan untuk mendebet saldo. Setelah selesai penyelesaian di kantor pusat, saldo secara otomatis langsung dikirim ke rekening nasabah.

Penyelesaian permasalahan yang dialami oleh nasabah diproses dengan cepat, supaya nasabah tidak terlalu lama menunggu dan kartu bisa digunakan untuk transaksi lagi. Namun, permasalahan yang tidak bisa dibantu penyelesaiannya oleh pihak perbankan yaitu ketika kartu Tapcash iB hasanah hilang. Pihak perbankan tidak bisa mendeteksi keberadaanya dan tidak bisa mengembalikan saldo yang tersisa dalam kartu *electronic-money* tersebut. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, resiko yang timbul dari transaksi dapat ditanggung secara bersama-sama sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 42 KHES.¹⁰ Maka perlunya pihak perbankan dalam memberikan

¹⁰ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah diakses melalui <https://media.neliti.com> tanggal 16-02-2019

perlindungan hukum yang pasti untuk memberikan kemaslahatan serta kenyamanan bagi pengguna transaksi *electronic-money*.

B. Perlindungan Hukum Pengguna *Electronic-Money* Brizzi di BRI dalam Hukum Konvensional

Electronic-money Brizzi merupakan jenis kartu pembayaran yang dikeluarkan oleh BRI yang dilengkapi dengan *Radio Frequency Identification* (RFID) untuk menempelkan kartu ke mesin *reader* secara otomatis akan terpotong saldo yang terdapat di dalamnya.¹¹ Sehingga hitungan detik sudah dapat melakukan pembayaran. Pembayaran dengan *electronic-money* Brizzi dapat digunakan untuk pembayaran diseluruh gerbang tol, selain itu juga bisa untuk pembayaran ketika melakukan pembelian barang di tempat-tempat perbelanjaan yang menyediakan pembayaran nontunai. Kemudahan dan manfaat yang diperoleh nasabah dalam transaksi pembayaran *electronic-money* meningkatkan minat nasabah untuk memilikinya. Beberapa manfaat yang diperoleh dari *electronic-money*, sebagai berikut:¹²

- 1) Lebih praktis dan nyaman digunakan untuk pembayaran transaksi daripada pembayaran tunai. Sangat pas digunakan untuk pembayaran yang berskala *micro* /kecil dan tidak perlu uang kembalian dari penjual. Selain itu, untuk meminimalisir kesalahan penghitungan uang kembalian kepada pembeli.

¹¹ <https://www.bri.co.id> diakses tanggal 08-03-2018

¹² Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, *Uang Elektronik...*, hal. 81

- 2) Tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pembayaran dengan menggunakan *electronic-money*, waktunya jauh lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran kartu kredit atau kartu debit. Namun, alat ini ini tidak disertai dengan PIN ataupun tandatangan penggunanya. Dengan begitu waktu yang dibutuhkan untuk transaksi lebih cepat, sebab transaksi bersifat *offline*.
- 3) Tidak terdapat uang kembalian dalam bentuk barang ataupun uang recehan. Karena biasanya kasir-kasir di tempat pembayaran banyak menyediakan permen untuk uang kembalian recehan.
- 4) Dapat pula digunakan untuk pembayaran transaksi yang bersifat *misal* seperti tempat parkir, toll maupun *fast food*.

Dari beberapa manfaat yang tersebut, nasabah pengguna tidak diribetkan dengan uang kembalian yang dalam bentuk recehan ataupun permen, dan tidak terjadi kesalahan pengembalian.

a. Kurangnya Informasi dari Penerbit Kepada Pengguna *Electronic-Money Brizzi*

Pihak perbankan selaku penerbit dari *electronic-money* memberikan informasi kepada calon pemilik kartu, dengan tujuan untuk memahami kartu *electronic-money*. Informasi yang diberikan tentang identitas kartu, cara penggunaan serta cara *top up* pada kartu. Bahwa kartu *electronic-money* ini tidak dilengkapi dengan PIN. Akan tetapi ada sebagian nasabah yang tidak mendapatkan informasi tentang *electronic-money* ketika awal kepemilikan kartu, sehingga

nasabah tidak mengerti secara detail tentang *electronic-money*. Nasabah yang tidak mendapatkan informasi, kebanyakan nasabah yang ketika memiliki dari kopsis kampus bukan dari pihak perbankan, sebab *electronic-money* ini bisa dijual secara bebas dikampus. Namun, pihak penjual (kopsis kampus) tidak memberikan informasi yang cukup ketika ada nasabah awal memiliki kartu. Pihak penerbit seharusnya memberikan informasi yang cukup untuk menghindari resiko dari penggunaan transaksi menggunakan *electronic-money*.

Informasi yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah, sebagaimana yang disebutkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tentang Uang Elektronik yang menyatakan bahwa *electronic-money* yang tersimpan bukan merupakan simpanan, sebagaimana yang tertuang di Undang-undang. Akan tetapi saldo yang tersimpan dalam sebuah *chip*, sehingga keberadaan *electronic-money* tidak di jamin oleh lembaga simpanan.¹³ *Electronic-money* Brizzi sebagai pembayaran nontunai yang diterbitkan oleh Bank Republik Indonesia, bagi penggunanya yang akan memakai kartu Brizzi harus mengisi saldo atau *top up*, nasabah menyetor sejumlah uang kepada pihak perbankan yang kemudian di debetkan dalam kartu, sehingga kartu dapat digunakan untuk pembayaran.

¹³ Surat Edaran Nomor 11/11/DASP tahun 2009 tentang Uang Elektronik diakses melalui https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem_pembayaran/Pages/se_132211.aspx tanggal 14-12-2018

Pihak perbankan juga memberikan informasi, bahwa *electronic-money* Brizzi itu termasuk jenis *unregistered*. Dimana tidak terdapatnya identitas pemegang atau pengguna kartu pada *electronic-money* tersebut dan tidak terdaftar dalam daftar penerbit. Nilai uang yang tersimpan dalam kartu maksimal satu juta yang tersimpan dalam *chip*.¹⁴ Para nasabah dalam menyimpan saldo pada kartu *electronic-money* secukupnya sesuai dengan kebutuhan, ini sebagai antisipasi ketika kartu hilang saldo yang tersimpan tidak terlalu banyak dan kerugian yang dialami tidak terlalu berat.

Pengguna dapat fasilitas sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 46 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang berupa pengisian ualng atau *top up*, pembayaran transaksi pembelian dan pembayaran transaksi tagihan.¹⁵ Pembayaran pembelian dapat digunakan di toko-toko ataupun swalayan yang telah menyediakan pembayaran dengan kartu *electronic-money*. Akan tetapi masyarakat pengguna kartu *electronic-money* Brizzi lebih banyak melakukan untuk pembayaran di gerbang toll. Untuk transaksi di *merchant* jarang dilakukan sebab, lebih memilih pembayaran dengan cara tunai. Kemudahan lain yang dirasakan oleh para pengguna kartu *electronic-money* Brizzi yaitu cara memiliki diawal sangat mudah, dengan penggantian pembayaran sebesar Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah).

¹⁴ Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, *Uang Elektronik...*, hal. 84

¹⁵ *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dalam Ketentuan Umum Pasal 46 ayat (1).....*

Pemberian informasi yang paling utama terkait dengan *top up* sebab, terkadang masih terdapat nasabah yang belum mengetahui cara *top up*. Adapun cara melakukan *top up* yaitu:¹⁶

- 1) Memilih menu Brizzi di EDC
- 2) Mendekatkan kartu Brizzi pada *Contactless Reader* pada bagian samping EDC atau melalui layar EDC.
- 3) Kemudian pada EDC akan menampilkan informasi saldo Brizzi
- 4) Secara otomatis mesin EDC akan mencetak struk transaksi aktif pada deposit.

Cara *top up* saldo harus dipahami oleh setiap nasabah yang menggunakan kartu *electronic-money*, sebab ketika nasabah tidak memahami cara *top up* akan menimbulkan permasalahan yaitu saldo tidak masuk dalam kartu. Bahwa *top up* saldo dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *top up online* dan *top up deposit*.¹⁷

Aktifasi kartu brizzi yang secara otomatis setelah melalui *top up online* pertama kali. Pada *top up online* dilakukan untuk menambah nominal saldo pada kartu Brizzi yang dapat dilakukan dengan perangkat brizzi. Ketika *top up online* saldo langsung masuk ke dalam saldo kartu. Sedangkan *top up deposit* ini digunakan untuk menambah saldo dengan cara *top up* melalui ATM BRI, dapat dilakukan dengan mesin EDC Brizzi, *mobile banking*, ataupun *internet banking*.

¹⁶ <https://www.bri.co.id> diakses tanggal 10-03-2019

¹⁷ Ibid.

b. Permasalahan Yang Muncul dalam Kartu *Electronic-money* Brizzi

Dalam kegiatan transaksi yang dilakukan tidak lepas dari adanya resiko ataupun permasalahan, sebab terjadinya interaksi antara orang lain kadang terjadi suatu ketidaknyamanan, sebagaimana pada pembayaran dengan *electronic-money* permasalahan yang sering dihadapi oleh pengguna ada bermacam-macam.

Adapun permasalahan dari penggunaan kartu *electronic-money* dari hasil penelitian terdapat tiga macam, yaitu nasabah yang kurang memahami terkait dengan *electronic-money* sehingga mengakibatkan gagal ketika melakukan *top up*, terjadinya rusak pada kartu yang menyebabkan kartu tidak bisa digunakan untuk transaksi dan hilangnya kartu Brizzi. Ini adalah permasalahan yang sangat fatal, sebab hilangnya kartu *electronic-money* Brizzi akan menyebabkan hilangnya saldo yang terdapat di dalam kartu.

Khawatiran nasabah dalam menggunakan kartu *electronic-money* meningkat, sebab hilangnya kartu tidak saldo tidak bisa kembali. Dan tidak terdapatnya *identification personal Number* (PIN). Dengan demikian, dalam pasal 45 Peraturan Perbankan Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik menyatakan bahwa dalam *electronic-money unregistered* diberikan batasan saldo yang tersimpan di dalamnya yaitu maksimal saldo yang tersimpan dalam kartu satu juta rupiah (Rp 1.000.000,-). Namun untuk jenis *electronic-money*

registered saldo maksimal yang terdapat di dalam kartu sebanak sepuluh juta rupiah (Rp 10.000.000). Batasan lain yang diberikan kepada *electronic-money unregistered* yaitu maksimal kartu digunakan transaksi dalam satu bulan sebanyak dua puluh juta rupiah (Rp 20.000.000,-). Batasan nilai transaksi ini diperhitungkan dari transaksi *incoming*.¹⁸

Akan tetapi permasalahan yang banyak bermunculan dari nasabah terkait dengan saldo yang tidak bisa masuk dalam kartu *electronic-money*. Hal ini sangat jelas menandakan bahwa pemahaman nasabah pengguna kartu masih sangat kurang perlu sosialisasi lebih mendalam tentang *electronic-money*, agar kenyamanan dalam menggunakan kartu terjamin dan nasabah pengguna tidak dikhawatirkan dengan hilangnya uang yang terdapat di dalam kartu.

Dalam pelaksanaan *electronic-money* yang semakin banyak diminati oleh nasabah, yang sampai saat ini tidak terdapatnya pengaman dan identitas kartu yang mengakibatkan *electronic-money* bisa dipindahtangankan kepada orang lain. Perlu pembaharuan sistem perbankan dalam memberikan kenyamanan terhadap pengguna *electronic-money* agar keberadaan kartu yang hilang bisa dilacak keberadaanya.

Penyelenggara *electronic-money* Brizzi harus menerapkan *collect data* terhadap nasabah yang menggunakan kartu *electronic-*

¹⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dalam Ketentuan Umum Pasal 45.....

money. *Collect data* ini mempunyai fungsi untuk melacak data apabila terjadi kejahatan, pencurian ataupun kehilangan kartu. Informasi ini bisa disimpan secara permanen pada kartu milik pengguna *electronic-money*. *Collect data* ini tidak hanya disimpan dalam kartu pengguna, namun dapat pula disimpan dalam terminal *merchant* ataupun pada komputer penyelenggara. Sehingga semakin lengkap informasi transaksi yang disimpan, maka semakin memudahkan penyelenggara melakukan pelacakan apabila terjadi kejahatan.¹⁹ Dengan demikian diharapkan pihak perbankan dapat menerapkan sistem *Collect data*, sehingga pihak perbankan dapat melacak keberadaan *electronic-money* yang digunakan nasabah, tidak hanya itu pihak perbankan dapat mengetahui transaksi yang dilakukannya. Jika sewaktu-waktu nasabah mengalami ketidaknyamanan ataupun kehilangan kartu pihak perbankan mempunyai datanya. Ini menunjukkan tanggungjawab pihak penerbit dalam mengeluarkan *electronic-money*.

c. Komplain dari Nasabah tentang Permasalahan Penggunaan *Electronic-money* Brizzi

Komplain nasabah adalah bentuk gugatan terhadap permasalahan produk yang digunakan tidak sesuai dengan promosi. Dalam permasalahan yang ditimbulkan dari penggunaan *electronic-money* pihak pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8

¹⁹ Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, *Uang Elektronik...*, hal. 87

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: Pelaku usaha bertanggung jawab atas produk yang dikeluarkan dengan memberikan ganti rugi atas kerugian, kerusakan yang diakibatkan dari penggunaan produksi dari pelaku usaha. Ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa uang pengembalian, uang ganti rugi barang/jasa yang nilainya sejenis. Dalam hal pemberian ganti rugi, dapat dilaksanakan dalam waktu tenggang tujuh (7) hari kerja setelah tanggal transaksi. Pelaku usaha dapat memberikan ganti rugi berupa barang atau uang dengan disertai bukti dari pelaku usaha yang melakukan kesalahan bukan dari pihak konsumen.²⁰

Namun, dalam penerapan dilapangan pihak perbankan tidak memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh nasabah, sehingga seluruh kerugian ditanggung pengguna sendiri. Komplain nasabah dapat dilakukan dengan mendatangi langsung ke pihak perbankan dengan mengadukan permasalahan yang dialami dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak perbankan yaitu kartu yang rusak, ATM ataupun *struk* pembayaran ketika kartu tidak bisa mendeteksi waktu melakukan pembayaran di *merchant*.

Pengaduan komplain nasabah secara langsung akan diselesaikan oleh pihak perbankan, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama. Komplain nasabah diterima dengan baik oleh pihak perbankan, hal ini memberikan hak konsumen untuk didengar

²⁰ Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diakses melalui <https://www.hukumonline.com> diakses tanggal 16-04-2019

pendapat dan keluhannya atas suatu produk yang digunakan sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 4 huruf (d).²¹

Nasabah yang mengajukan komplain dapat dilakukan diseluruh kantor BRI terdekat, sehingga memudahkan para pengguna kartu jika mengalami kerusakan pada kartu. Persyaratan pengajuan komplain tergantung dari jenis permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Apabila nasabah mengajukan komplain rusak pada kartu yang dibawa kartu *electronic-money* rusak dan KTP. Akan tetapi apabila komplain saldo tidak masuk, maka nasabah membawa kartu *electronic-money* dan membawa buku tabungan. Cara penyelesaian komplain yang diberikan oleh pihak perbankan merupakan suatu cara untuk melayani dalam menyelesaikan permasalahan, sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf (e).

d. Perlindungan Pengguna Kartu *Electronic-money* Brizzi di BRI Cabang Tulungagung

Perlindungan hukum merupakan suatu proses yang digunakan untuk memberikan payung hukum, umumnya melibatkan tiga pihak dalam melakukan perlindungan yaitu perundangan-

²¹ Lihat Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (d)

undangan, faktor aparat dan aparat hukum, sehingga dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum digunakan untuk melindungi hukum.²²

Dalam perlindungan hukum yang digunakan untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha yang dimaksud dalam perlindungan yaitu penerbit *electronic-money*. Sedangkan pengguna *electronic-money* perlu mendapatkan perlindungan. Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 bentuk perlindungan yang diberikan yaitu sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 2 yaitu: bahwa penyelenggara uang elektronik dilakukan dengan prinsip tidak menimbulkan resiko sistematis terhadap sistem keuangan yang sehat yang terhindar dari unsur penipuan, sebab penyelenggara harus menerapkan prinsip perlindungan konsumen bagi penggunanya.²³

Bahwa perlindungan konsumen yang diterapkan dalam penggunaan *electronic-money* Brizzi yaitu dengan memberikan informasi yang berkaitan dengan *electronic-money*. Ketika nasabah yang mengalami kerusakan pada kartu, pihak perbankan akan memberikan solusi, apabila dalam kartu yang rusak terdapat saldo, pihak perbankan akan membantu pengembalian saldo.

Dalam pasal 34 menyatakan bahwa penyelenggara *electronic-money* wajib menerapkan manajemen resiko secara efektif dan efisien, menerapkan standar keamanan sistem informasi, dapat

²² Ahmadi Miru dan sudarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 4

²³ *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dalam Ketentuan Umum Pasal 2.....*

memenuhi kewajiban pemrosesan transaksi *electronic-money* dan melakukan interkoneksi dan interoperabilitas. Maka kewajiban bagi penerbit yaitu menerapkan anti pencucian uang serta pendanaan terorisme serta menerapkan perlindungan konsumen.²⁴ Pihak BRI belum menerapkan manajemen resiko terhadap penggunaan kartu *electronic-money*, sebab masih terdapat nasabah yang mengajukan komplain atas ketidaknyamanan dalam menggunakan *electronic-money*.

Selain perlindungan yang disebutkan dalam Pasal 34, disebutkan pula perlindungan konsumen dalam Pasal 43 yang menjelaskan bahwa penyelenggara *electronic-money* wajib menerapkan perlindungan konsumen. Perlindungan yang dapat diberikan oleh pihak penerbit yaitu membatasi permintaan dan penggunaan data ataupun informasi yang digunakan oleh pengguna. Pihak penerbit juga harus menyediakan fasilitas pengisian ulang atau *top up* secara luas untuk kepentingan pengguna. Penerbit *electronic-money* harus mempunyai mekanisme penggantian apabila terjadi kerugian financial kepada pengguna dengan pengecualian, kesalahan bukan berasal dari konsumen.²⁵ Penerbit dalam memberikan informasi kepada nasabah sebatas dalam penggunaan dan transaksi, sehingga nasabah terkadang ada yang tidak memahami *electronic-money*.

²⁴ Ibid. Pasal .34

²⁵ Ibid. Pasal. 43

Penjelasan perlindungan konsumen bagi pengguna kartu *electronic-money* telah disebutkan pula pada pasal 78, yang menjelaskan bahwa penerbit *electronic-money* yang *closed loop* harus mempunyai manajemen resiko yang baik sehingga perlindungan konsumen dapat tercover dengan baik.

Perlindungan yang diterapkan pada penerbit *electronic-money* di BRI Cabang Tulungagung masih belum terdapat perlindungan yang diberikan. Bentuk perlindungan hanya diberikan kepada nasabahnya, bukan sistemnya. Bentuk perlindungan lebih kepada informasi yang disampaikan kepada nasabah untuk menjaga kartunya dengan aman. Perlindungan diberikan kepada kartu yang rusak, bukan kepada kartu yang hilang, sebab hilangnya kartu *electronic-money* ini disebabkan oleh kesalahan nasabah, maka tidak terdapat perlindungannya.

Dengan demikian sangat merugikan nasabah pengguna kartu *electronic-money*. seharusnya pihak penerbit *electronic-money* menerapkan perlindungan sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Perbankan dan mampu menerapkan Perlindungan Konsumen sebagaimana dalam UUPK. Agar masyarakat pengguna *electronic-money* tidak khawatir dalam menggunakan transaksi dengan *electronic-money*.

Pentingnya melindungi konsumen dari bahaya atau resiko dari produk yang digunakan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan oleh para pembuat produk atau penerbit. Pengguna

electronic-money mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana yang disebutkan dalam Surat Edaran Nomor 11/11/DASP tahun 2009 tentang Uang Elektronik yang menjelaskan bahwa pemilik kartu *electronic-money* mempunyai hak, jika ada atas berakhirnya penggunaan kartu, pemegang kartu *electronic-money* mempunyai hak dan kewajiban untuk komplain apabila mengalami kerugian, baik disebabkan kerugian atau terdapat ketidaknyamanan lainnya, dan berhak jenis biaya yang digunakan. Prosedur dalam pengaduan komplain sesuai dengan waktu dan lamanya pengaduan. Ini sesuai dengan konsekuensi penggunaan termasuk di dalamnya pengembalian nilai uang yang tersisa dalam kartu *electronic-money*.²⁶

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan pula hak dan kewajiban bagi konsumen dalam menggunakan produk yang terdapat dalam Pasal 4 yang telah disebutkan pada bagian sebelumnya. Telah dijelaskan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keselamatan dan keamanan terhadap produk yang digunakan. Konsumen juga mempunyai hak untuk di dengar keluhan dan pendapatnya atas produk yang diterbitkan oleh penerbit. Hak untuk mendapatkan perlindungan, advokasi dan upaya penyelesaian konsumen serta berhak dilayani dengan benar dan jujur.

²⁶ Surat Edaran Nomor 11/11/DASP tahun 2009 tentang Uang Elektronik diakses melalui https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/se_132211.aspx tanggal 14-12-2018

Dalam kegiatan penggunaan transaksi *electronic-money*, pihak perbankan selaku penerbit dari kartu *electronic-money* Brizzi memberikan keleluasan kepada pengguna kartu untuk menyampaikan pendapat ataupun komplain terkait dengan ketidaknyamanan atau permasalahan yang terjadi dalam penggunaan kartu tersebut. Persyaratan dalam pengajuan komplain dengan membawa bukti yang berupa kartu *electronic-money*. Dengan demikian, BRI Cabang Tulungagung belum menerapkan perlindungan konsumen dengan baik, masih sebatas informasi belum sampai kepada praktik perlindungan kepada konsumen pengguna *electronic-money*. Sedangkan dalam memberikan perlindungan hak pengguna kartu, BRI Cabang Tulungagung telah menerapkan sesuai dengan ketentuan yang disebutkan dalam Surat Edaran Nomor 11/11/DASP tahun 2009 tentang Uang Elektronik dan telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Perlindungan Hukum Pengguna *Electronic-Money* Tapcash iB Hasanah di BNI Syariah Tulungagung dalam Hukum Islam

Tapcash merupakan jenis pembayaran *electronic-money* syariah, yang mempunyai kemudahan dalam bertransaksi, sebab tidak membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pembayaran, mudah dibawa kemana-mana dan tidak memerlukan uang kembalian.

Electronic-money syariah sebagaimana yang dijelaskan dalam ketentuan umum Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik yaitu *electronic-money* yang berprinsip syariah, dimana dalam pelaksanaannya memenuhi syarat, rukun, transaksi dan sebagainya.²⁷ Dalam penerapan *Electronic-money syariah* di BNI Syariah, penggunaan kartu *Electronic-money* tidak bisa digunakan di seluruh *merchant*. Ia hanya bisa digunakan untuk *merchant* yang menyediakan EDC BNI Syariah maka kartu bisa digunakan untuk transaksi pembayaran. Namun, dalam pembayaran toll dapat digunakan diseluruh gerbang toll. *Merchant* yang menjual barang haram secara otomatis sistemnya dikunci dari pusat, begitu pula sebaliknya pengguna *Electronic-money syariah* yang menggunakan transaksi dalam pembayaran yang bertentangan dengan syariah tidak bisa digunakan atau kartunya tidak bisa menscan debit saldo yang terdapat dalam kartu *electronic-money*.

Kartu *Electronic-money syariah* sama seperti kartu *Electronic-money* biasanya, hanya saja dalam sistem transaksinya berprinsip syariah dengan menggunakan akad *wadiah*, yaitu akad penitipan uang dari pemegang kartu dari pihak penerbit dengan ketentuan pemegang kartu dapat menggunakan atau memanfaatkan uang titipan tersebut kapan saja. Adapun ketentuan yang berlaku dalam akad *wadiah* yaitu jumlah uang yang dititipkan dapat diambil kapan saja oleh pemiliknya, uang atau harta yang dititipkan tidak boleh digunakan oleh penerima titipan, penerima

²⁷ Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah diakses melalui <https://www.gomuslim.co.id> tanggal 21 Oktober 2018

titipan wajib dikembalikan kepada pemiliknya sesuai dengan pemiliknya menghendaki.²⁸

Dalam sistem *Electronic-money syariah* yaitu pada kartu Tapcash iB Hasanah, akad yang digunakan antara pemegang kartu dengan penerbit menggunakan akad *wadiah*. Pengguna kartu menyetorkan uang ke pihak penerbit, kemudian uang yang telah tersimpan dalam *chips* dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan dari pengguna.

Selain kemudahan dalam menggunakan pembayaran dengan kartu *electronic-money*, cara kepemilikan kartu juga sangat mudah yaitu seluruh nasabah dapat memilikinya. Biasanya minat pengguna kartu *electronic-money* dari kaum milenial. Penerapan penyebaran informasi yang merata terhadap kemudahan penggunaan *electronic-money* secara implisit telah Allah Firmankan dalam Al-Quran surat Al-Hasyr ayat 7:

..... كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ²⁹

..... supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang kaya saja di antara kamu.... (QS. Al-Hasyr ayat 7).²⁹

Dalam ayat tersebut menandakan bahwa penyebaran *electronic-money* kepada siapa saja tanpa terkecuali, ini juga sebagai menjaga kemaslahatan bagi seluruh umat. Sebab, pada masa dahulu penggunaan pembayaran dengan sistem barter, kemudian berkembang menjadi emas, perak dan sampai saat ini perkembangan pembayaran sangat *modern*

²⁸ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), hal. 182

²⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahannya*, (Klaten: Sahabat, 2013), hal. 546

dengan *electronic-money* yang tidak perlu menunggu lama, dan aman dari kekeliruan penghitungan kembalian. Mesin *electronic-money* secara otomatis langsung mendebet saldo yang terdapat dalam kartu tersebut. Kaidah fiqh yang berkaitan dengan transaksi *electronic-money* yaitu:

لَا يَنْكُرُ تَغْيِيرُ الْأَحْكَامِ بِتَغْيِيرِ الْأَزْمَانِ

Tidak sangkal bahwa perubahan hukum karena perubahan zaman.³⁰

Dalam kaidah ini memberikan suatu makna, bahwa dalam perubahan zaman yang serba canggih ini, teknologi yang berkembang dengan pesat, sistem informasi yang canggih juga berpengaruh dengan pembayaran atau transaksi yang dikenal dengan *electronic-money*.

Menurut pendapat fuqaha, bahwa uang dianalogikan sebagai *naqd* yang dapat digunakan untuk alat tukar menukar. Keberadaan *electronic-money* sebagai uang yang beredar pada masa sekarang sebagai alat pembayaran dengan tanpa *cash* yang tersimpan dalam bentuk kartu. *Electronic-money* sama seperti uang biasa hanya saja dalam *electronic-money* dalam melakukan transaksi memerlukan media untuk pembayaran, sehingga transaksi dengan menggunakan *electronic-money* diperbolehkan.

a. Kurangnya Informasi kepada pengguna *Electronic-Money* Tapcash iB Hasanah di BNI Syariah

Setiap pengguna kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah yang masih awal akan diberikan informasi yang cukup mengenai kartu

³⁰ Abbas Arfan, 99 *Kaidah Fiqih Muamalah Kulliyah*, (Malang: UIN Maliki Press, 2013), hal. 200

electronic-money. Pemberian informasi ini bertujuan agar dalam penggunaan tidak terjadi kesalahan atau permasalahan. Informasi yang disampaikan terutama berhubungan dengan cara isi ulang saldo. Pengisian ulang saldo yang habis dengan melalui rekening BNI Syariah.

Informasi lain yang disampaikan oleh pihak penerbit yaitu berkaitan dengan fasilitas layanan *electronic-money* untuk seluruh pengguna kartu yang berupa biaya penggantian kartunya rusak, biaya isi ulang atau *top up* melalui pihak lain yang bekerjasama dengan penerbit, pengenaan biaya apabila melakukan tarik tunai melalui pihak lain yang bekerjasama dengan penerbit, dan pengenaan biaya bagi pemegang kartu yang tidak menggunakan kartu *electronic-money* dalam waktu tertentu.³¹ Pemberian informasi kepada nasabah pengguna kartu *electronic-money* yaitu dalam kemaslahatan, sebab tujuan dari suatu transaksi adalah memelihara kemaslahatan.

Penggunaan transaksi pembayaran dengan *electronic-money* yang sangat cepat dan tanpa pengembalian, sehingga tidak perlu menunggu lama. Pemberian batasan pada pengisian saldo yang terdapat dalam kartu *electronic-money unregistered* adalah satu juta rupiah (Rp 1.000.000,-) merupakan suatu konsep mengajak pengguna untuk tidak boros sebab dapat mengontrol belanja dalam satu bulan. Ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang *electronic-money* dalam

³¹ *Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah.....*

pembayaran transaksi, terdapat dalam QS. Al-Furqan, ayat 67, berikut ini:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian. (QS. Al-Furqan, ayat 67).³²

Dalam ayat tersebut, menjelaskan bahwa manusia untuk tidak bersikap boros dalam membelanjakan harta. Islam mengajak kepada manusia untuk hidup tidak boros. Penggunaan *electronic-money* dengan saldo yang tersimpan di dalamnya sebesar satu juta rupiah sangat membantu masyarakat untuk hidup hemat.

b. Permasalahan yang muncul dalam penggunaan kartu *Electronic-Money Tapcash iB Hasanah*

Setiap transaksi kegiatan transaksi pasti tidak terlepas dari permasalahan yang terjadi. BNI Syariah yang mengeluarkan kartu *electronic-money Tapcash iB Hasanah* permasalahan yang terjadi disebabkan karena rusaknya kartu yang tidak bisa digunakan untuk transaksi, gagal *top up* saldo, dan hilangnya kartu *electronic-money*. Bahwa kartu *electronic-money Tapcash iB Hasanah* ini termasuk jenis kartu *unregistered* sebab tidak terdapat identitas pengguna di dalam kartunya dan tidak dilengkapi dengan pengaman yang berupa PIN. Hanya saja ketika pertama kali memiliki kartu, pihak pengguna

³² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahannya*, (Klaten: Sahabat, 2013), hal. 365

dimintai identitas berupa KTP sebagai administrasi di kantor yang tidak dimasukkan dalam sistem kartu *electronic-money*, sehingga tetap tidak terdapat identitas yang terdapat dalam kartu.

Resiko hilangnya kartu *electronic-money* menumbuhkan rasa kekhawatiran bagi para penggunanya, sebab apabila kartu hilang tidak bisa dilacak keberadaannya, dan saldo yang terdapat di dalamnya ikut hilang, maka perlunya dilengkapi dengan pengaman. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Pasal 42 menjelaskan terkait resiko yang terjadi dalam kegiatan transaksi merupakan suatu kewajiban yang harus ditanggung oleh para pihak, sebab resiko yang muncul bukan merupakan kesalahan salah satu pihak. Kemudian ditegaskan pula dalam Pasal 43 tentang resiko yaitu kerugian yang disebabkan salah satu pihak diluar akad, maka kerugian ditanggung oleh pengguna *electronic-money*. Akan tetapi kerugian yang disebabkan oleh kesalahan oleh salah satu pihak dalam perjanjian, maka kerugian ditanggung oleh penerbit.³³

Kerugian yang terjadi dalam penggunaan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah perlu diminimalisir agar kegiatan transaksi dengan menggunakan *electronic-money* dapat membawa kemaslahatan bagi semua. Namun, jika resiko masih terdapat banyak resiko dalam penggunaan *electronic-money* maka tidak terdapat kemaslahatan dalam transaksi *electronic-money*. *Electronic-money syariah* dalam ditinjau

³³ *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* diakses melalui <https://media.neliti.com> tanggal 16-02-2019

dalam *maqhasid syariah* yaitu menjaga harta, sebagaimana yang Allah Firmankan dalam QS. Al-Kahfi ayat 46:

الْمَالُ وَالْبَنُونَ زِينَةُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَالْبَاقِيَاتُ الصَّالِحَاتُ خَيْرٌ عِنْدَ رَبِّكَ ثَوَابًا
وَخَيْرٌ أَمَلًا ﴿٤٦﴾

Harta dan anak-anak adalah perhiasan kehidupan dunia tetapi amalan-amalan yang kekal lagi saleh adalah lebih baik pahalanya di sisi Tuhanmu serta lebih baik untuk menjadi harapan. (QS. Al-Kahfi ayat 46).³⁴

Mengacu pada surat Al-Kahfi tersebut, bahwa munculnya *electronic-money syariah* karena terdapat *electronic-money* yang diterbitkan oleh bank-bank konvensional. Dalam Ayat lain juga dijelaskan bahwa penggunaan *electronic-money syariah* ini terhindar dari *israf* atau pengeluaran yang berlebihan. Dalam QS. Al-A'raf ayat 31 dijelaskan, Allah menyukai orang yang hidup hemat, berikut ini:

QS. Al-A'raf ayat 31

وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿٣١﴾

Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan[535]. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.³⁵

Pelaksanaan *electronic-money* yang mengalami kenaikan setiap tahunnya, maka bank syariah juga mulai menerbitkan *electronic-money syariah* dan telah dikeluarkan fatwa DSN-MUI Nomor

³⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahannya*, (Klaten: Sahabat, 2013), hal. 299

³⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahannya...*, hal. 154

116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah. Dalam Peraturan Perbankan Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik dijelaskan bahwa penggunaan pembayaran dengan *electronic-money* ini untuk menghindari kejahatan dan pencucian uang. Maka dalam konsep *maqhasid syariah* perlunya menjaga harta dari pencurian. Menjaga harta merupakan suatu kewajiban bagi manusia, sebab harta sebagai titipan dari Allah SWT. *Electronic-money* dalam konsep *maqhasid syariah* mempunyai tujuan yaitu pembayaran yang sangat cepat, mudah digunakan dalam melakukan transaksi sehingga meningkatkan *income*.

c. Komplain dari nasabah tentang Permasalahan Penggunaan *Electronic-money* Tapcash iB Hasanah

Bentuk komplain dari nasabah yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami nasabah adalah sebagai bentuk nasabah perlu untuk mendapatkan perlindungan sehingga menimbulkan kenyamanan dalam menggunakan produk *electronic-money syariah*. Sebab, dalam transaksi yang dilakukan oleh para pihak diharapkan dapat membawa keuntungan dan kemaslahatan.

Untuk menghindari dari komplain yang dilakukan nasabah dengan memenuhi janji atau akad yang telah disepakati pada awal akad. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Maidah ayat 1, berikut ini:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ^ع

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu (QS. Al-Maidah ayat 1).³⁶

Pihak-pihak yang telah mengikatkan diri dalam suatu akad atau perjanjian, maka harus memenuhi syarat dan rukun yang telah ditetapkan, agar akad yang dijalankan berjalan sesuai yang diharapkan. Hal itu agar tercapai kesepakatan sebagai pengganti dari perselisihan dan agar permusuhan antara dua pihak terselesaikan.³⁷ Sebagaimana yang tertuang dalam al-Quran surat an-Nisaa' ayat 114 yaitu:

لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ
النَّاسِ^ع

Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan mereka, kecuali dari bisikan-bisikan orang-orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah, berbuat ma'ruf atau mengadakan perdamaian antara manusia (An-Nisa: 114).³⁸

Bentuk komplain dari nasabah yang mengalami permasalahan pada kartu *electronic-money* sebagai bentuk pengaduan untuk diberikan solusi. Komplain nasabah diharapkan diterima dengan baik, dan pihak perbankan dapat membantu menyelesaikannya. Nasabah yang mengajukan komplain atas penggunaan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah dapat mengajukan diseluruh kantor BNI Syariah yang terdekat akan dilayani oleh pegawainya, kemudian dikirimkan ke kantor pusat untuk diselesaikan.

³⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-quran ...*, hal. 106

³⁷ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 4*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), cet.1, hal. 327

³⁸ Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemah...*, hal. 174

Akan tetapi jika nasabah yang complain langsung ke kantor pusat maka akan segera diproses.

d. Perlindungan Pengguna kartu *Electronic-Money* Tapcash iB Hasanah di BNI Syariah

Perlindungan konsumen menurut Johandes Gunawan merupakan suatu perlindungan yang dapat diberikan sebelum melakukan transaksi dan setelah melakukan transaksi. Perlindungan yang diberikan sebelum melakukan transaksi dengan melalui peraturan yang telah diundangkan. Sedangkan bentuk perlindungan yang diberikan setelah melakukan transaksi dengan cara memberikan penyelesaian masalah ketika terjadi permasalahan.³⁹

Dalam hukum islam, perlindungan *electronic-money syariah* yang diberikan sebagaimana yang terdapat dalam ketentuan khusus fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik yang menyatakan dalam hal jumlah nominal *electronic-money* yang terdapat dalam penerbit harus ditempatkan dalam bank syariah. Apabila kartu yang digunakan oleh pengguna hilang, maka jumlah uang yang tersimpan dalam kartu tidak boleh hilang.⁴⁰ Sehingga pihak penerbit harus mempunyai dana financial yang digunakan untuk mengganti saldo yang hilang dalam kartu *electronic-money syariah*. Namun, dalam realita yang terjadi di lapangan, bentuk

³⁹ Bagus Hanindy Mantri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce", dalam *tesis* tahun 2007 diakses melalui <https://googleschoolar.ac.id> tanggal 22-02-2019

⁴⁰ *Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah.....*

perlindungan konsumen belum sepenuhnya diterapkan oleh pihak BNI Syariah sebab pihak BNI Syariah tidak memberikan penggantian uang yang terdapat dalam saldo apabila kartu yang hilang terdapat saldonya.

Akad yang digunakan oleh pihak pengguna dengan pihak penerbit *electronic-money* Tapcash iB Hasanah N-MUI/IX/2017 disebutkan dengan menggunakan akad *wadiah*. *Wadiah* sebagai bentuk titipan yang harus dijaga oleh penerima titipan, dan pihak pemberi titipan dapat mengambilnya kapan saja. Pernyataan tersebut relevan dengan *electronic-money* Tapcash iB Hasanah, dimana pihak pengguna harus menyetorkan uang *cash* ke pihak penerbit kemudian pihak penerbit menyimpan dalam *chip* pada kartu *electronic-money*. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah disebutkan pada pasal 386 ayat (2) dijelaskan bahwa dalam akad *wadiah* kehilangan yang ditimbulkan dikemudian hari bukan menjadi tanggungjawab pihak penerima titipan, dan bukan karena kelalaiannya.

Maka, perlunya memberikan keamanan pada kartu *electronic-money syariah* tersebut. Dalam *maqhasid syariah* perlunya menjaga kemaslahatan dalam uang *electronic-money* adalah suatu bentuk perlindungan sebab setiap pengguna dari *electronic-money* mengharapkan keamanan, kenyamanan dan kemaslahatan. Pihak pengguna juga berhak mengadukan permasalahan dan penyelesaian permasalahan yang ditimbulkan akibat penggunaan kartu *electronic-money*. Kemaslahatan dalam *electronic-money* dapat dilihat dari

keunggulan dari *electronic-money* yaitu: transaksi dapat dilakukan lebih cepat karena dapat digunakan tanpa adanya pin, transaksi juga dapat dilakukan dengan mudah sebab dapat diakses dengan layanan yang *offline* dan lebih efisien karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar dan tanpa perlu menyimpan uang kembalian dalam bentuk receh.⁴¹

Maka perlunya pengaturan baru terkait dengan perlindungan *electronic-money syariah* untuk mendapatkan perlindungan bagi penggunanya. Kaidah lain yang mendukung dalam pelaksanaan transaksi menggunakan *electronic-money* sebagai berikut:

التَّصَرُّفُ عَلَى الرَّعِيَةِ مَنْوُطٌ بِأَمْرِ الْمَصْلِحَةِ

Kebijakan (pemimpin) atas rakyatnya harus berdasarkan pada kemaslahatan.⁴²

Kaidah yang tersebut di atas, bertujuan untuk memberikan kebijakan kepada masyarakat pengguna *electronic-money syariah* agar memberikan keamanan pada kartu *electronic-money syariah*.

⁴¹ Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, *Uang Elektronik...*, hal. 242

⁴² Ibid., hal. 299