



Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dan Pengelolaan Dana Mengendap (*Float Fund*) pada Penggunaan Uang Elektronik Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Agus Muhamad Soleh¹, Rafli Naail Harwisaputra², Damanudin Irfani³, Tohadi⁴

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pamulang, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: agusms.2024@gmail.com, raflinaail125@gmail.com,

irfanidamanudin@gmail.com, mohtohadi@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 23 Juni 2026

ABSTRACT

The development of digital payment systems through the use of electronic money has significantly transformed public transaction activities in Indonesia. However, such convenience also raises legal issues, particularly regarding the inclusion of exoneration clauses in standard agreements and the management of float funds by payment service providers. In practice, consumers often do not fully understand the standard clauses that limit the liability of business actors, especially in cases involving the loss of electronic money cards or digital transaction system failures. On the other hand, consumer funds stored within electronic money systems are managed by providers without granting direct economic benefits to consumers as the rightful owners of the funds. This study aims to analyze the validity of exoneration clauses in the use of electronic money from the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Indonesian Civil Code, as well as to examine the forms of legal protection available to consumers regarding the management of float funds by payment service providers. The research employs a normative juridical method using statutory, conceptual, and analytical approaches. The results indicate that exoneration clauses limiting or transferring business actors' liability potentially contradict Article 18 of the Consumer Protection Law and the principle of balance in contract law. Furthermore, the management of float funds by payment service providers demonstrates an imbalance of rights and obligations between consumers and business actors, thereby requiring stronger regulatory frameworks and fairer legal protection mechanisms for consumers within Indonesia's digital payment system.

Keywords: Consumer Protection, Exoneration Clause, Float Fund, Electronic Money, Digital Payment System.

ABSTRAK

Perkembangan sistem pembayaran digital melalui penggunaan uang elektronik telah menciptakan transformasi signifikan dalam aktivitas transaksi masyarakat di Indonesia. Namun, kemudahan tersebut juga menimbulkan persoalan hukum, khususnya terkait pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku serta pengelolaan dana mengendap (*float fund*) oleh penyedia jasa pembayaran. Dalam praktiknya, konsumen sering kali tidak memahami secara utuh isi klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha, terutama pada kondisi kehilangan kartu uang elektronik atau terjadinya gangguan sistem transaksi digital. Di sisi lain, dana konsumen yang tersimpan dalam sistem uang elektronik

dikelola oleh penyelenggara tanpa memberikan manfaat ekonomi secara langsung kepada konsumen sebagai pemilik dana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan klausula eksonerasi dalam penggunaan uang elektronik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPPerdata, serta mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengelolaan dana mengendap (*float fund*) oleh penyedia jasa pembayaran. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan analitis (*analytical approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula eksonerasi yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan asas keseimbangan dalam hukum perjanjian. Selain itu, pengelolaan dana mengendap oleh penyedia jasa pembayaran menunjukkan adanya ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha sehingga diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme perlindungan hukum yang lebih adil bagi konsumen dalam sistem pembayaran digital di Indonesia.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Klausula Eksonerasi, Float Fund, Uang Elektronik, Sistem Pembayaran Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi sistem keuangan telah membawa perubahan signifikan terhadap pola transaksi masyarakat di Indonesia. Transformasi tersebut ditandai dengan meningkatnya penggunaan sistem pembayaran non-tunai (*cashless society*) melalui instrumen uang elektronik (*electronic money*) dan sistem pembayaran berbasis *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Kehadiran sistem pembayaran digital memberikan kemudahan berupa efisiensi transaksi, kecepatan pembayaran, serta peningkatan inklusi keuangan masyarakat.

Penggunaan uang elektronik di Indonesia berkembang sangat pesat seiring kebijakan Bank Indonesia dalam mendorong digitalisasi sistem pembayaran nasional. Namun demikian, di balik kemudahan tersebut muncul berbagai persoalan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya terkait pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku serta pengelolaan dana mengendap (*float fund*) oleh penyedia jasa pembayaran.

Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa pembayaran dalam penggunaan uang elektronik umumnya dibentuk melalui kontrak elektronik berbentuk klausula baku (*standard contract*). Konsumen hanya diberikan pilihan menerima atau menolak syarat penggunaan layanan tanpa adanya ruang negosiasi terhadap isi perjanjian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen (Miru & Yodo, 2021).

Dalam praktiknya, klausula baku sering memuat klausula eksonerasi yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Klausula tersebut dapat ditemukan pada layanan uang elektronik yang menyatakan bahwa kehilangan kartu elektronik menjadi tanggung jawab pengguna sepenuhnya atau saldo yang hilang tidak dapat dikembalikan. Selain itu, pada

kondisi kegagalan sistem pembayaran digital, tanggung jawab kerugian sering kali dibebankan kepada konsumen atau merchant kecil.

Kondisi tersebut berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melarang pencantuman klausula baku yang bertujuan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Di sisi lain, Pasal 1338 KUHPdata menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik dan memperhatikan keseimbangan hak para pihak.

Selain persoalan klausula eksonerasi, penggunaan uang elektronik juga memunculkan persoalan mengenai pengelolaan dana mengendap (*float fund*). Dana tersebut merupakan sejumlah dana milik konsumen yang tersimpan dalam sistem elektronik sebelum digunakan untuk transaksi pembayaran. Dalam praktiknya, penyedia jasa pembayaran memperoleh manfaat ekonomi dari pengelolaan dana tersebut dalam jumlah yang besar, sementara konsumen sebagai pemilik dana tidak memperoleh manfaat ekonomi secara langsung.

Penelitian sebelumnya umumnya hanya membahas klausula baku dalam transaksi elektronik atau perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital secara umum. Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena secara khusus mengkaji hubungan antara klausula eksonerasi dan pengelolaan dana mengendap (*float fund*) dalam penggunaan uang elektronik dari perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum perjanjian di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan menelaah norma hukum, asas hukum, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan analitis (*analytical approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, hukum perjanjian, serta sistem pembayaran digital, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Bank Indonesia mengenai uang elektronik dan penyedia jasa pembayaran. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis teori perlindungan konsumen, asas keseimbangan, asas itikad baik, klausula baku, klausula eksonerasi, dan konsep dana mengendap (*float fund*) dalam sistem pembayaran digital. Sementara itu, pendekatan analitis digunakan untuk mengkaji kesesuaian praktik penggunaan klausula baku dan pengelolaan dana mengendap dengan prinsip perlindungan konsumen dan keadilan kontraktual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku hukum, jurnal ilmiah nasional dan internasional, serta hasil penelitian terdahulu yang berasal dari Google Scholar, ResearchGate, DOAJ, ScienceDirect, Springer, Scopus, SINTA, dan GARUDA. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia

hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara mengidentifikasi, mengkaji, dan menginventarisasi berbagai bahan hukum yang relevan dengan objek penelitian. Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif melalui tahapan inventarisasi, klasifikasi, interpretasi hukum, analisis normatif, dan penarikan kesimpulan secara deduktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keabsahan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Penggunaan Uang Elektronik

Perkembangan penggunaan uang elektronik telah mengubah pola transaksi masyarakat menuju sistem pembayaran digital yang lebih praktis dan efisien. Akan tetapi, perkembangan tersebut juga melahirkan persoalan hukum terkait perlindungan konsumen, khususnya mengenai penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku.

Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa pembayaran lahir melalui kontrak elektronik berbentuk klausula baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam praktiknya, konsumen tidak memiliki ruang negosiasi terhadap isi perjanjian sehingga hanya dapat menerima atau menolak layanan yang ditawarkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan penyedia jasa pembayaran.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdara, sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Dalam transaksi elektronik, unsur kesepakatan umumnya dilakukan melalui mekanisme *click agreement* atau penggunaan langsung layanan digital. Meskipun secara formal unsur kesepakatan terpenuhi, namun secara substansial kesepakatan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan asas kebebasan berkontrak dan keseimbangan karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian.

Selain itu, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas itikad baik menghendaki agar pelaku usaha tidak menyalahgunakan posisi dominan melalui pencantuman klausula yang merugikan konsumen. Dalam konteks penggunaan uang elektronik, klausula yang menyatakan bahwa hilangnya saldo sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengguna menunjukkan adanya pengalihan tanggung jawab dari penyedia jasa pembayaran kepada konsumen.

Klausula eksonerasi tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital tidak hanya bersifat formalistik, tetapi juga harus memperhatikan aspek keadilan dan keseimbangan hubungan hukum.

Dalam praktiknya, penyedia jasa pembayaran memiliki kendali penuh terhadap sistem transaksi elektronik, termasuk mekanisme keamanan, pencatatan saldo, dan pengelolaan sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, tidak tepat apabila seluruh risiko kehilangan saldo dan kegagalan sistem dibebankan kepada

konsumen. Risiko gangguan sistem dapat disebabkan oleh kegagalan server, gangguan jaringan, kesalahan sistem aplikasi, maupun kelemahan keamanan digital yang berada di bawah kendali penyedia jasa pembayaran.

Penelitian ini menemukan bahwa klausula eksonerasi dalam penggunaan uang elektronik pada dasarnya masih menunjukkan dominasi pelaku usaha terhadap konsumen. Kondisi tersebut menyebabkan prinsip keseimbangan dalam hukum perjanjian belum sepenuhnya terwujud dalam praktik transaksi elektronik di Indonesia.

Secara teoritis, penggunaan klausula baku memang diperlukan untuk efisiensi transaksi digital. Namun demikian, efisiensi bisnis tidak dapat dijadikan dasar untuk menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Perlindungan hukum konsumen harus tetap menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan sistem pembayaran digital.

Dengan demikian, klausula eksonerasi yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak dapat dinyatakan bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan asas itikad baik dalam Pasal 1338 KUHPerdara sehingga berpotensi batal demi hukum.

Perlindungan Hukum terhadap Pengelolaan Dana Mengendap (Float Fund)

Penggunaan uang elektronik mengharuskan konsumen menyetorkan sejumlah dana terlebih dahulu kepada penyedia jasa pembayaran sebelum digunakan dalam transaksi. Dana tersebut tersimpan sementara dalam sistem elektronik dan dikenal sebagai dana mengendap (*float fund*).

Dalam praktiknya, jumlah dana mengendap yang dikelola oleh penyedia jasa pembayaran sangat besar seiring meningkatnya penggunaan transaksi digital di Indonesia. Dana tersebut berasal dari saldo milik konsumen yang disimpan dalam sistem pembayaran elektronik.

Secara hukum, dana mengendap merupakan hak milik konsumen yang dipercayakan kepada penyedia jasa pembayaran untuk digunakan dalam sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, penyedia jasa pembayaran memiliki tanggung jawab hukum untuk menjaga keamanan dana, mengelola sistem pembayaran secara bertanggung jawab, dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya ketidakseimbangan distribusi manfaat dan risiko dalam pengelolaan dana mengendap. Penyedia jasa pembayaran memperoleh manfaat ekonomi dari pengelolaan dana tersebut, sedangkan konsumen sebagai pemilik dana tidak memperoleh manfaat ekonomi secara langsung dan justru menanggung risiko kehilangan saldo atau kegagalan sistem transaksi.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketimpangan hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa pembayaran. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, ketidakseimbangan tersebut bertentangan dengan asas keadilan dan asas keseimbangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Secara konseptual, hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa pembayaran dalam pengelolaan dana mengendap memiliki karakteristik

menyerupai hubungan penitipan dana (*bewaargeving*) dan hubungan kepercayaan (*fiduciary relationship*). Dalam hubungan tersebut, penyedia jasa pembayaran memiliki kewajiban moral dan hukum untuk menjaga kepentingan pemilik dana secara proporsional.

Meskipun dana mengendap tidak dikategorikan sebagai simpanan bank sebagaimana tabungan konvensional, namun secara substansial dana tersebut tetap merupakan hak milik konsumen yang tidak boleh hilang hanya karena kelemahan sistem atau klausula sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha.

Regulasi Bank Indonesia sebenarnya telah mengatur kewajiban penyedia jasa pembayaran untuk menerapkan perlindungan konsumen, keamanan sistem pembayaran, dan manajemen risiko. Akan tetapi, pengaturan mengenai perlindungan hak konsumen terhadap dana mengendap masih belum diatur secara spesifik dan komprehensif.

Kekosongan pengaturan tersebut menyebabkan perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum dan keadilan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi mengenai:

- a) pembatasan klausula eksonerasi dalam transaksi digital;
- b) transparansi pengelolaan dana konsumen;
- c) mekanisme ganti rugi yang cepat dan adil;
- d) penguatan pengawasan regulator terhadap penyedia jasa pembayaran;
- e) pembentukan regulasi khusus mengenai status hukum dan perlindungan dana mengendap (*float fund*).

Penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital tidak hanya berkaitan dengan keamanan transaksi, tetapi juga berkaitan dengan distribusi manfaat ekonomi dan tanggung jawab hukum dalam pengelolaan dana masyarakat.

SIMPULAN

Klausula eksonerasi dalam perjanjian baku penggunaan uang elektronik pada dasarnya tidak dapat dibenarkan apabila memuat ketentuan yang mengalihkan atau membatasi seluruh tanggung jawab penyedia jasa pembayaran kepada konsumen. Meskipun perjanjian elektronik tetap diakui keabsahannya berdasarkan Pasal 1320 KUHPdata, namun pelaksanaannya tetap harus memperhatikan asas keseimbangan dan asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPdata. Klausula yang membebaskan seluruh risiko kehilangan saldo atau gangguan sistem kepada konsumen bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan berpotensi batal demi hukum. Selain itu, pengelolaan dana mengendap (*float fund*) oleh penyedia jasa pembayaran menunjukkan adanya ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Penyedia jasa pembayaran memperoleh manfaat ekonomi dari pengelolaan dana konsumen dalam jumlah besar, sementara konsumen tidak memperoleh manfaat ekonomi secara langsung dan justru menanggung sebagian besar risiko transaksi digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, transparansi pengelolaan dana, pembatasan klausula eksonerasi, serta mekanisme perlindungan hukum yang

lebih adil dan komprehensif bagi konsumen dalam sistem pembayaran digital di Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, R. (2019). *Hukum Perikatan (Law of Obligations)*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Fuady, M. (2020). *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Harahap, M. Y. (2018). *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Howells, G., & Weatherill, S. (2021). Consumer Protection Law and Policy in the Digital Market. *Journal of Consumer Policy*, 44(2), 145–163.
- Janah, L. N. (2022). Perlindungan Konsumen Pengguna Uang Elektronik terhadap Klausula Baku Ditinjau dari DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017, PBI No. 20/6/PBI/2018 dan UU No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 1028–1037.
- Lin, T. C. W. (2019). Infinite Financial Intermediation. *Wake Forest Law Review*, 50(3), 643–701.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, A., & Yodo, S. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nasution, A. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Pembayaran.
- Pohan, T. G., Priowirjanto, E. S., & Ramli, T. S. (2023). Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(7), 2748–2759.
- Pratidhatama, T. H. (2021). Model Regulasi Uang Elektronik yang Menerapkan Value Protection. *Jurist-Diction*, 4(6), 2131–2152.
- Riefa, C. (2021). Consumer Protection and Digital Financial Services in the Era of FinTech. *International Journal of Law and Information Technology*, 29(1), 1–20.
- Salim HS. (2021). *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2020). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Subekti. (2017). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Syarifa, R., Rahmawati, L., Andini, P. F., Simanjuntak, M., & Anggraini, A. M. T. (2022). Menyelisik Isu Perlindungan Konsumen pada Klausula Eksonerasi di Sektor Jasa Keuangan dan Retail dengan Pendekatan Mixed Methods. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 15(2), 178–190.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Zetsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2018). From FinTech to TechFin: The Regulatory Challenges of Data-Driven Finance. *New York University Journal of Law & Business*, 14(2), 393–446.