

# Analisa yuridis peraturan Bank Indonesia terkait perlindungan konsumen pada penyelenggaraan Go-Pay di Indonesia = Juridical analysis of Bank Indonesia regulation on consumer protection in relation to Go-Pay operation In Indonesia

Gaudencia Vania, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20485437&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRACT**

Skripsi ini membahas mengenai peran pengaturan Bank Indonesia dalam perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran uang elektronik atau yang kerap disebut e-money. Satu produk uang elektronik yang dijadikan fokus dari penelitian yaitu Go-Pay milik PT Dompot Anak Bangsa milik PT Aplikasi Karya Anak Bangsa alias Go-Jek. Pokok permasalahan yang dibahas adalah bagaimana Bank Indonesia mengatur perlindungan konsumen bagi para pengguna jasa uang elektronik di Indonesia dan bagaimana implementasi dari pengaturan perlindungan konsumen tersebut dalam penyelenggaraan Go-Pay. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah penelitian yuridis normatif. Data yang digunakan yaitu data sekunder dengan wawancara sebagai pendukung. Pada prakteknya, penyelenggaraan uang elektronik sering mengalami beberapa masalah seperti misalnya gagal bayar, gagal, penipuan dan kurangnya keamanan informasi teknologi. Implementasi pengaturan perlindungan konsumen oleh Bank Indonesia dapat dilihat dari dibentuknya Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/16.DKSP perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Kedua peraturan ini telah terlaksana di dalam syarat dan ketentuan perusahaan Go-Pay dan penyelesaian pengaduan di Bank Indonesia. Bank Indonesia juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggara uang elektronik termasuk Go-Pay. Selain itu, Bank Indonesia juga memberikan edukasi, sosialisasi dan fasilitasi bagi para pengguna jasa uang elektronik yang melakukan pengaduan ke Bank Indonesia.

---

### **ABSTRACT**

This research thesis discusses Bank Indonesia regulation on consumer protection on electronic money or also known as e-money as one of the payment system instruments that is currently growing rapidly in Indonesia. An electronic money product that is used as the focus of the research is Go-Pay which is owned by PT Dompot Anak Bangsa owned by PT Karya Anak Bangsa, also known as Go-Jek. The main issues discussed are related to Bank Indonesia regulation on consumer protection for electronic money services users in Indonesia and the implementation of the consumer protection regulation in the operation of Go-Pay. The research method used is normative juridical. The data used is secondary data with the support of interview. In practice, the operation of electronic money often experiences several problems such as payment failure, top-up failure, fraud and the lack of security in technology systems. The implementation of Bank Indonesia regulation can be seen from the issuance of Bank Indonesia Regulation Number 16/1/PBI/2014 on Consumer Protection for Payment System Services and Bank Indonesia Circular Letter Number 16/16.DKSP concerning the Procedures of Implementation of Consumer Protection for Payment System Services. Both of these regulations has been implemented within the Go-Pay terms and condition

Bank Indonesia complaint settlements. Bank Indonesia also conduct the onsite and offsite supervision towards the operation of Go-Pay and provides education, socialization and facilitation for electronic money users who submit their complaints to Bank Indonesia.