

**ANALISIS YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI TENTANG KEHILANGAN  
KARTU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN KARTU FLAZZ BCA DITINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**Oleh :**

**Amalia Dinda Hafidhah**

**NIM : 201810110311580**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**FAKULTAS HUKUM**

**2024**

**ANALISIS YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI TENTANG KEHILANGAN  
KARTU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN KARTU FLAZZ BCA DITINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

ANALISIS YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM SYARAT DAN  
KETENTUAN KARTU  
FLAZZ BCA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi sebagai Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum



Disusun oleh:

AMALIA DINDA HAFIDHAH  
NIM: 201810110311580

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

## SKRIPSI

Disusun oleh:

**AMALIA DINDA HAFIDHAH**

201810110311580

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Sabtu 16 Maret 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan  
memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

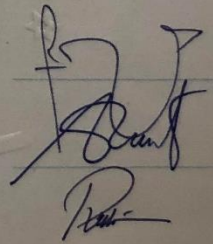
### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. Rahayu Hartini, SH., M.Si., M.Hum

Sekretaris : Sofyan Arief, SH., M.Kn

Penguji I : Nur Putri Hidayah, A.Md., SH., MH

Penguji II : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH





**ANALISIS YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI TENTANG  
KEHILANGAN KARTU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN KARTU  
FLAZZ BCA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Diajukan Oleh:

**AMALIA DINDA HAFIDHAH**

**201810110311580**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

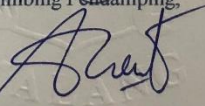
Pada, Sabtu 16 Maret 2024

Pembimbing Utama,



**Prof. Dr. Rahayu Hartini, SH., M.Si., M.Hum**

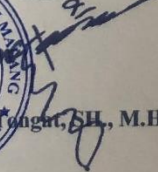
Pembimbing Pendamping,



**Sofyan Arief, SH., M.Kn**

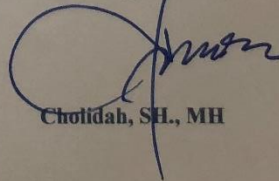


Dekan,



**Prof. Dr. Fongah, SH., M.Hum**

Ketua Program Studi,



**Cholidah, SH., MH**

**MALANG**

# SURAT PERNYATAAN

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : AMALIA DINDA HAFIDHAH

NIM : 201810110311580

Jurusan : **Ilmu Hukum**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

ANALISIS YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI TENTANG KEHILANGAN KARTU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN KARTU FLAZZ BCA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Maret 2024



Amalia Dinda Hafidhah

## Motto

*Never too late to learn,*

*Being thankful and giving thanks*

*The possibility of all of these possibilities being possible,  
is just another possibility that can possibly happen*



## Abstraksi

Nama : Amalia Dinda Hafidhah

NIM : 201810110311580

Judul : Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Dalam Syarat Dan Ketentuan Kartu Flazz Bca Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pembimbing : Prof. Dr.Rahayu Hartini, S.H., M.Si., M.Hum

Sofyan Arief, S.H., M.Kn

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis mengenai klausula eksonerasi atau klausula yang berisi tentang pengalihan tanggung jawab yang tertuang dalam syarat dan ketentuan kartu Flazz BCA terkait kehilangan kartu berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus dalam penelitian ini juga menganalisis apakah pernyataan pembatasan tanggung jawab yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan kartu flazz Bank BCA tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga bagaimana perlindungan yang diberikan Bank BCA sebagai penerbit kartu *e-money* Flazz dalam hal terjadi kehilangan ataupun kerusakan pada kartu. Penelitian ini adalah penelitian hukum dengan tipe yuridis normatif yang menggunakan pendekatan dengan undang-undang atau *statue research* yaitu pendekatan dengan menelaah undang-undang ataupun regulasi yang berlaku yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas dalam penelitian ini. Jenis bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari Bahan Hukum Primer, dan Bahan Hukum Sekunder yang kemudian dilakukan analisis untuk menelaah isu hukum yang berkaitan. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, telah dilakukan perlindungan hukum preventif dengan dilakukannya pengawasan dan adanya peraturan yang mengatur terkait pencantuman klausula baku maupun eksonerasi baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, POJK, serta PBI, namun dengan pencantuman klausula eksonerasi ini menjadi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena termasuk dalam usaha pengalihan kewajiban oleh pelaku usaha yang kemudian syarat dan ketentuan ini bisa dinyatakan batal demi hukum. Apabila kartu Flazz BCA tersebut hilang, maka tidak ada tanggung jawab yang dilakukan oleh Bank BCA sebagai penerbit kartu, namun apabila kartu Flazz BCA tersebut rusak maka dapat dilakukan mekanisme penggantian kartu baru.

Kata Kunci : uang elektronik, klausula eksonerasi, perlindungan konsumen, perlindungan hukum, Flazz BCA

## Abstract

Nama : Amalia Dinda Hafidhah  
NIM : 201810110311580  
Title : Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Dalam Syarat Dan Ketentuan Kartu Flazz Bca Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Advisor : Prof. Dr. Rahayu Hartini, S.H., M.Si., M.Hum  
Sofyan Arief, S.H., M.Kn

*This research was conducted with the aim of conducting an analysis of exoneration clauses or clauses containing the transfer of responsibility contained in the terms and conditions of the BCA flazz card based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The focus of this research is also to analyze whether the statement of limitation of liability stated in the terms and conditions of Bank BCA flazz cards does not conflict with the Consumer Protection Law and also how the protection provided by Bank BCA as the issuer of flazz e-money cards in the event of loss or damage to the card. This research is a legal research that uses an approach with law or statue research, which is an approach by examining applicable laws or regulations related to legal issues discussed in this study. The types of legal materials in this study are Primary Legal Materials, and Secondary Legal Materials which are then analyzed to examine related legal issues. Based on the results of this study, preventive legal protection is carried out by conducting supervision, but the inclusion of the exoneration clause is contrary to Article 18 of the Consumer Protection Law which then these terms and conditions can be declared null and void if submitted to a judge. If the Flazz BCA card is lost, there is no responsibility carried out by Bank BCA as the card issuer, but if the Flazz BCA card is damaged, a new card replacement mechanism can be carried out.*

*Keywords: electronic money, exoneration clause, consumer protection, legal protection, Flazz BCA*



## Kata Pengantar

*Bismillahirrahmanirrahim Alhamdulillah rabbi 'alami*, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, serta hidayahnya atas kesempatan serta kemampuan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang dengan judul skripsi : “Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Dalam Syarat Dan Ketentuan Kartu Flazz Bca Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

Penulis menyadari bahwasannya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan atas kemampuan yang penulis miliki. atas segala kekurangan tersebut dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun dan mengarahkan khususnya pada penyempurnaan penelitian ini. Banyak kesulitan yang penulis alami dalam rangka penyelesaian penulisan ini, namun semuanya menjadi pembelajaran sehingga penulis dapat melewati dengan baik.

Selama menyelesaikan penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini dan kesempatan yang ada, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang turut membantu, khususnya kepada :

1. Keluarga yang saya sayangi dan saya banggakan yaitu Mama saya yang merupakan Wanita hebat dan penuh kasih sayang, serta adik perempuan saya Tiara yang selalu hadir

memberikan bantuan semampunya, juga adik laki-laki saya Revo yang siap memberikan bantuan walaupun sedang berada di tingkat akhir SMA nya. Tidak lupa juga Keluarga besar Noer Rochim yang selalu mendukung, membantu dan mendoakan saya agar diberikan kelancaran dan kemampuan menyelesaikan penulisan ini.

2. Teman-teman saya “Tomodachi” yaitu Gita, Bella, Shinta, Liza, Etak, Ghesa yang sudah seperti keluarga penulis sendiri, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama menyusun skripsi, serta tidak lupa memberikan bantuan baik moral dan material apabila diperlukan. Terima kasih banyak, semoga pertemanan ini bisa dilanjutkan sampai tahun-tahun kedepan
3. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang tidak berhenti berinovasi dan memberikan peningkatan di berbagai bidang sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini dan dapat berkembang secara pribadi dengan baik untuk kemudian siap terjun di dunia kerja.
4. Jajaran Jajaran dekanat Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yakni Dekan Fakultas Hukum Bapak Prof. Dr. Tongat, S.H., M.Hum, Wakil Dekan I Bapak Bayu Dwi Widdy Jatmiko, S.H., M.Hum, Wakil Dekan II Ibu Ratri Novita Erdianti, S.H., M.H, dan Wakil Dekan III Bapak Said Noor Prasetyo, S.H., M.H., atas jasanya dalam mengembangkan Fakultas Hukum sebagai tempat penulis menimba ilmu sehingga penulis dapat merasakan dan menyerap berbagai ilmu dan pengalaman yang dimiliki untuk kemudian dijadikan pelajaran.
5. Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang dan jajarannya yakni Ibu Cholidah, S.H., M.H, Ibu Dwi Ratna Indri Hapsari, S.H., M.H., selaku Sekretaris Program Studi I dan Ibu Nur Putri Hidayah, A.Md., S.H., M.H selaku Sekretaris

Program Studi II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang selalu merangkul mahasiswanya untuk dapat segera menyelesaikan proses pembelajaran dan tugas akhir tepat waktu.

6. Ibu Prof. Dr. Rahayu Hartini, S.H., M.Si., M.Hum selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Sofyan Arief, S.H., M.Kn selaku dosen pembimbing kedua. Berkat Bimbingan, nasihat, saran, dan kritik beliau berdua yang tidak ada habisnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan mendapatkan banyak *insight* baru serta dapat melihat sesuatu dari kacamata dan pemikiran yang berbeda.
7. Dosen wali Bapak Sholahuddin Al Fatih, S.H., M.H. atas bimbingan dan semangat yang diberikan beliau selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang telah bersedia dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan yang tidak ada habisnya untuk kemudian dapat dijadikan contoh serta pembelajaran oleh penulis agar dapat lebih memahami terkait hukum dan segala hal yang berkaitan.
9. Seluruh Instruktur Laboratorium Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang turut serta memberikan ilmu pengetahuan juga membimbing penulis dengan tulus selama menimba ilmu dan menjadi Asisten Laboratorium di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis mendapatkan banyak pengalaman, relasi dan juga pembelajaran selama bergabung menjadi Anggota Keluarga Besar Laboratorium Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
10. Teman-teman saya yang saya selalu banggakan yaitu Sarah, Nabilah, Wulan, Vega, Namira, Ima, Gani, Syarif, Unad, Iqbal, Faisal, Sherina. Teman yang menemani masa perkuliahan

penulis serta banyak memberikan pendapat dan pengalaman yang belum tentu penulis dapatkan ditempat lain.

11. Sepupu saya Kak Anti, Mas Ari, Kak Popy, Kak Bella, Mas Gilang yang tiada hentinya memberikan *support* dan menjadi teman berbagi saat penulis membutuhkan arahan dan bantuan.
12. Saya juga tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada NCT yang menemani penulis dalam berbagai keadaan dengan lagu yang diciptakan. Kepada Mark, Doyoung, Haechan khususnya yang memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk selalu mengusahakan yang terbaik dan menjadi orang yang baik
13. Teman saya Rafi, Tiara, dan Miftah yang senantiasa membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Sebagai sesama mahasiswa hukum memberikan masukan, referensi yang banyak membantu penulis
14. Teman-teman saya yang Namanya mungkin belum saya sebutkan serta teman-teman Keluarga Besar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang Khususnya Kelas J Angkatan 2018 yang banyak memberikan pengalaman, cerita, serta menjadi teman berbagi, penulis ucapkan banyak terima kasih

Segala bentuk hormat dan rasa terimakasih penulis berikan kepada semua Pihak yang turut terlibat dengan memberikan doa, dukungan dan juga masukan. Semoga Allah membalas kebaikankebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Segala bentuk kritikan dan masukan penulisan tugas akhir ini akan penulis terima dengan besar hati.

Penulis,

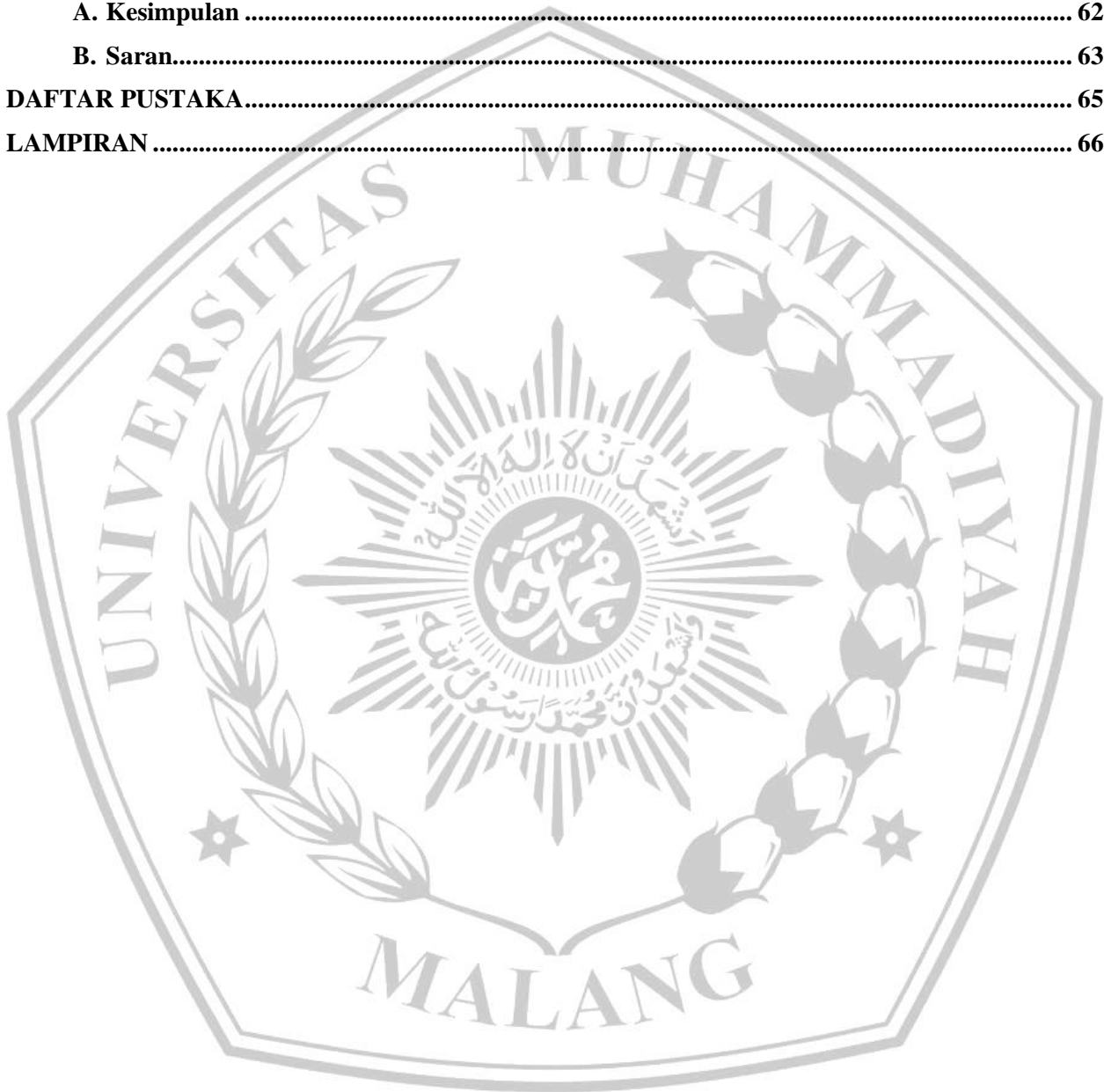
Amalia Dinda Hafidhah



# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
Motto.....	iv
Abstraksi .....	v
Abstract .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
DAFTAR ISI .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	13
B. Rumusan Masalah .....	19
C. Tujuan Penelitian .....	19
D. Manfaat Penelitian .....	20
E. Kegunaan Penelitian.....	21
F. Penelitian Terdahulu.....	22
G. Metode Penelitian .....	26
H. Sistematika Penulisan.....	29
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	31
1. Pengertian Tentang Perjanjian .....	31
2. Karakteristik dan Unsur dalam Perjanjian .....	32
3. Syarat Sah dalam Perjanjian .....	34
4. Asas berlakunya Perjanjian .....	36
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	39
1) Perlindungan Konsumen .....	39
2) Klausul Baku .....	41
3) Klausul Eksonerasi .....	42
C. Tinjauan Umum Tentang Uang Elektronik.....	43
1. Pengertian dan Unsur Uang Elektronik ( <i>electronic money</i> ).....	43
2. Bentuk Uang Elektronik,.....	44
3. Flazz BCA.....	45
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Pembatasan Tanggung Jawab Bank BCA dalam Penerbitan <i>E-Money Flazz</i> Telah Memenuhi Undang-Undang/Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	48

A.1 Lahirnya Perikatan Didalam Penerbitan <i>E-Money Flazz</i> .....	48
A.2 Klausula Eksonerasi dalam Penerbitan <i>E-Money Flazz</i> .....	51
B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen <i>Electronic Money Flazz</i> Dalam Hal Terjadi Kerusakan Ataupun Kehilangan Kartu.....	56
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65
<b>LAMPIRAN</b> .....	66



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad. 2014. Hukum dan Penelitian Hukum. Bandung. Citra Aditya Bakti
- Ahmadi Miru. 2014. Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Bank for International Settlements. 1996. Implications for Central Banks of the Development of Electronic Money. Bank for International Settlements
- J. Satrio. 1995. Perikatan Lahir Dari Perjanjian. Bandung. Citra Aditya Bakti
- Mariam Darus Badruzaman. 1994. Aneka Hukum Bisnis. Bandung. Penerbit Alumni
- M. Sadar.(et.al). 2012. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta Barat. Akademia
- M. Yahya Harahap. 1982. Segi-Segi Hukum Perikatan. Bandung. PT.Alumni
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. Penelitian Hukum. Jakarta. Prenada Media
- Qirom Syamsudin Melilala. 1985. Pokok-Pokok Hukum Suatu Perjanjian. Yogyakarta. Liberty
- Ridyan Khairandy. 2012. Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan. Diklat Kuliah; Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
- R. M. Sudikno Mertokusumo. 1988. Mengenal Hukum (Suatu Pengantar). Yogyakarta. Liberty
- R. Subekti. 1984. Aneka Perjanjian. Jakarta Intermedia
- R. Subekti. 1987. Hukum Perjanjian. Jakarta. Intermedia
- Soerjono Soekanto. 1986. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta. UI Press
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1985. Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Sudaryatno. 1999. Hukum dan Advokasi Konsumen. Bandung. Citra Aditya Bakti

### Artikel

- Tim Hukumonline. 2022. “5 Asas-Asas Hukum Perdata Terkait Perjanjian”.  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-asas-hukum-perdata-1t62826cf84ccbf?page=2>. Diakses pada 10 November 2022

### Jurnal

- Aryo Dwi Prasnowo , dan Siti Malikhun Badriyah, 2019, *Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 8 No. 1

- Desak Putu Dewi Kasih, dan Putu Devi Yustisia Utami. 2021 *Standard Contract on Banking Sector: Regulation and Description in Internal Banking Regulations*. Jurnal Magister Hukum Udayana. Vol. 10 No.2
- Fiona Pappano Naomi, dan I Made Dedy Priyanto, 2020 *Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Kertha Semaya Journal Ilmu Hukum. Volume 9 No. 1
- Ida Ayu Eka Pradnyaswari, dan I. Ketut Westra. 2020 *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce*. Kertha Semaya 8.5
- Muhammad Syahid Hidayat. 2020. *Penyalahgunaan Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen*. Jurnal Juristic Volume 1 No. 1
- Nasaruddin dan Yulias Erwin. 2023. *Implementasi Asas Keseimbangan dalam Perjanjian Baku Untuk Mewujudkan Keadilan Bagi Para Pihak*. Journal Law and Government
- Niru Anita Sinaga. 2018. *Implementasi Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Baku dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak*. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. Volume 9 No.1.
- Nizla Rohaya. 2018. *Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Replik. Volume 6 No. 1
- Stevanie Seyanya Pakasi (et.al). 2021. *Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Dompot Digital dalam Bertransaksi di Indonesia*. Lex Crimen Volume 10 No. 12
- Sylvia Amelia Hidayah dan Eny Sulistyowati. *Analisis Yuridis Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Syarat dan Ketentuan Aplikasi OVO (PT. Visionet Internasional)*. Novum : Jurnal Hukum. Volume 9. No. 1
- Zakiah, 2017. *Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Al'Adl: Jurnal Hukum, Vol. IX No.3

## **Undang-Undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



## LAMPIRAN

Perlu Diketahui

- 1) Pemegang Kartu adalah perorangan yang memiliki Kartu Flazz
- 2) Kartu Flazz adalah alat pembayaran berbentuk kartu yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran dengan mendebit dana yang tersimpan dari Kartu Flazz
- 3) Transaksi adalah Transaksi Pembayaran, Transaksi Isi Ulang (Top Up), dan transaksi-transaksi lainnya yang dilakukan oleh Pemegang Kartu dengan menggunakan Kartu Flazz
- 4) Saat melakukan Transaksi Pembayaran, Kartu Flazz harus diletakkan di Reader
- 5) Simpanlah Kartu Flazz dengan baik agar tidak rusak karena patah, tergores, atau terkena panas

### **Ketentuan Umum**

1. Kartu Flazz dapat dipindahtangankan kepada pihak manapun.
2. Kartu Flazz tidak dapat dipergunakan untuk tujuan-tujuan lain selain untuk melakukan Transaksi.
3. Penggunaan Kartu Flazz tidak memerlukan nomor sandi pribadi atau *Personal Identification Number* (PIN) maupun tanda tangan. Oleh karena itu, Kartu Flazz dapat digunakan oleh orang lain selain Pemegang Kartu, tanpa perlu dibuktikan kewenangannya oleh BCA.

4. Dalam hal Kartu Flazz dicuri atau hilang, BCA tidak dapat melakukan pemblokiran dana pada Kartu Flazz tersebut. Segala akibat atas penggunaan Kartu Flazz yang dicuri atau hilang tersebut menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu sepenuhnya.
5. Pemegang Kartu hanya dapat menggunakan Kartu Flazz untuk melakukan Transaksi Pembayaran selama dana pada Kartu Flazz tersebut mencukupi.
6. Keterangan dan perhitungan dari BCA berkenaan dengan Transaksi Pembayaran, transaksi-transaksi lainnya dan/atau saldo Kartu Flazz sebagai akibat pemakaian Kartu Flazz, merupakan bukti yang mengikat kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
7. Penggunaan Kartu Flazz tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada BCA serta syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang mengatur semua jasa atau fasilitas dan transaksi yang dicakup oleh Kartu Flazz. BCA berhak untuk mengubah syarat-syarat, ketentuan-ketentuan, dan peraturan-peraturan tersebut yang akan diberitahukan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
8. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa darurat (*force majeure*) yaitu, pemogokan kerja, kebakaran, kerusuhan massa, sabotase, bencana alam seperti gempa bumi dan banjir atau hal-hal lain di luar kekuasaan para pihak, maka tidak ada pihak manapun yang dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi atas segala kerugian yang timbul sebagai akibat terjadinya peristiwa darurat (*force majeure*) tersebut
9. Kartu Flazz bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan sehingga dana yang tersimpan pada Kartu Flazz tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

10. Masa berlaku Kartu Flazz adalah 10 (sepuluh) tahun sejak Transaksi Top Up terakhir dilakukan. Sedangkan masa berlaku Kartu Flazz dengan logo baru adalah 10 tahun dari tanggal produksi yang tertera di bagian belakang kartu

Gambar 1.1

Contoh Kartu Flazz BCA untuk menunjukkan tanggal produksi

Angka 0322 menunjukkan kartu diproduksi pada Maret 2022



Gambar 1.2

Contoh Kartu Flazz BCA untuk menunjukkan tanggal produksi

Angka 0221 menunjukkan kartu diproduksi pada Februari 2021



Data diambil dari Website Bank BCA

11. Pemegang Kartu berhak untuk sewaktu-waktu mengakhiri penggunaan Kartu Flazz.

12. Pada saat masa berlaku Kartu Flazz berakhir sebagaimana dimaksud dalam butir 10 atau pada saat Pemegang Kartu mengakhiri penggunaan Kartu Flazz sebagaimana dimaksud dalam butir 11, Pemegang Kartu berhak untuk menerima kembali dana yang tersisa pada Kartu Flazz dengan cara menyerahkan Kartu Flazz ke Kantor Cabang yang ditunjuk BCA. Pengembalian dana akan dilakukan dengan cara transfer ke rekening yang ditunjuk Pemegang Kartu selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja sejak tanggal Pemegang Kartu menyerahkan Kartu Flazz

### **Ketentuan Khusus**

#### **1. Penanganan Keluhan (Pengaduan)**

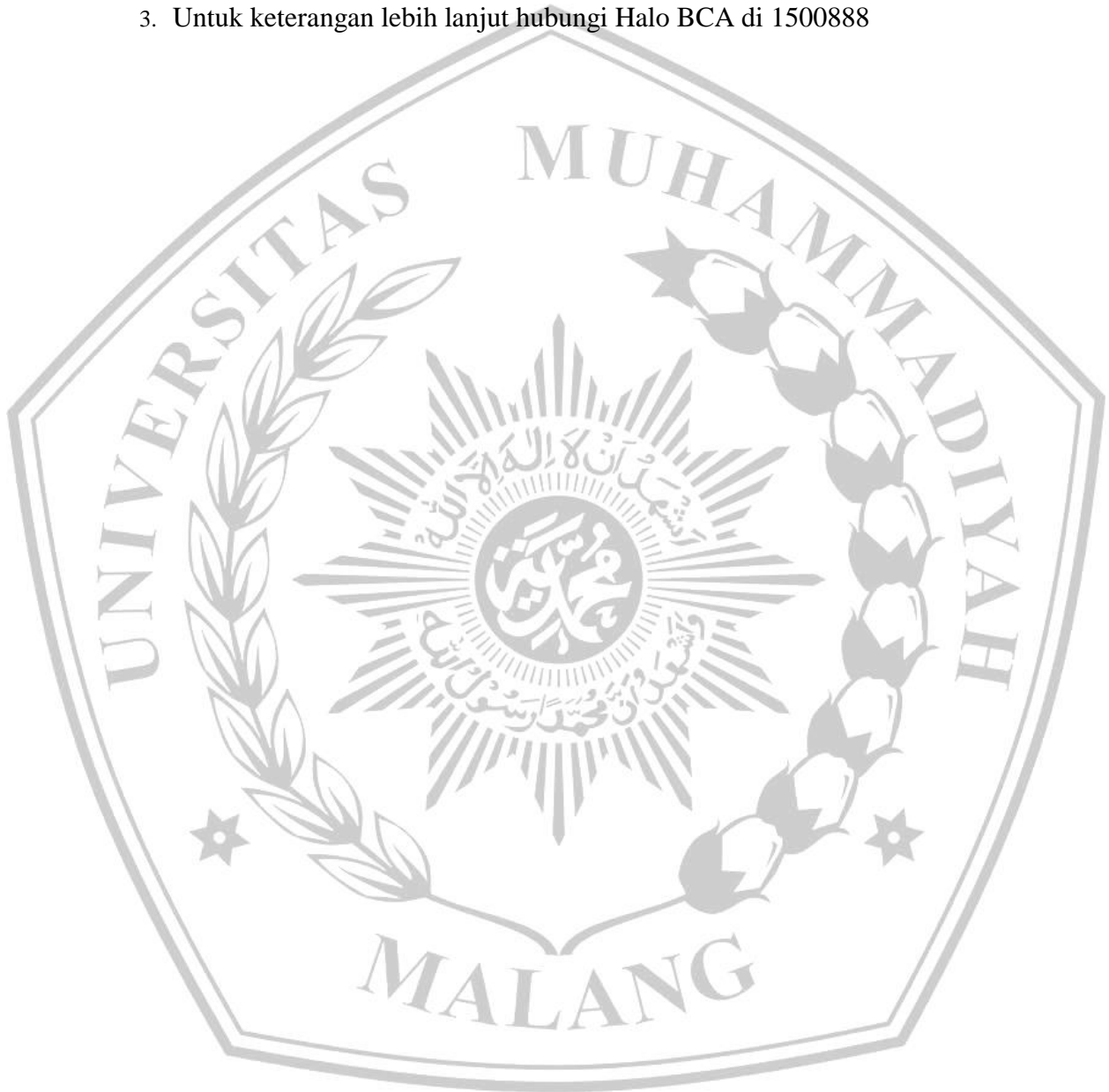
1. Keluhan/pengaduan terkait dengan penggunaan Kartu Flazz dapat disampaikan melalui layanan HALO BCA di 1500 888. Khusus keluhan terkait fisik Kartu Flazz dapat diajukan secara tertulis kepada Kantor Cabang BCA, dengan melampirkan fotokopi identitas diri Pemegang Kartu dan dokumen pendukung

2. BCA akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di BCA dan ketentuan hukum yang berlaku. Informasi lebih lanjut terkait penanganan pengaduan oleh BCA dapat dilihat pada [https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/Penanganan-](https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/Penanganan-Pengaduan-BCA)

[Pengaduan-BCA](https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/Penanganan-Pengaduan-BCA)



2. Syarat dan Ketentuan Pemegang Kartu Flazz ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
3. Untuk keterangan lebih lanjut hubungi Halo BCA di 1500888



## INDEX

Bank BCA v, vi, 16, 19, 20, 21, 47, 49, 50, 54, 56, 57, 63, 64, 65, 68, 69, 75  
Flazz v, vi, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 47, 48, 49, 50, 53, 56, 57, 62, 63, 64, 65, 68, 69, 73, 74, 75

Kehilangan V, xii, 19, 21, 22, 62, 65, 66

Klausula Baku V, 17, 18, 19, 21, 26, 27, 43, 44, 54, 55, 57, 60, 61, 63, 64, 72

Klausula Eksonerasi V, vi, vii, xii, 17, 20, 24, 25, 26, 27, 44, 53, 55, 58, 60, 61, 62, 68, 72

Konsumen V, vi, vii, xi, xii, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72

Pelaku Usaha V, 15, 18, 20, 25, 27, 41, 43, 44, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 62, 64, 65, 66, 69, 70

Perjanjian xi, 16, 17, 18, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 70, 71, 72

Perlindungan Konsumen V, vi, vii, xi, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 41, 42, 43, 44, 50, 53, 54, 55, 57, 58, 60, 64, 66, 67, 68, 69, 71, 72

Uang Elektronik V, xi, 14, 15, 16, 17, 19, 45, 46, 47, 63

