

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI
E-WALLET DANA DAN TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN
JIKA TERJADI KEGAGALAN DALAM TRANSAKSI DIGITAL
BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum**

Oleh:

Trihas Yudhana

NIM. 502020027

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM TAHUN 2024**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

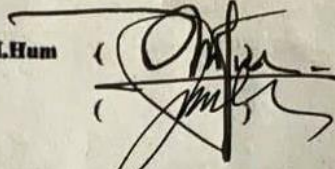
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA DAN TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN JIKA TERJADI KEGAGALAN DALAM TRANSAKSI DIGITAL BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

NAMA : Trihas Yudhana
NIM : 502020027
PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

Pembimbing

- 1. Dr. Khalisah Hayatuddin, S.H., M.Hum**
- 2. H. Heimi Ibrahim, S.H., M.Hum**

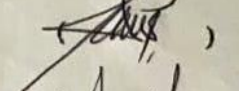
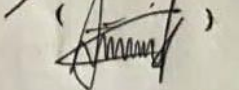

Palembang, Mei 2024

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

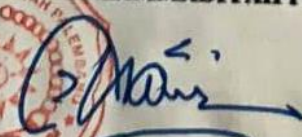
Ketua : Yudistira Rusydi, SH., M.Hum

Anggota : 1. Dr. Ismail Petanasse, SH., MH

2. Dr. Angga Saputra, SH., MH

DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



H. Abdul Hamid Usman, SH., M.Hum
NBM/NIDN : 725300 / 0210116301

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Trihas Yudhana
Nim : 502020027
Program Studi : Hukum Program Sarjana
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Pengguna Aplikasi *E-wallet* Dana Dan Tanggung Jawab Atas Kerugian Jika Terjadi Kegagalan Dalam Transaksi Digital Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Menyatakan bahwa karya ilmiah / skripsi saya yang berjudul :

Perlindungan Hukum Pengguna Aplikasi *E-wallet* Dana Dan Tanggung Jawab Atas Kerugian Jika Terjadi Kegagalan Dalam Transaksi Digital Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah kami sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Palembang, Mei 2024

Yang Menyatakan



Trihas Yudhana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“ Bangun Dengan Tekad, Tidur Dengan Kepuasan”

(Arti Dari Sebuah Tanggung Jawab)

Terucap Syukur Kepada Allah SWT
Dan Rasulnya

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Orang Tuaku
Ahmad Tarmizi
dan Rostiati
S.Pd. SD
- Saudaraku Rian Septian S.Pd
- Alamamaterku

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET* DANA DAN TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN JIKA TERJADI KEGAGAGALAN DALAM TRANSAKSI DIGITAL BERDASARAKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

TRIHAS YUDHANA

50202020027

E-wallet adalah merupakan dompet elektronik bagi pengguna untuk melakukan transaksi digital secara cepat dan aman, salah satunya adalah DANA. Dana merupakan singkatan dari Dompet Digital Indonesia, Dana merupakan sebuah aplikasi dengan layanan sistem pembayaran berbentuk uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, maupun layanan pendukung lainnya, berbasis mobile yang bisa digunakan dengan melalui perangkat telekomunikasi. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk meneliti dan menjelaskan perlindungan hukum pengguna aplikasi *e-wallet* dana dan tanggung jawab atas kerugian jika terjadi kegagalan dalam transaksi digital berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, yang terdapat dalam kepustakaan, yang berupa peraturan perundang-undangan, jurnal, artikel, internet dan buku-buku lainnya. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum pengguna Aplikasi *e-wallet* dana diatur dalam Pasal 7 UU no 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, mengenai tanggung jawab atas kerugian jika terjadi kegagalan dalam transaksi digital. Peraturan Bank Indonesia telah mengatur mekanisme pembayaran serta sanksi yang diberikan apabila pihak aplikasi *e-wallet* dana menolak untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pengguna jika terjadi kegagalan dalam transaksi digital.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna, Tanggung Jawab.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION OF USERS OF THE E-WALLET DANA APPLICATION AND RESPONSIBILITY FOR LOSSES IN THE EVENT OF FAILURE IN DIGITAL TRANSACTIONS BASED ON LAW NO. 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION. 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION

TRIHAS YUDHANA

50202020027

E-wallet is an electronic wallet for users to make digital transactions quickly and safely, one of which is DANA. Dana stands for Dompet Digital Indonesia, Dana is an application with payment system services in the form of electronic money, electronic wallets, fund transfers, and other supporting services, based on mobile that can be used through telecommunications devices. The purpose of this research is to examine and explain the legal protection of users of the Dana e-wallet application and responsibility for losses in the event of a failure in digital transactions based on Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. This research uses normative research methods, which are contained in the literature, in the form of laws and regulations, journals, articles, the internet and other books. The results of this study can be concluded that the legal protection of users of the e-wallet funds application is regulated in Article 7 of Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, regarding responsibility for losses in the event of a failure in digital transactions, Bank Indonesia Regulations have regulated the payment mechanism and sanctions given if the e-wallet funds application refuses to be responsible for losses experienced by users in the event of a failure in digital transactions.

Keywords: Legal Protection, Users, Responsibility.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbilalamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. kepada keluarganya, sahabatnya dan kita selaku umatnya. Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Hukum Pengguna Aplikasi *E-wallet* DANA Dan Tanggung Jawab Atas Kerugian Jika Terjadi Kegagalan Dalam Transaksi Digital Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** ini dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang telah dijadwalkan. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak yang tak pernah henti berusaha dan memberi semangat dan dukungan baik moriil dan materiil. Karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Disamping itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff dan karyawan/karyawati.
2. Bapak H. Abdul Hamid Usman. S.H.,M.HUM. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak M. Soleh Idrus, S.H., M.S, selaku Dekan I, Ibu Mona Wulandari, S.H., M.H., selaku Dekan II, Bapak Dr. Mulyadi Tanzili, S.H., M.H., selaku Dekan III, Bapak Rijalush Shalihin, SE.I., MH.I selaku Dekan IV Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Bapak Yudistira Rusydi, S.H., M.Hum, selaku Ketua Prodi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Dr. Khalisah Hayatuddin, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak H. Helmi Ibrahim, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Sri Suatmiati, S.H., M.Hum, selaku Pembimbing Akademik .
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Ungkapan terima kasih dan penghargaan yang sangat spesial penulis dan rasa hormat kepada orang tuaku Ahmad Tarnizi & Rostiati, S.Pd.SD Yang tak pernah berhenti memberi dukungan, kasih sayang dan doa, terima kasih selalu mengusahakan yang terbaik untuk perjalanan dan pencapaian kesuksesan ku
10. Saudara-saudaraku Rian Septian, S.Pd dan Febri Ardea yang telah menjadi kakak yang baik dan selalu mendukung disaat apapun, Rota Aprliyansyah dan Vivi Sukma yang telah menjadi adik yang baik dan selalu menghibur disaat hari-hari yang dirasa berat.
11. Teman-teman seperjuangku dibangku kuliah, Alan Jaya, Ade Purba, Alfadela, Bima Sena, Avindo, Aji, Sarah, serta Tiara Kinanti yang telah menjadi teman seperjuang di saat awal semester hingga akhir kuliah.
12. *Last but not least* penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri sudah mampu berjuang sejauh ini hingga berada di titik yang mana banyak rintangan yang di hadapi hingga mampu bertahan sejauh ini “Thank you for your surviving this episode”.

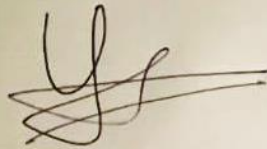
Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokaatuh

Palembang,

2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Trihas Yudhana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	6
D. Kerangka Konseptual	7
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Perlindungan Hukum	13
1. Pengertian Perlindungan Hukum	13
2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum.....	14
3. Prinsip-Prinsip Perlindungan hukum	16

B. Pengguna	18
1. Pengertian Penggun	18
C. Aplikasi <i>E-wallet</i>	19
1. Pengertian <i>E-wallet</i>	19
2. Jenis-Jenis <i>E-wallet</i>	22
D. DANA	24
1. Pengertian DANA	24
2. Sitem Pembayaran Dalam DANA	26
E. Tanggung Jawab	28
1. Pengertian Tanggung Jawab	28
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	28
3. Konsep Tanggung Jawab Dalam Hukum	30
F. Kerugian	32
1. Pengertian Kerugian	32
2. Jenis-jenis Kerugian	33
G. Kegagalan	34
1. Pengertian Kegagalan	34
H. Transaksi	35
1. Pengertian Transaksi Digital	35
2. Jenis-Jenis Transaksi Digital	36

BAB III : PEMBAHASAN39

A. Perlindungan Hukum Pengguna Aplikasi <i>E-wallet</i> DANA	39
B. Tanggung Jawab Atas Kerugian Jika Terjadi Kegagalan Dalam	

Transaksi Digital Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang	
Perlindungan Konsumen	47
BAB IV : PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pesatnya kemajuan dari teknologi pada era sekarang ini memberikan dampak pada kemajuan sistem pembayaran dalam transaksi keuangan terlebih dalam hal menjaga keseimbangan hubungan bisnis yang dilakukan antara pihak satu dan pihak lainnya.¹ Kemajuan ini memberikan inovasi-inovasi baru yang mendorong bergantinya peran pada sistem pembayaran yang biasanya menggunakan uang tunai sekarang sudah mulai beralih ke uang elektronik yang merupakan bentuk dari sistem pembayaran non tunai.²

Perkembangan sistem pembayaran yang menjadi salah satu bentuk penunjang dari keseimbangan keuangan saat ini sudah mulai menjalar ke sistem pembayaran elektronik atau yang dikenal dengan sebutan *e-wallet*.³ *E-wallet* merupakan teknologi terkini bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran non-tunai secara elektronik dan tentunya juga *e-wallet* sangat praktis digunakan dalam hal bertransaksi. Adanya *e-wallet* ini memudahkan penggunaanya dalam melakukan transaksi, dimana hanya perlu menggunakan perangkat telekomunikasi.⁴

¹ Jefry Tarantang, *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase*, Jurnal Al-qordh, Vol.4 No.2, 2018, hlm 110

² Ni Nyoman Anita Candrawati, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu EMoney sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial*, Jurnal Magister Hukum Udayana Vol.3 No.1, 2014, hlm 44

³ Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang*, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran Uang, 2008, hlm.2

⁴ Yunita Candra Puspita, *Analisis Kesesuaian Teknologi Pengguna Digital Payment Pada Aplikasi OVO*, Jurnal Manajemen Informatika, Vol.9 No.2, 2019, hlm 122.

E-wallet merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital, karena melalui teknologi digital orang menjadi lebih mudah saat ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi dengan orang yang jaraknya jauh.⁵ Keunggulan pada saat menggunakan *e-wallet* selain lebih praktis saat digunakan juga dalam penggunaannya tidak memerlukan suatu proses otoritas rekening bagi penggunaanya dengan begitu uang yang disimpan pada *e-wallet* tersebut secara langsung terekam sebagai uang tunai, tapi nilai uang tunai tersebut telah diubah ke bentuk uang elektronik.⁶

Keberadaan perusahaan *e-wallet* di Indonesia sendiri sudah ada berbagai macam ragam, salah satunya yakni DANA. DANA merupakan singkatan dari Dompet Digital Indonesia, DANA merupakan sebuah aplikasi dengan layanan sistem pembayaran berbentuk uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, maupun layanan pendukung lainnya, berbasis mobile yang bisa digunakan dengan melalui perangkat telekomunikasi. DANA diterbitkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) yaitu sebagai pemegang lisensi resmi serta telah mendapatkan izin uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, maupun layanan keuangan digital dari Bank Indonesia.⁷

Aplikasi DANA pertama kali diluncurkan oleh Vincent Henry Iswaratioso yang dilaksanakan pada 21 Maret 2018. Tujuan didirikannya DANA ialah untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup digital yang serba efisien, terutama dalam hal

⁵ Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto, *Perlindungan Hukum Pengguna EWallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Kertha Semaya, Vol.9 No.1, 2020, hlm.25

⁶ Muchammad Fahryan Putra dan Lucky Dafira Nugroho, *Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik*, Jurnal Law Prohutek, Vol. 1 No.1, 2020, hlm.475

⁷ <https://www.dana.id/terms>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

sistem transaksi jual beli berbasis digital. Untuk aplikasi DANA sendiri merupakan platform pertama yang mandiri tanpa terpacu dengan platform tertentu. Sejauh ini DANA mencatat pertumbuhan signifikan yang mana jumlah pengguna kini telah mencapai 150 juta pengguna pada tahun 2023.⁸

Banyak sekali fitur menarik yang ditawarkan oleh DANA, yaitu Saldo DANA, Tarik Saldo (Cash out), Kirim Uang (send money), Minta Uang (Request Money), Simpan Kartu (Save Card), Pengaturan Tagihan-Tagihan (Manage Bills), isi ulang pulsa serta pembayaran tagihan, Ajak Teman (Referral Code), Pencarian Promo (Promo Quest), Loyalitas (Loyalty), Dana Paylater, Akun Bisnis Dana, Pembelanjaan di Merchant atau Pembelian Barang/Jasa, Feed, DANA pada aplikasi pihak ketiga, serta Kerjasama pihak ketiga pada Aplikasi. DANA merupakan suatu aplikasi *platform* terbuka yang memiliki konsep sebagaimana sebuah “dompet” yang fungsinya adalah untuk menyimpan uang dalam hal ini uang elektronik, namun lebih dari itu DANA memiliki jangkauan fasilitas lebih luas. DANA memfasilitasi berbagai transaksi seperti, pembelian pulsa, tagihan listrik, tagihan internet, pembayaran PDAM, BPJS, transfer saldo antar pengguna, membayar transaksi-transaksi secara elektronik, serta transfer antar bank.⁹

Selain banyaknya fitur-fitur menarik serta keuntungan yang bisa didapat oleh pengguna DANA ternyata dalam penggunaan DANA tersebut masih terdapat keluhan oleh konsumen atas kesalahan pada server DANA (sistem aplikasi error), dan juga pihak DANA seringkali mengabaikan hak yang seharusnya didapatkan oleh pengguna yang dalam hal ini seperti keterlambatan pemberian ganti rugi

⁸ <https://keuangan.kontan.co.id/news/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

⁹ <https://www.dana.id/terms>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

yang sudah disepakati, pengguna tidak mendapatkan kompensasinya dan juga lambatnya tanggapan atas keluhan dari konsumen.

Salah satu kasus yang pernah terjadi ialah salah seorang pegawai swasta yang menggunakan aplikasi DANA bernama Aliya berumur 34 Tahun mengirimkan sejumlah uang sebesar Rp.250.000,00 kepada temannya yang menggunakan rekening BCA pada pukul 20.30 WIB tetapi hingga keesokan harinya belum sampai kepada pihak penerima, ia juga mengatakan bahwa telah melakukan komplain dengan cara tertulis pada pihak DANA tetapi belum ada tanggapan. Bahkan pengguna telah melakukan koreksi pada pihak BCA namun pihak BCA mengatakan tidak adanya kendala.¹⁰

Kasus yang terbaru yaitu seorang pengguna aplikasi DANA yang bernama Nuzul Hidayati pada tanggal 30 Agustus 2023, ia melakukan transfer dana sejumlah Rp.8.700.000 (delapan juta tujuh ratus ribu rupiah) melalui aplikasi DANA. Sumber dananya adalah kartu debit BNI yang tersimpan di aplikasi DANA. Pada saat melakukan transaksi tersebut, setelah memasukkan kata sandi terdapat notifikasi pada aplikasi DANA bahwa transaksi gagal. Tanggal 31 Agustus 2023, ia bermaksud mengulangi transaksi yang gagal tersebut namun pada saat dicek kembali riwayat transaksi rekening BNI miliknya ternyata saldo telah terpotong senilai jumlah transaksinya pada tanggal 30 Agustus 2023, sedangkan uangnya tidak masuk ke rekening tujuan. Sejak tanggal 31 Agustus 2023 pengguna sudah berusaha menghubungi pihak DANA melalui Digital Assistant (nomor laporan 31102817). Namun jawaban terakhir yang diterima pada

¹⁰ www.google.co.id/amp/s/finance.detik.com/fintech/d-5676601/.pengguna-danaramai-ramai-ngeluh-gagal-transfer-uang/amp, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

05 September 2023 hanya menyatakan bahwa laporan sedang dalam tindak lanjut.¹¹

Apabila kesalahan pada server DANA ini terus begitu saja dibiarkan, tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan suatu kerugian yang lebih besar lagi bagi penggunanya. Akibat kesalahan pada server DANA yang dialami pengguna *e-wallet*, maka dari itu pengguna haruslah dilindungi hukum supaya tidak ada lagi pengguna yang merasa dirugikan akibat kesalahan pada server DANA, serta tidak ada lagi yang merasa kecewa atas pelayanan dari pihak penyedia yang lama menanggapi keluhan konsumen, yang dimana hal-hal tersebut telah melanggar hak-hak konsumen sebagaimana tercantum di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang maupun jasa. Berdasarkan paparan di atas, maka disini penulis terdorong untuk melakukan penelitian skripsi yang dituangkan dengan judul: “PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA *E-WALLET* DANA DAN TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN JIKA TERJADI KEGAGALAN DALAM TRANSAKSI DIGITAL BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya ialah antara lain sebagai berikut:

¹¹ <https://mediakonsumen.com/2023/09/14/surat-pembaca/transfer-dengan-dana-gagal-namun-saldo-terpotong-dan-belum-diterima-cs-dana-tidak-responsif>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

1. Bagaimakah perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi *e-wallet* dana?
2. Bagaimakah tanggung jawab aplikasi *e-wallet* dana terhadap pengguna atas kerugian jika terjadi kegagalan dalam transaksi digital berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Penelitian ini dititik beratkan pada pengkajian “PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET* DANA DAN TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN JIKA TERJADI KEGAGALAN DALAM TRANSAKSI DIGITAL BERASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”. Pembahasan terfokus pada perlindungan hukum pengguna dan tanggung jawab aplikasi *e-wallet* dana atas kerugian pengguna jika terjadi kegagalan dalam transaksi digital.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti dan menjelaskan sebagai berikut:

- 1) Perlindungan hukum pengguna aplikasi *e-wallet* dana
- 2) Tanggung jawab aplikasi *e-wallet* dana atas kerugian pengguna jika terjadi kegagalan dalam transaksi digital berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

D. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual adalah keterkaitan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian :

1. Perlindungan Hukum adalah sebuah perlindungan yang diberikan oleh badan-badan hukum pemerintahan kepada setiap individu subjek hukum dengan jaminan bahwa setiap hak yang dimiliki akan dilindungi dari gangguan dan perbuatan yang dapat menghilangkan atau merugikan hak yang dimiliki subjek hukum tersebut.¹²
2. Pengguna adalah orang atau *user* yang menggunakan suatu sistem atau layanan. Dalam konteks teknologi dan internet, pengguna sering kali merujuk konsumen yang memanfaatkan produk atau layanan digital. Misalnya pengguna aplikasi.¹³
3. Aplikasi *e-wallet* adalah transaksi keuangan yang dapat digunakan di perangkat *mobile* dengan internet sebagai perantara. *E-wallet* merupakan dompet digital yang memiliki beberapa kegunaan, antara lain untuk transaksi online, membayar tagihan, membeli pulsa, paket data internet, TV kabel, hingga investasi.¹⁴
4. Dana merupakan singkatan dari Dompet Digital Indonesia, DANA merupakan sebuah aplikasi dengan layanan sistem pembayaran berbentuk

¹² Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, hlm 1-2

¹³ <https://layanan.pintarnya.com/kamushukum/user>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

¹⁴ <https://blog.skillacademy.com/apa-itu-e-wallet>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, maupun layanan pendukung lainnya, berbasis *mobile* yang bisa digunakan dengan melalui perangkat telekomunikasi.¹⁵

5. Tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁶
6. Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi 2 (dua) klasifikasi, yakni kerugian materil dan/atau kerugian immateril. Kerugian materil adalah kerugian yang secara nyata diderita. Adapun yang dimaksud dengan kerugian immateril adalah kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari.
7. Kegagalan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tidak berhasilnya suatu upaya atau tujuan yang diharapkan¹⁷.
8. Transaksi digital mengacu pada proses pertukaran atau pemroses informasi keuangan yang dilakukan secara elektronik melalui perangkat elektronik seperti komputer, *smartphone*, atau perangkat lainnya yang terhubung ke internet.¹⁸

E. Metode Penelitian

Selaras dengan tujuan yang bermaksud metode penelitian ini mengkaji Perlindungan hukum pengguna aplikasi *e-wallet* dana dan tanggung jawab atas

¹⁵ <https://www.dana.id/terms>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

¹⁶ Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, PT Ghalia Indonesia, Bogor, hlm 26

¹⁷ <https://Kamus Besar Bahasa Indonesia/ Pengguna>, diakses pada tanggal 25 November 2023

¹⁸ <https://mitra.com/transaksidigital/apayangdimaksuddengantransaksidigital?>, diakses pada tanggal 25 November 2023

kerugian jika terjadi kegagalan dalam transaksi digital. Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan sebuah penelitian dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka maupun data sekunder.¹⁹ Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti. Penelitian hukum normatif ini, sering dikonsepskan sebagai aturan atau norma yang memberikan standar perilaku manusia yang dianggap tepat dan/atau pantas, dikonsepskan sebagai kaidah atau norma sebagaimana yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan.²⁰

2. Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdapat dalam kepustakaan, yang berupa peraturan perundang-undangan yang terkait, jurnal, kamus, artikel, internet dan buku-buku lainnya.

Data yang berasal dari bahan-bahan hukum sebagai data utama yang diperoleh dari pustakan, antara lain:

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2002 *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13

²⁰ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2006 *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 118

- a. Bahan Hukum Primer Bahan hukum yang bersifat mengikat seperti undang-undang, peraturan pemerintah dan semua ketentuan peraturan yang berlaku.
- b. Bahan Hukum Sekunder Yaitu bahan hukum seperti hipotesa, pendapat para ahli maupun peneliti terdahulu yang sejalan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian untuk mendapatkan data sekunder yang penjelasannya dengan mengkaji dan menelusuri sumber-sumber kepustakaan, seperti literatur, serta mempelajari bahan-bahan tertulis yang ada kaitannya dengan permasalahannya yang akan dibahas, buku-buku ilmiah, jurnal-jurnal, perundangan-undangan, dokumen-dokumen serta sumber dari internet yang terkait dengan dalam penelitian ini.

4. Teknik Analisis Data

Tindakan mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengklarifikasikan dan menganalisis secara kualitatif atas perolehan data dari sumber pustaka. Kemudian data tersebut disusun secara sistematis, logis, beraturan untuk efektivitas, sehingga memudahkan pemahaman data hasil analisis. Selanjutnya mengkonstruksikannya dalam bentuk kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan

Secara sistematis, Penulis menempatkan keseluruhan materi pembahasan kedalam 4 (empat) bab, yang mana pada setiap bab akan dijabarkan pokok-pokok permasalahannya secara tersendiri. Tetapi, di dalam konteks yang tetap saling berkesinambungan sama lain. Berikut ini merupakan pembagian 4 (empat) bab tersebut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang, Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Kerangka Konseptual, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan disajikan tentang landasan yang erat kaitannya dengan objek penelitian, yaitu: Pengertian Perlindungan Hukum, Pengertian Pengguna, Pengertian Aplikasi *E-wallet*, Pengertian Dana, Pengertian Tanggung Jawab, Pengertian Kerugian, Pengertian Transaksi digital.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai kajian Perlindungan hukum Pengguna Aplikasi *E-wallet* Dana dan Tanggung Jawab Atas kerugian Jika Terjadi Kegagalan Dalam Transaksi Digital Berdasarkan Tinjauan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang mencakup kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, PT Ghalia Indonesia, Bogor.
- Alam S. 2016. *Ekonomi Makro*, Agro Media, Jakarta.
- Nurwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan dari Undang-Undang)*, Mandar Maju, Bandung.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya. Penanganan oleh Perlindungan pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, PT Bina Ilmu, Surabaya.
- Salim HS, 2008, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2000. *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Shidarta, 2000 *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2002 *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

B. Undang – Undang

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1, 4, 7, 19, 22, 23 dan 45 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No 11 tahun 2008 Pasal 5, 18, 28 dan 45 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Pasal 9, 20, 22, dan 35.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020.

C. Jurnal

- Jefry Tarantang, 2018 *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase*, Vol.4 No.2 Jurnal Al-qordh.
- Ni Nyoman Anita Candrawati, 2014 *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu EMoney sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial*, Vol.3 No.1 Jurnal Magister Hukum Udayana
- Yunita Candra Puspita, 2019, *Analisis Kesesuaian Teknologi Pengguna Digital Payment Pada Aplikasi OVO*, Vol.9 No.2, Jurnal Manajemen Informatika.
- Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto, 2020, *Perlindungan Hukum Pengguna EWallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Vol.9 No.1, Jurnal Kertha Semaya.
- Muchammad Fahryan Putra dan Lucky Dafira Nugroho, 2020, *Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik*, Vol. 1 No.1, Jurnal Law Prohutek.
- T. Widayati, 2020, “*Dampak perkembangan ekonomi digital terhadap perilaku pengguna media sosial dalam melakukan transaksi ekonomi*”, vol.6, No.2, JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen).
- Muhammad Taufik Hidayat, 2022, “*Penerimaan Pengguna E Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus)*”, Vol. 9, No.3, Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi.
- Hizbul Hadi Nawawi, 2020, “*Penggunaan E-Wallet Dikalangan Mahasiswa*”, Vol. 3. No. 2, Jurnal Emik.
- Anis Nurjanah, 2020, *Persepsi Penggunaan Ovo Terhadap Minat Dan Kepuasan Dikalangan Mahasiswa*, Vol 01 No 02, Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntasi).
- Sijarul Arifin, Gharardan, 2020, *Risiko dalam Transaksi Keuangan*, Vol.6 No.2, Jurnal Tsaqafah.
- Dian Dinata Houston, 2019, “*Adopsi Penerimaan Digital Payment Pada Kalangan Milenial*”, Vol .7. No. 2. Jurnal Medium Fakultas Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi LSPR.

D. Website

<https://www.dana.id/terms>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023

<https://keuangan.kontan.co.id/news/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

www.google.co.id/amp/s/finance.detik.com/fintech/d-5676601/.pengguna-danaramai-ramai-ngeluh-gagal-transfer-uang/amp, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

<https://mediakonsumen.com/2023/09/14/surat-pembaca/transfer-dengan-dana-gagal-namun-saldo-terpotong-dan-belum-diterima-cs-dana-tidak-responsif>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

<https://layanan.pintarnya.com/kamushukum/user>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

<https://blog.skillacademy.com/apa-itu-e-wallet>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

<https://Kamus Besar Bahasa Indonesia/ Pengguna>, diakses pada tanggal 25 November 2023.

<https://mitra.com/transaksidigital/apayangdimaksuddengantransaksidigital?>, diakses pada tanggal 25 November 2023.

<https://www.kamus-hukum.com/definisi pengguna>. Diakses pada tanggal 05 Desember 2023.

CEO DANA Vincent Iswara: *Slogan Kami, Ganti Dompot*. Diakses melalui situs: <https://teknologi.bisnis.com/read/20190909/>, diakses pada tanggal 25 November 2023.

Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA, diakses melalui situs: <https://www.dana.id/terms>, diakses pada tanggal 25 November 2023.

<https://kuliahade.wordpress.com/prinsip tanggungjawab>, diakses tanggal 25 November 2023.

<https://id.linkedin.com/> diakses pada tanggal 25 November 2023.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara - menyelesaikan wanprestasi/>, diakses pada tanggal 25 November 2023.

<https://kontrakhukum.com/article/transaksi-digital-dalam-bisnis-online/>, diakses pada tanggal 25 November 2023.

<https://e-journal.uajy.ac.id/QR CODE/2MTF0161>, diakses pada tanggal 25 November 2023.

<https://www.bi.go.id/QRIS/>, di akses pada tanggal 25 November 2023.

E. Karya Ilmiah

Setino, 2004 *Rule of law (Superemi Hukum)*. Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di*

Indonesia, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Rizki Pebriansyah Siahaan, 2019, "*Analisis Minat Masyarakat Menggunakan OVO Dengan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) Dikota Medan*" (Skripsi, Universitas Sumatra Utara).

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka).

Ridwan Khairandy, 2004, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Tesis, Jakarta: Pasca Sarjana UI.