

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya zaman di era digital tentunya dipengaruhi oleh teknologi, revolusi digital telah memberikan pengaruh besar bagi seluruh aspek kehidupan setiap individu di seluruh penjuru dunia termasuk di Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat di dunia membuat laju perekonomian berbasis teknologi digital juga mulai lahir dan berkembang. Kemajuan ekonomi digital di Indonesia didukung dengan lahirnya suatu inovasi dalam layanan keuangan digital berbentuk “*e-wallet*” atau dompet digital yang sekarang sedang berkembang pesat di masyarakat. Dompet digital merupakan inovasi layanan keuangan dengan metode “*cashless*” atau non-tunai untuk mempermudah pembayaran dalam *offline* maupun *online*.

Perkembangan ini memberikan inovasi baru yang mendorong bergantinya peran pada sistem pembayaran yang biasanya menggunakan uang tunai sekarang sudah mulai beralih ke uang tunai digital yang merupakan bentuk dari sistem pembayaran non-tunai.¹ Sistem pembayaran non-tunai ini sangat dekat korelasinya dengan transaksi elektronik. Pengertian dari transaksi elektronik itu sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam pasal ini

¹ Ni Nyoman Anita Candrawati. (2014). “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol.3 No.1. h. 44.

dinyatakan bahwa “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.

Dompot elektronik atau yang umumnya lebih dikenal dengan digital *payment* ini merupakan teknologi terkini bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran non-tunai secara elektronik dan tentunya juga dompet elektronik ini sangat praktis dipergunakan dalam hal bertransaksi. Adanya dompet elektronik ini memudahkan penggunaannya dalam melakukan transaksi, dimana hanya perlu menggunakan perangkat *smartphone*.²

Dompot elektronik ini merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena melalui teknologi digital orang menjadi lebih dimudahkan ketika ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi dengan orang yang jaraknya jauh.³ Keunggulan pada saat menggunakan dompet elektronik ini, selain lebih praktis saat digunakan juga dalam penggunaannya tidak memerlukan suatu proses otoritas rekening bagi penggunaannya dengan itu uang yang disimpan pada dompet elektronik tersebut secara langsung terekam sebagai uang tunai, tapi nilai uang tunai tersebut telah diubah ke bentuk uang elektronik.⁴

² Yunita Candra Puspita. (2019). “Analisis Kesesuaian Teknologi Pengguna Digital Payment Pada Aplikasi OVO”, Jurnal Manajemen Informatika, Vol.9 No.2. h. 122.

³ Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto. (2020). “Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, Jurnal Kertha Semaya, Vol.9 No.1. h. 25.

⁴ Muchammad Fahryan Putra dan Lucky Dafira Nugroho. (2020). “Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik”, Jurnal Law Prohutek, Vol. 1 No.1. h. 475.

Pengaturan dari dompet elektronik itu sendiri terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Pada Pasal 1 angka 7 disebutkan bahwa dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.

Bahwasannya, di Indonesia sendiri telah ada berbagai ragam perusahaan dompet elektronik, 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.⁵

DANA pertama kali diluncurkan oleh Vincent Henry Iswaratioeso yang dilaksanakan pada 21 Maret 2018. Tujuan didirikannya DANA ini ialah untuk kebutuhan gaya hidup digital yang serba efisien, terutama dalam hal sistem transaksi jual beli berbasis digital. Untuk aplikasi DANA ini sendiri merupakan *platform* pertama yang mandiri, dimana CEO dan *Co-Founder* DANA yaitu Vincent Henry Iswaratioeso menyatakan bahwa matangnya

⁵DANA, 2022, "Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA", <https://www.dana.id/terms>, diakses pada 20 Oktober 2022.

kapabilitas teknologi serta fitur yang dimiliki DANA yang membawa pertumbuhan itu terjadi.⁶

DANA merupakan suatu aplikasi *platform* terbuka yang memiliki konsep sebagaimana sebuah “dompet” dimana 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.⁷

Dengan kemajuan dalam bidang teknologi tidak selalu berdampak baik bagi masyarakat. Ibarat dua sisi mata pedang, kemajuan teknologi memiliki nilai positif dan negatifnya terkait dengan penggunaannya.⁸ Salah satu masalah yang sering dikeluhkan adalah pihak dompet elektronik kerap kali mengabaikan hak yang semestinya didapatkan oleh pengguna, dalam hal ini adanya keterlambatan pemberian ganti rugi yang telah disepakati dan seringkali didapati bahwa para konsumen tidak mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugi. Nyatanya, apabila kita lihat berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 yang membicarakan Perlindungan Konsumen yang tertera jelas pada pasal 7 huruf g telah diatur tugas pelaku usaha dalam hal kapan harus memberi kompensasi dan/atau ganti rugi kepada pengguna.

⁶Yogarta Awawa, 2022, “Aplikasi DANA: Kegunaan, Kelebihan, Cara Daftar dan Pakai”, <https://www.goala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-aplikasi-dana/>, diakses pada 20 Oktober 2022.

⁷ Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto, *Op.Cit.*, h.25.

⁸ Astuti, Desak Ayu Lila, and AA Ngurah Wirasila. (2018). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Kertha Semaya, Journal Ilmu Hukum* 6, No. 2. h. 1-15.

Salah satu kasus yang terjadi yaitu seorang pengguna aplikasi DANA bernama Hanura mengeluhkan bahwa ia melakukan transaksi dari aplikasi DANA kepada pengguna DANA lainya senilai Rp.100.000,00 pada tanggal 2 Februari 2019, pada bulan Februari ditanggal 3 pengguna tersebut mendapatkan informasi dari Dias pengguna aplikasi DANA yang ditransfer bahwa transaksinya tersebut belum diterima. Pengguna (Hanura) kemudian melapor ke aplikasi DANA pada fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA. Tetapi dari pihak DANA hanya menyarankan untuk menunggu tanpa adanya kepastian untuk kedua pengguna tersebut. Dalam hal ini, pengguna telah melakukan segala upaya, namun respon dari pihak DANA tersebut selalu mengatakan untuk menunggu kelanjutan informasi tanpa adanya kejelasan. Atas kerugian yang dialami ini, pengguna sangat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh pihak DANA yang tidak memberikan solusi atau jalan keluar.

Dalam penelitian ini, penulis berfokus kepada kasus pengguna *e-wallet* DANA yang mengalami kerugian pada pemakaian *e-wallet* ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna DANA seperti kerugian materiil maupun kerugian imateriil yaitu rasa kecewa dan tidak nyaman akibat pelayanan *customer service e-wallet* DANA yang sangat lambat sehingga membuang waktu pengguna dengan tercumanya yang kemudian akan mengurangi rasa kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan *e-wallet* DANA.

Berlandaskan pada hal diatas maka dapat dilihat bahwa hal ini telah melanggar hak konsumen berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang maupun jasa. Untuk itu, mengingat betapa penting adanya hukum yang melindungi konsumen *e-wallet* DANA dan pentingnya sistem pertanggung jawaban pihak pelaku penyedia *e-wallet* DANA maka perlu ditinjau kepastian hukumnya.

Berdasarkan dengan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan pembahasan tentang bentuk perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen yang disusun dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA LAYANAN *E-WALLET* PADA APLIKASI DANA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, yang menjadi permasalahan dalam pembahasan selanjutnya adalah **“Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *e-wallet* pada aplikasi DANA?”**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pengguna dompet elektronik (*e-wallet*) aplikasi DANA.
- b. Untuk mengetahui pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha dompet elektronik (*e-wallet*) aplikasi DANA.

D. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh yang positif bagi perkembangan ilmu hukum dan juga bagi masyarakat dalam hal ilmu pengetahuan khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertransaksi menggunakan DANA.

- b. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan pemerintah khususnya dalam pembentukan Undang-Undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen yang bertransaksi secara online dan diharapkan dapat membantu masyarakat untuk menambah pengetahuan baru tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang sering melakukan transaksi *online*, sehingga mendapatkan keamanan saat bertransaksi *online*.

E. Kerangka Pemikiran

1) Tinjauan Pustaka

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk melindungi kepentingan konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting mengingat semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;

2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan; dan
4. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

b. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁹

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni:
Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia

⁹ Rosmawati, 2018, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama, Kencana, Jakarta. h. 2.

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰

Dari pengertian konsumen di atas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen:¹¹

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata pemakai menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan presentasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa.

c. Barang dan/atau Jasa

¹⁰ Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta. h. 36.

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini produk sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

e. Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, MakhluK Hidup lain

Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain atau di luar diri sendiri dan keluarganya, bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Hal tersebut cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

Pengertian konsumen menurut para ahli, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:¹²

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

c. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

¹² Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.h. 19.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹³

Dan menurut ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban untuk:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

¹³ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁴

d. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk peranbkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun tertulis. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum ialah segala upaya untuk memenuhi hak serta memberikan bantuan dan rasa aman terhadap saksi maupun korban, perlindungan hukum korban kejahatan ini ialah sebagai suatu bagian dari perlindungan untuk masyarakat, yang dapat diwujudkan lewat berbagai bentuk, seperti pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, serta bantuan hukum.¹⁵ Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan pemberian perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang telah dirugikan orang lain yang dimana perlindungan tersebut diberikan supaya segala hak-hak yang diberikan oleh hukum bisa dinikmati oleh masyarakat.¹⁶

¹⁴ Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁵ Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta. h. 133.

¹⁶ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung. h. 53.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.¹⁷

e. Teori Tanggung Jawab Hukum

Pada dasarnya, tanggung jawab merupakan suatu keharusan yang diwajibkan kepadanya.¹⁸ Menurut Sugeng Istanto, pertanggungjawaban ialah kewajiban memberikan suatu jawaban yang merupakan perhitungan atas dasar segala hal yang terjadi serta mengenai suatu kewajiban untuk memberikan pemulihan dari kemungkinan akan menimbulkan suatu kerugian.¹⁹ Hubungan hukum yang terjadi dalam pertanggungjawaban adalah dimana antara para pihak baik yang menuntut akan suatu

¹⁷ Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, h. 20

¹⁸ Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, h. 22

¹⁹ F. Soegeng Istanto, 2010, *Hukum Internasional*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta. h.77.

pertanggungjawaban maupun pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu, pertanggungjawaban dapat dibedakan menjadi 2 bentuk, yakni:

- a) Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, adalah pertanggungjawaban yang timbul dikarenakan terjadinya suatu Perbuatan Melawan Hukum, Kelalaian dan Wanprestasi;
- b) Pertanggungjawaban atas dasar risiko, adalah pertanggungjawaban yang harus diemban sebab suatu risiko yang diambil dan diterima oleh pelaku usaha atas kegiatan usaha yang diperdagangkan.²⁰

f. Teori Perjanjian

Pengertian perjanjian diatur di dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang berbunyi “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang, atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.²¹ Menurut Prof. R. Subekti, S.H., perjanjian ialah suatu peristiwa yang mana satu orang atau lebih berjanji kepada satu orang lainnya atau lebih ataupun keduanya berjanji untuk melakukan suatu hal tertentu. Maka dari peristiwa tersebut, timbul suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan.

Perjanjian itu melahirkan suatu perikatan yang dibuat oleh antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian tersebut berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji maupun

²⁰Sidabalok Janus, 2014, *Hukum Perlindungan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. h.91.

²¹ Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta. h. 41.

kesanggupan baik secara lisan maupun tulisan.²² Syarat sah perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPer, yaitu:

- a. Kesepakatan antara para pihak;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan/Dewasa (Bekwam);
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

g. Dompot Digital (*E-Wallet*)

Dompot digital atau *e-wallet* adalah alat pembayaran digital berbasis server yang memungkinkan para penggunanya untuk melakukan transaksi secara daring untuk membeli barang dan jasa. Uang atau saldo yang berada di dalam *e-wallet* adalah uang yang sebelumnya memang sudah disimpan dalam dompet digital tersebut. Dalam kasus yang lain, untuk *top up e-wallet* juga bisa dilakukan dengan cara menempelkan rekening bank ke akun dompet digitalnya.

2) Kerangka Konsep

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

²²Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta. h. 6.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, memuat perlindungan terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.²³ Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Semakin berkembangnya dompet digital (*e-wallet*), diikuti dengan berbagai permasalahan. Mengenai permasalahan transfer yang keterangannya berhasil terkirim tetapi tidak terkirim kepada penerima transfer. Hal ini merupakan salah satu permasalahan yang sudah ada yang dialami oleh konsumen pengguna dompet digital (*e-wallet*) dan melaporkan hal tersebut kepada pihak terkait namun pihak aplikasi dana belum juga dapat bertanggung jawab atas laporan tersebut. Maka untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, diperlukan berbagai upaya hukum, agar dapat memberikan kedudukan yang seimbang bagi para pihak, serta memberikan perlindungan hukum bagi konsumen selaku pengguna dompet digital Dana.

²³Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Kencana, Jakarta. h. 21-22

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka berupa pustaka-pustaka yang ada, baik berupa buku-buku, majalah, dan peraturan-peraturan yang mempunyai korelasi terhadap masalah penelitian, sehingga penelitian ini juga bersifat penelitian pustaka (*library research*).

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Pendekatan perundang-undangan ini dilakukan untuk menelaah suatu undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti. Pendekatan perundang-undangan ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi atau kesesuaian antara satu undang-undang dengan undang-undang yang lain²⁴. Sedangkan pendekatan konseptual (*concept approach*) hukum, diartikan sebagai pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum²⁵. Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder di mana data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku

²⁴Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta. h. 93.

²⁵*Ibid.*, h. 95.

yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.

Adapun data sekunder tersebut dapat dibagi menjadi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, yang terdiri atas:

- 1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang perubahan atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran;
- 5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/06/PBI/2018 tentang Uang Elektronik;
- 6) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.
- 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian makalah dan lain sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data-data yang relevan atau sesuai yang dibutuhkan dengan topik penelitian yang dilakukan.

5. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian menggunakan *library research* dengan cara mempelajari dokumen-dokumen, undang-undang, artikel ilmiah, data-data sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian hukum normatif, pengolahan data dilakukan dengan cara sistematis terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Sistematis berarti membuat klasifikasi terhadap bahan-bahan hukum tersebut untuk memudahkan pekerjaan analisis dan konstruksi.²⁶ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Teknik analisis berdasarkan kualitatif adalah metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya kemudian disusun secara sistematis, yang selanjutnya dikaji dengan metode berfikir secara deduktif dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan (data sekunder),

²⁶Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. h. 251-252.

kemudian dibuat kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam suatu penulisan.²⁷ Dalam penulisan ini, Penulis menggunakan analisis data secara kualitatif.

²⁷Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum Cet. 1*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung. h. 50.