

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi²⁸. Menurut R. Soeroso, hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya.²⁹

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.³⁰

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum selalu berkaitan dengan kekuasaan. Ada dua kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah), terhadap pemerintah (yang memerintah). Dalam hubungan dengan kekuasaan ekonomi, permasalahan perlindungan hukum

²⁸KBBI Online, 2022, "Perlindungan", <https://kbbi.web.id/perlindungan> , diakses pada 1 Desember 2022.

²⁹J.C.T. Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto, 1962, *Peladjaran Hukum Indonesia*, Gunung Agung, Djakarta. h. 17.

³⁰ Soerjono Soekanto, *Loc.cit.*, h. 133.

adalah perlindungan bagi si lemah (ekonomi) terhadap si kuat (ekonomi), misalnya perlindungan bagi pekerja terhadap pengusaha.³¹

B. Teori Perlindungan Konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan definisi konsumen dalam arti luas yaitu, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Pengertian Konsumen tersebut hampir sama dengan pengertian dari konsumen akhir (ultimate consumeren user) yang juga disebutkan dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK yang menyebutkan bahwa pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir, yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.

Konsumen menurut Inosentius Samsul adalah pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun yang diperoleh dengan cara lain, seperti pemberian, hadiah, maupun undangan.³² Hondius sebagai ahli hukum di Belanda dalam kesimpulannya menyatakan bahwa pengertian konsumen diartikan sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan itu, Hondius membedakan konsumen menjadi dua yaitu: konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen sebagai pemakai akhir. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak hanya seorang individu, melainkan juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Konsumen

³¹ Asri Wijayanti, 2017, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Sinar Grafika, Jakarta. H. 10.

³²Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta. h. 34.

dalam melakukan kegiatannya tidak perlu terikat pada hubungan jual-beli, sehingga konsumen tidak identik dengan pembeli.³³

Pada Pasal 1 angka (1) UUPK, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” dimaksudkan sebagai benteng bagi para subyek hukum dari perbuatan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha dengan mengatasnamakan penegakkan perlindungan konsumen, dan juga untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen.³⁴

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai tujuan perlindungan konsumen, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

³³Agus Budianto, et.al, 2010, *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Perlindungan Pasien*, Karya Putra Darwati, Bandung. h. 201-202

³⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta. h. 1.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan adanya perlindungan konsumen agar dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat selaku konsumen, yang seringkali berada dalam posisi lemah. Karena kurangnya pengetahuan konsumen tentang perlindungan konsumen, kurangnya kesadaran tentang hak-haknya sebagai konsumen, serta lemahnya peraturan dan lembaga hukum yang mengatur dan mengawasi hak-hak konsumen. Kelemahan ini yang membuat pedagang mendapatkan kesempatan untuk mengambil keuntungan yang lebih dari 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;
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.

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

C. Pelaku Usaha

Pengertian Pelaku Usaha Menurut Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁵ Dalam penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang dimaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dijabarkan menjadi beberapa unsur/syarat, yaitu:

1. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah:
 - a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
 - b. Badan usaha, adalah kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu:
 - 1) Badan hukum, adalah perusahaan yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan

³⁵ UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 3, Tentang Perlindungan Konsumen

akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT)

- 2) Bukan badan hukum, adalah perusahaan swasta yang didirikan dan dimiliki oleh beberapa orang pengusaha secara kerja sama, seperti Firma & CV

D. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan ada enam kewajiban pelaku usaha adalah: ³⁶

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

³⁶ UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 7, Tentang Perlindungan Konsumen

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian

E. Teori Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda *overeenkomst* dan *verbintenis*. Perjanjian merupakan terjemahan dari *Toestemming* yang ditafsirkan sebagai *wilsovereenstemming* (persesuaian kehendak/kata sepakat). Pengertian perjanjian ini mengandung unsur perbuatan, satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih dan mengikatkan dirinya.³⁷

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Selain itu merupakan suatu peristiwa hukum di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³⁸

Perjanjian merupakan poin utama dari sebuah transaksi, apabila suatu perjanjian telah memenuhi segala syarat-syaratnya dan menurut hukum perjanjian telah memenuhi syarat sah perjanjian maka perjanjian tersebut mengikat dan wajib dipenuhi serta berlaku sebagai hukum bagi para pihak. Sebagaimana tertuang dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Selanjutnya Pasal 1315 KUHPerdara, perjanjian itu merupakan sumber perikatan yang terpenting, karena perikatan adalah

³⁷ Sidabolok, Janus. *Op.cit.*, h. 7.

³⁸ Subekti, *Op.cit.*, h. 29.

suatu pengertian abstrak sedangkan perjanjian adalah suatu hal yang konkrit atau suatu peristiwa yang nyata mengikat para pihak yang membuat suatu perjanjian.

F. Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.³⁹ Secara Umum Tanggung Jawab Hukum adalah sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang ada. Sedangkan, menurut Titik Triwulan Pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban.

Berdasarkan perspektif hukum, dalam kehidupan sehari-hari dikenal istilah pergaulan hukum (*rechts verkeer*), yang didalamnya mengisyaratkan adanya tindakan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) antar subjek hukum. Pergaulan, tindakan, dan hubungan hukum adalah kondisi atau keadaan yang diatur oleh hukum dan/atau memilikirelevansi hukum. Dalam hal itu terjadi interaksi hak dan kewajiban antardua subjek hukum atau lebih, yang masing-masing diikat hak dan kewajiban (*rechten en plichten*). Hukum diciptakan untuk mengatur pergaulan

³⁹ Andi Hamzah, *Loc.cit.*, h. 22.

hukum agar masing-masing subjek hukum menjalankan kewajibannya secara benar dan memperoleh haknya secara wajar. Di samping itu, hukum juga difungsikan sebagai instrumen perlindungan (*bescherming*) bagi subjek hukum. Dengan kata lain, hukum diciptakan agar keadilan terimplementasi dalam pergaulan hukum. Ketika ada subjek hukum yang melalaikan kewajiban hukum yang seharusnya dijalankan atau melanggar hak itu dibebani tanggung jawab dan dituntut memulihkan atau mengembalikan hak yang sudah dilanggar tersebut. Beban tanggung jawab dan tuntutan ganti rugi atau hak itu ditujukan kepada setiap subjek hukum yang melanggar hukum, tidak peduli apakah subjek hukum itu seseorang, badan hukum, maupun pemerintah.⁴⁰

Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum menyatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia

⁴⁰ Satjipto Rahardjo, *Op.cit.*, h. 55

memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.⁴¹

Prinsip tanggung jawab dalam hukum ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu:

- a) *Liability* merupakan istilah hukum yang luas (*a board legal term*), yang di dalamnya antara lain mengandung makna bahwa liability menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin.

Liability didefinisikan untuk menunjuk semua karakter hak dan kewajiban. Disamping itu, *liability* juga merupakan; kondisi tunduk kepada kewajiban secara aktual atau potensial; kondisi bertanggung jawab terhadap hal-hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya, atau beban; kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.

- b) *Responsibility* berarti (hal dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan, dan kecakapan). *Responsibility* juga berarti, kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apa pun yang telah

⁴¹ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta. h. 48.

ditimbulkannya).⁴² Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

G. Uang Elektronik (*E-money*)

Uang adalah sesuatu yang dapat diterima sebagai alat Tukar. Uang merupakan inovasi besar dalam perekonomian dunia dan sulit digantikan dengan variable yang lainnya. Uang memiliki dua sisi yaitu sisi hukum dan sisi fungsi. Dari sisi hukum, uang itu sesuatu yang dirumuskan oleh undang-undang sebagai uang. Fungsi uang secara umum ada seperti berikut:

- a. Alat tukar menukar (*medium of exchange*)
- b. Satuan hitung (*unit of account*)
- c. Penimbunan kekayaan (*store of value*)

Uang elektronik muncul karena terjadinya pembelanjaan modern yang buka selama 24 jam karena itu dibutuhkanlah alat transaksi pembayaran modern yang dapat memudahkan para konsumen dalam melakukan transaksi yaitu menggunakan transaksi non tunai. Non tunai ini juga didukung dan di dorong oleh masyarakat agar mempermudah pola hidup masyarakat modern saat ini. Berkembangnya sistem perekonomian nasional ke perekonomian global ini membuat para masyarakat pada jaman sekarang cenderung tertarik

⁴² Ridwan HR, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta. h. 318-319.

dengan model transaksi *m-payment* yang mana tidak mengharuskan antara penjual dan pembeli untuk bertemu.⁴³

Serfianto menjelaskan bahwa uang elektronik (*e-money*) merupakan alat pembayaran yang memiliki unsur-unsur yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu, nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut, serta nilai uang yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksudkan dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan. Lebih lanjut dijelaskan Serfianto bahwa *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran.⁴⁴

Uang elektronik tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank pada saat melakukan pembayaran tidak dibebankan ke rekening nasabah di bank, karena itu uang elektronik merupakan produk diaman sejumlah nilai (*monetary value*) telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan. Dalam menggunakan uang elektronik lebih terjamin dibandingkan uang tunai jika dalam melakukan transaksi bernilai kecil dan juga memengaruhi industri jasa keuangan dimasa depan dan mampu mengurangi *barrier* dalam mengakses industri jasa keuangan.

⁴³ Nindyo Pramono, 2020, Penggunaan Uang Elektronik (Electronic Money) Berbentuk Kartu Fisik (Chip Based), Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. h. 10

⁴⁴Serfianto, R, et.all, 2012, *Untung dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*. Visi Media, Jakarta. h. 33

H. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran adalah sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain nya. Ada beberapa media yang digunakan untuk jadi alat pembayaran sederhana sampai pada penggunaan yang kompleks serta melibatkan berbagai lembaga dan atannya. Bank Indonesia menerapkan wewenang untuk mengatur serta menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia yang dituangkan di dalam Undang Undang Bank Indonesia.

Sistem pembayaran di Indonesia pada saat ini dapat berupa tunai dan non tunai. Sistem pembayaran non tunai disediakan oleh sistem perbankan yang berbasis cek *bilyet* giru, nota debit dan nota kredit dan kartu ATM, debit dan kredit. Sistem alat pembayaran nontunai ini semakin meningkat untuk digunakan karena banyaknya inovasi yang diciptakan oleh perbankan dan perusahaan selain perbankan seperti inovasi uang elektronik berbasis kartu dan berbasis server untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan sistem pembayaran tunai adalah mata uang yang berlaku di Indonesia yaitu Rupiah.

I. 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.

Menurut Kuganathan & Wikramanayake *e-wallet* atau yang sering disebut dengan *mobile wallet* adalah layanan pembayaran yang dioperasikan dibawah regulasi keuangan dan dilakukan melalui perangkat mobile. *E-wallet* dikatakan sebagai jenis terbaru dari *mobile commerce* (transaksi komersial yang dilakukan melalui aplikasi atau situs *mobile*) yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi, belanja daring, pemesanan dan untuk berbagi layanan yang tersedia.⁴⁵ Berdasarkan dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *e-wallet* adalah suatu layanan elektronik yang berfungsi untuk menyimpan instrumen pembayaran yang di antara lainnya adalah alat pembayaran yang menggunakan aplikasi dan juga uang elektronik, menampung dana dan juga melakukan pembayaran secara daring antara setiap penggunanya.

J. Profil Dana

DANA adalah layanan dompet digital yang diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak di bidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur pembayaran yang memungkinkan masyarakat Indonesia melakukan pembayaran dan transaksi secara nontunai dan nonkartu. DANA dibangun dan dikembangkan di Indonesia pada tahun 2018 serta didukung oleh tenaga kreatif dan programmer Indonesia. Aplikasi DANA tersedia untuk iOS dan Android, serta

⁴⁵Scorina Dwiantari, Rusdiana Permanasari, dan Wahyu Puspitasari, (2020). "Penggunaan Aplikasi E-Wallet Sebagai Sarana Pembayaran Transaksi Bisnis Kuliner Pada Masa PPKM Kota Semarang", Jurnal STIE Semarang, Vol. 14, No. 1. h. 45.

terintegrasi dengan berbagai merchant dan aplikasi online ternama sebagai solusi pembayaran digital, baik secara online maupun offline. Dana merupakan salah satu dompet digital yang menduduki peringkat kedua berdasarkan data yang dihimpun Populix pada tahun 2022, jumlah pengguna dana sebanyak 83% pengguna.⁴⁶

Aplikasi Dana banyak digunakan masyarakat Indonesia karena mudah digunakan. Mulai dari membayar tagihan listrik, tagihan internet, isi pulsa dan lainnya. Untuk menggunakan aplikasi Dana maka pengguna wajib melakukan hal-hal dibawah dengan cara:

1. Download aplikasi DANA.
2. Masukkan nomor ponselmu yang aktif. Ini akan menjadi ID DANA kamu
3. Masukkan kode token (OTP) yang dikirim ke nomor ponselmu via SMS.
4. Masukkan nama lengkapmu sesuai KTP.
5. Buat PIN DANA kamu menggunakan 6 digit angka. Pastikan kamu mengingat angka ini karena akan digunakan untuk login.
6. Ulangi PIN DANA yang telah kamu buat untuk konfirmasi.
7. Ikuti langkah-langkah selanjutnya untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

⁴⁶ Raihan Hasya, 2023, "Ini 10 E-Wallet yang Paling Sering Dipakai Masyarakat Indonesia Tahun 2022"<https://goodstats.id/article/ini-10-e-wallet-yang-paling-sering-dipakai-masyarakat-indonesia-M4TA4#:~:text=1.,Gopay&text=Perusahaan%20dompet%20digital%20yang%20berafiliasi,menjadi%20yang%20terlaris%20di%20Indonesia>, diakses pada 1 Januari 2023.

Setelah dilakukan aktivasi, sebenarnya fitur Dana sudah bisa digunakan. Namun konsumen bisa memanfaatkan fitur yang lebih luas bila meng*upgrade* akun Dana biasa menjadi Dana Premium . Berikut adalah langkah merubah ke Dana Premium :

1. Tekan tombol “Verifikasi Akun Anda” di halaman utama atau di halaman profil.
2. Ambil foto KTP kamu.
3. Lakukan proses verifikasi wajah.
4. Masukkan nomor KTP kamu.
5. Tunggu hingga proses verifikasi selesai.⁴⁷

⁴⁷ DANA, 2023, ”Bagaimana Cara Membuat Akun Dana?”, <https://www.dana.id/help-center/akun-profil/bagaimana-cara-membuat-akun-dana>, diakses pada 2 Januari 2023.