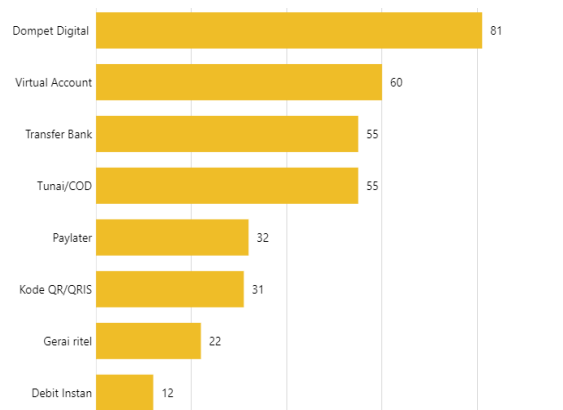


# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Alat pembayaran saat ini telah mengalami era digitalisasi yaitu suatu cara pembayaran yang dilakukan dengan sebutan dompet elektronik (*electronic wallet*).<sup>1</sup> Inovasi digital *e-wallet* (*electronic wallet*) menjadi salah satu media transaksi di tengah masyarakat modern. Media digital ini memiliki sistem pembayaran transaksi tunai menjadi non tunai yang memudahkan para penggunanya dalam melancarkan pembelian.<sup>2</sup> Dompet digital (*E-wallet*) merupakan metode pembayaran yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia saat bertransaksi di aplikasi digital.



Gambar 1. Presentase Survey Katadata Pengguna E-wallet

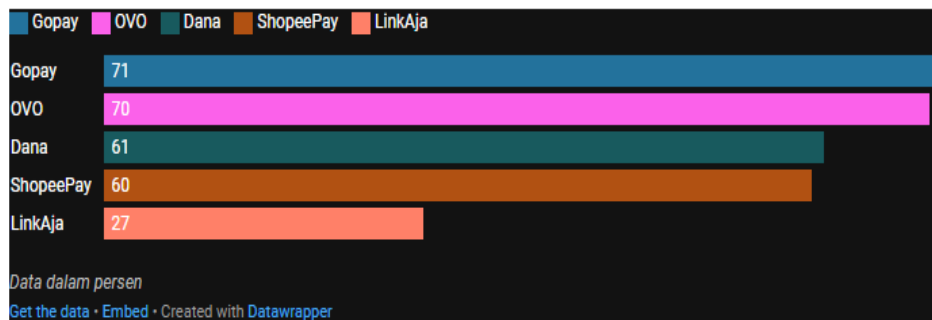
Berdasarkan hasil survei Katadata Insight Center (KIC), dengan persentase sebanyak 81%.<sup>3</sup> Menurut laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* dari Insight Asia, dari

<sup>1</sup> Bagian Umum Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, *Perlindungan Nasabah Sektor Jasa Keuangan*. diakses tanggal 20 Mei 2024, pada pukul 10.30 WIB.

<sup>2</sup>Awan Dina Marsela, Joy Nathanael, dan Noora Marchelyta, "Penggunaan E-Wallet sebagai Kemajuan Teknologi Digital dalam Menentukan Preferensi Masyarakat di Surabaya", *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial*, 2022, hlm 784–790. diakses tanggal 22 Mei 2024, pada pukul 12.30 WIB.

<sup>3</sup>Kata Data Insight Center, *Presentase Pengguna E-Wallet*, 2023. diakses tanggal 22 Mei 2024, pada pukul 13.00 WIB.

1.300 warga perkotaan yang disurvei, 74% di antaranya sudah pernah menggunakan dompet digital. Ipsos juga melancarkan risetnya terkait layanan e-wallet di Indonesia, pihaknya mendapati Gopay dengan presentase 71%, OVO dengan presentase 70%, DANA dengan Presentase 61%, Shopeepay dengan presentase 60% dan LinkAja dengan presentase 27%.<sup>4</sup>



Gambar 2. Presentase Nasabah Berdasarkan Ipsos Penggunaan E-wallet

Kemudahan dalam melakukan transaksi merupakan kelebihan utama dari dompet digital ini sehingga perkembangan sistem pembayaran menjadi semakin pesat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa perlu membawa uang tunai fisik dalam jumlah yang cukup besar.<sup>5</sup>

DANA dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe, sebagai sebuah dompet digital yang dapat melakukan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital.<sup>6</sup> Kebijakan tertulis menyatakan bahwa pengguna yang mengalami kerugian karena alasan tertentu akan diberikan kompensasi oleh pihak pengembang aplikasi. Tidak ada tanggapan dari pihak

<sup>4</sup> Ipsos.com, *E-wallet Lokal Masih Mendominasi*, 2024. diakses tanggal 22 Mei 2024, pada pukul 13.15. WIB.

<sup>5</sup> Abdul Mohsin Alkhunaizan and Steve Love, "Predicting Consumer Decisions to Adopt Mobile Commerce in Saudi Arabia", *19th Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2013 - Hyperconnected World: Anything, Anywhere, Anytime*, 2013, hlm. 2767–2775. diakses tanggal 22 Mei 2024, pada pukul 13.45 WIB.

<sup>6</sup> Duitku Admin, *Daftar Penyedia Jasa E-Wallet di Indonesia*, diakses tanggal 23 Mei 2024, pada pukul 10.00 WIB.

pengembang saat dihubungi oleh pengguna.<sup>7</sup> Kehilangan saldo dalam *E-wallet* merupakan salah satu masalah yang paling dikhawatirkan oleh para pengguna. Kesalahan teknis, tindakan kejahatan siber, atau gangguan eksternal lainnya dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi nasabah. Nasabah yang melaporkan masalah mendapatkan respons yang tidak memuaskan.<sup>8</sup>

Nasabah *E-wallet* Dana pada tanggal 17 Maret 2023 mengalami kehilangan saldo sebesar Rp.600.000 dengan tiga kali transaksi nominal yang sama sebesar Rp.17.760 di tanggal 15 Maret (2 kali) dan di tanggal 17 Maret (1 kali) selanjutnya 3 transaksi di tanggal 17 Maret dengan nominal transaksi masing-masing sebesar Rp.442.890, Rp.69.375, dan Rp.34.965, nasabah mengirimkan komplain melalui layanan chat dan direspons customer service DANA untuk ajukan klaim ke pihak Google tetapi klaim tidak bisa diverifikasi dan disarankan untuk menindaklanjuti klaim tersebut ke pihak DANA.<sup>9</sup>

PBI 2018	PBI 2020	PBI 2021
Pelaksanaan dari sistem pembayaran melalui dompet digital diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Kepastian hukum dalam penyelenggaraan	Perlindungan Nasabah penyelenggara sistem pembayaran yang kini telah disempurnakan dengan menerbitkan Peraturan Bank Indonesia No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Nasabah Bank Indonesia.	Perlindungan nasabah terhadap hilangnya uang elektronik berbasis server ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran

<sup>7</sup> Hartanto and Vicki Dwi Purnomo, "The Need for Restrictions on the Term of Office of the House of Representatives for Efforts", *Internasional Journal of Education Review, Law and Social Sciences*, 2023, hlm. 719–736. diakses tanggal 23 Mei 2024, pada pukul 14.00 WIB.

<sup>8</sup> Roland Fran Vernando and others, "Tingkat Efektifitas Regulasi dan Sistem Keamanan terhadap Penurunan Keresahan Pengguna E-Wallet", *Jurnal Buana Akuntansi*, 2022, hlm. 179–90. diakses tanggal 23 Mei 2024, pada pukul 14.45 WIB.

<sup>9</sup> Detik.com, *Saldo Dana hilang, Customer Service tak bisa Membantu*, 2023. diakses tanggal 29 Mei 2024, pada pukul 18.55 WIB.

layanan dompet elektronik dalam sistem pembayaran dikaitkan dengan prinsip lancar, aman, efisien dan andal.		
---	--	--

Tabel 1. Perlindungan nasabah berdasarkan PBI tahun 2018,2020 dan 2021.

Idealitanya Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Pasal 26 ayat 1 menjelaskan “Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.” Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi Pasal 39 ayat 1 menjelaskan “Pengendali data pribadi wajib mencegah data pribadi diakses secara tidak sah”. UU ITE dan UU PDP memberikan perlindungan kepada nasabah atas kerugian kehilangan saldo disebabkan teraksesnya data pribadi nasabah tanpa persetujuan orang yang bersangkutan.<sup>10</sup> Realitanya *E-wallet* Dana masih lemah dalam memberikan perlindungan data pribadi nasabah, hal itu didapati adanya akses data pribadi nasabah tanpa persetujuan orang yang bersangkutan secara tidak sah.<sup>11</sup>

Idealitanya Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Pasal 4 Ayat 4 (b) menjelaskan “PJP melakukan evaluasi terhadap kelancaran dan keamanan transaksi

<sup>10</sup> A. H. Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Nusamedia, 2017. hlm. 14, diakses tanggal 13 Juni 2024, pada pukul 11.00 WIB.

<sup>11</sup> I R Harahap and D Maharani, "Penerapan dan Pandangan Keagamaan terhadap Undang-Undang ITE di Indonesia", *Journal of Social Responsibility*, 2020, hlm. 28–31. diakses tanggal 25 Mei 2024, pada pukul 10.30 WIB.

pembayaran yang dilakukan melalui Penyedia Barang dan/atau Jasa”. Aturan PBI menetapkan PJP wajib melakukan evaluasi terhadap kelancaran dan keamanan transaksi elektronik guna mempermudah jalannya transaksi dan memberikan keamanan kepada nasabah terhadap transaksi melalui penyedia jasa pembayaran, perlindungan data pribadi salah satu tujuan utama dalam pelaksanaan layanan perbankan digital.<sup>12</sup> Realitanya tidak ada ada tanggungjawab yang diberikan pihak *E-wallet* Dana kepada nasabah *E-wallet* Dana terhadap ter-aksesnya data pribadi tanpa persetujuan orang yang bersangkutan sehingga mengakibatkan hilangnya saldo nasabah yang dilakukan bukan pemiliknya.<sup>13</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, inti dari permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah *E-wallet* dana dalam transaksi non tunai ?
2. Bagaimana tanggungjawab *E-wallet* Dana terhadap data pribadi nasabah berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/ Tahun 2021 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah *E-wallet* Dana dalam transaksi non tunai.

---

<sup>12</sup> Shinta Laura Dewani, Meiska Fardani, Fajar Pitarsi Dharma, *Pengantar Ekonomi Digital*, Yogyakarta, Selat Media, 2024, hlm.155-156, diakses tanggal 30 Oktober 2024, pada pukul 18.00 WIB.

<sup>13</sup> Enni Soerjati Priowirjanto, "Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia dikaitkan dengan Perlindungan E-nasabah Relate to the Protect on of E-consumer's Rights'a Pendahuluan berdasarkan Ketentuan Perundang-undang yang berlaku di Indonesia", *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 2012, hlm. 286–300. diakses tanggal 13 Juni 2024, pada Pukul 12.30 WIB.

2. Menganalisis tanggungjawab E-wallet Dana terhadap data pribadi nasabah berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021.

#### D. Orisinalitas Penelitian

Penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya sehingga terhdapat persamaan dan perbedaan sebagai berikut :

No	Penulis	Judul, Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Elsa Debora Manurung, Lastuti Abubakar dan Tri Handayani	Kepastian Hukum dalam Penyelenggaraan Layanan Dompot Elektronik dalam Sistem Pembayaran dikaitkan dengan Prinsip lancar, aman, efisien, dan andal berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (2020)	Persamaan pada penelitian Elsa berfokus kepada hukum penyelenggaraan dompet elektronik secara keseluruhan	Perbedaan penelitian Elsa peraturan yang digunakan berdasarkan PBI 20/6/2018. penelitian yang akan dilakukan menggunakan PBI 23/6/2021
2.	Yuda Anrova dan Albert Sembiring	Peran Lembaga Penjamin Simpanan terhadap saldo Uang Elektronik pada dompet elektronik dana (2022)	Penelitian Yuda dan yang akan dilakukan penulis sama-sama meneliti dompet elektronik dana	Penelitian Yuda berfokus kepada fungsi dan peran LPS. penelitian yang akan dilakukan berfokus pada ketentuan hukum berdasarkan PBI 23/6/2021
3.	Surya Bodhi dan David Tan	Keamanan data pribadi dalam sistem pembayaran E-	Penelitian yang dilakukan Surya dan yang akan penulis lakukan sama-sama	Penelitian Surya berfokus terhadap kejahatan cyber seperti pencurian

		Wallet terhadap ancaman penipuan dan penggelapan (Cybercrime) (2022)	meneliti mengenai E-wallet.	data telah melanggar UU ITE, maka dari itu data pribadi seseorang mesti dilindungi sesuai Peraturan Menkominfo dan Bank Indonesia. penelitian yang akan dilakukan berfokus terhadap ketentuan PBI 23/6/2021.
4.	Hartanto, Vincent Rosadi , Ervin Alvaro	Perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi E-Wallet dana (2023)	Persamaan penelitian yang dilakukan Hartono dan yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang E-wallet dana.	Penelitian Hartono berfokus dengan peraturan Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) kemudian diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016. Peneltian yang akan dilakukan berfokus pada PBI 23/6/2021.
5.	Zahra Kamila , Rahmad Efendi	Perlindungan hukum atas kehilangan saldo pengguna E-wallet dana di tinjau dari Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 tentang Uang Elektronik Syariah (Studi kasus pengguna E-wallet dana di Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan) (2020)	Penelitian yang dilakukan Surya dan yang akan penulis lakukan sama-sama meneliti mengenai E-wallet	Penelitian yang dilakukan Zahra berfokus pada Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 tentang Uang Elektronik Syariah. Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada PBI 23/6/2021.

## Tabel 2. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang sudah dilakukan maka terdapat persamaan dan perbedaan yang menunjukkan bahwa penulisan yang dilakukan penulis adalah orisinal.

### **E. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif, pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum, dan Peraturan Perundang-undang yang berhubungan dengan penelitian ini.<sup>14</sup> Ruang lingkup penelitian hukum normatif menurut Soerjono Soekanto meliputi:

1. Penelitian terhadap asas-asas hukum.
2. Penelitian terhadap sistematika hukum.
3. Penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum secara vertikal dan horisontal.
4. Perbandingan hukum.
5. Sejarah hukum.

### **F. Sumber Data Penelitian**

Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder.<sup>15</sup> Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, Raja Grafindo Perkasa, 2003, hlm. 13. diakses tanggal 20 Mei 2024, pada pukul 13.00 WIB.

<sup>15</sup> Bambang Sugono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Perkasa, 2003, hlm. 27–28. diakses tanggal 20 Mei 2024, pada pukul 13.00 WIB.

penelitian.<sup>16</sup> Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

## G. Metode Pengumpulan Data

Ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan yaitu dengan cara menarik asas hukum, dimana dilakukan terhadap hukum positif tertulis maupun tidak tertulis.<sup>17</sup> Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu studi kepustakaan atau studi dokumen (*documentary study*) untuk mengumpulkan data sekunder yang terkait dengan permasalahan yang diajukan, dengan cara mempelajari buku-buku, jurnal hukum, hasil-hasil penelitian dan dokumen-dokumen peraturan Perundang-undangan.

Penelitian yuridis normatif sebagaimana tersebut di atas merupakan penelitian dengan melakukan analisis terhadap permasalahan dalam penelitian melalui pendekatan terhadap asas-asas hukum serta mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan Perundang-undangan yang ada di Indonesia dan menggunakan jenis data dari bahan pustaka yang lazimnya dinamakan data sekunder. Penelitian ini terdiri dari bahan kepustakaan yang mengikat yang merupakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

---

<sup>16</sup> Nasution, S, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, cetakan 4, Jakarta. Bumi Aksara, 2001, hlm. 24-26, diakses tanggal 16 Juni 2024, pada pukul 14.00 WIB.

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1996. hlm. 15, diakses tanggal 20 Mei 2024, pada pukul 14.00 WIB.

## H. Metode Analisis Data

Data-data yang telah diperoleh tersebut kemudian dianalisa dengan melalui pendekatan secara analisis kualitatif yaitu dengan mengadakan pengamatan data-data yang diperoleh dan menghubungkan tiap-tiap data yang diperoleh tersebut dengan ketentuan-ketentuan maupun asas-asas hukum yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dengan logika induktif.<sup>18</sup> Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan berfikir dari hal yang khusus menuju hal yang lebih umum, dengan menggunakan perangkat normatif, yakni interpretasi dan konstruksi hukum dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif sehingga dapat ditarik kesimpulan dengan metode deduktif yang menghasilkan suatu kesimpulan yang bersifat umum terhadap permasalahan dan tujuan penelitian.<sup>19</sup>

## I. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum Nasabah
  - a. Pengertian Nasabah

Nasabah dapat diartikan perseorangan atau badan usaha yang memiliki rekening di bank untuk melakukan transaksi berupa simpanan atau pinjaman pada sebuah bank meliputi kegiatan belanja, penyewaan dan layanan jasa.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, kedua, Bandung, Alfabeta, 2019. diakses tanggal 21 Mei 2024, pada pukul 10.00 WIB.

<sup>19</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 13, diakses tanggal 16 Juni 2024, pada pukul 11.30 WIB.

<sup>20</sup> Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, "Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, 2016, Volume 14 Nomor 2, hlm 50, diakses tanggal 28 September 2024, pada pukul 00.24 WIB.

## b. Perlindungan Nasabah

Bank Indonesia dalam melakukan perlindungan terhadap nasabah memiliki 4 pilar guna menciptakan perlindungan nasabah lebih efektif yaitu pengaturan kebijakan, penanganan suatu pengaduan, pengawasan, edukasi dan literasi.<sup>21</sup>

## c. Hak-hak Nasabah

OJK memberikan hak-hak terhadap nasabah perbankan guna memberikan perlindungan nasabah, di antaranya:

- 1) Nasabah berhak mendapat informasi yang rinci dan transparan terhadap produk perbankan yang ditawarkan.
- 2) Nasabah berhak dapat bunga tabungan dan deposito yang dijanjikan oleh pihak perbankan.
- 3) Nasabah berhak mendapat laporan atas semua aktifitas transaksi
- 4) Nasabah berhak mendapat mata uang Rupiah asli dan berlaku sebagai alat pembayaran yang sah.
- 5) Nasabah berhak mengajukan pengaduan dan pihak perbankan wajib bertanggungjawab.
- 6) Nasabah berhak mendapat ganti rugi jika ada kerugian yang timbul dalam aktifitas perbankan.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Bi.go.id, ringkasan PBI No.22 Tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, diakses tanggal 28 september 2024, pada pukul 00.46 WIB.

<sup>22</sup> Sikapiuangmu.ojk.go.id, *Hak sebagai Konsumen Perbankan*, diakses tanggal 28 September 2024, pada pukul 01.19 WIB.

d. Kewajiban Nasabah

Nasabah memiliki suatu kewajiban yang wajib di taati sebagai nasabah perbankan di antaranya:

- 1) Patuh terhadap informasi dan prosedur dalam pemanfaatan barang atau jasa.
- 2) Memiliki itikad baik melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa
- 3) Membayar nilai yang telah disepakati
- 4) Patuh dalam penyelesaian sengketa secara hukum.<sup>23</sup>

2. Tinjauan Umum Transaksi Elektronik

a. Pengertian transaksi elektronik

Transaksi elektronik merupakan proses penyelesaian suatu kegiatan ekonomi atau komersial melalui media elektronik, seperti internet atau perangkat digital lainnya yang mencakup segala bentuk aktivitas jual beli, pembayaran, atau pertukaran data yang dilakukan tanpa interaksi fisik langsung antara pihak-pihak yang terlibat.<sup>24</sup>

b. Jenis Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik memiliki berbagai jenis yang mencerminkan beragam bentuk kegiatan ekonomi dan pertukaran informasi yang dilakukan melalui media digital, transaksi elektronik yang sering digunakan pada umumnya memiliki empat jenis yaitu:

- 1) *E-commerce* , melibatkan proses jual beli barang dan jasa secara online melalui platform digital, seperti situs web atau aplikasi e-commerce. pembeli dan

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Radita Setiawan dan Muhammad Okky Arista, "Efektivitas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia dalam Aspek Hukum Pidana", *Recidive*, 2018. diakses tanggal 28 September 2024, pada pukul 01.45 WIB.

penjual tidak perlu bertemu secara langsung; semua proses mulai dari pemesanan, pembayaran, hingga pengiriman barang dilakukan secara online.

- 2) *E-Banking* (Perbankan Elektronik) E-banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara elektronik.
- 3) *E-Wallet* (Dompet Digital) adalah aplikasi atau perangkat lunak yang menyimpan informasi pembayaran digital dan memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu fisik seperti Gopay, Dana, Shopepay dan lainnya.
- 4) *Mobile Banking* adalah salah satu bentuk dari e-banking yang lebih spesifik, semua transaksi perbankan dilakukan melalui aplikasi mobile pada ponsel pintar.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Didi Achjari, “Potensi Manfaat dan Problem di E-Commerce”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 15, No. 3, 2000, hlm. 388 – 395, diakses tanggal 17 Oktober 2024, pada pukul 21.56 WIB.