

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi memberikan pengaruh yang positif bagi perekonomian negara, khususnya yaitu adanya transformasi atau perubahan dalam metode pembayaran. Kemajuan teknologi yang canggih ini membuat peranan pembayaran uang tunai, baik kartu ATM, debit, kredit, transfer ATM mulai bergeser ke sistem pembayaran elektronik.

Sistem pembayaran elektronik telah mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi. Sistem ini memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara digital tanpa perlu menggunakan uang tunai atau instrumen fisik lainnya seperti: kenyamanan, keamanan tinggi, biaya transaksi rendah, aksesibilitas, dukungan untuk *e-commerce*, terintegrasi dengan layanan lainnya.

Banyak perusahaan pada era sekarang memunculkan berbagai teknologi untuk mempermudah pekerjaan sehari-hari seperti dompet digital. Namun hal ini menimbulkan ketergantungan terhadap keadaan infrastruktur jaringan internet dan tidak terlepas dari permasalahan kegagalan sistem operasional.

Dompet digital merupakan layanan keuangan yang memungkinkan transaksi non tunai, baik *offline* maupun *online*.

Berikut ini adalah penjelasan tentang dompet digital dalam bentuk transaksi, pihak yang terlibat, dan aturan yang digunakan:

1. Transaksi: Dompot digital memudahkan pembayaran dalam berbagai platform, termasuk pembelian barang atau jasa secara *online* dan *offline*.¹ Pengguna dapat melakukan transaksi dengan cepat dan mudah melalui aplikasi dompet digital.
2. Pihak yang Terlibat:
 - a. Penyedia jasa layanan dompet digital seperti: GoPay, OVO, ShopeePay, dan LinkAja, menyediakan platform untuk melakukan transaksi. Penyedia jasa layanan harus mendapatkan izin dari Bank Indonesia sebelum beroperasi
 - b. Pengguna: Individu atau entitas yang menggunakan layanan dompet digital untuk melakukan transaksi disebut pengguna dompet digital.²
 - c. Bank Indonesia: Sebagai regulator, Bank Indonesia memberikan lisensi kepada penyelenggara dompet digital dan mengawasi kinerja dan kepatuhan mereka.³
3. Aturan yang Digunakan: Penyedia jasa layanan dompet digital diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Selain itu, Bank Indonesia juga telah menerbitkan

¹ Damasha Khoiri Clevalda, Dona Budi Kharisma, "Perlindungan Hukum Terhadap nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia", *Jurnal Private Law Vol 9 Nomor 1*, 2021, hlm 2

² Portal InformasiIndonesia, *Menertibkan LayananDompot Digital*, <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/3493/menertibkan-layanan-dompot-digital>, diakses pada 29 Juli 2024

³ Sovia Hasanah, *Izin Dari Bank Indonesia Bagi Penyelenggara Electronic Wallet (Dompot elektronik)*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/izin-dari-indonesia-bagi-penyelenggara-ielectronic-wallet-i-dompot-elektronik>, diakses pada 29 Juli 2024

Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran yang menjadi payung hukum sistem pembayaran di dalam negeri.

Aplikasi DANA, yang hadir sejak 2017 dan diluncurkan secara resmi pada 5 November 2018, merupakan salah satu dompet digital. PT Espay Debit Indonesia Koe mengembangkan DANA, sebuah dompet digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya melalui perangkat ponsel pintar.⁴

Eksistensi aplikasi DANA cukup populer karena sebagai pelopor aplikasi dompet elektronik di Indonesia sebelum penggunaan dompet elektronik ini begitu terkenal. Saat ini sudah ada banyak aplikasi dompet elektronik yang menjadi kompetitor dari aplikasi DANA. Dalam menggunakan aplikasi penyedia jasa uang elektronik seperti DANA, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan karena memiliki resiko menimbulkan kerugian. Dalam kebijakan tertulis bahwa pengguna yang mengalami kerugian karena alasan tertentu akan diberikan kompensasi oleh pihak pengembang aplikasi. Namun, terkadang tidak ada tanggapan dari pihak pengembang saat dihubungi oleh pengguna.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam aspek penanganan transaksi, diatur dalam beberapa peraturan di Indonesia. Undang-Undang

⁴ Hartanto, Rosadi, Yosmar, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi *E-Wallet Dana*", *PATTIMURA Legal Journal*, 2023, hlm 267-279

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam melakukan transaksi, termasuk transaksi elektronik. Serta menjamin hak-hak konsumen berupa hak atas kenyamanan, hak atas ganti rugi, hak untuk mendapatkan informasi dan memberikan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen ketika mendapatkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh penjual.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik di Indonesia, menetapkan dasar hukum untuk keabsahan informasi dan transaksi yang dilakukan secara elektronik, serta perlindungan data pribadi. Undang-undang ini juga mencakup ketentuan mengenai tindak pidana terkait ITE, seperti penipuan elektronik dan penyebaran konten ilegal, serta memberikan sanksi bagi pelanggar untuk menegakkan hukum dalam ranah digital. juga memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dan informasi elektronik, termasuk perlindungan terhadap konsumendalam transaksi elektronik.

Dilansir dari akun Merapi Uncover pengguna *e-wallet* DANA pada hari Senin, 18 Maret 2024 melakukan transfer ke akun DANA sebesar kurang lebih Rp1.000.000. Keesokan harinya pada hari Selasa, 19 Maret 2024, pengguna mengecek aplikasi DANA untuk melakukan transaksi

pembayaran UKT, namun isi saldonya hanya Rp515 saja, padahal pengguna belum melakukan transaksi apapun. Pengguna mengecek riwayat transfer yang dilakukan, disitu tertulis bahwa terjadi 12x transaksi di PT Hotel Murah Travelindo, terjadi sekitar pukul 10 malam. Pengguna melakukan laporan melalui email, Instagram, dan PlayStore DANA tetapi tidak ada tanggapan yang memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Setelah di cek pada kolom komentar Instagram Dana Indonesia, ternyata banyak yang tertipu.⁵

Seorang pengguna layanan dompet digital dari Bekasi bernama Moch Arrafa Dwijaya juga mengalami masalah kehilangan saldo. dipublikasikan keluhannya di website media konsumen. Saat Arrafa menggunakan aplikasi DANA untuk mentransfer dana senilai Rp 500.000,- ke rekening Bank Mandiri Syariah, dia menghadapi masalah. Setelah transfer dilakukan, status transaksi muncul sebagai "*Transaction Pending*"; namun, transaksi yang baru saja dilakukan tidak muncul di riwayat transaksi. Akibatnya, uang yang ia transfer tidak masuk dan uangnya hilang begitu saja. Arrafa telah berusaha meminta penyedia dompet digital untuk bertanggung jawab, tetapi dia merasa sangat dirugikan karena respon yang lambat dan tidak jelas.⁶

Bank Indonesia telah mengambil langkah untuk melindungi konsumen dompet digital dengan mengembangkan regulasi dan kebijakan

⁵ https://x.com/merapi_uncover/status/1769918601631539258?s=46, Diakses terakhir tanggal 29 Juli 2024

⁶ Damasha Khoiri Clevada, Dona Budi Kharisma, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital oleh Bank Indonesia", *Jurnal Private Law*, Vol 9 No. 1, 2021, hlm 2

yang menekankan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan sistem pembayaran. Tindakan ini bertujuan untuk memastikan keamanan transaksi. Oleh karena itu, pengguna jasa layanan yang belum memahami perlindungan hukum dalam transaksi dompet digital perlu mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang hak-hak mereka dan upaya hukum yang dapat mereka tempuh jika terjadi masalah dalam transaksi.

Untuk melindungi transaksi digital, termasuk dompet digital seperti DANA, Pasal 9 Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE) yang berbunyi “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk”. Pasal ini mewajibkan penyelenggara layanan untuk memastikan keamanan sistem dan melindungi data pribadi pengguna. Pengguna berhak mengajukan klaim jika saldo hilang karena kesalahan sistem atau peretasan. Jika itu terjadi, penyelenggara wajib melakukan pemulihan saldo sesuai prosedur. Selain itu, Undang-Undang ITE melindungi konsumen dari tindak pidana siber. Ini memungkinkan mereka untuk melaporkan dan menuntut ganti rugi atas kerugian yang mereka alami.

Pemerintah ikut serta memberikan perlindungan hukum kepada pengguna layanan dompet digital sebelum terjadi kerugian. Perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan dilindungi harkat dan martabat, serta

pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.

Perlindungan hukum ini dapat bersifat preventif dan represif. Perlindungan preventif merupakan upaya perlindungan hukum yang dilakukan melalui edukasi dan literasi yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia, dengan tujuan agar konsumen memahami penyelenggaraan layanan sistem pembayaran yang diatur oleh Bank Indonesia. Bentuk perlindungan lainnya adalah represif, yaitu kompensasi atau denda serta sanksi lainnya yang diberlakukan jika pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan. Dalam kasus yang lebih berat, pelaku juga dapat dihukum.⁷

Oleh karena itu, dompet digital dan penyelenggara transfer dana lainnya di Indonesia harus mematuhi ketentuan ini untuk memastikan operasi yang aman, efisien, dan terpercaya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai suatu jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan menerima hak dan kewajibannya sehingga mereka dapat merasa aman.⁸

Bank Indonesia (BI) bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan dompet digital seperti DANA di Indonesia. BI mengatur operasional uang elektronik melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Sebagai Alat Pembayaran

⁷ Riska Vebrui Amelia, Elsy Renie, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Wallet Dalam Sistem Pembayaran Digital di Indonesia", *Jurnal Integrasi Ilmu Syariah (Jisrah) No 3*, 2023, hlm 361-367

⁸ Desy Ary Setyawati, Dahlan, dkk, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Jurnal Syiah Kuala Law No 3*, 2017, hlm 33-51

memastikan bahwa industri uang elektronik berkembang dengan baik dan kuat dengan persaingan yang sehat serta memilih penyelenggara yang dapat dipercaya, dan memastikan bahwa inovasi dan pengembangan teknologi dilakukan secara bertanggung jawab, memiliki manajemen risiko yang baik, mengedepankan integritas pasar, dengan tetap memperhatikan perlindungan konsumen.

DANA sebagai salah satu dompet digital bertanggung jawab untuk memastikan sistem aman, menyediakan metode pemulihan saldo, dan memberikan instruksi kepada pengguna tentang cara melindungi akun mereka. Pengguna yang mengalami sengketa atau kehilangan saldo dapat mengajukan pengaduan ke DANA, dan penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Ombudsman atau jalur hukum.

Pengawasan BI serta upaya DANA sangat penting untuk melindungi pengguna dan memastikan transaksi digital yang aman. Sebagai bagian dari sistem pembayaran elektronik, dompet digital secara langsung memengaruhi stabilitas keuangan dan moneter negara; oleh karena itu, BI bertanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi operasi dompet digital, termasuk memberikan izin operasional dan mengawasi persyaratan keamanan dan verifikasi.⁹

Berdasarkan penjelasan sebelumnya penelitian bertujuan untuk mengkaji terkait perlindungan hukum bagi pengguna layanan transaksi

⁹ Diva Lufiana Putri, Inten Esti Pratiwi, Ramai Soal Pengawasan Dompet Digital, Benarkah Tidak di Bawah OJK, <https://www.kompas.com/tren/read/2023/09/22/090000365>, diakses pada 29 Juli 2024

elektronik dan meneliti kasus-kasus yang terjadi serta ketentuan hukum yang mungkin muncul di masa depan. Maka penelitian ini berjudul judul **“Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Digital DANA atas Kehilangan Saldo (Studi Kasus Pengguna Dompot Digital DANA di Kota Yogyakarta)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi perlindungan hukum bagi pengguna atas saldo yang hilang pada kasus penggunaan Dompot Digital DANA di kota Yogyakarta?
2. Bagaimana tanggung jawab DANA atas saldo pengguna yang hilang pada kasus penggunaan Dompot Digital DANA di Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi perlindungan hukum bagi pengguna atas saldo yang hilang pada kasus penggunaan Dompot Digital DANA di kota Yogyakarta
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab DANA atas saldo pengguna yang hilang pada kasus penggunaan Dompot Digital DANA di Kota Yogyakarta.

D. Orisinalitas Penelitian

Penulisan skripsi ini yang perlindungan hukum atas Kehilangan Dompot Digital DANA ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Dompot Digital di Kota Yogyakarta)

bukan merupakan plagiasi, tapi merupakan hasil karya asli penulis. Berikut beberapa skripsi dengan tema yang sama:

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian, Instansi	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Naily Amalia, Marcella Azzahra, Faishal Fatahillah, Muhammad Hafizh Izzulhaq, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Dompot Digital yang Mengalami Kerugian, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.	Menggunakan objek penelitian yang sama yaitu Dompot Digital.	Penelitian mengkaji dan membahas mengenai Pengaturan Hukum dan Tanggung Jawab Pihak Dompot secara General dan tidak menspesifikan dompot digital apa yang digunakan.	Dalam hal ini penelitian akan mengkaji dan membahas lebih memfokuskan pada perlindungan konsumen pengguna Dompot Digital DANA secara spesifik di daerah Kota Yogyakarta.
2.	Salsya Tiara Rodika, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana sebagai Media Pembayaran menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Universitas	Menggunakan Objek penelitian yang sama yaitu Dompot Digital DANA.	Peneliti Membahas dan mengkaji akibat hukum yang ditimbulkan terhadap konsumen yang melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA dan bagaimana bentuk perlindungan hukum pengguna aplikasi DANA menurut pada UU Nomor 19 Tahun 2016 mengenai Perubahan UU nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan	Dalam hal ini penelitian akan mengkaji dan membahas lebih memfokuskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 tentang Hak Konsumen dan Pasal 19 Tanggung Jawab Pengusaha.

	Batanghari Jambi.		Transaksi Elektronik.	
3.	Riska Vebrui Amelia, Elsy Renie, Yustiloviani, Dodon Alfiander, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna <i>E-wallet</i> Dalam Sistem Pembayaran Digital di Indonesia, Universitas Islam neger Mahmud Yunus Batusangkar.	Menggunakan Objek penelitian yang sama yaitu Dompot Digital, dan menggunakan Undang- Undang yang sama yaitu Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	Penelitian ini mengkaji Perlindungan Hukum terhadap Pengguna <i>E-wallet</i> dalam system pembayaran digital di Indonesia secara general.	Dalam hal ini peneliti akan mengkaji dan membahas lebih memfokuskan pada Dompot Digital DANA dan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 tentang Hak Konsumen dan Pasal 19 Tanggung Jawab Pengusaha.
4.	Alfian Rifo Aziz, 2023, Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Bank atas Hilangnya Dana Nasabah (Studi pada: PT Bank Mandiri Tbk, Cabang Ciceri), Universitas Islam Indonesia.	Membahas mengenai perlindungan hukum dan tanggung jawab Perusahaan.	Penulis membahas dan mengkaji perlindungan hukum dan tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah membahas tentang perlindungan bagi nasabah dan tanggung jawab nasabah bank lebih spesifik kedalam bank bukan dompet digital.	Dalam hal ini penulis akan mengkaji dan membahas Dompot Digital DANA.
5.	Nurul Adliyah, Fitriani Jamaluddin, Muhammad Ashabul Kahfi, Susisanti, 2021, Perlindungan Data Pribadi	Menggunakan Objek Penelitian yang sama yaitu dompot digital.	Penulis membahas dan mengkaji dompot digital yang berbeda yaitu OVO bukan DANA dan menggunakan Undang-Undang yang berbeda.	Dalam hal ini penulis akan mengkaji dan membahas Dompot Digital DANA dan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

	Pengguna Domet Digital OVO, IAIN Palopo.			Konsumen yang lebih difokuskan pada Pasal 4 Tentang Hak Konsumen dan Pasal 19 tentang Tanggung Jawab Pengusaha.
--	---	--	--	---

Kesimpulan yang dapat diambil dari rentetan referensi diatas yaitu bahwa penelitian ini benar-benar orisinal dikarenakan terdapat perbedaan yang terlihat bahwa penelitian ini mengacu dan lebih menjurus kepada perlindungan konsumen pada *customer* Domet Digital DANA yang kehilangan saldonya di daerah Kota Yogyakarta dan perbedaan dari Domet Digital yang digunakan penelitian ini lebih menjurus ke DANA, rumusan masalah dalam penelitian ini lebih untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen dan tanggung jawab DANA terhadap customer di kota Yogyakarta, tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen dan tanggung jawab DANA terhadap customer di kota Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Perjanjian Pada Umumnya

a. Definisi Perjanjian

Perjanjian diatur secara umum dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang definisinya terdapat didalam pasal 1313 yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana pihak-pihak terlibat berkomitmen kepada orang lain atau saling berjanji satu sama lain untuk melakukan suatu tindakan. Secara mendasar, perjanjian timbul dari adanya perbedaan kepentingan di antara para pihak. Namun, perlu diingat bahwa karena perjanjian menghasilkan hubungan hukum, hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut akan mendapatkan perlindungan dari hukum dan undang-undang karena hubungan hukum yang memberikan landasan hak kepada salah satu pihak untuk menuntut sesuatu dari pihak lain yang memiliki kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Pihak yang kedua diharuskan untuk memenuhi tuntutan tersebut sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati.¹⁰

b. Syarat sah Perjanjian

Terdapat syarat sah perjanjian yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu:

1) Kesepakatan para pihak

Kesepakatan menunjukkan adanya keselarasan keinginan secara sukarela antar para pihak mengenai hal-hal yang diinginkan dalam perjanjian, yang nantinya kesepakatan itu dinyatakan baik secara eksplisit maupun implisit.

2) Kecakapan para pihak

¹⁰ I Made Sara, I Wayan Kartika Jaya Utama, *Aspek Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Cet.1, Indomedia Pustaka, Siduarjo, 2020, hlm 6

Pada prinsipnya, setiap individu dianggap cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika diatur sebaliknya oleh ketentuan undang-undang. Hal tersebut dituangkan pada Pasal 1329 KUHPerdara.

3) Suatu hal tertentu

Arti dari "hal tertentu" adalah apa yang dijanjikan sebagai hak dan kewajiban oleh kedua belah pihak, paling tidak jenis barang yang diidentifikasi dalam perjanjian dan merupakan barang-barang yang dapat diperdagangkan.

4) Sebab yang halal

Hal ini mencerminkan bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh pihak terkait harus mengikuti aturan hukum, moral, atau ketertiban umum.¹¹

c. Akibat Hukum Perjanjian

Menurut Pasal 1339 KUHPerdara, terdapat akibat hukum dari perjanjian yang sah yaitu:

1) Dapat mengikat pihak yang terlibat sebagaimana halnya Undang-Undang, karena ketaatan terhadap perjanjian setara dengan ketaatan terhadap Undang-Undang.

2) Tidak dapat dicabut atau dibatalkan secara sepihak yang berarti bahwa perjanjian yang sah telah mengikat tanpa persetujuan dari pihak lain.

¹¹ Bernadetha Aurelia Oktavira, *Macam-Macam Perjanjian dan Syarat Sahnya*, dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/macam-macam-perjanjian-dan-syarat-sahnya-lt4c3d1e98bb1bc>, diakses pada 18 Agustus 2024.

3) Pelaksanaan dengan itikad baik yang berarti pelaksanaannya harus secara adil dengan menaati norma-norma kepatuhan dan kesusilaan.

2. Perlindungan Konsumen

Konsumen dalam hal ini adalah setiap orang yang mengkonsumsi atau mendapatkan barang dan jasa yang digunakan dalam suatu tujuan tertentu. Konsumen terdiri dari pemakai atau pengguna suatu barang ataupun jasa dengan maksud untuk memproduksi.¹² Ada juga konsumen yang mendapatkan barang maupun jasa dengan maksud untuk dijual kembali.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum terhadap hak-hak yang dimiliki konsumen, diperkuat melalui undang-undang yang diatur khusus dengan maksud agar para pelaku usaha tidak melakukan kesewenangan yang dapat merugikan konsumen. Dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang seimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.”

¹² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media, 2017, hlm 23

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (1) menyebutkan hak dan kewajiban konsumen sebagai berikut:

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai hak konsumen, yaitu mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengonsumsi barang dan jasa; hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan jaminan; hak atas informasi yang jelas dan jujur; hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan; serta hak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, konsumen berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan, perlakuan yang adil, serta kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai perjanjian. Di sisi lain, kewajiban konsumen meliputi membaca petunjuk penggunaan untuk keamanan, beritikad baik dalam transaksi, membayar sesuai kesepakatan, dan mengikuti proses penyelesaian sengketa secara patut.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencakup beberapa aspek penting. Konsumen diharuskan untuk membaca atau mengikuti petunjuk penggunaan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan. Selain itu, konsumen harus beritikad baik dalam setiap transaksi, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan mengikuti proses penyelesaian hukum dalam sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak pelaku usaha menurut Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencakup beberapa hal penting, yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha juga berhak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa, serta memperoleh rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang atau jasa yang mereka tawarkan. Selain itu, mereka juga berhak atas hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi beberapa aspek penting. Pelaku usaha diharuskan beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Mereka juga wajib memperlakukan konsumen secara adil dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan jasa sesuai standar yang berlaku, serta memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk. Selain itu, pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan, serta jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Dompot Digital

Dompot elektronik atau *e-wallet* adalah suatu jenis akun pembayaran elektronik dimana pengguna dapat menyimpan uang untuk setiap transaksi di masa depan. Dompot Digital dilindungi dengan kata sandi. Dengan bantuan Dompot Digital, seseorang dapat melakukan pembayaran untuk bahan makanan, pembelian online, dan tiket penerbangan, dll. Dompot Digital memiliki dua komponen utama yaitu perangkat lunak dan informasi. Komponen perangkat lunak menyimpan informasi pribadi dan menyediakan keamanan dan enkripsi data.¹³

Pasal 1 ayat (7) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18 / 40 / PBI / 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran menjelaskan bahwa dompot elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut dompot elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain: alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.¹⁴

Uang elektronik sama halnya dengan uang karena mempunyai fungsi yang sama sebagai alat pembayaran atas transaksi jual beli barang. Uang elektronik tersebut dipersamakan dengan uang karena pada saat pemegang menggunakannya sebagai alat pembayaran kepada pedagang,

¹³ Effendy, Femmy. "Pengaruh perceived of benefit terhadap niat untuk menggunakan layanan dompot digital di kalangan milenial", *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi* 15.2 tahun 2020, hlm 44-54

¹⁴ Zada, Chrysilla, and Yunita Sopiana. "Penggunaan E-Wallet atau Dompot Digital sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Bagi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah", *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan* 4.1, 2021, hlm 251-268

bagi pedagang tersebut nilai uang elektronik yang dipindah dari media uang elektronik yang dimiliki oleh pemegang ke tempat penampungan nilai uang elektronik milik pedagang, apapun satuan nilai dalam media uang elektronik tersebut, pada dasarnya berupa nilai uang yang pada waktunya akan ditukarkan kepada penerbit dalam bentuk uang tunai.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah komponen esensial dalam studi ilmiah, yang tanpanya peneliti akan kesulitan dalam menganalisa, mendeteksi, merumuskan, dan menuntaskan permasalahan yang berkaitan dengan pengungkapan fakta atau kebenaran. Metode ini dapat dianggap sebagai rangkaian langkah-langkah sistematis berdasarkan prinsip-prinsip ilmiah yang dirancang untuk mengatasi tantangan yang muncul selama proses penelitian.¹⁵

1. Jenis Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan penelitian normatif dengan fokus pada kajian norma hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam kasus kehilangan saldo Dompot Digital DANA di Kota Yogyakarta. Penelitian ini akan mengkaji Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan-peraturan hukum lain yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mengenai

¹⁵ Rasyid Ariman dan Fahmi Raghil, *Hukum Pidana (Tindak Pidana, Pertanggung Jawaban Pidana dan Pemidanaan)*, Palembang: Universitas Sriwijaya, 2007, hlm 175

perlindungan konsumen dalam transaksi Dompot Digital, dengan fokus pada peraturan hukum yang ada, serta mengevaluasi efektivitasnya dalam menangani masalah yang dihadapi konsumen.¹⁶

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Pendekatan peraturan perundang-undangan yaitu pendekatan yang digunakan dengan cara memfokuskan pada peraturan-peraturan hukum yang ada, pendekatan ini dilakukan dengan cara menganalisis peraturan perundang-undangan yang relevan terhadap topik yang diteliti bertujuan untuk memahami ketentuan hukum yang berlaku serta penerapannya dalam topik yang dibahas. Pendekatan Konseptual lebih memfokuskan pada pengembangan dan analisis konsep teoretis atau ide-ide yang terkait dengan objek penelitian.

3. Objek Penelitian

Objek dari penelitian yaitu perlindungan hukum bagi pengguna atas saldo yang hilang pada kasus penggunaan Dompot Digital DANA di kota Yogyakarta dan tanggung jawab DANA atas saldo pengguna yang hilang pada kasus penggunaan Dompot Digital DANA di Kota Yogyakarta.

¹⁶ M. Iqbal Hasan, *Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002, hlm 11

4. Bahan Hukum Penelitian

Bahan Hukum yang dipakai dalam penelitian ini ialah sumber data primer, yang diperoleh dari bahan hukum:

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik perubahan pertama atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta perubahan kedua Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 4) Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Sebagai Alat Pembayaran

b. Bahan Hukum Sekunder

- 1) Buku-buku tentang Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik
- 2) Jurnal Hukum
- 3) Hasil Penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini
- 4) Artikel yang diperoleh dari website
- 5) Wawancara

c. Bahan Hukum Tersier

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi kepustakaan yaitu metode yang dilakukan dengan datang secara langsung ke Perpustakaan untuk membaca, memahami, menelaah, mencatat uraian penting serta penelusuran dokumen hukum melalui internet yang akan penulis jadikan sebagai bahan dalam menyusun penelitian ini selain itu digunakan wawancara untuk mendukung data.

6. Analisis Data

Setelah data terkumpul seluruhnya maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang di proses sesuai dengan kode etik penelitian dengan langkah *editing* yaitu melakukan pemeriksaan bertujuan untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada didalam data yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin.¹⁷

Data yang telah melalui beberapa tahapan pengelolaan data kemudian dianalisis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan data dengan cara naratif yang dalam bentuk kalimat tersusun secara runtun, teratur, tidak tumpang tindih, logis,

¹⁷ *Ibid*

dan efektif. Dengan demikian hal ini dapat menyederhanakan proses interpretasi data dan pemahaman terhadap hasil analisis dengan tinjauan hukum perdata untuk melaksanakan dan mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna *E-wallet* DANA kehilangan saldo di Kota Yogyakarta.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini secara sistematis akan disusun dalam 4 (empat) bab, yaitu Bab I, Bab II, Bab III, dan Bab IV.

BAB I, dalam bagian ini berisi kerangka pemikiran yang mengkaji mengapa penelitian tugas akhir ini disusun. Bagian-bagian dalam bab ini ialah berupa latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian sebagai bukti keaslian penelitian, kerangka teori, metode penelitian agar pembaca mengetahui jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, sumber data, dan sistematika penulisan penelitian ini.

BAB II, dalam penelitian ini memuat uraian tinjauan umum perlindungan konsumen yang mencakup teori-teori dan prinsip yang menjadi dasar untuk menganalisis dan menguraikan pembahasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB III, pada bagian penelitian ini penulis berisi mengenai hasil dari tugas akhir penjelasan yang akan dibedakan menjadi beberapa kajian dan analisis seperti penjabaran atas jawaban rumusan masalah yang dikaitkan dengan invensi dari pengkajian tugas akhir yang telah diteliti

penulis. Pada bab ini juga penulis melakukan analisis dan menguraikan permasalahan yang dibahas dengan berbagai macam teori dan prinsip yang sudah dibahas dalam bab-bab sebelum ini sehingga penulis menemukan jawaban tentang permasalahan yang dikaji dan dibahas dalam penelitian tugas akhir ini.

BAB IV Penutup, pada bagian ini penelitian akan berisikan kesimpulan. Dalam bab ini akan memuat bagian penutup dari tugas akhir yang meliputi simpulan dan saran dari hasil pembahasan tugas akhir.