

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
LAYANAN DOMPET ELEKTRONIK (E-WALLET) DANA
YANG BERHENTI BERLANGGANAN APPLE MUSIC**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Kekhususan/Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

Putri Grace Angelina

02011282025181

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDERALAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PUTRI GRACE ANGELINA
NIM : 02011282025181
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

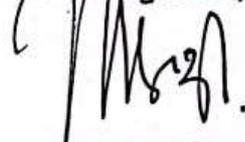
JUDUL :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
LAYANAN DOMPET ELEKTRONIK (E-WALLET) DANA
YANG BERHENTI BERLANGGANAN APPLE MUSIC**

Telah diuji dan lulus Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 30 Mei 2024 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,



Drs. H. Murzal. S.H., M.Hum

NIP. 196003121989031002

Pembimbing Pembantu,



Muhammad Syahri Ramadhan. S.H., M.H

NIP. 19920327019031008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Febrina. S.H., M.S.

NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Grace Angelina

Nomor Induk Mahasiswa : 02011282025181

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Maret 2002

Fakultas : Hukum

Status Pendidikan : S1

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian/Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 24 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Putri Grace Angelina

NIM. 02011282025181

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku.”

(Mazmur 23:4)

“Sebab bagi Allah tidak ada yang mustahil.”

(Lukas 1:37)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1. Kedua Orang Tua Saya Tercinta**
- 2. Seluruh Keluarga Besar**
- 3. Sahabat dan Orang Terdekat**
- 4. Kampus Merah Sejuta Cerita**
- 5. Almamater Kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LAYANAN DOMPET ELEKTRONIK (E-WALLET) DANA YANG BERHENTI BERLANGGANAN *APPLE MUSIC*”** sebagai salah satu syarat guna memperoleh Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya tepat pada waktunya.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kesulitan-kesulitan dan masalah-masalah yang dihadapi, penulis pun menyadari bahwa terdapatnya ketidaksempurnaan dalam skripsi ini. Namun, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, berkat doa dan dukungan dari banyak pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya, 24 Juni 2024

Penulis,



Putri Grace Angelina

NIM. 02011282025181

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LAYANAN DOMPET ELEKTRONIK (E-WALLET) DANA YANG BERHENTI BERLANGGANAN *APPLE MUSIC***” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya tepat pada waktunya.

Selama masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari begitu banyak mendapat bantuan, bimbingan, nasihat, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E.,M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Febrian, S.H.,M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H.,M.CL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H.,M.A.,LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Lusi Apriyani, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
9. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pembantu Skripsi.
10. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang senantiasa selalu memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
11. Seluruh staf akademik dan staf lainnya yang ada di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah berperan serta atas proses perkuliahan selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
12. Kedua orang tua tercinta, Alm. Bapak Jonson Siagian dan Ibu Marisi Siahaan, sebagai motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan rasa terima kasih yang tiada terhingga penulis persembahkan dengan tulus karya kecil ini atas segala kasih sayang, doa, serta dukungan yang tiada berkesudahan. Terima kasih atas segala pengorbanan serta cinta kasih yang tulus yang diberikan hingga detik ini yang telah menjadi fondasi kesuksesan ini. Semua capaian ini adalah hasil dari pengorbanan dan bimbingan kedua orang tua. Semoga skripsi ini dapat menjadi bentuk penghargaan dan kebanggaan bagi kedua orang tua.

13. Seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan, doa dan cinta tanpa batas. Skripsi ini sebagai wujud terima kasih penulis atas dedikasi serta cinta kasih keluarga yang tak terhingga.
14. Seluruh keluarga besar Hafiz Al Hakim Law Firm, dengan tulus dan hormat, penulis ucapkan terima kasih atas penerimaan hangat, bimbingan, dan dukungan yang luar biasa untuk penulis sejak masa KKL. Terima kasih untuk segala ilmu, pengalaman dan kesempatan yang diberikan kepada penulis. Semua kontribusi berharga dari keluarga besar Hafiz Al Hakim Law Firm menjadi pilar kuat dalam perjalanan penulis meraih pengetahuan dan pengalaman.
15. Tarisa Puspitasari, terima kasih penulis ucapkan karena telah menceritakan pengalamannya dan senantiasa menjawab pertanyaan penulis sehingga penulis memiliki ide untuk mengangkat pengalamannya menjadi judul dalam skripsi ini.
16. Angie Verina, terima kasih penulis ucapkan karena sudah selalu menjadi support system, pendengar yang baik dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Keluarga besar LSO Olympus Universitas Sriwijaya, tempat penulis berproses serta mengasah ilmu dan kemampuan yang tidak penulis temukan di bangku perkuliahan.
18. Teman-teman Angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, khususnya bagian Hukum Perdata. Terimakasih atas dukungan, Kerjasama, dan semangat yang positif yang telah kita saling berikan.

melangkah dengan penuh semangat dan memiliki masa depan yang lebih gemilang.

19. Seluruh pihak terkait yang telah berkontribusi dalam penelitian skripsi ini.
20. Terakhir, dengan penuh syukur dan bangga, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri, Putri Grace Angelina. Perjalanan perkuliahan dari awal hingga menyelesaikan skripsi ini adalah bukti ketekunan, semangat, kegigihan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan. Terima kasih telah bertahan dan terus belajar menjadi lebih baik lagi. Semoga setiap halaman skripsi ini menjadi saksi perjalanan menuju keberhasilan dan menjadi fondasi bagi langkah-langkah mendatang. Terima kasih karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Indralaya, 24 Juni 2024

Penulis,



Putri Grace Angelina

NIM. 02011282025181

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	xii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	8
F. Kerangka Teori	8
1. Teori Perjanjian.....	8
2. Teori Perlindungan Hukum.....	9
3. Teori Tanggung Jawab Hukum.....	12
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Pendekatan Penelitian	13
3. Sumber Bahan Hukum	14
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	16
5. Analisis Bahan Hukum	16
6. Penarikan Kesimpulan	17
BAB II.....	18
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian	18
1. Pengertian Perjanjian	18
2. Syarat Sah Perjanjian	20
3. Asas-asas Hukum Perjanjian.....	22
4. Unsur-Unsur Perjanjian.....	24
B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	25
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	25
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	27

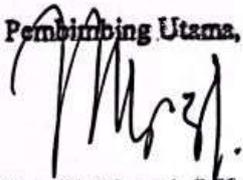
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	28
4. Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen.....	29
5. Pengertian, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	31
C. Tinjauan Umum tentang Transaksi Elektronik.....	34
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	34
2. Pengertian Dompot Elektronik.....	36
3. Para Pihak Dalam Transaksi Elektronik.....	37
BAB III.....	39
A. Perlindungan Hukum Pengguna <i>E-wallet</i> DANA Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	39
1. Kronologi.....	48
2. Pengertian dan Bentuk Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet DANA.....	49
B. Bentuk Pertanggungjawaban Yang Diberikan Oleh Pihak Pelaku Penyedia <i>E-wallet</i> DANA Atas Kerugian Yang Diderita Oleh Pengguna <i>Apple Music</i>	59
BAB IV.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul : Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan dompet elektronik (*e-wallet*) DANA yang berhenti berlangganan *Apple Music*. Latar belakang dari penelitian ini adalah dompet elektronik yang merupakan hasil dari kemajuan teknologi digital memberikan dampak besar terhadap sistem pembayaran. Dompet elektronik mempermudah melakukan transaksi pembayaran terutama untuk jarak jauh. DANA adalah sebuah aplikasi 'dompet' yang berfungsi sebagai tempat menyimpan uang elektronik dan berbagai fasilitas lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang diperoleh pengguna terhadap penggunaan dompet elektronik DANA dan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh pihak penyedia *e-wallet* DANA atas kerugian yang diderita oleh pengguna *Apple Music*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif, yang dilakukan dengan menelaah permasalahan hukum melalui Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*) dan sumber bahan hukum pada literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dompet elektronik DANA dilakukan secara preventif, yakni melalui ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pihak penyelenggara *e-wallet* DANA bertanggung jawab atas kerugian pengguna DANA dengan melakukan pemberian ganti rugi dan informasi yang jelas didalam *terms & condition*. Diharapkan pihak DANA dapat menaati *terms & condition* dan pemerintah Republik Indonesia sebaiknya melakukan perubahan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mengatur sanksi/hukuman bagi pihak penyedia dompet elektronik DANA yang melanggar klausula baku.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Dompet Elektronik

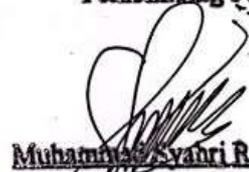
Pembimbing Utama,



Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum

NIP. 196003121989031002

Pembimbing Pembantu,

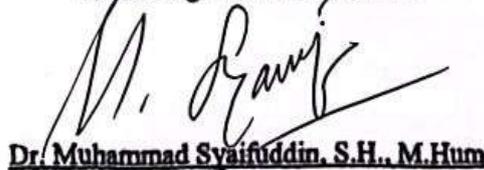


Muhammad Syabri Ramadhan, S.H., M.H

NIP. 199203272019031008

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum

NIP. 197307281998021001

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Revolusi digital telah memberikan dampak besar pada setiap aspek kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk Indonesia.¹ Indonesia harus mampu bersaing dengan negara lain untuk menjawab tantangan di era digital. Salah satu dampak besar dalam revolusi digital yaitu kemajuan pada sistem pembayaran pada transaksi keuangan terlebih untuk menjaga keseimbangan hubungan bisnis yang dilakukan antara pihak satu dengan pihak lainnya.²

Seluruh perekonomian digital menawarkan peluang untuk inovasi, kewiraswastaan dan pertumbuhan ekonomi negara. Terlebih lagi, ekonomi digital menawarkan banyak kemudahan, seperti berbelanja menggunakan *e-commerce* marketplace agar lebih efisien dan efektif di tengah padatnya aktivitas.³

Di Indonesia inovasi bermunculan dalam bentuk layanan keuangan digital dalam bentuk “*e-wallet*” atau dompet digital yang berkembang pesat di masyarakat saat ini. Dompet digital merupakan sebuah inovasi

¹ Pradnyanawati, I Ketut Westra. “Penerapan Transaksi Non Tunai Di Pasar Badung Dalam Mendukung Tata Kelola Pasar Modern.” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 10 (2019), hlm.1-14.

² Jefery Tarantang, “Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase”, *Jurnal Al-qordh*, Vol.4 No. 2, 2018, hlm.10.

³ Clevalda, D. K., & Kharisma, D. B. (2019). “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia”. *Jurnal Privat Law*, 9(1), hlm.1-9.

layanan keuangan yang menawarkan metode “*cashless*” atau non tunai untuk mempermudah pembayaran dalam *offline* dan *online*.⁴ Dompot elektronik berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Pasal 1 angka 7 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016 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.

Dompot elektronik merupakan sarana bertransaksi yang sangat efektif dan sangat memudahkan kegiatan karena dapat digunakan saat ingin bertransaksi dengan orang yang jarak jauh. Adanya teknologi digital memberikan peluang bagi para pelaku usaha untuk bertukar layanan dan bersaing dalam bisnis. Pemakaian teknologi digital juga sudah tidak asing di mata masyarakat dan para pelaku usaha.

DANA telah hadir sejak 2017 dan resmi berdiri pada 5 November 2018. DANA dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebagai sebuah dompet digital yang dapat melakukan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital.⁵ DANA didirikan pertama kali oleh Vincent Henry Iswaratioso sebagai startup di bidang teknologi finansial (tekfin), yakni perusahaan teknologi yang membangun teknologinya untuk sektor

⁴ Naomi, F. P., & Priyanto, I. M. D. (2020). “Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(1).

⁵ Yezidora Amelia, Profil DANA, *Dompot Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas*, <https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/623835fd7de77/profil-dana-dompot-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas>, diakses 8 Agustus 2023

finansial. Infrastruktur DANA memiliki tingkat keamanan tinggi, selevel dengan tingkat keamanan perbankan. DANA juga memiliki Data Center (DC) dan Data Recovery Center (DRC) di Indonesia, yang diklaim termasuk paling canggih dan mumpuni dalam menangani skalabilitas transaksi yang tinggi.⁶

Berbagai macam perusahaan *e-wallet* kini telah hadir dan berdiri di Indonesia. Data dari Bank Indonesia telah hadir 38 *e-wallet* di Indonesia yang mendapatkan lisensi resmi. Dompot elektronik (*e-wallet*) DANA merupakan aplikasi *platform* terbuka yang memiliki konsep seperti “dompot” yang bertugas menyimpan uang dalam hal ini uang elektronik. Namun lebih dari itu, DANA mempunyai jangkauan dan fasilitas yang lebih luas. DANA menawarkan banyak fasilitas antara lain pembelian pulsa, tagihan listrik, pembayaran BPJS, PDAM, transfer saldo antar pengguna hingga transfer antar bank dan lain.

Jangkauan fasilitas lebih luas dari DANA selama perkembangan tahun yaitu pembelian serta berlangganan pada berbagai macam aplikasi berbayar misalnya *Apple Music*. *Apple Music* adalah sebuah platform layanan streaming musik dan video yang dikembangkan oleh *Apple Inc* dan dirilis pada tahun 2015 sebagai layanan pendamping dari gerai musik *iTunes*.⁷ *Apple Music* adalah sebuah aplikasi berbayar dimana Pelanggan

⁶ Tim, *Siapa Pemilik Dompot Digital DANA? Berikut Ini Sejarah Startup Pembayaran Digital di Era Modern*, <https://rbtv.disway.id/read/9932/siapa-pemilik-dompot-digital-dana-berikut-ini-sejarah-startup-pembayaran-digital-di-era-modern>, diakses 8 Agustus 2023

⁷ Greysenly, *Apple Music: Revolusi Dunia Musik Digital*, <https://idmetafor.com/Apple-Music-Revolusi-Dunia-Musik-Digital.html>, diakses pada 9 Agustus 2023

baru dengan perangkat yang memenuhi syarat mendapatkan *Apple Music* gratis selama 3 bulan, selanjutnya akan dikenai biaya Rp 55.000 per bulan. Pembayaran dengan mudah dapat dilakukan dengan menggunakan *e-wallet*, kartu kredit dan debit.

Selain inovasi dari kehadiran dompet elektronik (*e-wallet*) DANA yang membawa banyak kemudahan ternyata dalam penggunaannya ditemukan banyak keluhan-keluhan dari para pengguna. Keluhan tersebut disebabkan oleh pihak DANA yang seringkali mengabaikan hak yang harus didapatkan para pengguna seperti tidak adanya transaksi tapi saldo terpotong, keterlambatan pemberian ganti rugi hingga lambatnya tanggapan pihak DANA atas keluhan dari pengguna.

Salah satu kasus terjadi pada salah seorang mahasiswi pengguna DANA bernama Tarisa Puspitasari mengalami sebuah kejadian yang merugikan dirinya saat menggunakan aplikasi DANA. Tarisa berlangganan *Apple Music* yaitu sebuah platform layanan *streaming music*. DANA digunakannya sebagai metode pembayaran untuk *Apple Music*. Tarisa telah memberhentikan berlangganan *Apple Music*, tetapi saldo DANANYA tetap terpotong atas pembelian *Apple Music*. Ia juga mengatakan bahwa telah komplain pada pihak DANA tetapi tidak menerima tanggapan.⁸

⁸ Puspitasari, T. [Tarisapusptr]. (19 Agustus 2023). "Gue nyimpen duit di DANA tiba-tiba ilang taunya kesedot subscription apple music padahal udah unsub." [Tweet]. Diambil <https://x.com/baebyrds/status/1608004060615168002?s=46&t=LfvXWcQIEFy08soPgBwNhg>

Salah satu kasus lainnya pada salah seorang pengguna aplikasi DANA yang mengalami hal serupa. Ia berlangganan *Apple Music* melalui *e-wallet* DANA. Kemudian ia berhenti berlangganan *Apple Music* sejak bulan lalu, tetapi tetap terjadi pemotongan saldo setiap bulan Rp 55.000. Ia telah melakukan komplain langsung terhadap pihak DANA tetapi sampai saat ini tidak ada tanggapan.⁹

Kejadian seperti di atas menimbulkan kerugian yang sangat besar pada para penggunanya. Perlu diperhatikan urgensi terhadap implementasi penyelenggaraan sistem pembayaran dompet elektronik haruslah memenuhi prinsip lancar, aman, efisien, dan andal. Hal ini tentu telah melanggar hak konsumen Pasal 4 butir a UU No. 8 Tahun 1999 yaitu hak konsumen, atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang maupun jasa. Akibat dari hak konsumen yang diabaikan maka timbul kerugian bagi para pengguna yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 199 yang tertera pada Pasal 7 huruf g yaitu tugas pelaku usaha mempunyai kewajiban memberi kompensasi dan/atau ganti rugi kepada pengguna apabila tidak sesuai dengan perjanjian.

Untuk itu, perlu adanya perlindungan hukum konsumen untuk melindungi konsumen *e-wallet* DANA dan pentingnya sistem penyelenggaraan dan pertanggungjawaban pihak pelaku penyedia *e-wallet* DANA agar tidak ada lagi pihak yang merasa kecewa atas kerugian yang

⁹ Ven. [Qwertyypink]. (12 Februari 2022). "Malah dana aku kesedot apple music bulan ini, padahal udah berhenti subs dari bulan lalu." [Tweet] Diambil <https://x.com/qwertyypink/status/1492458801563258881?s=46&t=LfvXWcQIEFy08soPgBwNhg>

dialami. Berdasarkan latar belakang di muka penulis tertarik untuk lebih dalam melakukan penelitian skripsi mengenai **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LAYANAN DOMPET ELEKTRONIK (E-WALLET) DANA YANG BERHENTI BERLANGGANAN APPLE MUSIC.**

B. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dari penelitian ini :

1. Bagaimana perlindungan hukum pengguna *e-wallet* DANA ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pelaku penyedia *e-wallet* DANA atas kerugian yang diderita oleh pengguna *Apple Music*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang diperoleh pengguna terhadap penggunaan dompet elektronik (*e-wallet*) DANA.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyedia *e-wallet* DANA atas kerugian yang diderita oleh pengguna *Apple Music*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Secara Teoretis

Penulis berharap penelitian ini memiliki manfaat :

- a. Pengajaran, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran ilmu pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen yang menjadi bekal dalam proses pengajaran.
- b. Penelitian, yaitu penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar acuan teoretis dalam membahas dan mempelajari sistem pembayaran digital di Indonesia bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
- c. Pengabdian, yaitu penelitian ini diharapkan dapat dipraktikkan dalam menyelesaikan permasalahan perlindungan konsumen terkhusus terhadap konsumen dompet digital (*e-wallet*).

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi para pihak sebagai berikut :

a. Penyedia *e-wallet*

Dapat dijadikan acuan dan masukan dalam menjalankan suatu usaha jika dalam pelaksanaannya tidak sesuai dalam perjanjian karena suatu hal tertentu.

b. Konsumen

Dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan untuk melindungi para konsumen jika terjadi permasalahan terjadi hal yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

c. Masyarakat umum

Agar dapat memberikan manfaat dan masukan yang menjadi tambahan pengetahuan bagi masyarakat awam yang berkaitan dengan masalah pada penelitian.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah fokus penelitian, untuk menjelaskan batasan dari suatu penelitian, membatasi masalah, dan membatasi ruang lingkup penelitian.¹⁰ Penulis melihat perlu untuk ditentukannya ruang lingkup penulisan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulisan dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompet Elektronik (*e-wallet*) DANA yang Berhenti Berlangganan Apple Music” penulis batasi ruang lingkup permasalahannya pada :

1. Perlindungan hukum bagi pengguna dompet elektronik (*e-wallet*) DANA yang mengalami kerugian.
2. Bentuk pertanggungjawaban oleh penyedia *e-wallet* atas kerugian yang diderita oleh pengguna layanan dompet elektronik DANA.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perjanjian

Menilik dari Pasal 1313 KUHPerdara, pengertian perjanjian yaitu “*suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan*

¹⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.111.

dirinya terhadap satu orang atau lebih."¹¹ Menurut R. Subekti Perjanjian adalah suatu peristiwa hukum dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹² Perjanjian menimbulkan hak dan kewajiban antara dua pihak. Hak dan kewajiban tersebut dinamakan dengan perikatan-perikatan. Perjanjian adalah sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Suatu perjanjian juga termasuk sebagai persetujuan karena dua pihak setuju dalam melakukan sesuatu.

Syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian dan ada tujuan yang hendak dicapai. Syarat sahnya suatu perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Dalam ketentuan tersebut terdapat empat syarat sahnya perjanjian, antara lain :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
3. Adanya objek perjanjian;
4. Adanya causa yang halal.

2. Teori Perlindungan Hukum

Segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan dilakukan untuk menciptakan rasa aman bagi saksi dan/atau korban, perlindungan hukum terhadap korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat merupakan perlindungan hukum, hal ini bisa diwujudkan

¹¹ Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2009, hlm.41.

¹² R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta, 2005, hlm.6.

dalam berbagai bentuk, seperti pemberian santunan, kompensasi, pelayanan medis, memberikan bantuan hukum, ganti rugi, dan sebagai pendekatan *restorative justice*.¹³

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) untuk orang lain yang mengalami kerugian dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar bisa menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴

Hakikat perlindungan hukum internal adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh para pihak itu sendiri ketika mengadakan suatu perjanjian, yang mana dalam merumuskan syarat-syarat perjanjian kedua belah pihak ingin agar kepentingannya dipenuhi atas perjanjiannya dengan cara apapun. Resiko dapat dihindari berkat syarat atau ketentuan yang dituangkan atas dasar kesepakatan, sehingga dengan syarat tersebut para pihak memperoleh manfaat perlindungan hukum yang seimbang berdasarkan kesepakatan bersama para pihak.

Perlindungan hukum bersumber pada 2 (dua) macam yaitu perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal.¹⁵ Berikut perbedaannya :

a. Perlindungan Hukum Internal

¹³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta, 1984, hlm.133.

¹⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

¹⁵ Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Revka Petra, Media Surabaya, 2016, hlm.159.

Para pihak dapat memperoleh perlindungan hukum internal, ketika kedudukan hukum antara kedua belah pihak relatif seimbang. Maksudnya, pihak yang satu menggunakan *bargaining power relative* terhadap pihak lain agar terwujudnya keleluasaan menyatakan kehendaknya sesuai dengan kepentingannya. Hasil dari kesepakatan antar kedua belah pihak tersebut akan menghasilkan perlindungan hukum yang seimbang bagi keduanya.

b. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal berasal dari penguasa melalui peraturan yang berpihak pada pihak yang lemah. Peraturan perundang-undangan yang dibuat harus adil dan tidak boleh memihak hanya pada pihak tertentu saja karena keadilan merupakan tujuan dari Perlindungan Hukum.

Kepercayaan dari perlindungan hukum yang diberikan, harus dijaga. Karena bisa saja dalam pelaksanaan kesepakatan dibuat, pihak yang awalnya memiliki kekuatan nantinya bisa menjadi pihak yang teraniaya. Agar terlaksananya perlindungan hukum tidak hanya diperkuatnya substansi atau tujuan hukum, tetapi fungsi dari hukum itu sendiri yaitu perlindungan terhadap kepentingan masyarakat.

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Dalam kamus hukum, pengertian tanggung jawab yaitu suatu hal yang harus dilaksanakan seseorang terhadap apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁶ Menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus memiliki landasan, yaitu karena timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain dan berupa hal yang menimbulkan kewajiban hukum orang lain untuk mempertanggungjawabkannya¹⁷

Tanggung jawab dibedakan menjadi pertanggungjawaban individu yaitu timbul atas perlakuannya sendiri dan pertanggungjawaban kolektif yaitu timbul atas perbuatan orang lain. Dalam hukum perdata, pertanggungjawaban terdapat 2 (dua) macam :¹⁸

- a. Kesalahan (*Liability based on fault*) merupakan tanggung jawab timbul atas kesalahan yang dilakukan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain. Misalnya Perbuatan Melawan Hukum, Wanprestasi dan Kelalaian;
- b. Risiko (*Liability without fault*) merupakan tanggung jawab tanpa melakukan kesalahan yang harus diemban. Misalnya oleh pelaku usaha atas risiko kegiatan usaha yang dijalankan.

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

¹⁷ Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm.48.

¹⁸ *Ibid.* hlm.49.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan suatu metode yang dipergunakan untuk menelaah permasalahan hukum dengan melakukan pendekatan melalui Undang-Undang (*the statute approach*) dan mencari sumber muatan hukum pada literatur.¹⁹ Metode penelitian hukum normatif juga digunakan untuk mengetahui ketentuan-ketentuan hukum, asas-asas hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dihadapi.²⁰

2. Pendekatan Penelitian

Pada penulisan penelitian hukum ini, Penulis mengaplikasikan metode pendekatan sebagai berikut :

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan ini merupakan penelitian yang bersandar pada hukum berupa peraturan perundang-undangan sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini. Pendekatan ini dianggap sebagai metode untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang menjadi permasalahan pada penelitian ini. Dalam penelitian ini dikaji Undang-Undang No.

¹⁹ Diantha, I. Made Pasek, and MS SH. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2016, hlm.12.

²⁰ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Group, Jakarta, 2007, hlm.35.

8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan untuk menafsirkan pandangan-pandangan dan doktrin ilmu hukum yang menjadi dasar untuk membangun argumentasi hukum dalam menyelesaikan isu hukum yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini.²¹

c. Pendekatan Analitis

Metode analitis merupakan yaitu dengan cara menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.²²

3. Sumber Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif yaitu penelitian kepustakaan yang berbahan hukum primer, sekunder dan tersier.²³

a. Bahan Hukum Primer

²¹ Peter, Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kharisma Putrsa Utama, Jakarta, 2013, hlm.95.

²² Moch Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hlm.84.

²³ *Ibid*, hlm.158.

Merupakan bahan yang telah diatur, mempunyai kekuatan mengikat dan bersifat autoritatif artinya berotoritas.

Adapun bahan hukum primer yang terdiri :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
4. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Pembayaran;
5. Peraturan Bank Indonesia No. 20/06/PBI/2018 tentang Uang Elektronik;

b. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan hukum yang memiliki sifat membantu atau menunjang bahan hukum primer dimana dalam penelitian akan diperkuat melalui penjelasan di dalamnya. Bahan hukum sekunder tidak mengikat tetapi menjelaskan bahan hukum primer dan berfungsi untuk mengkaji seperti hasil-hasil karya ilmiah serta hasil penelitian.²⁴

²⁴ *Ibid*

c. Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan hukum untuk memberikan informasi yang lebih jelas mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti bibliografi, kamus hukum, kamus bahasa, dll.²⁵

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Penelitian pada skripsi ini menggunakan bahan hukum peraturan perundang-undangan yang diinventarisasi dan identifikasi. Oleh karena itu, alat penelitian pada skripsi ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*).²⁶ Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, menganalisis serta menelusuri bahan melalui media internet yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen Dompot Elektronik.

5. Analisis Bahan Hukum

Penulis pada penelitian ini menganalisis dengan cara membahas permasalahan dengan tahapan berpikir kritis atau memberi komentar yang kemudian dibuat suatu kesimpulan pada hasil penelitian dengan bantuan kajian pustaka. Metode untuk jenis penelitian hukum normatif berupa metode preskriptif analisis melalui pendekatan kualitatif terhadap bahan hukum, untuk membahas

²⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm.13.

²⁶ Heribertus Sutopo, *Pengantar Penelitian Kualitatif*, Puslitbang UNS, Surakarta, 1998, hlm.8.

permasalahan atau obyek yang diteliti berdasarkan pada ketetapan perundang-undangan yang berlaku.²⁷

6. Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan penelitian ini, penulis mewujudkan berdasarkan penarikan kesimpulan deduktif, yaitu penarikan yang berangkat dari hal-hal umum menuju pada kesimpulan yang spesifik.

²⁷ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram Univ Press, Mataram, 2020, hlm.55.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adnan, I. M. (2019). *Negara Hukum Dan Demokrasi Dinamika Negara Hukum Dalam Sistem Demokrasi Pancasila Di Indonesia*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati. (2008). *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Andi, Hamzah. (2001). *Bunga Rampai Hukum Pidana dan Acara Pidana*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Budiono, H. (2011). *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Darus, M. (1994). *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: PT. Alumni.
- Dewi, G. (2004). *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan & Perasuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Diantha, I. M. P., & Sh, M. S. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenada Media.
- Fuady, M. (2002). *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Isnaeni, M. (2016). *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya: PT. Revka Petra Media.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Kristiyanti, C. T. S. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mahmud Marzuki, P. (2013). *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Marzuki, P. M. (2007). *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama, Cetakan ke-3. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Miru, A. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, cet. 1*. Jakarta: PT. Radja Grafindo.
- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Nasution, A. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu pengantar, Edisi Revisi*. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, H. (2009). *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Yustitia.
- Salim, H. S., & Abdullah, H. (2007). *Perancangan Kontrakdan MOU*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Salim. (2008). *Teori dan Praktik Penyusunan Perjanjian*. Jakarta: Sinar Gafika.
- Samsul, I. (2004). *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana.
- Satrio, J. (2006). *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Ctk. Pertama*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Silondae, A. A., & Ilyas, W. B. (2011). *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, G., & Silaban, R. (2020). *Hak-Hak Korban Dalam Penegakan Hukum Pidana*. Medan: CV. Manhaji.
- Soekanto, S. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. cet. 2007. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti, H. P. (2002). *Hukum Perjanjian*, Cetakan 19. Jakarta: Intermedia,
- Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT. Intermedia, Cetakan Kesepuluh.
- Subekti. (1975). *Aneka Perjanjian*. Bandung: Aneka Cipta.
- Sudarsono. (2007). *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudikno, M. (2005). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Sudiro, A. (2009). *Hukum Angkatan Udara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suherman, A. M. (2021). *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunggono, B. (2006). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Susanto, H. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Sutopo, H. (1998). *Pengantar Penelitian Kualitatif (Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis)*. Surakarta: Pusat Penelitian UNS.

- Titik, T. T., & Febriana, S. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Widjaja, G., & Muljadi, K. (2014). *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, cet. 6*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Windari, R. A. (2014). *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

B. JURNAL

- Anita Candrawati. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 3 No. 1.
- Candrawati, N. N. A. (2014). Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu e-money sebagai alat pembayaran dalam transaksi komersial. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 3(1), 44104.
- Clevalda, D. K., & Kharisma, D. B. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia. *Jurnal Privat Law*, 9(1), 1-9.
- Dewi, Ida Ayu Dea Pradnya, and I. Wayan Novy Purwanto. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Iklan Di Televisi Yang Menyesatkan. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum* 7, no. 4, 1-15.
- Kusuma, H., & Asmoro, W. K. (2020). *Perkembangan Financial Teknologi (Fintech) Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam*. Istithmar: *Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, 4(2).
- Lukito, I. (2017). Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah dalam Pembangunan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 11(3), 349-367.
- Naomi, F. P., & Priyanto, I. M. D. (2020). Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(1).

- Pradnyanawati, I., & Westra, I. K. Penerapan Transaksi Non Tunai Di Pasar Badung Dalam Mendukung Tata Kelola Pasar Modern. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum*, 7, 1-14.
- Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal* 5, No. 3, 1-19.
- Pratiwi, Ni Kadek Diah Sri, and Made Nurmawati. (2019) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum* 7, No. 5.
- Ramadhan, H., & Aminah, S. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (E-money). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1-18.
- Sari, P. D. M., Marta, P. D., & Dedi, I. M. (2018). Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatum Pada Toko Online. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum*, 7(1), 1-13
- Septiyati, Lusi, and Siti Nurbaiti. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay. *Jurnal Hukum Adigama* 2, No. 1, 842-866
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. (2017) Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal* 1, No. 3, 46-64.
- Sitorus, R. F. (2018). Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika Hilang. Novum: *Jurnal Hukum*, 5(2), 179-186.

- Sulistiyono, A. (2006). Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum. *Jurnal Hukum Bisnis*, 25(1), 71-85.
- Tarantang, J. (2018). Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase. *Jurnal Al-Qordh*, 4(2).
- Tektona, R. I., Susanti, D. O., & Nurhayati, N. (2020). Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia atas Saldo Go-Pay Konsumen yang Hilang. *Jurnal Widdya Yuridika*, Vol. 3 No. 1.
- Yaqin, A. (2019). Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 25(6).

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

(Lembaran Negara RI Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembar Negara Nomor 251, Tambahan Lembar Negara RI Nomor 5952)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.

D. INTERNET

- Arifiyadi, Teguh, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlin-dungan-konsumen-dala-e-commerce/>, diakses 11 Januari 2024
- DANA, *Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA*, <https://www.dana.id/terms>, diakses 1 November 2023
- Greysenly, *Apple Music: Revolusi Dunia Musik Digital*, <https://idmetafora.com/news/read/3676/Apple-Music-Revolusi-Dunia-Musik-Digital.html>, diakses pada 9 Agustus 2023
- Puspitasari Tarisa, [Tarisapusptr]. “Gue nyimpen duit di dana tiba-tiba ilang taunya kesedot subscription apple music padahal udah di unsub.” Diambil <https://tarisapusptr/status/1608004060615168002?s=46&t=LfvXWcQIEFy08soPgBwNhg>, diakses pada 14 September 2023
- Riki Perdana Raya Wawuru, *Perluasan Ruang Lingkup Kerugian Immateriil*, <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/index.php/peraturan/6-artikel/artikel-hakim-agung/1458-perluasan-ruang-lingkup-kerugian-immateriil>, diakses 22 November 2023
- Tim, *Siapa Pemilik Dompot Digital DANA? Berikut Ini Sejarah Startup Pembayaran Digital di Era Modern*, <https://rbtv.disway.id/read/9932/siapa-pemilik-dompot-digital-dana-berikut-ini-sejarah-startup-pembayaran-digital-di-era-modern>, diakses 8 Agustus 2023
- Ven. [Qwertyypink]. “Malah dana aku kesedot apple music bulan ini, padahal udah berhenti subs dari bulan lalu.” Diambil <https://x.com/qwertyypink/status/1492458801563258881?s=46&t=LfvXWcQIEFy08soPgBwNhg>, diakses pada 14 September 2023
- Yezidora Amelia, *Profil DANA, Dompot Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas*, <https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/623835fd7de77/profil->

dana-dompert-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas, diakses 8 Agustus
2023