

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA LAYANAN DOMPET *DIGITAL LINK AJA*
YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD REFANSYAH

02011382025422

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

NAMA : MUHAMMAD REFANSYAH
NIM : 02011382025422
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA LAYANAN DOMPET *DIGITAL* LINK AJA
YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif
pada Tanggal 08 November 2024 dan dinyatakan 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,

Helena Primadianti S, S.H., M.H
NIP. 198609142009022004



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.
NIP. 196606171990011001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Refansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 02011382025422
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 09 September 2002
Fakultas : Hukum
Starata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan skripsi ini tidak memuat karya 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.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya apabila saya terbukti telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 08 November 2024



Muhammad Refansyah
Muhammad Refansyah
NIM. 02011382025422

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berani melangkah adalah langkah awal menuju kesuksesan.”

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- 1. Papa, Mama, dan Adik**
- 2. Pembimbing Skripsi dan Dosen-Dosen di
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**
- 3. Diri saya sendiri**
- 4. Almamaterku**
- 5. Serta mereka yang menyemangatiku**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital LinkAja Yang Gagal Melakukan Transaksi Elektronik** pada waktunya. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana hukum. Pada penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan-kelemahan, baik pada teknis penulisan maupun materi, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada Bapak Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Helena Primadianti S, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing pembantu. Penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk membantu penyempurnaan skripsi ini.

Palembang, 08 November 2024



MUHAMMAD REFANSYAH
NIM. 02011382025422

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini atas dorongan, bimbingan, bantuan serta doa-doa yang diberikan kepada penulis. Tidak ada persembahan yang lebih baik yang dapat penulis ucapkan selain ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada pihak yang memberikan bantuan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufik Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum., selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memeberikan arahan serta saran selama waktu perkuliahan;
8. Bapak Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan waktu serta tidak pernah menghambat dan selalu mempermudah dalam penulisan skripsi ini;

9. Ibu Helena Primadianti S, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu serta tidak pernah menghambat dan selalu mempermudah dalam penulisan skripsi ini;
10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu dan dedikasi yang bermanfaat selama perkuliahan;
11. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yang telah membantu sarana dan prasarana selama penulis menjalani perkuliahan;
12. Kedua orang tua tercinta, yaitu Papa dan Mama yang sangat saya cintai karena selalu memberikan doa serta ridho yang tidak pernah terputus untuk setiap langkah yang saya lalui hingga kasih sayang dan dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan bertahan di masa perkuliahan dengan baik;
13. Adik yang selalu memberikan perhatian, masukan, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik;
14. Sahabat skripsi Inna, Sanyyah, Syukron, Thaliah, Marcel yang selalu kebersamai dalam mengerjakan skripsi serta memberikan dukungan serta dorongan pengerjaan skripsi ini;

15. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis, Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat berguna bagi pihak atau kalangan yang mengembangkan ilmu hukum, dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Palembang, 08 November 2024
Penulis,



MUHAMMAD REFANSYAH
NIM. 02011382025422

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup.....	10
F. Kerangka Teori.....	11
1. Teori Perjanjian.....	11
2. Teori Kepastian Hukum.....	11
3. Teori Perlindungan Hukum	12
G. Metode Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN UMUM	17
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	17
1. Pengertian Perjanjian.....	17
2. Para Pihak Dalam Perjanjian	18
3. Syarat Sahnya Perjanjian	19
4. Unsur-unsur Perjanjian.....	20
5. Asas-asas Perjanjian	22
6. Jenis-Jenis Perjanjian	24
B. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik	25
1. Pengertian Transaksi Elektronik	25
2. Para Pihak dalam Transaksi Elektronik.....	27
3. <i>E-Wallet</i>	28

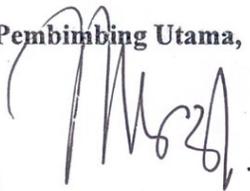
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	29
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	29
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	30
3. Pengertian Konsumen.....	32
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	33
5. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik	35
BAB III PEMBAHASAN	44
A. Kepastian Hukum Bagi Pengguna Layanan Dompot <i>Digital LinkAja</i> Dalam Melakukan Transaksi Elektronik.	39
B. Bentuk Perlindungan Hak Konsumen Atas Kegagalan Transaksi Dalam Melakukan Pembayaran Menggunakan Dompot Digital LinkAja.....	49
BAB IV PENUTUP	63
A. KESIMPULAN	63
B. SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA	65

ABSTRAK

Transaksi elektronik merupakan suatu kegiatan pembayaran yang dilakukan dengan praktis tanpa memerlukan untuk bertemu dengan pihak lain dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Dalam melakukan transaksi elektronik lewat diperlukan dompet *digital* sebagai media untuk melakukan transaksi elektronik tersebut yang diatur oleh sistem. Penelitian ini memiliki tujuan antara lain untuk menganalisis dan menjelaskan kepastian hukum bagi konsumen pengguna layanan dompet *digital* LinkAja dalam melakukan transaksi elektronik dan menganalisis perlindungan hak konsumen atas kegagalan transaksi dalam melakukan pembayaran terhadap Penerima yang dituju. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka sebagai data utama. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Kepastian hukum bagi konsumen pengguna layanan dompet *digital* terdapat pada Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Teknologi Elektronik (UU ITE). Sedangkan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal terjadinya kegagalan transaksi elektronik dalam melakukan pembayaran telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen;

Kata Kunci : Dompet *Digital*; Perlindungan Konsumen; Transaksi Elektronik

Pembimbing Utama,



Dr. H. Murzal, S.H., M.Hum
NIP. 196003121989031002

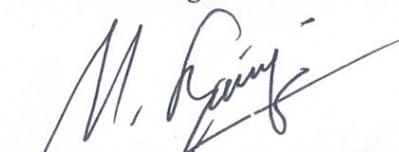
Pembimbing Pembantu,



Helena Primadianti S, S.H., M.H
NIP. 198609142009022004

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi terus berkembang pesat, terutama di bidang finansial, seiring kebutuhan masyarakat akan kemudahan di era praktis ini. Evolusi pembayaran, dari logam dan uang kertas hingga bentuk digital, kini memungkinkan transaksi yang cepat, tepat, dan aman secara elektronik.¹ Secara umum, teknologi finansial ini dapat menjadikan kemudahan dalam bertransaksi. Transaksi elektronik merupakan suatu kegiatan pembayaran yang dilakukan dengan praktis tanpa memerlukan untuk bertemu dengan pihak lain dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Transaksi elektronik ini menggunakan unsur-unsur penting yang berguna untuk terlaksananya dan berhasilnya suatu transaksi tersebut.

Unsur-unsur yang penting tersebut yaitu adanya uang elektronik dan media elektronik. Uang elektronik ini diartikan sebagai alat pembayaran berbentuk elektronik yang disimpan pada media elektronik tertentu. Pengguna perlu terlebih dahulu menyetorkan uang kepada penerbit, yang kemudian menyimpannya dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi.² Kemudian setelah dilakukan penyetoran dalam media elektronik, maka nilai uang tersebut akan muncul dalam media *digital*. Media elektronik ini berbentuk sebuah dompet *digital*. Dompet *digital* ini berbentuk sebuah aplikasi yang memfasilitasi konsumennya agar mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi elektronik.

¹ Magdalena Karismariyanti, "Perancangan Sistem Akuntansi Penjualan dengan Pembayaran Elektronik". *Telkom Jurnal Teknologi Informasi* Vol. 1. Mei 2014, hlm.20

² Bank Indonesia, Uang Elektronik. *Edukasi Perlindungan Konsumen*, www.bi.go.id diakses pada tanggal 31 Agustus 2023.

Dalam pengimplementasiannya, aplikasi dompet *digital* ini terdapat berbagai macam jenisnya yaitu DANA, Go-pay, OVO, LinkAja, dan Sakuku. Tetapi cara kerja setiap *platform* tersebut juga berbeda atau tidak sama. Seperti DANA, OVO dan LinkAja itu hanya dengan menggunakan aplikasi yang ingin kita gunakan, jika pengguna ingin mengirim uang hanya dengan cara mengisi nomor *handphone* yang ingin kita kirim, juga bisa dengan membayar menggunakan Qris dengan memindai kode atau gambar saja, dan itu bisa dilakukan untuk semua pembayaran kode Qris. Tetapi jika Go-pay, itu harus membuka aplikasi Gojek terlebih dahulu dikarenakan belum adanya aplikasi Go-pay itu sendiri. Keduanya itu memiliki cara membayar yang sama yaitu dengan adanya saldo terlebih dahulu, tetapi ada *platform* yang bisa membayar dengan tanpa adanya saldo terlebih dahulu yaitu *Shopeepay*. *Shopeepay* bisa membayar tanpa harus adanya saldo. Metode ini dinamakan *Shopee paylater* yaitu dengan metode ini pengguna dapat membayarkan tanpa harus adanya saldo. Tetapi dengan adanya metode ini pengguna harus membayarkannya setelah melakukan pembayaran terlebih dahulu menggunakan *shopee paylater* ini juga dengan cara membayarkan setiap bulannya atau biasa disebut dengan cicilan.

LinkAja termasuk ke dalam produk bank *digital* dari hasil sinergi beberapa perusahaan besar di Indonesia, yaitu himpunan Bank Milik Negara, Pertamina, dan Telkomsel. Karena banyaknya sinergi pada produk ini, maka tentunya menunjang fitur yang dihadirkan untuk kemudahan transaksi digital oleh para

penggunanya.³ LinkAja memberikan fasilitas kepada konsumennya untuk memudahkan dalam bertransaksi di manapun dan kapanpun. LinkAja merupakan penyedia jasa pembayaran berbasis *server* yang merupakan produk andalan dari PT Fintek Karya Nusantara (Finarya) dan telah terdaftar di Bank Indonesia. Sejak 21 Februari 2019, Finarya secara resmi telah mendapat lisensi atau izin dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum dengan Sistem Keamanan Informasi.

Dengan adanya dompet *digital* ini sangat memudahkan penggunaannya untuk membayar tanpa harus keluar dari rumah juga tanpa mengeluarkan uang tunai itu sendiri. Dompet *digital* juga dapat menghemat waktu, dengan cara melakukan transaksi di manapun dan kapanpun orang tersebut membutuhkannya hanya dengan *smartphone* dan sinyal ponsel yang stabil. Dompet *Digital* juga memfasilitasi penggunaannya untuk membeli atau melakukan pembayaran. Contohnya membeli pulsa, membayar tagihan listrik, belanja *online*, *Top up* kartu elektronik atau juga yang sering disebut dengan *E-Tol*, membayar tagihan PDAM, membayar tagihan internet dan TV kabel, membayar tagihan gas alam, membayar transportasi kapal, parkir, kereta, taksi, bus, pesawat, kendaraan *online*, keuangan (Tabungan Emas, Pinjaman Dana, *Multifinance*, Pegadaian, Rekening *Online*, Asuransi, BPJS dan Reksadana). Membayar travel, hotel dan melakukan donasi juga dapat melalui aplikasi LinkAja.⁴

³ Bank Indonesia, Uang Elektronik, *Edukasi Perlindungan Konsumen*, Diakses dari www.verihubs.com diakses pada 10 September 2023 pukul 19.30

⁴ LinkAja, *Cara Praktis Isi BBM dari MyPertamina Pakai LinkAja*, <https://www.linkaja.id/artikel/cara-isi-bbm-dari-mypertamina> Diakses pada 10 September 2023 pukul 19.00 WIB

LinkAja juga bekerja sama dengan MyPertamina dalam melakukan transaksi pembayaran BBM guna meningkatkan efisiensi waktu dan dapat masuk ke dalam catatan *history* pembelian atau pembayaran BBM. Aplikasi MyPertamina ialah aplikasi yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna kendaraan dalam melakukan pembelian BBM yang nyaman dan aman. Adapun beberapa keuntungan dari melakukan pembayaran melalui aplikasi LinkAja dan MyPertamina yaitu sebagai berikut:

1. Meminimalisir kontak fisik dalam penggunaan uang tunai dengan pegawai SPBU.
2. Dalam melakukan pembayaran pengguna dapat dengan semauanya memilih jumlah yang ingin diisikan tanpa harus adanya selisih uang dari kembalian dalam melakukan pengisian BBM.
3. Mendapatkan keuntungan dengan melakukan pembayaran melalui LinkAja agar mendapatkan poin, *voucher*, *merchandise*, dan rekapan pengisian BBM tersebut.⁵

Dalam melakukan transaksi elektronik lewat dompet *digital* tentunya diatur dalam hukum di Indonesia. Seperti yang telah dibahas sebelumnya transaksi elektronik diatur dalam peraturan Undang- Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dompet elektronik atau dompet *digital* berdasarkan Pasal 1 Angka 7 Peraturan Bank Indonesia Mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016 adalah suatu media wadah berbasis elektronik yang fungsinya dapat disamakan

⁵ LinkAja, *Lebih Untung Isi Bensin Pakai MyPertamina, Bayar Pakai LinkAja*, <https://www.linkaja.id/artikel/lebih-untung-isi-bensin-pakai-mypertamina-bayar-pakai-linkaja>, Diakses pada 10 september 2023 pada pukul 19.15 WIB

dengan tempat menyimpan uang elektronik sebagai salah satu pembayaran elektronik.

Kemunculan berbagai macam uang elektronik saat ini bukan menjadi solusi untuk mengurangi masalah melainkan menambah keluhan yang ada di masyarakat terkait penggunaannya.⁶ Dunia teknologi yang bebas saat ini menimbulkan persaingan pasar sehingga banyak pihak yang mementingkan keuntungan semata dan mengabaikan kepentingan konsumen.⁷ Pada penggunaannya terhadap dompet digital ini tentunya konsumen harus memiliki kepercayaan tersendiri pada aplikasi yang mereka gunakan. Kepercayaan itu didorong dengan adanya aturan yang mengatur mengenai tata cara penggunaan serta kepastian hukumnya.

Namun, di balik keuntungan dan kemudahan yang diberikan saat adanya dompet digital, juga ada kekurangan dari sisi negatifnya, yaitu munculnya masalah yang timbul dari dampak dompet *digital* ini sendiri. Salah satunya ialah adanya keluhan dari para pengguna. Contohnya: munculnya masalah saat melakukan transaksi seperti gagalnya sistem pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan dompet digital ini, erornya sistem aplikasi dompet *digital* itu sendiri sehingga pembayaran yang dilakukan tidak masuk ke orang atau tempat si penerima itu sendiri. Tetapi status yang kita lihat di layanan aplikasi

⁶ Naomi, Fiona Pappano dan I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet DANA Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" *Kertha Semaya: Jurnal*, Volume 9 No.1. 2020. hlm. 25.

⁷ Astuti, Desak Ayu Lila, dan AA Ngurah Wirasilah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 6, No. 2. 2018. hlm. 1-15.

dompet *digital* kita sendiri menyatakan bahwa transaksi sudah berhasil. Jadi, itulah keluhan yang dialami oleh pengguna layanan dompet digital itu sendiri.

Salah satu contoh kegagalan dalam melakukan transaksi yaitu adanya keluhan yang disampaikan oleh konsumen lewat admin yang biasa bertanggung jawab untuk mengatasi keluhan tersebut. Keluhan tersebut terkait dana dapat diakses melalui website detikNews⁸. Pada hari Sabtu tanggal 25 Januari 2020, konsumen bernama Agung melakukan *top up e-Money* melalui LinkAja. Saldo LinkAja sudah didebet, tetapi saldo *e-Money* tidak bertambah padahal konsumen tersebut sudah *update* saldo melalui ATM dan Internet *banking*. Konsumen bernama Agung tersebut sudah menghubungi LinkAja dan dijanjikan akan dikoordinasikan dengan pihak terkait. Setelah keluhan ini disampaikan, pihak dari LinkAja telah menanggapi keluhan atas nama Bapak Agung pada tanggal 3 Februari 2020 tersebut. Pihak LinkAja menanggapi bahwa saldo *e-Money* yang diisi menggunakan LinkAja telah dilakukan pengembalian saldo pada tanggal 3 Februari 2020 pada pukul 18.36 WIB. Pihak LinkAja selanjutnya, menjelaskan bahwa mereka telah menghubungi terkait kendala transaksi dan pengembalian saldo yang selanjutnya dikonfirmasi bahwa Bapak Agung telah menerima pengembalian dana tersebut. Keluhan tersebut merupakan salah satu contoh kasus kegagalan transaksi elektronik lewat aplikasi LinkAja.

Pembayaran atau transaksi yang kita lakukan melalui internet atau aplikasi dompet *digital* itu diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

⁸ Agung, *Top Up Melalui LinkAja Saldo e-Money Tak Bertambah*, diakses dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4893087/top-up-melalui-linkaja-saldo-emoney-tak-bertambah>. (Diakses pada tanggal 5 Oktober 2023 pukul 20.02 WIB)

Tentang Informasi dan Transaksi atau biasa disebut UU ITE. Tetapi pada kenyataannya, Undang-Undang tersebut belum tercapai kepastiannya. UU ITE tersebut juga sering menimbulkan masalah yang meresahkan para penggunanya. Selain itu, perkembangan yang muncul dari masalah dompet *digital* ini juga tidak tegas atau bertele-tele sehingga muncul masalah ketidakpastian hukum dan hanya “tergantung” pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Bank Indonesia perlu memperbarui Peraturan Nomor 10/8/PBI/2008 terkait pembayaran digital dengan kartu *chip* atau sistem yang lebih aman. Langkah ini penting untuk memperkuat regulasi dan penegakan hukum transaksi elektronik dalam e-commerce, serta menghadapi perkembangan teknologi.

Regulasi dompet digital belum memiliki landasan hukum yang kuat, hanya berlisensi dari OJK, lembaga yang mengawasi industri keuangan, melindungi konsumen, dan berperan dalam membangun sektor keuangan berdaya saing global demi kesejahteraan masyarakat.⁹ LinkAja sebagai uang elektronik yang diterbitkan oleh Finarya, memiliki fungsi setara uang tunai sebagai alat pembayaran sah, sesuai dengan dana yang disetorkan ke rekening bank konvensional atau syariah. Nomor rekening LinkAja menggunakan nomor telepon pengguna dan mencakup layanan LinkAja Basic Service bagi pengguna tanpa verifikasi tambahan:

- 1) Isi Saldo LinkAja (*Cash In / Top Up*) :
 - a. Pembayaran transaksi; dan/atau

⁹ *Tentang OJK, “Visi Misi”*, Ojk.go.id Diakses pada 04 September 2023 Pada pukul 14.05 WIB

- b. Pembayaran tagihan.

Pengguna yang telah verifikasi tambahan dapat mengakses fasilitas LinkAja Full Service. Aplikasi LinkAja dapat dipergunakan untuk fasilitas layanan sebagai berikut:

- a. Isi Saldo (*Cash In/Top Up*)
- b. Pembayaran transaksi;
- c. Pembayaran tagihan;
- d. Transfer dana dari saldo utama;
- e. Tarik tunai; dan/atau
- f. Penyaluran dana pihak ketiga.

Finarya memastikan bahwa permohonan upgrade Akun LinkAja ke Full Service valid, akurat, dan milik pengguna, yang hanya dapat diajukan satu kali per e-KTP. Pengguna LinkAja Full Service dapat mengakhiri layanan dengan menghabiskan saldo hingga Rp. 0 melalui transaksi di aplikasi LinkAja.¹⁰

Berdasarkan latar belakang di atas, adanya transaksi elektronik yang dilakukan melalui aplikasi LinkAja menjadikan penulis tertarik untuk membahas dan meneliti topik tersebut sehingga judul penulisan karya ilmiah ini adalah “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital LinkAja Yang Melakukan Transaksi Elektronik”.

¹⁰ *Syarat dan Ketentuan Layanan LinkAja*, <https://www.linkaja.id/syarat-ketentuan> 2022 Diakses pada 10 September 2023 pada pukul 19.43

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana kepastian hukum bagi konsumen pengguna layanan dompet *digital* LinkAja dalam melakukan transaksi elektronik?
2. Bagaimana perlindungan hak konsumen atas kegagalan transaksi dalam melakukan pembayaran terhadap Penerima yang dituju?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis dan menjelaskan kepastian hukum bagi konsumen pengguna layanan dompet *digital* LinkAja dalam melakukan transaksi elektronik.
2. Menganalisis perlindungan hak konsumen atas kegagalan transaksi dalam melakukan pembayaran terhadap Penerima yang dituju.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian mengenai kepastian hukum bagi konsumen pengguna layanan dompet *digital* LinkAja yang melakukan transaksi elektronik memiliki beberapa manfaat yang signifikan:

- a. Penelitian ini dapat membantu memastikan bahwa konsumen yang menggunakan layanan dompet digital LinkAja memiliki perlindungan yang memadai terhadap risiko seperti penipuan, pencurian identitas, dan pelanggaran privasi.
- b. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memberikan informasi yang lebih baik kepada konsumen mengenai hak-hak dan kewajiban mereka

dalam transaksi elektronik, sehingga meningkatkan kesadaran mereka terhadap isu-isu hukum yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini dapat diharapkan menjadi pedoman untuk menambah wawasan berfikir dalam menganalisis suatu kemajuan teknologi, serta penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana hukum.

b. Bagi Konsumen

Penelitian ini juga dapat menjadi suatu acuan atau informasi bagi para pengguna layanan dompet digital LinkAja agar pengguna dapat mengetahui cara melakukan suatu transaksi yang dilakukan melalui layanan dompet *digital*.

c. Bagi Platform E-Wallet

Penulisan informasi ini dapat memberikan pemahaman atas kemajuan teknologi dari kehadiran dompet *digital* ini tersebut, sehingga dapat memberikan informasi bagi pengguna LinkAja dalam melakukan suatu pembayaran atau pengiriman uang mudah dan praktis.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada karakteristik dan kepastian hukum kontrak transaksi elektronik menggunakan layanan dompet *digital* LinkAja untuk melindungi konsumen pengguna dompet digital LinkAja yang mengalami kegagalan dalam bertransaksi.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perjanjian

Perjanjian pada hakikatnya sering terjadi di dalam masyarakat bahkan sudah menjadi suatu kebiasaan. Perjanjian itu menimbulkan suatu hubungan hukum yang biasa disebut dengan perikatan. “Perjanjian merupakan suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain menuntut pelaksanaan janji itu.”¹¹

Sedangkan pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUHPerdata adalah “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Dalam hukum perjanjian dianut asas kebebasan berkontrak. Kebebasan berkontrak merupakan kebebasan para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian untuk dapat menyusun dan menyetujui klausul-klausul dari perjanjian tersebut, tanpa campur tangan pihak lain.¹²

2. Teori Kepastian Hukum

Kepastian adalah suatu kondisi yang jelas dan telah ditetapkan. Secara esensial, hukum harus memiliki kepastian dan keadilan. Kepastian berfungsi sebagai pedoman perilaku, sementara keadilan diperlukan karena pedoman tersebut harus mendukung suatu tatanan yang dianggap layak. Hukum

¹¹ Wirjono Projojodikoro, *Azas-Azaz Hukum Perjanjian*, Bandung: P.T Bale Bandung, 2017, hlm.9.

¹² Sutan Remy Sjahdeini,, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Pernjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2016, hlm. 11.

hanya dapat berfungsi dengan baik jika bersifat adil dan dilaksanakan secara pasti. Kepastian hukum adalah isu yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan melalui pendekatan sosiologis.¹³

Menurut Hans Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan mencantumkan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma merupakan hasil dan tindakan manusia yang bersifat sengaja. Undang-undang, yang berisi aturan-aturan umum, berfungsi sebagai pedoman bagi individu dalam berperilaku di masyarakat yang menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.¹⁴

3. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁵ Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya prediktif dan antisipatif sehingga hukum dibutuhkan untuk kaum yang

¹³ Dominikus Rato, “*Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*”, Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2010, hlm.59.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana, 2008, hlm.158.

¹⁵ Amalia Rani, dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang”, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 4 No. 1 (2016) hlm. 4.

lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.

Perlindungan hukum melindungi subjek hukum dengan menggunakan perangkat hukum, baik preventif (pencegahan) maupun represif (penyelesaian), baik yang tertulis maupun tidak. Perlindungan preventif memungkinkan pemerintah bertindak dengan hati-hati, mencegah tindakan yang berpotensi merugikan. Sementara itu, perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan perselisihan yang disebabkan oleh pelanggaran melalui sanksi. C.S.T. Kansil menyatakan bahwa perlindungan hukum juga mencakup upaya dari aparat untuk memberi orang rasa aman dari ancaman, baik mental maupun fisik.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka sebagai data utama. Bahan kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat berupa Buku, Peraturan perundang-undangan dan Jurnal.

Menurut Peter Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Pada penelitian hukum jenis ini, undang-undang atau hukum dikonsepsikan

sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.”¹⁶

2. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai aspek untuk menemukan solusi masalah. Penelitian ini menggunakan metodologi perundang-undangan dan analitis.

a) Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Studi produk hukum dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan, juga dikenal sebagai pendekatan yuridis.¹⁷ Semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti dikaji menggunakan pendekatan perundang-undangan.

b) Pendekatan Analitis (*Analytical Approach*)

Pendekatan analitis bertujuan memahami arti yang terdapat pada pemakaian istilah terhadap peraturan dan undang-undang secara konsepsional, sekaligus bertujuan melihat pelaksanaan terhadap praktik dan berbagai putusan hukum, maka dilaksanakan dengan dua pemeriksaan. Diawali dari pencarian arti baru yang terdapat pada peraturan hukum yang terkait, selanjutnya dilakukan pengujian

¹⁶ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 188.

¹⁷ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2008, hlm. 92.

beberapa istilah hukum tersebut pada praktik dengan menganalisis putusan hukum.¹⁸

3. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang dapat memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan petunjuk atau arah maupun penjelasan terhadap bahan hukum yang primer.¹⁹ Bahan hukum sekunder ini dapat mencakup buku-buku ataupun kitab-kitab yang langsung berhubungan dengan permasalahan setiap individu yang mengalaminya dalam lingkup hukum perdata.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini penulis akan melaksanakan pengumpulan bahan hukum sebagai penunjang penelitian. Adapun teknik pengumpulan bahan hukum yang dilaksanakan adalah studi kepustakaan. Dalam hal ini penulis memperoleh bahan hukum yang berasal dari buku – buku, peraturan perundang- undangan yang sehubungan dengan permasalahan.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis bahan hukum yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan secara kualitatif yaitu mengumpulkan

¹⁸ Alvi Syahrin, *Metode Penelitian Hukum dan Sistematika Penulisan Disertasi Ilmu Hukum* (Medan: Fakultas Hukum USU Medan (<http://alviprofdr.blogspot.com/2019/03/metode-penelitian-hukumdan-sistematika.html>.) (diakses pada 5 Oktober 2023)

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001, hlm.12-14.

dan menganalisis sedalam-dalamnya yang bersumber pada norma-norma yang hidup dalam masyarakat.²⁰

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Pada penulisan ini, teknik penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif yaitu cara berfikir pada hal-hal yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus atau individual untuk mengambil inti sari dari penelitian.²¹

²⁰ Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hlm.105.

²¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2010 hlm.67.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdul Manan. 2006. *Aspek-Aspek Pengubah Hukum Cetakan Ketiga*. Jakarta, Kencana Prenada Media.
- Adi Nugroho. 2006. *E-Commerce Memahami Perdagangan Modern Di Dunia Maya*. Bandung, Informatika Bandung.
- Amiruddin dan H. Zainal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Bahder Johan Nasution. 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung, Mandar Maju.
- Bambang Sunggono. 2012. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Barkatullah, Abdul Hakim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung, Nusa Media.
- Dominikus Rato. 2010. *Filsafat Hukum Mencari, Memahami dan Memahami Hukum*. Yogyakarta, Laksbang Pressindo.
- Hernoko, Agus Yudha. 2014. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*. Jakarta, Kencana Prenada Media.
- Kantaatmadja, Mieke Komar. 2001. *Cyberlaw: Suatu Pengantar, cet.1*. Bandung, ELIPS.
- Mertokusumo, Sudikno. 2005, *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta, Liberty.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung, PT Raja Grafindo Persada.
- Onno W. Purbo dan Aang Arid Wahyudi. 2000. *Mengenal E-commerce*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta, Kencana Prenada.
- P.N.H. Simanjuntak. 2015. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta, Kencana.
- Parik, Purwahid.1994. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan* , Cet 1. Bandung, Maju Mundur.

- Salim, H. S. 2010. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Samsul, Inosentius. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Satriawan, Dewa Gede. 2019. *Hukum Transaksi E-Commerce Di Indonesia*. Surabaya, Jakad Publishing.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta, PT Grasindo.
- Soerjono Soekanto. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta, UI Press.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Sutan Remy Sjahdeini. 2016. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta, PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Wirjono, Projo Djodikoro. 2017. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung, P.T. Bale Bandung.
- Zainuddin, Ali. 2013. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Kencana.

JURNAL:

- Astuti, Desak Ayu Lila, dan AA Ngurah Wirasilah. 2018. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian. *Kertha Semaya, Journal Ilmu Hukum* 6, No. 2.
- Dzulfikar Muhammad. Karakteristik Perjanjian Jual Beli dengan Smart Contract dalam E-Commerce. *Jurist-Diction*, Vol.2 No.5, hlm.1644.
- Karismariyanti, Magdalena. 2014. Perancangan Sistem Akuntansi Penjualan dengan Pembayaran Elektronik dalam *Telkom, Jurnal Teknologi Informasi* Vol. 1.
- M. Muhtarom. 2014. Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak. Universitas Muhammadiyah Surakarta Jurusan Syariah Fakultas Agama Islam. *SUHUF*, Vol. 26, No. 1, Mei 2014.
- Mariam Darus Badruzaman. 2001. E-Commerce Tinjauan dari Hukum Kontrak Di Indonesia. *Majalah Hukum Bisnis*, Vol. 12.

Meinarini Catur Utami. 2019. Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Pemilihan E-Wallet untuk Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, Vol. 21 No. 3.

Naomi, Fiona Pappano dan I Made Dedy Priyanto. 2020. Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet DANA Di Tinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam *Kertha Semaya, Jurnal*, Volume 9 No.1

Nafa Amelsi, dkk. 2020. Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 KUHPERDATA, Program Studi Ilmu Hukum Dharma Andalas, *Ensiklopedia Social Review*, Vol. 2 No. 2.

Retna Gumanti. 2012. Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPERDATA). *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 5 No.1.

INTERNET:

Agung, *Top Up Melalui LinkAja Saldo e-Money Tak Bertambah*, diakses dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4893087/top-up-melalui-linkaja-saldo-emoney-tak-bertambah>. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2023 pukul 20.02 WIB

Alvi Syahrin. 2019. *Metode Penelitian Hukum dan Sistematika Penulisan Disertasi Ilmu Hukum*. (Medan: Fakultas Hukum USU Medan (<http://alviprofd.r.blogspot.com/2019/03/metode-penelitian-hukumdan-sistematika.html>.)

Bank Indonesia, Uang Elektronik. Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasiperlindungankonsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx> Diakses pada 31 Agustus 2023 WIB

Bank Indonesia, *Sekilas Sistem Pembayaran di Indonesia*, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>, Diakses pada tanggal 29 April 2024

Divisi Informasi Hukum Bank Indonesia, Ringkasan Peraturan Perundang-undangan Bank Indonesia, https://www.bi.go.id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_184026.aspx. Diakses pada tanggal 29 April 2024

<https://verihubs.com/blog/dompeterdigital/#:~:text=LinkAja%20termasuk%20produk%20bank%20digital,untuk%20kemudahan%20transaksi%20digital%20penggunanya> Diakses pada 10 September 2023 pukul 19.30 WIB

LinkAja, *Cara Praktis Isi BBM dari MyPertamina Pakai LinkAja*, <https://www.linkaja.id/artikel/cara-isi-bbm-dari-mypertamina> Diakses pada 10 September 2023 pukul 19.00 WIB

LinkAja, “*Lebih Untung Isi Bensin Pakai MyPertamina, Bayar Pakai LinkAja*”, <https://www.linkaja.id/artikel/lebih-untung-isi-bensin-pakai-mypertamina-bayar-pakai-linkaja>, Diakses pada 10 September 2023 pada pukul 19.15 WIB

Tentang OJK, “Visi Misi”, Ojk.go.id Diakses pada 04 September 2023 Pada pukul 14.05 WIB

Sovia Hazanah, *Izin dari Bank Indonesia Bagi penyelenggara Elektronik Wallet (Dompet Elektronik)*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/izin-dari-bank-indonesia-bagi-penyelenggara-ielectronic-wallet-i-dompet-elektronik-1t5a644018cc44>. Diakses pada tanggal 29 april 2024

Syarat dan Ketentuan Layanan LinkAja, <https://www.linkaja.id/syarat-ketentuan> 2022 Diakses pada 10 september 2023 pada pukul 19.43

<https://media.neliti.com/media/publications/26780-ID-asas-kebebasan-berkontrak-sebagai-dasar-perkembangan-perjanjian-di-indonesia.pdf>

<https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-1t63366cd94dcbc?page=2> (Diakses pada tanggal 10 september 2023 pada pukul 20.23 WIB)

PERATURAN UNDANG-UNDANG:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021, Tentang Penyediaan Jasa Pembayaran, LN.2021/No.147