

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA  
LAYANAN DOMPET DIGITAL TERKAIT DENGAN JASA  
PENGIRIMAN UANG**

**TESIS**



**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Magister Hukum (M.H)**

**OLEH:**

**MELA SANDI**

**NIM. 02012682024086**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2024**

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN DOMPET  
DIGITAL TERKAIT DENGAN JASA  
PENGIRIMAN UANG

Mela Sandi  
NIM. 02012682024086

Telah Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Tesis dan  
Dinyatakan Lulus pada Tanggal, Mei 2024

Palembang, Mei 2024

Pembimbing I



Dr. Hj. Annalisa Yahanan, S.H., M.Hum  
NIP 196509181991022001

Pembimbing II



Dr. Meria Utama, S.H., LL.M  
NIP 197805092002122003

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Magister Ilmu Hukum



Dr. Hj. Nashriana, S.H., M.Hum  
NIP 196509181991022001

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S  
NIP 196201311989031001

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**JUDUL TESIS**

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN DOMPET  
DIGITAL TERKAIT DENGAN JASA  
PENGIRIMAN UANG**

**Disusun Oleh :**

**MELA SANDI  
02012682024086**

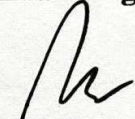
**Tesis Ini Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal Mei 2024**

**Serta Telah Diperbaiki Berdasarkan Saran Dan Koreksi Dari Tim Penguji**

**Tim Penguji**

**Tanda Tangan**

**Ketua : Dr. Hj. Annalisa Yahanan, S.H., M.Hum**

  
(.....)

**Sekretaris : Dr. Meria Utama, S.H., LL.M**

  
(.....)

**Penguji I: Dr. Mada Apriandi, Z, S.H., MCL.**

  
(.....)

**Penguji II :Dr.Zulhidayat,S.H.,M.H**

  
(.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mela Sandi  
NIM : 02012682024086  
Program Studi : Program Magister Ilmu Hukum  
Bidang Kajian Utama : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ilmiah saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Hukum (M.H), baik di Universitas Sriwijaya maupun Perguruan Tinggi lain;
2. Karya tulis ilmiah ini adalah murni gagasan, pemikiran, rumusan, dan penelitian saya sendiri serta mendapatkan bimbingan dari dosen pembimbing tesis;
3. Saya bersumpah bahwa karya tulis ilmiah ini tidak menggunakan jasa atau bantuan orang lain yang memberikan imbalan berupa uang atau lainnya.
4. Dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naska dengan menyebutkan nama penulisan dan judul buku/dokumen aslinya yang dicantumkan dalam catatan kaki (*footnote*) dan daftar pustaka;
5. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa **pencabutan gelar akademik** dan/atau predikat yang telah saya peroleh berdasarkan karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma-norma yang berlaku.

Palembang, 2024  
Yang membuat pernyataan,



Mela Sandi  
NIM.02012682024086

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangkanya.” (QS. Ath – Tholaq: 2 – 3)*

*“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan.” (Imam Syafi’i)*

**Tesis ini aku persembahkan untuk:**

**Ayah dan Ibuku tercinta**

**Suamiku tersayang**

**Saudara dan Keluarga besarku**

**Dan Almamaterku yang selalu ku junjung tinggi**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah S.W.T, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, Saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul "**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN DOMPET DIGITAL TERKAIT DENGAN JASA PENGIRIMAN UANG**". Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Magister Hukum di Universitas kami yang tercinta yaitu Universitas Sriwijaya, Palembang.

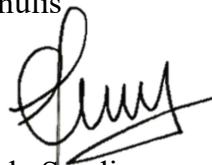
Penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, yang mana dengan tulus hati telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material. Di era digital saat ini, penggunaan dompet digital telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Namun, dengan kemudahan yang ditawarkan, terdapat pula risiko yang harus dihadapi oleh pengguna. Oleh karena itu, melalui tesis ini, saya berusaha mengkaji dan memberikan rekomendasi terkait regulasi yang dapat melindungi pengguna dari kerugian yang mungkin timbul.

Harapan saya, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca, khususnya bagi mereka yang berkecimpung dalam bidang hukum dan teknologi finansial. Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saya sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang konstruktif.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat menjadi langkah awal bagi peningkatan perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan dompet digital di Indonesia.

Palembang, Mei 2024

Penulis



Mela Sandi

NIM. 02012682024086

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan hati yang penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses penulisan tesis ini. Oleh karena itu, dalam proses penyelesaian tesis ini tentunya tidak lepas dari bantuan dari beberapa pihak, penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala rizki dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Keluargaku kedua orang tua tercinta Ayah dan Ibuku yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terima kasih atas doa, dukungan moral, dan pengorbanan yang tidak terhitung jumlahnya. Kalian adalah inspirasi, motivasi dan kekuatan penulis.
3. Suamiku Adhitya Dwie Prawira yang selalu menemani, mendukung, dan selalu menjadi penyemangat dan untuk anak didalam kandunganku yang saat ini 8 bulan Keane Aksara Prawira, terima kasih ya nak sudah kuat dan selalu menemani dalam proses penulisan tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., M.CL, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan juga Dosen Penguji Tesis, yang telah membantu memberikan saran beserta masukan dalam penyusunan tesis ini.

7. Ibu Dr. Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, juga Dosen Penguji Tesis, yang telah membantu memberikan saran beserta masukan dalam penyusunan tesis ini.
9. Ibu Dr. Hj. Nashriana, S.H., M.Hum selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya.
10. Ibu Dr. Hj. Annalisa Yahannan, S.H., M. Hum. selaku Pembimbing Pertama penulis, penulis sangat berterima kasih karena telah dibimbing selama proses penulisan tesis ini hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
11. Ibu Dr. Meria Utama, S.H., LL,M selaku Pembimbing Kedua penulis, penulis sangat berterima kasih atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan serta bimbingan baik secara tatap muka maupun secara daring dalam proses penyelesaian tesis ini.
12. Sahabat seperjuangan huru hara selama proses penulisan tesis ini, Rizke Amisa Putri dan Dita Rahmadalita Putri. Terima kasih selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah dalam proses penulisan ini serta selalu memberikan motivasi, dukugan serta semangat walaupun keadaan kita juga sama.
13. Seluruh pegawai Civitas Akademika Prodi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.



14. Seluruh angkatan 2020 Magister Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya Kelas Reguler, yang telah berbagi pengetahuan dan pengalaman selama masa studi.
15. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dalam bentuk apapun. Setiap bantuan dan dukungan kalian telah menjadi bagian penting dari kesuksesan penulisan tesis ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan bersama dapat memberikan manfaat yang luas dan menjadi amal jariyah bagi kita semua.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat Penelitian .....	16
1. Secara teoritis .....	16
2. Manfaat Praktis.....	17
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	17
F. Kerangka Teori .....	18
1. <i>Grand Theory</i> .....	18
2. <i>Middle Range Theory</i> .....	19
3. <i>Applied Theory</i> .....	22
G. Definisi Operasional .....	25
1. Dompot digital .....	26
2. Kegagalan Transfer Dana .....	26
3. Transaksi Elektronik .....	27
4. Uang Elektronik.....	27
5. Perlindungan Hukum .....	28

6. Kepastian Hukum .....	28
H. Metode Penelitian .....	29
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Jenis Pendekatan penelitian .....	30
C. Jenis dan Sumber Hukum .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Pengolahan Bahan Penelitian .....	34
E. Teknik Analisis Bahan Hukum.....	35
F. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	36
<b>BAB II PENGGUNA JASA, DOMPET DIGITAL, DAN PENNYEDIA</b>	
<b>JASA PEMBAYARAN .....</b>	<b>37</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Pengguna Jasa.....	37
1. Pengertian Pengguna Jasa.....	37
2. Alasan Penggunaan Dompot Digital.....	38
3. Macam – Macam Transaksi oleh Pengguna Jasa.....	40
4. Hak dan Kewajiban Pengguna Jasa .....	41
B. Tinjauan Umum Tentang Dompot Digital .....	43
1. Pengertian Dompot Digital (E-Wallet) .....	43
2. Pengaturan Dompot Digital .....	44
3. Macam – Macam Dompot Digital .....	46
4. Kelebihan dan Kekurangan Dompot Digital.....	48
5. Perkembangan Dompot Digital.....	50
C. Tinjauan Umum Tentang Penyedia Jasa Pembayaran .....	52
1. Pengertian Penyedia Jasa Pembayaran .....	52
2. Ruang Lingkup Penyedia Jasa Pembayaran .....	52
3. Hak dan Kewajiban Penyedia Jasa Pembayaran.....	55
4. Aspek Perlindungan Konsumen dalam Penyedia Jasa Pembayaran.....	56
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Layanan Dompot	
Digital Dalam Penanganan Kegagalan Transaksi.....	58

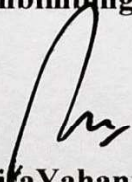
1. Perlindungan Hukum Preventif Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	60
2. Perlindungan Hukum Respresif Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen .....	70
<b>B. Kententuan Hukum Penyedia Jasa Layanan Dompot Digital Terhadap Pengaturan Pengembalian Dana Atau Kompensasi Bagi Pengguna Terkait Kerugian Yang Dialami Pengguna Jasa Layanan Dompot Digital.....</b>	<b>79</b>
1. Berdasarkan Undang-Undang 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana.....	80
2. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran dan No. 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana .....	83
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

## ABSTRAK

*Perlindungan hukum pengguna atau konsumen dompet digital di Indonesia. Di era digital yang bertumbuh sangat pesat seperti saat ini, penggunaan dompet digital telah menjadi bagian integral dan menyatu dalam transaksi keuangan sehari-hari, terutama dalam hal pengiriman uang. Namun, dengan kemudahan yang ditawarkan, muncul pula risiko terkait dengan keamanan dana dan data pribadi pengguna. Perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan dompet digital di Indonesia khususnya terkait dengan jasa pengiriman uang menjadi sangat penting untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kerangka hukum yang ada di Indonesia yang memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa layanan dompet digital. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundangan dan konseptual. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, kebijakan dari Bank Indonesia, serta dokumen-dokumen terkait lainnya. Mekanisme pemberian ganti rugi pengembalian dana dalam bentuk saldo digital pada dasarnya sah untuk dilakukan, tetapi hal yang kini menjadi isu ialah mengenai 1) kemudahan dan batasan jangka waktu pengembalian dana konsumen ke dalam saldo dompet digital dan 2) kemudahan dan jangka waktu konversi atau penarikan saldo digital marketplace ke dalam rekening bank konsumen. Dalam pelaksanaannya, penerapan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga gagap untuk diterapkan dalam mekanisme pengembalian dana dalam bentuk saldo digital ini. Oleh karena itu, pengaturan lebih lanjut atas mekanisme pengembalian dana tersebut harus segera dipersiapkan.*

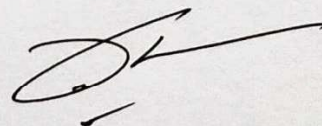
**Kata Kunci:** *Dompet Digital; Perlindungan Hukum; Pengiriman Uang secara Elektronik; Peraturan Bank Indonesia.*

**Pembimbing Utama**



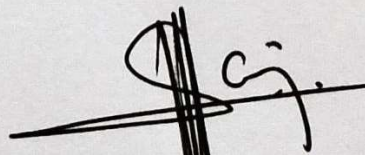
**Dr. Hj. Annalisa Yahannan, S.H., M.Hum**  
NIP. 1962102519 87032 0 002

**Pembimbing Pembantu**



**Dr. Meria Utama, S.H., LL.M**  
NIP.197805092 00212 2 003

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum**



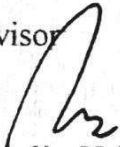
**Dr. Hj. Nasution, S.H., M.Hum**  
NIP. 19650918 199102 2 001

## ABSTRACT

Legal protection for digital wallet users or consumers in Indonesia. In today's rapidly growing digital era, the use of digital wallets has become a united and integral part of daily financial transactions, especially in terms of sending money. However, with the convenience offered, there are also risks related to the security of users' funds and personal data. Legal protection for users of digital wallet services in Indonesia, especially in relation to money transfer services, is very important to ensure user security and comfort. The objective of this study is to examine and analyze the existing legal framework in Indonesia which provides legal protection for the users of digital wallet services. The method of study used is normative legal study with a statutory and a conceptual approaches. The data for this study were collected through literature study which includes statutory regulations, policies from Bank Indonesia, and other related documents. The mechanism for providing compensation for refunds in the form of digital balances is basically legal to do, but the current issues relate to the following: 1) the ease and time limit for returning consumer funds into digital wallet balances and; 2) the ease and time period for converting or withdrawing balances of digital marketplace into consumer bank accounts. In its implementation, the application of Article 19 paragraph (3) of the Consumer Protection Law also failed to be implemented in the mechanism for returning funds in the form of digital balances. Therefore, further arrangements for the mechanism for returning these funds must be prepared immediately.

**Keywords:** *Digital Wallet; Legal protection; Electronic Money Transfer; Bank Indonesia Regulations*

Main Advisor



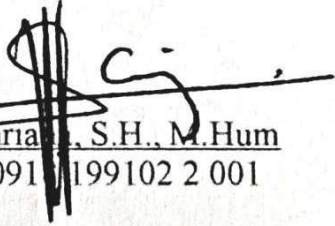
Dr. Hj. Annalisa Yahannan, S.H., M.Hum  
NIP. 1962102519 87032 0 002

Assistant Advisor



Dr. Meria Utama, S.H., LL.M  
NIP. 197805092 00212 2 003

Approved by,  
Head of the Master of Law Study Progra



Dr. Hj. Nashriah, S.H., M.Hum  
NIP. 1965091 199102 2 001

Head of Technical Implementation Unit for Language  
Universitas Sriwijaya

Dr. Drs. Djunaidi, MSLS  
NIP. 196203021988031004

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam konteks globalisasi, sistem perekonomian negara mengalami dampak signifikan. Pertumbuhan aktivitas ekonomi berbanding lurus dengan percepatan perputaran uang. Akibatnya, sektor riil mengalami kemajuan dan pertumbuhan seiring berjalannya waktu.<sup>1</sup>

Menurut Richard Burton Simatupang bisnis secara luas dapat diartikan sebagai keseluruhan kegiatan usaha yang dijalankan oleh orang atau badan secara teratur dan terus menerus, yaitu berupa kegiatan mengadakan barang-barang atau jasa-jasa maupun fasilitas untuk diperjualbelikan, dipertukarkan atau disewakan dengan tujuan mendapatkan keuntungan.<sup>2</sup>

Perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi sangat berpengaruh terhadap arus lalu lintas keuangan, barang dan jasa. Lembaga keuangan bagian dari sistem keuangan pada suatu negara memegang peranan penting dalam hal menyediakan fasilitas jasa-jasa dibidang keuangan, diantaranya dalam kegiatan pengiriman uang atau transfer dana, baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan pembayaran dalam transaksi bisnis, dalam rangka peningkatan, pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas perekonomian.

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi dan informasi semakin pesat, sehingga munculnya berbagai macam teknologi yang berpengaruh terhadap

---

<sup>1</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007 hlm. 1.

<sup>2</sup> Richard Burton Simatupang, *Aspek hukum dalam bisnis*, Reneka cipta, cet 1, jakarta 2002, hlm 1.

seluruh lini kehidupan. Revolusi di dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong kemajuan dalam perkembangan teknologi dan proses.

Pertumbuhan teknologi dan informasi yang semakin maju di era digital saat ini mampu mempengaruhi manusia untuk dapat mengakses berbagai informasi terkini, dan mempermudah manusia untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien dengan berbagai fitur layanan elektronik yang dapat mendorong kebudayaan masyarakat era globalisasi<sup>3</sup>.

Kemajuan teknologi memberikan pengaruh yang positif bagi perekonomian negara, khususnya yaitu adanya transformasi atau perubahan dalam metode pembayaran. Dengan kemajuan teknologi yang canggih ini membuat peranan pembayaran *cash* 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.

Dalam kegiatan masyarakat era sekarang diperlukan teknologi yang dapat memudahkan pekerjaan sehari-hari, salah satunya munculah banyak perusahaan besar yang mengeluarkan dompet digital. Dompet digital merupakan layanan keuangan yang memungkinkan transaksi nontunai, baik offline maupun online.

---

<sup>3</sup> Hestanto, *Transformasi Digital Perbankan Indonesia*, 2019 Info Bank News, <http://infobanknews.com>



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

1. Transaksi: Dompet digital mempermudah pembayaran dalam berbagai platform, termasuk pembelian barang atau jasa secara online dan offline<sup>4</sup>. Pengguna dapat melakukan transaksi dengan cepat dan mudah melalui aplikasi dompet digital.
2. Pihak yang Terlibat:
  - 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
  - Pengguna: Pengguna dompet digital adalah individu atau entitas yang menggunakan layanan dompet digital untuk melakukan transaksi.<sup>5</sup>
  - Bank Indonesia: Bank Indonesia bertindak sebagai regulator, memberikan izin kepada penyelenggara dompet digital dan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan dan kinerja mereka<sup>6</sup>
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

---

<sup>4</sup> Damasha Khoiri Clevalda dan Dona Budi Kharisma, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia*, Jurnal Private Law, Vol 9 Nomor 1 tahun 2021

<sup>5</sup> Portal Informasi Indonesia, *Menertibkan layanan dompet digital*, <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/3493/menertibkan-layanan-dompet-digital>, diakses 29 Februari 2024.

<sup>6</sup> Sovia Hasanah, *Izin dari Bank Indonesia bagi penyelenggara Electronic Wallet (Dompet elektronik)*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/izin-dari-bank-indonesia-bagi-penyelenggara-electronic-wallet-i-dompet-elektronik>, diakses 29 Februari 2024

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

Dompot digital ini tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam setiap transaksi, misalnya dalam proses pembayaran biaya tagihan, biaya pendidikan dan kesehatan serta pembiayaan yang lainnya dan mereka dapat melakukan semua transaksi dari mana pun, memberikan kemudahan kecepatan dan kelancaraan transaksi, namun pada sisi lain, hal ini menimbulkan ketergantungan terhadap keadaan infrastruktur jaringan internet dan tidak terlepas dari permasalahan kegagalan sistem operasional.

Terjadinya kesalahan, gangguan pada sistem atau jaringan karena terkait dengan keadaan cuaca dan operasional satelit, jaringan yang tidak beroperasi, mesin pusat data mati (*server down*) karena listrik tidak berfungsi, waktu pelayanan yang habis, terambat dan sebagainya, sehingga dapat menghambat dan membatalkan transaksi.<sup>7</sup> Adapun perjanjian dalam menggunakan dompet digital di aplikasi biasanya mencakup beberapa aspek penting berikut:

1. Pendaftaran dan Verifikasi: Pengguna harus mendaftar dan melakukan verifikasi identitas sebelum dapat menggunakan layanan dompet digital.
2. Syarat dan Ketentuan: Pengguna harus menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh penyelenggara dompet digital. Ini biasanya mencakup aturan tentang penggunaan layanan, batasan transaksi, dan kebijakan privasi

---

<sup>7</sup> Auliapohan, *Sistem Pembayaran; Straregi Dan Implemtasi Di Indonesia*, Jakarta: Rajawalin pres, 2011 hal.74

3. Keamanan: Pengguna bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi akun mereka, termasuk kata sandi dan PIN.
4. Transaksi: Pengguna harus mematuhi prosedur transaksi yang ditetapkan oleh penyelenggara dompet digital
5. Penyelesaian Sengketa: Perjanjian biasanya mencakup prosedur untuk penyelesaian sengketa antara pengguna dan penyelenggara dompet digital.

Dompet digital adalah bentuk akun Prabayar yang terlindungi dengan kata sandi. Pengguna dapat menyimpan dana di dalamnya untuk melakukan transaksi elektronik, termasuk pembayaran makanan, belanja online, dan pembelian tiket penerbangan.<sup>8</sup> Dompet digital memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan mempertimbangkan beberapa aspek penting antara lain: keamanan, kemudahan akses, integrasi, serta promosi dan rewards.

Pemerintah telah memberlakukan undang-undang berkenaan dengan kegiatan pengiriman uang atau transfer dana, yaitu Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yang mengatur tentang berbagai pengawasan, penyelenggaraan, dan pengaturan transfer dana yang harus mematuhi ketentuan yang ditetapkan seperti: Pelaksanaan transfer dana harus memastikan proses transfer dana dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku, termasuk verifikasi identitas pengguna dan keamanan transaksi.

Pengembalian dana jika terjadi kesalahan transfer, dompet digital harus mengikuti prosedur pengembalian dana sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.

---

<sup>8</sup> Laurensi Angelica, dan Ugy Soebiantoro, 2021, *Analisa menggunakan dompet digital*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur.

Keterlambatan dan kekeliruan dompet digital bertanggung jawab atas keterlambatan atau kekeliruan transfer dana dan harus memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bentuk kompensasi yang harus diberikan oleh dompet digital atas keterlambatan atau kekeliruan transfer dana dapat bervariasi tergantung pada ketentuan yang berlaku dalam peraturan atau perjanjian antara penyedia dompet digital dengan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi pengguna untuk memahami hak dan kewajiban mereka serta membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang terkait dengan penggunaan dompet digital.

Pengguna jasa layanan dompet digital perlu dilindungi karena ada beberapa alasan seperti: keamanan data yang memuat informasi penting seperti nomor rekening, kartu kredit dan data pribadi lainnya. Perlindungan yang baik diperlukan untuk mencegah akses yang tidak sah dan penyalahgunaan data. Transaksi online dalam hal ini perlindungan terhadap enkripsi data dan keamanan yang ketat.

Risiko kehilangan akun dompet digital sehingga dapat menyebabkan kehilangan akses ke dalam akun dompet digital tersebut. Perlindungan konsumen perlu dilindungi dari praktik penipuan, pemalsuan dan penyalagunaan oleh pihak lain. Kenyamanan kepada pengguna dompet digital dalam bertransaksi dan mengelola keuangannya, sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang aman dan nyaman.

Adapun beberapa bentuk kerugian yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa layanan jika tidak mendapat perlindungan hukum dari penyedia jasa layanan antara lain: Kehilangan akses dalam mengakses saldo dan informasi penting, Perentasan yang akan menyebabkan kerugian finansial dan keamanan, Kurangnya

perlindungan konsumen menyebabkan kesulitan pengguna jasa layanan mendapatkan solusi atau tanggung jawab dari penyedia jasa layanan dompet digital.

Adanya biaya tambahan atau biaya administrasi yang dibebankan untuk setiap transaksi atau fitur tertentu, dan bocornya data pribadi pengguna jasa layanan dompet digital dapat mengakibatkan kerugian finansial dan resiko keamanan. Dengan perlindungan hukum yang memadai pengguna jasa layanan dompet digital dapat merasa lebih aman dan terlindungi saat menggunakan layanan dompet digital

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana menjelaskan bahwa setiap penyedia jasa layanan yang terlambat melaksanakan perintah transfer dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada pengguna layanan dompet digital. Apabila penyedia jasa layanan dompet digital melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, maka penyedia jasa layanan harus segera memperbaiki kekeliruaan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan<sup>9</sup>.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam aspek penanganan transaksi, diatur dalam beberapa peraturan di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam melakukan transaksi, termasuk transaksi elektronik.<sup>10</sup> Serta menjamin hak-hak konsumen dan memberikan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen ketika mendapatkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh penjual.

---

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 3 tahun 2011 Tentang Transfer Dana

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dan informasi elektronik, termasuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik<sup>11</sup>.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia peraturan ini memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi melalui e-commerce.<sup>12</sup> Peraturan ini menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam bertransaksi elektronik.

Namun, kenyataannya, masih banyak insiden kerugian yang dialami oleh pengguna dompet digital. Contohnya, ada kasus bocornya data pribadi konsumen, saldo berkurang secara tiba-tiba tanpa adanya transaksi, dan penipuan untuk mencuri saldo konsumen. Salah satu contoh kasus nyata terjadi pada pengguna e-wallet OVO dan Dana.

Pada tanggal 22 Desember 2018, seorang pengguna OVO mengalami kehilangan saldo tunai sebesar Rp. 1.500.000 (satu juta lima ratus ribu rupiah). Kejadian ini berawal ketika pengguna menerima transfer melalui OVO pada tanggal 20 Desember 2018. Namun, tiba-tiba saja saldo tunai OVO-nya menghilang pada tanggal 22 Desember 2018. Sebagai tanggapan, pengguna mengirim email kepada OVO untuk melaporkan masalah ini.

OVO merespon dengan meminta data pribadi pengguna beserta tangkapan layar (screenshot) OVO yang juga dikirimkan oleh pengguna. Setelah beberapa kali bertukar email, OVO menjelaskan bahwa pengisian ulang (top-up) oleh pengguna

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>12</sup> Peraturan Bank Indonesia No 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

gagal dan saldo telah dikembalikan ke rekening tabungan. Pengguna dengan tegas menyatakan bahwa dia tidak melakukan pengisian ulang, melainkan hanya menerima transfer dan mengirimkan bukti. Pengguna merasa bahwa OVO kurang berhati-hati dan tidak bertanggung jawab.<sup>13</sup>

Dalam situasi yang dijelaskan di atas, pengguna layanan dompet digital pasti merasa dirugikan oleh respons dan tindakan yang diberikan oleh penyedia layanan dompet digital. Selain itu, tampaknya beberapa konsumen lain juga mengalami masalah serupa.

Selain itu, penulis menemukan masalah lain terkait keamanan dalam penggunaan dompet elektronik. Pada tanggal 4 Mei 2020, media online Kompas.com melaporkan bahwa data pengguna dari platform Go-jek, Tokopedia, dan Bukalapak mengalami kebocoran. Setidaknya ada 91 juta data pengguna dan 7 juta data merchant Tokopedia yang bocor dan dijual di situs pasar gelap di dark web.

Kejadian bocornya data pengguna dan data merchant Tokopedia akan berdampak pada pengguna dompet digital. Pada tahun 2018, Tokopedia menjalin kerja sama dengan OVO sebagai metode pembayaran untuk transaksi jual-beli di platform mereka. Kemitraan ini menggabungkan 80 juta pengguna aktif bulanan Tokopedia dengan basis pengguna OVO yang mencapai 60 juta. Selain itu, lebih dari 4 juta mitra pedagang Tokopedia juga akan bergabung dalam jaringan merchant terdepan yang mencakup mal, warung, serta mitra GrabFood dan agen Kudo.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Yessica Hartono Putri, Putri Triari Dwijayanthi, "Perindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui E-Commerce di Indonesia" Jurnal Kertha Negara, No 5 Tahun 2022

<sup>14</sup> Fauzan Jamaludin, Tokopedia Akhirnya Bekerja Sama Dengan OVO, merdeka.com, <https://www.merdeka.com/teknologi/tokopedia-akhirnya-bekerja-sama-dengan-ovo.html>, diakses

Selain kasus di atas, Moch Arrafa Dwijaya, seorang pengguna layanan dompet digital, mengalami masalah serupa. Ia berasal dari Bekasi dan mengungkapkan keluhan kesahnya di website media konsumen. Masalah yang dialami Arrafa terjadi saat ia mentransfer dana senilai Rp 500.000,- melalui aplikasi DANA ke rekening Bank Mandiri Syariah. Setelah transfer, status transaksi muncul sebagai “Transaction Pending”. Namun, ketika ia melihat riwayat transaksi, transaksi yang baru saja dilakukan tidak muncul, sehingga uang yang ia transfer tidak masuk dan uangnya hilang begitu saja. Arrafa telah berusaha meminta pertanggungjawaban dari pihak penyedia dompet digital, tetapi respon yang lambat dan ketidakjelasan menyebabkan dirinya merasa sangat dirugikan.

Arrafa mengungkapkan bahwa setelah mentransfer dana, status transaksinya muncul sebagai “Transaction Pending”. Namun, ketika ia melihat riwayat transaksi, transaksi yang baru saja dilakukan tidak muncul, sehingga uang yang ia transfer tidak masuk dan uangnya hilang begitu saja. Arrafa telah berusaha meminta pertanggungjawaban dari pihak penyedia dompet digital, tetapi respon yang lambat dan ketidakjelasan menyebabkan dirinya merasa sangat dirugikan.<sup>15</sup>

Selain kasus di atas, Aura Kasih dan Maia Estianti, dua selebritas ibu kota, mengalami peristiwa pembobolan saldo GoPay. Aura Kasih mengaku kehilangan saldo GoPay sekitar 11 juta rupiah. Dalam kasus ini, dua akun GoPay dengan saldo 1,9 juta rupiah lenyap, bahkan pelaku mengakses akun bank virtual milik Aura Kasih untuk top up GoPay senilai 9,7 juta rupiah. Aura Kasih langsung mendatangi kantor Gojek tak lama setelah kejadian tersebut.

---

pada 30 April 2024

<sup>15</sup> Damasha Khoiri Clevalda dan Dona Budi Kharisma, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia*, Jurnal Private Law, No 1 tahun 2021.



Maia Estianti mengalami situasi serupa. Ketika berencana menggunakan layanan pesan antar Go-Food, Maia diberitahu oleh sopir Gojek bahwa motornya rusak dan diminta untuk memasukkan nomor telepon dengan kode “21”. Tanpa disadarinya, Maia mengirimkan data ponsel, termasuk kode OTP yang dikirim melalui pesan singkat. Meskipun tidak memberikan kode tersebut, saldo GoPay Maia tetap terkuras. Kejadian ini semakin aneh karena lokasi pengemudi tiba-tiba berubah, dan akun aplikasi lainnya seperti Tokopedia dan WhatsApp diretas. Beruntungnya, Maia berhasil menghubungi provider seperti Telkomsel dan perusahaan kartu kredit untuk memblokir akses tersebut. Pelaku hampir saja membeli ponsel senilai 18 juta rupiah melalui kartu kredit Maia. Maia menyarankan agar Gojek meningkatkan sistem keamanannya.<sup>16</sup>

Dari beberapa contoh kasus diatas dapat disimpulkan bahwasanya pengguna dompet digital ternyata cukup banyak mengalami masalah seperti, kehilangan dana di akun dompet digital sampai keamanan dompet digital yang belum memadai. Hal menunjukkan perlunya perlindungan yang memadai bagi konsumen untuk mencegah kehilangan dana dan pelanggaran data pribadi.

Bank Indonesia telah mengambil langkah untuk melindungi konsumen e-wallet dengan mengembangkan regulasi dan kebijakan yang menekankan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan sistem pembayaran. Tindakan ini bertujuan untuk memastikan keamanan transaksi dan mencegah kebocoran data pribadi karena kekurangan dalam sistem keamanan dan kelalaian penyelenggara

---

<sup>16</sup> Ferrika Sari, Pembobolan Saldo Gopay, antara hacker, kelengahan korban dan perusahaan, kontan.co.id, <https://keuangan.kontan.co.id/news/pembobolan-saldo-gopay-antara-hacker-kelengahan-korban-dan-perusahaan?page=all>, diakses pada tanggal 30 April 2024

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.

Meskipun peraturan perundang-undangan Indonesia belum secara khusus mengatur tentang dompet digital, Bank Indonesia telah menerbitkan beberapa regulasi yang membahas tentang pengelolaan dompet digital. Regulasi ini mencakup tata cara dan perizinan agar dompet digital dapat diterapkan secara hukum. Penyedia jasa layanan dompet digital harus mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada.

Pemerintah seharusnya memberikan perlindungan hukum kepada pengguna layanan dompet digital sebelum terjadi kerugian. Perlindungan hukum ini dapat bersifat preventif dan represif. Upaya perlindungan hukum 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.<sup>17</sup> Oleh karena itu, dompet digital dan penyelenggara transfer dana lainnya di Indonesia harus mematuhi ketentuan ini untuk memastikan operasi yang aman, efisien, dan terpercaya.

---

<sup>17</sup> 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 tahun 2023.

Dalam perlindungan hukum pengguna jasa layanan dilindungi harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.<sup>18</sup>

Di Indonesia ada dua lembaga yang mengatur regulasi terkait jasa keuangan yaitu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Bank Indonesia memiliki peran dalam pengawasan sistem pembayaran yang mencakup layanan pembayaran digital dan mendukung perkembangan industri fintech termasuk dompet digital, sementara itu Otoritas Jasa Keuangan adalah regulator yang mengatur penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, ini termasuk kebijakan, standart, dan prosedur penyelenggaraan perbankan digital serta bertanggung jawab dalam layanan digital lainnya termasuk dompet digital. Namun, Otoritas Jasa Keuangan belum mengatur secara khusus terkait dengan dompet digital.

---

<sup>18</sup> Desy Ary Setyawati, Dahlan, *dkk* "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik" *Jurnal Syiah Kuala Law*, No 3 Tahun 2017.

Otoritas Jasa Keuangan tidak mengatur dompet digital secara eksplisit karena dompet digital merupakan produk dan kegiatan di sistem pembayaran yang berada di bawah pengawasan Bank Indonesia. Menurut informasi yang tersedia, OJK berfokus pada pengawasan kegiatan jasa keuangan di tiga sektor utama, yaitu sektor perbankan, pasar modal, dan sektor industri keuangan non-bank seperti pegadaian, asuransi, dan koperasi simpan-pinjam.

Dompet digital, sebagai bagian dari sistem pembayaran elektronik, secara langsung berpengaruh terhadap stabilitas keuangan dan moneter negara, yang merupakan tanggung jawab BI. Oleh karena itu, BI memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi penyelenggaraan dompet digital, termasuk pemberian izin operasional dan pengawasan terhadap standar keamanan dan verifikasi.<sup>19</sup>

Namun, OJK dapat terlibat dalam pengawasan dompet digital jika terdapat kegiatan paylater yang biasanya bekerja sama dengan lembaga jasa keuangan yang diawasi oleh OJK. Dalam kasus seperti ini, OJK akan mengawasi lembaga jasa keuangan tersebut, bukan dompet digital secara langsung.

Selain itu, Bank Indonesia sebagai regulator telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang mengatur tentang sistem pembayaran, termasuk dompet digital. Dalam PBI nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran. Ada beberapa poin penting dari peraturan ini salah satunya Bank Indonesia memperkuat empat fungsi utama agar aktivitas Perlindungan Konsumen lebih efektif, meliputi fungsi peraturan dan kebijakan, pengawasan, penyelesaian keluhan, serta pendidikan dan peningkatan kesadaran literasi.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> 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 tanggal 30 april 2024

<sup>20</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tahun 2020 tentang Sistem Pembayaran.

Dengan demikian, dompet digital di Indonesia tidak hanya harus mematuhi Perundang-undangan tetapi juga peraturan lain yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk memastikan operasi yang aman, efisien, dan terpercaya.

Berdasarkan beberapa kasus yang telah disebutkan, penulis berpendapat bahwa perlindungan konsumen perlu ditingkatkan. Setiap konsumen berhak mendapatkan tanggung jawab dari penyedia jasa layanan dompet digital. penyedia jasa harus responsif dalam memberikan jaminan dan perlindungan kepada konsumen, demi menjamin kepentingan dan kenyamanan konsumen selama menggunakan dompet digital.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28D ayat (1) menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan pengakuan, perlindungan, dan kepastian hukum yang setara serta diperlakukan secara adil di depan sistem hukum.

Peraturan Bank Indonesia mengenai Perlindungan Konsumen memuat ketentuan-ketentuan yang harus ditaati oleh Penyelenggara. Beberapa di antaranya adalah penyediaan sistem yang andal dalam layanan sistem pembayaran, tanggung jawab penyelenggara atas kerugian akibat kesalahan mereka, kewajiban memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi konsumen jasa sistem pembayaran, serta perlunya menjaga kerahasiaan data dan informasi konsumen. Selain itu, penyelenggara juga diwajibkan melakukan edukasi sosial terkait perlindungan konsumen.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji tentang dompet digital. Dalam konteks ini, penting untuk memahami perlindungan hukum bagi pengguna layanan transaksi elektronik dan meneliti kasus-kasus yang terjadi serta ketentuan

hukum yang mungkin muncul di masa depan. Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud untuk mengangkat judul **“Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Layanan Dompot Digital Terkait Dengan Jasa Pengiriman Uang”**

### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan dompet digital dalam penanganan kegagalan transaksi?
2. Bagaimana ketentuan hukum penyedia jasa layanan dompet digital terhadap pengaturan pengembalian dana atau kompensasi bagi pengguna terkait kerugian yang dialami pengguna jasa layanan dompet digital?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari uraian permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan utama penelitian ini adalah memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna layanan dompet digital.
2. Untuk menganalisis ketentuan hukum penyedia jasa layanan dompet digital terhadap pengguna layanan dompet digital yang dirugikan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Secara teoritis, berguna untuk :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan informasi atau wawasan yang lebih konkrit terkait dengan pengaturan hukum yang

ada pada jasa keuangan terkait dengan hukum perlindungan konsumen yang diterapkan dalam transaksi digital.

2. Manfaat Praktis, berguna sebagai bahan pertimbangan bagi semua pihak yang terlibat dan berkepentingan dalam perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan dengan jasa pengiriman uang, yaitu :

a. Penyedia jasa layanan

Untuk mengetahui hak dan kewajiban perusahaan teknologi atau institusi keuangan yang menyediakan platform dompet digital seperti: Gopay, Ovo, Dana, Dll.

b. Pengguna jasa layanan

Untuk mengetahui hak dan kewajiban individu atau bisnis yang menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi dengan baik dan benar.

c. Penjual

Untuk mengetahui aturan yang berlaku jika suatu saat terjadi kendala dalam proses transaksi.

d. Bank

Untuk mengetahui aturan yang ada pada institusi keuangan yang menghubungkan rekening pengguna dengan dompet digital.

e. Regulator

Untuk mengetahui aturan yang menjadi lembaga pengatur system dan keamanan dompet digital, seperti Bank Indonesia

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Berkaitan dengan pemahaman yang ada dalam judul tesis ini, maka peneliti membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan. Sehingga dalam penelitian ini akan dibahas mengenai

perlindungan hukum pengguna jasa layanan dompet digital akibat kegagalan sistem elektronik.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. *Grand Theory***

Teori Keadilan Hukum adalah kondisi kebenaran ideal secara moral mengenai sesuatu hal, baik menyangkut benda atau orang. John Rawls, filsuf Amerika Serikat yang dianggap salah satu filsuf politik terkemuka abad ke-20, menyatakan bahwa "Keadilan adalah kelebihan pertama dari institusi sosial, sebagaimana halnya kebenaran pada sistem pemikiran"<sup>21</sup>. Sebagaimana teori keadilan yang diajukan oleh Aristoteles, inti pandangan tentang keadilan adalah memberikan hak persamaan. Aristoteles membedakan hak persamaan berdasarkan hak proporsional. Dengan demikian, semua orang atau warga negara memiliki kesetaraan di hadapan hukum. Kesetaraan proporsional memastikan bahwa setiap individu menerima hak sesuai dengan kemampuan dan prestasinya.<sup>22</sup>

Menurut Aristoteles, keadilan dapat dibagi menjadi dua macam keadilan, keadilan "distributief" dan keadilan "commutatief". Keadilan distributief ialah bentuk keadilan yang memberikan setiap individu porsi sesuai dengan prestasinya.<sup>23</sup> Keadilan commutatief ialah bentuk keadilan yang memberikan jumlah yang sama kepada setiap individu tanpa memperhatikan perbedaan prestasi. Dalam konteks ini, keadilan terkait

---

<sup>21</sup> John Rawls, *A Theory of Justice*, Revised Edition, OUP, Oxford, 1999, Hlm. 3

<sup>22</sup> L. J. Van Apeldoorn, 1996. "Pengantar Ilmu Hukum", cetakan ke 26 Pradnya Paramita, Jakarta, Hlm. 11-12

<sup>23</sup> Hans Kelsen, 2011. *General Theory of Law and State*, diterjemahkan oleh RasisulMuttajaqien, Bandung, Nusa Media, Hlm. 7



dengan pertukaran barang dan jasa.<sup>24</sup>

Oleh karena itu, teori keadilan ini dapat digunakan sebagai dasar bagi Penyedia jasa layanan dan pengguna layanan dompet digital dalam transaksi elektronik memiliki hak untuk mendapatkan keadilan yang setara. Apabila terjadi kerugian di antara kedua pihak tersebut, pihak yang menyebabkan kerugian akan dikenakan sanksi. Dengan demikian, kedua belah pihak akan memperoleh keadilan dan mendapatkan kembali hak-hak mereka.

## **2. *Middle Range Theory***

Teori Kepastian Hukum adalah menurut Kelsen “Persoalan yang cuma dapat di jawab secara normatif bukan sosiologi, hukum merupakan suatu sistem norma”.<sup>25</sup> Norma adalah konsep yang menekankan pada apa yang 'seharusnya' atau *das sollen*, dengan mengikutsertakan dan berusaha menerapkannya sebagai aturan yang berlaku.

Peraturan atau ketentuan undang-undang yang mencakup aturan secara universal dijadikan pedoman dalam berperilaku antara individu dengan warga masyarakat. Dasar dari ketentuan dan aturan ini menjadi batasan dalam setiap interaksi warga, dan pada akhirnya, penerapan ini menghasilkan kepastian hukum.<sup>26</sup>

Kepastian adalah kondisi atau keadaan yang pasti, serta merujuk pada ketentuan atau ketetapan. Secara esensial, hukum harus bersifat pasti dan adil. Kepastian diperlukan sebagai pedoman perilaku, sedangkan keadilan

---

<sup>24</sup> Carl Joachim Friedrich, 2004. *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia. Bandung. Hlm 24

<sup>25</sup> Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Jakarta: Penerbit Toko Gunung Agung, 2002. Halm 83.

<sup>26</sup> CST Kansil dkk, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta: Prenada Media, 2009. Hlm 385.

diperlukan karena pedoman perilaku tersebut harus mendukung suatu tatanan yang dianggap wajar. Kepastian hukum mengacu pada pelaksanaan hukum sesuai dengan teksnya, sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa hukum tersebut diterapkan secara konsisten.

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi tafsir) dan logis.<sup>27</sup> Kepastian hukum mengacu pada sistem norma yang tidak bertentangan satu sama lain dan tidak menimbulkan konflik. Ini berarti bahwa hukum harus diterapkan dengan jelas, konsisten, dan tanpa dipengaruhi oleh faktor subjektif. Kepastian dan keadilan bukan hanya tuntutan moral, tetapi juga mencirikan hukum secara faktual. Hukum yang tidak pasti dan tidak adil bukanlah hukum yang baik.<sup>28</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum harus dijalankan dengan baik. Ini berarti bahwa pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak berwenang dan berwajib harus memastikan bahwa aturan-aturan tersebut memiliki aspek yuridis yang menjamin hukum berfungsi sebagai peraturan yang harus ditaati. Kepastian hukum juga merupakan syarat penting dalam penegakan hukum, karena menghindari tindakan sewenang-wenang dan memastikan bahwa

---

<sup>27</sup> Zulfikri, *Kepastian Hukum Akad Murabahah Pada Jual Beli Rumah Melalui Perbankan Syariah*, Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol. 2, No. 1, Tahun 2019, hlm. 7.

<sup>28</sup> Cst Kansil, *Oppcit* hlm. 389

seseorang dapat memperoleh hak-hak yang diharapkan dalam keadaan tertentu.<sup>29</sup>

Kepastian hukum merujuk pada penerapan hukum yang jelas, konsisten, dan tidak dipengaruhi oleh faktor subjektif. Menurut Lawrence M. Friedman, untuk mencapai kepastian hukum, kita memerlukan unsur-unsur berikut: substansi hukum, aparat hukum, dan budaya hukum.<sup>30</sup>

Suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multitafsir) dan logis sehingga menjadi suatu sistem norma dengan norma lain yang tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Menurut Maria S.W. Sumardjono bahwa tentang konsep kepastian hukum yaitu bahwa “secara normatif, kepastian hukum itu memerlukan tersediannya perangkat peraturan perundang-undangan yang secara operasional maupun mendukung pelaksanaannya. Secara empiris, keberadaan peraturan perundangundangan itu perlu dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen oleh sumber daya manusia pendukungnya”.<sup>31</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat kita ketahui bahwa untuk menjawab permasalahan mengenai resiko kerugian akibat kegagalan sistem elektornik dibutuhkan suatu peraturan perundang-undangan yang jelas agar tidak

---

<sup>29</sup> R. Tony Prayogo, *Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materiil Dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/Pmk/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang*, Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 13, No. 2, Tahun 2016, hlm. 194.

<sup>30</sup> Lawrence M. Wriedman, *dikutip dari Fauzie Kamal Ismail, Tesis berjudul Kepastian Hukum Atas Akta notaris Yang Berkaitan Dengan Pertanahan*, Depok: Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2011, hlm. 53.

<sup>31</sup> R. Tony Prayogo, *Op., Cit*, hlm. 194.

menimbulkan keraguan dimasyarakat dan dapat memberikan kepastian hukum.

### **3. *Applied Theory***

*Applied Theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum dan teori perjanjian hukum jawab.

#### 1. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.

Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengandung asas-asas dan kaidah-kaidah untuk melindungi kepentingan konsumen. Di sisi lain, hukum konsumen mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak terkait barang atau jasa konsumen. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen serta menegaskan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya. Semua dasar hukum ini telah ditetapkan oleh pemerintah.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Happy Susanto, 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia

Perlindungan konsumen adalah istilah yang merujuk pada perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen agar terhindar dari kerugian. Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan: “perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Atau lebih singkatnya perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang cukup luas mencakup perlindungan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa, hal ini mulai dari tahap mendapatkan sampai dengan akibat yang ditimbulkan dari penggunaan barang/jasa tersebut.<sup>33</sup>

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memberikan jaminan hukum yang dapat melindungi konsumen dalam proses memperoleh barang atau jasa. Perlindungan ini mencakup semua aspek, mulai dari proses perolehan hingga dampak yang mungkin timbul sebagai hasil dari penggunaan barang atau jasa yang dimaksud.

Setiap konsumen memiliki hak nya masing-masing yaitu antara lain hak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam setiap mengkonsumsi jasa dan barang Konsumen juga berhak untuk dilayani

---

<sup>33</sup> Jannus Sibadolok, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, hal 7

dengan baik, benar serta diberikan informasi yang sebenar- benarnya dengan jelas mengenai kondisi jasa dan/atau barang yang digunakannya.

Semua konsumen pun secara dasarnya menginginkan adanya kompensasi dari kerugian jasa digunakannya. Konsumen yang baik perlu dan wajib untuk mengetahui kewajibannya masing-masing, sebagai konsumen yang baik kewajiban yang paling utama ialah harus bisa dan/atau pandai membaca, bertanya, atau mencari informasi terlebih dahulu atas suatu jasa yang ingin digunakan<sup>34</sup>.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka mengenai perlindungan konsumen atas resiko kegagalan beroperasinya sistem dompet digital dapat dihubungkan dengan teori perlindungan konsumen. Jadi, perlindungan konsumen di sini dapat diartikan suatu tindakan untuk memberikan perlindungan kepada pengguna jasa layanan dompet digital secara hukum.

## 2. Teori Perjanjian Hukum

Perjanjian, berdasarkan Pasal 1313 KUHPdata, merupakan tindakan hukum di mana satu atau lebih individu berkomitmen terhadap satu atau lebih pihak lainnya. Definisi alternatif menggambarkan perjanjian sebagai suatu kejadian di mana seorang individu membuat janji kepada orang lain, atau kedua belah pihak saling berjanji untuk melakukan sesuatu. Secara struktural, perjanjian terdiri dari serangkaian kata-kata

---

<sup>34</sup> Muhammad Zaki, *Tinjauan Yuridis Dompet Elektronik di Indonesia*, Skripsi, Universitas Borneo Tarakan, 2022

yang membentuk janji atau komitmen, baik yang diungkapkan secara lisan maupun tertulis.<sup>35</sup>

Dari perspektif yang berbeda, perjanjian dapat diartikan sebagai suatu relasi hukum yang berkaitan dengan kekayaan atau aset, melibatkan dua pihak atau lebih, di mana satu pihak diberi hak untuk mendapatkan suatu prestasi, sementara pihak lainnya memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi tersebut.<sup>36</sup> Rutten dalam mendefinisikan “perjanjian” adalah perbuatan hukum yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum yang ada, tergantung dari persesuaian pernyataan kehendak dua atau lebih orang-orang yang ditunjukkan untuk timbulnya akibat hukum demi kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan dan atas beban masing-masing pihak secara timbal balik.<sup>37</sup>

Dari penjelasan diatas maka keterkaitan dengan permasalahan yang ada bahwa penyedia jasa layanan dompet digital harus setiap aturan yang berlaku dalam transaksi elektronik sehingga pengguna jasa layanan akan merasakan kenyamanan dalam bertransaksi karena didukung dengan perjanjian yang baik.

## **G. Definisi Operasional**

Penelitian ini menggunakan sejumlah istilah khusus yang dijelaskan untuk memastikan keseragaman pemahaman dan menghindari ambiguitas dalam

---

<sup>35</sup> Purwadadi Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari Undang-undang)*, Bandung, CV, Mandar Maju, Tahun 1994.

<sup>36</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, PT. Citra Aditya Bakri, Bandung, 2001, hlm 34-35.

<sup>37</sup> Purwadadi Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari Undang-undang)*, Bandung, CV, Mandar Maju, Tahun 1994.

interpretasi. Penulis telah menyediakan penjelasan yang jelas tentang istilah-istilah ini, yang akan dijadikan acuan selama proses penelitian. Definisi operasional ini penting untuk memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang konsep-konsep kunci yang digunakan dalam penelitian.

### **1. Dompet digital**

Dompet digital atau e-wallet adalah sebuah perangkat elektronik, layanan jasa, atau bahkan program perangkat lunak (aplikasi) yang memungkinkan para penggunanya untuk melakukan transaksi secara online dengan pengguna lainnya untuk membeli barang dan jasa. Uang atau saldo yang ada di dalam e-Wallet adalah uang yang sebelumnya memang sudah disimpan dalam dompet digital tersebut. Dalam kasus yang lain, untuk top up e-wallet juga bisa dilakukan dengan cara menautkan rekening bank ke akun dompet digitalnya.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 pasal 1 ayat 7 “Dompet elektronik atau e-wallet adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, dan untuk melakukan pembayaran”

### **2. Kegagalan Transfer Dana**

Transfer Dana menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang transfer dana disebutkan sebagai rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan



diterimanya dana oleh penerima. Sedangkan kegagalan didefinisikan sebagai sesuatu yang dinyatakan tidak berhasil, tidak tercapai atau tidak seperti yang diharapkan.<sup>38</sup> Sehingga kegagalan transfer dana dapat diartikan sebagai suatu peristiwa atau kondisi di mana kegiatan atau proses transfer dana yang dilakukan tidak dapat terlaksana dengan baik sesuai tujuan dan operasional yang sebenarnya.

### **3. Transaksi Elektronik**

Transaksi elektronik menurut pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya.

### **4. Uang Elektronik**

Uang Elektronik (Electronic Money) didefinisikan sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, dan nilai uang elektronik yang di kelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Uang Elektronik menawarkan berbagai keuntungan dalam transaksi keuangan, termasuk kemudahan dan kecepatan pembayaran yang tidak memerlukan penggunaan uang tunai. Dengan Uang Elektronik, kita tidak perlu khawatir tentang penerimaan kembalian dalam bentuk barang yang

---

<sup>38</sup> Yayasan Dana Buku Franklin, 2002, *Ensiklopedia Umum*, Jakarta: Kanisius, hlm 291

tidak diinginkan, seperti permen, yang sering terjadi ketika pedagang kekurangan uang receh. Selain itu, Uang Elektronik sangat cocok digunakan untuk berbagai transaksi rutin dengan nilai kecil tetapi sering terjadi, misalnya dalam pembayaran transportasi umum, biaya parkir, tarif tol, pembelian di restoran cepat saji, dan transaksi serupa lainnya.<sup>39</sup>

## 5. Perlindungan Hukum

Sudikno mengartikan perlindungan hukum sebagai serangkaian prinsip atau norma yang bersifat universal dan normatif, yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada hak-hak fundamental individu yang terinjak oleh pihak lain. Perlindungan ini diberikan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan sepenuhnya hak-hak yang dijamin oleh undang-undang. Dengan demikian, setiap orang dapat merasa aman dalam mengejar keadilan dan kebenaran, tanpa takut akan pelanggaran hak-hak mereka.<sup>40</sup>

## 6. Kepastian Hukum

Kepastian hukum merujuk pada kondisi di mana peraturan perundang-undangan yang telah dirumuskan dan diresmikan memberikan kejelasan dan keteraturan hukum. Hal ini berarti bahwa setiap regulasi yang ada harus disusun dengan cara yang jelas dan masuk akal, sehingga tidak menimbulkan kerancuan atau berbagai interpretasi yang berbeda. Kepastian ini penting untuk memastikan bahwa hukum dapat diikuti dan dipahami dengan mudah oleh semua pihak, serta untuk mencegah konflik yang

---

<sup>39</sup> Bank Indonesia, <https://www.bi.go.id/id/edukasi>, Diakses tanggal 16 Agustus 2022, pukul: 13.00 wib

<sup>40</sup> Sudikno Martokusumo, 2005, *Mengenal Hukum suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, hlm 4

mungkin timbul dari adanya ketidakjelasan dalam hukum. Dengan demikian, setiap norma hukum harus dapat berintegrasi dengan norma-norma lain dalam sistem hukum untuk menciptakan suatu sistem yang koheren dan logis.<sup>41</sup>

## **H. 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.<sup>42</sup>

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian tesis ini menggunakan penelitian hukum yang bersifat normatif. Penelitian hukum normatif ialah penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan, menjelaskan, menganalisis asas perlindungan hukum dan kepastian hukum terkait pengguna jasa layanan dompet digital, serta mengembangkan konsep pengaturan hukum kedepannya.

Menurut Peter Mahmud marzuki bahwa penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Penelitian hukum pada dasarnya dijalankan dengan tujuan untuk menciptakan argumentasi, teori, atau konsep-konsep inovatif yang

---

<sup>41</sup> Achamad Ali, 2002, *Menguak takbir hukum (seuatu kajian filosofis dan sosiologis)*, Jakarta: Penerbit Toko Gunung Agung, Hlm 82-83

<sup>42</sup> H.M. Rasyid Ariman dan Fahmi Raghil. 2007, *Hukum Pidana (Tindak Pidana, Pertanggung jawaban Pidana dan Pemidanaan)*, Palembang, Universitas Sriwijaya, hlm. 175.

berfungsi sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan hukum yang ada. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya sekedar menelaah kasus-kasus hukum, tetapi juga berupaya memberikan pandangan baru yang dapat dijadikan acuan dalam penyelesaian isu-isu hukum. Proses penelitian ini penting karena memberikan kontribusi pada pengembangan hukum itu sendiri, memperkaya khasanah pemikiran hukum, dan membantu para praktisi hukum dalam merumuskan pendekatan-pendekatan yang efektif untuk berbagai tantangan hukum yang muncul.<sup>43</sup>

Penelitian ini mengadopsi pendekatan hukum normatif, yang merupakan proses ilmiah dalam rangka mengungkapkan hukum yang berlaku, prinsip-prinsip dasar hukum, dan doktrin hukum yang relevan melalui penerapan metode hukum normatif untuk mengatasi permasalahan hukum yang sedang diteliti. Penelitian ini bersifat preskriptif dan eksplanatoris, dengan tujuan untuk memberikan penjelasan yang mendalam dan menilai substansi hukum yang sedang diuji.

## **B. Jenis Pendekatan penelitian**

Metode yang diterapkan dalam studi ini bertujuan untuk menganalisis konten hukum yang sedang diteliti dengan mengevaluasi berbagai aspek hukum terkait. Hal ini dilakukan untuk memahami secara mendalam isu hukum yang menjadi fokus penelitian. Pendekatan yang diambil melibatkan:

### **a. Pendekatan Perundangan (*Statue Approach*)**

---

<sup>43</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm 35.

Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk memperoleh deskripsi analisis peraturan hukum dalam rangka mendapatkan gambaran analitis mengenai aturan-aturan hukum yang memberikan proteksi kepada konsumen layanan keuangan digital. Menurut Peter Mahmud Marzuki, metode ini melibatkan kajian mendalam terhadap berbagai Undang-undang dan peraturan yang terkait dengan masalah hukum yang sedang dihadapi.<sup>44</sup>

Dalam konteks penelitian yang berorientasi pada kegiatan praktis, metode yang berfokus pada peraturan perundang-undangan ini memberikan peluang bagi para peneliti untuk mengeksplorasi sejauh mana keteraturan dan kecocokan antara berbagai undang-undang, serta antara undang-undang dan regulasi yang lebih rendah tingkatannya. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa hukum yang ada dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam prakteknya. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argument untuk memecahkan isu yang dihadapi.

b. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)

Pendekatan ini secara konseptual bersumber dari perspektif dan doktrin yang telah maju dalam bidang hukum. Hal ini akan mengarah pada penemuan ide dan gagasan yang akan menghasilkan definisi hukum, konsep-konsep dalam ilmu hukum, serta prinsip-prinsip hukum yang relevan dengan kondisi saat ini, termasuk berbagai masalah dan isu yang sedang dihadapi. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 93

bahwa hukum tetap relevan dan responsif terhadap perubahan sosial dan tantangan baru yang muncul.

Dengan demikian, sebuah konsep telah dikembangkan untuk dijadikan acuan dalam penelitian. Pemahaman ini kemudian menjadi landasan bagi pandangan, norma hukum, dan doktrin yang digunakan oleh penulis dalam merumuskan argumen hukum dan menemukan solusi terhadap masalah hukum yang ada.<sup>45</sup>

### **C. Jenis dan Sumber Hukum**

Penelitian dalam bidang hukum memiliki karakteristik yang membedakannya dari penelitian di bidang sosial. Dalam rangka mengatasi permasalahan hukum serta memberikan rekomendasi terhadap tindakan yang seharusnya diambil, para peneliti diharuskan untuk mengumpulkan dan memanfaatkan sumber-sumber yang dikenal sebagai materi hukum. Materi ini mencakup hukum yang bersifat primer, seperti peraturan dan undang-undang, serta hukum sekunder yang meliputi literatur dan dokumen pendukung lainnya.<sup>46</sup>

Dalam konteks penelitian hukum normatif, proses pengolahan serta analisis data sangatlah ditentukan oleh kategori data yang digunakan. Penelitian jenis ini umumnya hanya menggunakan data sekunder, yang meliputi tiga kategori: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Oleh karena itu, ketika mengolah dan menganalisis data-data tersebut, tidak dapat dihindari penggunaan berbagai metode

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, hlm. 135-136

<sup>46</sup> Zainudin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika hlm. 47.

interpretasi yang ada dalam disiplin ilmu hukum untuk memahami dan mengevaluasi bahan-bahan hukum yang bersangkutan.<sup>47</sup>

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki otoritas yang mengikat secara umum, berarti bahwa bahan hukum primer memiliki kekuatan hukum yang tetap dan harus ditaati oleh individu, lembaga, maupun pihak yang terlibat, bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dan catatan resmi dalam pembuatan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian penulis menggunakan bahan hukum yang tertuang di bawah ini:

1. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang- Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Kosumen Bank Indonesia
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran

---

<sup>47</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Rajawali Pers. hlm.163.

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah sumber hukum yang menyediakan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Ini termasuk dalam kategori karya tulis ilmiah dan literatur yang ditulis oleh para pakar hukum, yang relevan dengan masalah hukum yang sedang diteliti. Materi ini sering digunakan untuk mendukung atau memberikan konteks tambahan terhadap bahan hukum primer, seperti undang-undang atau putusan pengadilan, yang menjadi fokus utama dalam penelitian hukum.

#### c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan sumber hukum yang berfungsi untuk mengarahkan dan memberi klarifikasi atas bahan hukum primer serta sekunder. Ini termasuk, namun tidak terbatas pada, kamus hukum, berbagai media cetak dan digital, serta literatur non-hukum yang berkaitan dengan masalah hukum yang sedang diteliti. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh selalu terkini, relevan, dan akurat. Bahan ini sangat penting dalam penelitian hukum karena membantu peneliti untuk memahami dan menerapkan hukum dengan benar berdasarkan data dan fakta terbaru.<sup>48</sup>

### **D. Teknik Pengumpulan Data Dan Pengolahan Bahan Penelitian**

#### a. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan, dilakukan dengan cara membaca, menelaah ketentuan-

---

<sup>48</sup>Bambang Sunggono, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 144.



ketentuan hukum yang mengatur tentang perlindungan hukum pengguna jasa layanan dompet digital dalam resiko kegagalan sistem elektronik, selanjutnya hal- hal yang berkaitan dengan permasalahan tersebut dikumpulkan.

b. Teknik Pengolahan Bahan Penelitian

Pengolahan bahan penelitian dalam penulisan tesis ini akan dilakukan dengan menggunakan cara inventarisasi dan sistematisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang ada hubungannya dengan peraturan hukum mengenai, perlindungan hukum khususnya kegagalan sistem elektronik dalam layanan dompet digital. Setelah memperoleh bahan hukum yang bersumber dari hasil penelitian kepustakaan, langkah selanjutnya adalah pengolahan bahan hukum yang diperoleh dengan cara mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukm yang memudahkan dalam melakukan analisis.

**E. Teknik Analisis Bahan Hukum**

Teknik Analisis Bahan Hukum dalam tesis ini menggunakan data yang diperoleh di olah dengan cara dikumpulkan, di teliti dan di susun secara sistematis, kemudian di analisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif<sup>49</sup> yaitu pendekatan yang mengedepankan konsep dan teori hukum yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti terhadap asas-asas yang ada pada peraturan perundang-undangan yang ada hubungannya dengan perlindungan hukum. Untuk menjawab permasalahan

---

<sup>49</sup> Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, hlm 250

penelitian sehingga ditemukan konsep hukum yang formulasikan sebagai dasar bagi penentu kebijakan atau pihak yang berkompeten dalam pembentuk peraturan perundang-undangan.

#### **F. Teknik Penarikan Kesimpulan**

Tesis ini menggunakan pendekatan deduktif, yang berawal dari pernyataan umum dan bergerak menuju kesimpulan khusus. Melalui metode ini, teori yang sudah ada diterapkan pada kasus spesifik, memberikan wawasan yang lebih detail terhadap materi yang sedang diteliti.<sup>50</sup> Dalam proses deduktif, penalaran hukum yang bersifat umum diaplikasikan untuk menyelesaikan kasus hukum spesifik. Ini melibatkan penerapan norma hukum yang telah dirumuskan secara luas dalam hukum positif, yang kemudian secara detail diuraikan dan diterapkan untuk mendapatkan jawaban atas isu hukum yang konkret.<sup>51</sup> Ini berarti bahwa dari masalah yang ada, kita bisa menarik interpretasi dan kesimpulan sebagai langkah untuk memahami solusi dari berbagai permasalahan tersebut. Proses ini penting untuk mengidentifikasi jawaban yang tepat dan efektif dalam mengatasi isu-isu yang dihadapi.<sup>52</sup>

Peraturan umum tentang penerapan dompet digital dan masalah sistem elektronik dirangkum secara detail dalam fakta hukum dan peraturan. Hal ini membantu pihak yang berkepentingan dalam mencari solusi hukum yang tepat.

---

<sup>50</sup> Abdul Kadir Muhammad, 2014, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm.8

<sup>51</sup> Bambang Sunggono, 2009, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm 41

<sup>52</sup> Arikunto, 2009, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm.72

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014
- Achamad Ali, *Menguak takbir hukum (seuatu kajian filosofis dan sosiologis)*, Jakarta: Penerbit Toko Gunung Agung, 2002.
- Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009
- Auliapohan, *Sistem Pembayaran; Strategi Dan Implementasi Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pres, 2011
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009
- Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung Nuansa dan Nusamedia, 2010
- CST Kansil dkk, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta: Prenada Media, 2009
- Fauzie Kamal Ismail, *Kepastian Hukum Atas Akta notaris Yang Berkaitan Dengan Pertanahan*, Depok: Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2011
- Galuh Noor Fadhilah, *Intensi Penggunaan Dompot Digital sebagai Alat Pembayaran*, Skripsi, Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, 2021
- H.M. Rasyid Ariman dan Fahmi Raghieb, *Hukum Pidana (Tindak Pidana, Pertanggung jawaban Pidana dan Pemidanaan)*, Palembang: Universitas Sriwijaya, 2007

- Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, diterjemahkan oleh Rasisul Muttaqien, Bandung, Nusa Media, 2009
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Jannus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2010
- John Rawls, *A Theory of Justice, Revised Edition*, OUP, Oxford, 1999, Hlm. 3.
- L. J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, cetakan ke 26 Pradnya Paramita, Jakarta
- Muhammad Zaki, *Tinjauan Yuridis Dompot Elektronik di Indonesia*, Skripsi, Universitas Borneo Tarakan, 2022.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakri, 2001
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987
- Purwadadi Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari Undang-undang)*, Bandung: CV, Mandar Maju, 1994.
- Richard Burton Simatupang, *Aspek hukum dalam bisnis*, Reneka Cipta, cet 1, Jakarta 2002
- Riska Vebri Amelia, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-wallet Dalam Sistem Pembayaran Digital di Indonesia*, Skripsi UIN Mahmud Yunus, 2023
- Schneider, G.P., *Electronic Commerce*, Boston: Course Technology, 2011
- Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2010
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2008.
- Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2005

Yayasan Dana Buku Franklin, *Ensiklopedia Umum*, Jakarta: Kanisius, 2002

Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009

## JURNAL

Damasha Khoiri Clevalda dan Dona Budi Kharisma, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia*, Jurnal Private Law, Vol 9 Nomor 1 tahun 2021.

Desy Ary Setyawati, Dahlan, dkk, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Jurnal Syiah Kuala Law, No 3 Tahun 2017.

Dewi, Ida Ayu Dea Pradnya, dan I Wayan Novy Purwanto, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Iklan Di Televisi Yang Menyesatkan*, Kertha Semaya, Journal Ilmu Hukum 7, no 4, 2019.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan kelima, Jakarta: Sinar Grafika, 2016

Laurensi Angelica, dan Ugy Soebiantoro, *Analisa menggunakan dompet digital*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jawa Timur, 2021.

Mulyana, A., & Wijaya, H., *Perancangan e-payment system pada e-wallet menggunakan kode QR berbasis Android*, Komputika: Jurnal Sistem Komputer, Volume 7, Nomor 2, 2018

R. Tony Prayogo, *Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materil Dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/Pmk/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang*, Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 13, No. 2, Tahun 2016

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 tahun 2023.

Sari, Putu Dina Marta Ratna, dan I Made Dedy Priyanto, *Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatum Pada Toko Online*, Kertha Semaya, Journal Ilmu Hukum 7, no 1, 2018

Teguh Widodo, Sofia Fauziana Putri, *Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Bandung*, Jurnal Manajemen dan Organisasi, 2021.

Yani, Isnaeni, dan Rafiqi, *Analisis Faktor – Faktor Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) sebagai Alat Transaksi ditinjau dari Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Najaha Iqtishod: Journal of Islamic Economic and Finance, Vol. 3 No. 3, 2022.

Yessica Hartono Putri, Putri Triari Dwijyanthi, *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Kertha Negara, No 5 Tahun 2022.

Zulfikri, *Kepastian Hukum Akad Murabahah Pada Jual Beli Rumah Melalui Perbankan Syariah*, Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol. 2, No. 1, Tahun 2019

Zennia Almaida, *Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai*, Jurnal Repertorium Volume VII No.1

## **UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2011 Tentang Transfer Dana.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tahun 2020 tentang Sistem Pembayaran.

## **WEBSITE**

Adi Ahdiat, *E-Wallet: Metode Pembayaran Digital yang Paling Banyak Digunakan Warga RI Saat Belanja Online*, 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>, diakses pada 29 April 2024.

- Bank Indonesia, *Edukasi*, <https://www.bi.go.id/id/edukasi>, Diakses tanggal 16 Agustus 2022, pukul: 13.00 WIB.
- Bank Indonesia, *Edukasi*, <https://www.bi.go.id/id/edukasi>, Diakses tanggal 16 Agustus 2022, pukul: 13.00 WIB.
- Diva Lufiana Putri, Inten Esti Pratiwi, *Ramai soal Pengawasan Dompot Digital, Benarkah Tidak di Bawah OJK*, <https://www.kompas.com/tren/read/2023/09/22/090000365>, diakses pada tanggal 30 April 2024.
- Fauzan Jamaludin, *Tokopedia Akhirnya Bekerja Sama Dengan OVO*, <https://www.merdeka.com/teknologi/tokopedia-akhirnya-bekerja-sama-dengan-ovo.html>, diakses pada 30 April 2024.
- Ferrika Sari, *Pembobolan Saldo Gopay, antara hacker, kelengahan korban dan perusahaan*, <https://keuangan.kontan.co.id/news/pembobolan-saldo-gopay-antara-hacker-kelengahan-korban-dan-perusahaan?page=all>, diakses pada tanggal 30 April 2024.
- Hestanto, *Transformasi Digital Perbankan Indonesia*, <http://infobanknews.com>, diakses pada 29 Februari 2024.
- Ishak, *Manfaat dan Penggunaan Dompot Digital di Tengah Masyarakat*, <https://digitaltransformation.co.id/manfaat-dan-penggunaan-dompot-digital-di-tengah-masyarakat/>, diakses pada tanggal 2 Mei 2024.
- Ishak, *Manfaat dan Penggunaan Dompot Digital di Tengah Masyarakat*, <https://digitaltransformation.co.id/manfaat-dan-penggunaan-dompot-digital-di-tengah-masyarakat/>, diakses pada tanggal 2 Mei 2024.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/perindungan>, diakses pada tanggal 29 April 2024 pukul 19.00 WIB.
- Portal Informasi Indonesia, *Menertibkan layanan dompet digital*, <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/3493/menertibkan-layanan-dompot-digital>, diakses 29 Februari 2024.
- Sovia Hasanah, *Izin dari Bank Indonesia bagi penyelenggara Electronic Wallet (Dompot elektronik)*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/izin-dari-bank-indonesia-bagi-penyelenggara-ielectronic-wallet-i-dompot-elektronik>, diakses 29 Februari 2024.