

**KONTRIBUSI YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM  
MEMBERIKAN PERLINDUNGAN BAGI PENGGUNA APLIKASI  
DOMPET *DIGITAL* PADA JUAL BELI SECARA *ONLINE***



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**M. FIKRI FITRA RAMADHAN**

**02011281924077**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama : M. Fikri Fitra Ramadhan**

**Nomor Induk Mahasiswa : 02011281924077**

**Program Kekhususan : Hukum Perdata**

**JUDUL**

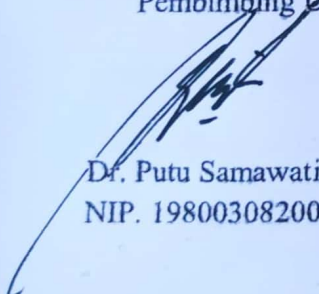
**KONTRIBUSI YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI)  
DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN  
PENGGUNA APLIKASI DOMPET *DIGITAL* PADA JUAL BELI SECARA  
*ONLINE***

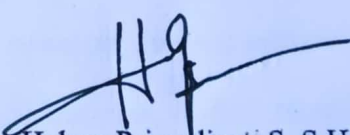
Indralaya, Juni 2024

**Disetujui oleh:**

Pembimbing Utama


Pembimbing Pembantu

  
Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.  
NIP. 198003082002122002

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

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



  
Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S.  
NIP. 197307281998021001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : M. Fikri Fitra Ramadhan  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281924077  
Tempat / Tanggal Lahir : Tembilahan, 16 Desember 2000  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi mana pun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapa pun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

Indralaya. Juni 2024



Yang menyatakan

M. Fikri Fitra Ramadhan

02011281924077

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

عَدَّ تَمُوتُ كَأَنَّكَ لِآخِرَتِكَ وَاعْمَلْ، أَبَدًا تَعِيشُ كَأَنَّكَ لِدُنْيَاكَ عَمَلٌ

Artinya:

“Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan engkau akan hidup selamanya. Dan bekerjalah untuk akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok pagi.”

(Nabi Muhammad SAW)

وَسِعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يَكْتَفٍ لَا

Artinya:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

((Q.S Al-Baqarah/ 2: 286)

**Skripsi Ini Kupepersembahkan Kepada:**

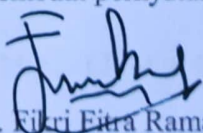
1. Kedua Orang Tua dan Adikku yang Kusayangi serta keluarga besarku
2. Dosen-Dosen serta keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
3. Sahabat-sahabatku dan teman-temanku yang kubanggakan
4. Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
5. Diriku sendiri yang telah berusaha hingga titik ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya berjudul **"Kontribusi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Dalam Memberikan Perlindungan Bagi Pengguna Aplikasi Dompot Digital Pada Jual Beli Secara Online"**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan agar para pembaca dapat mengetahui bagaimana seorang konsumen dapat memperjuangkan haknya yang dicerai serta pembaca mengetahui bagaimana Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia berkontribusi dalam melindungi hak konsumen. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih ada kekurangan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat diterima untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, terutama kepada Ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H. dan Ibu Helena Primadianti, S.H., M.H. yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini, dan juga terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

Indralaya, Juni 2024  
membuat pernyataan

  
M. Fitri Eitra Ramadhan

02011281924077

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **"Kontribusi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Dalam Memberikan Perlindungan Bagi Pengguna Aplikasi Dompot *Digital* Pada Jual Beli Secara *Online*"**. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, memberikan tenaga dan pikirannya dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. ALLAH SWT yang akhirnya memberikan hambanya kesempatan untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini;
2. Orang tuaku, M. Ravik, S.H., M.H dan DR, HC, Nurul Kamal SAg, MA, Adekku Muhammad Muhajir serta keluarga besar, terima kasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini;
3. Bapak Prof. Dr. Taufik Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., MCL. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

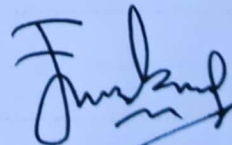
7. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Bapak Muhamad Rasyid, S.H., M. Hum. selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
9. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.H. selaku Ketua Program Kekhususan Perdata di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu penulis;
10. Ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H. selaku Pembimbing Utama yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Ibu Helena Primadianti, S.H., M.H. selaku Pembimbing Pembantu yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Bapak Agus Ngadino, S.H., M.H. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Hukum yang telah membimbing dalam pelaksanaan Pendidikan dan Latihan Kemahiran Hukum (PLKH) dan Kuliah Kerja Lapangan (KKL);
13. Segenap Dosen Pengajar dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan;
14. Terima kasih kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang telah memberikan waktu luang dan data dalam penulisan skripsi ini;
15. Sahabat-sahabatku KRIK SQUAD di Pekanbaru;

16. Sahabat – Sahabatku FFRIW, BEN 10, Berbagi Bersama, Kosan CITRA 17D, Rombongan BANCET di Palembang maupun Indralaya;
17. NAF27, Kakak-Kakak dan adiks-adiks ku di Keluarga Besar Pemandoran Mahasiswa CITRA serta Leptop ku, motorku Monrow, dan kosan ku 17D;
18. Teman-teman, kakak-kakak dan adik-adik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya baik di Indralaya maupun Palembang;
19. Terima kasih kepada diriku karena tidak menyerah dan terus berjuang menghadapi kemalasan diri, berbagai cobaan yang datang hingga akhirnya karya tulis ilmiah ini selesai;
20. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini, baik selama proses perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata terhadap semua doa, dukungan yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT dapat menerima kebaikan dan pahala yang berlipat. Semoga ilmu dan pengalaman yang penulis dapat menjadi berkah dikemudian hari, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Indralaya, Juni 2024

Membuat Pernyataan



M. Fikri Fitra Ramadhan

02011281924077



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Ruang Lingkup .....	17
F. Metode Penelitian .....	17
1. Tipe Penelitian .....	17
2. Pendekatan Penelitian .....	18
3. Jenis dan Bahan Hukum .....	19
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	20
5. Teknik Analisis Bahan Hukum .....	21
6. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN UMUM TENTANG</b>	
<b>YLKI DAN DOMPET <i>DIGITAL</i> DALAM JUAL BELI <i>ONLINE</i> .....</b>	<b>22</b>
A. Landasan Teori .....	22
1. Teori Perlindungan Hukum.....	22
2. Teori Kepastian Hukum.....	23
3. Teori Penegakan Hukum.....	25
B. YLKI Sebagai Lembaga Pemberi Perlindungan Bagi Konsumen.....	26
1. Konsep Perlindungan Konsumen dalam UUPK.....	26

2. Keberadaan YLKI dalam UU Perlindungan Konsumen.....	36
3. Mekanisme Perlindungan Konsumen oleh YLKI .....	40
C. Dompot <i>Digital</i> Dalam Jual Beli <i>Online</i> .....	41
1. Konsep Jual Beli <i>online</i> dan Pengaturannya .....	41
2. Dompot <i>Digital</i> Sebagai Fasilitas Pembayaran Jual Beli <i>Online</i> .....	45
3. Mekanisme Penggunaan Dompot <i>Digital</i> Dalam Jual Beli <i>Online</i> .....	46
4. kelebihan dan Kekurangan Sistem Jual Beli <i>Online</i> .....	48
<b>BAB III KONTRIBUSI YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN BAGI PENGGUNA APLIKASI DOMPET <i>DIGITAL</i> PADA JUAL BELI SECARA <i>ONLINE</i></b> .....	<b>54</b>
A. Mekanisme Pengaturan Penggunaan Aplikasi Dompot <i>Digital</i> Dalam Jual Beli Secara <i>Online</i> Sebagai Bentuk Perlindungan Bagi Konsumen Yang Dirugikan .....	54
1. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Dompot <i>Digital</i> Pada Jual Beli <i>Online</i> .....	54
2. Keuntungan Dan Kerugian Penggunaan Dompot <i>Digital</i> Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	59
3. Mekanisme Pengaturan Penggunaan Aplikasi Dompot <i>Digital</i> Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> Sebagai Upaya Meminimalisir Kerugian Bagi Konsumen .....	66
B. Kontribusi YLKI Dalam Memberikan Perlindungan Bagi Konsumen Yang Dirugikan Dari Penggunaan Aplikasi Dompot <i>Digital</i> Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	70
1. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Dalam Menuntut Perlindungan Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Penggunaan Dompot <i>Digital</i> Pada Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	70
2. Kedudukan YLKI Dalam Memberikan Perlindungan Bagi Konsumen Yang Dirugikan Dari Penggunaan Dompot <i>Digital</i> Pada Transaksi Jual Beli secara <i>Online</i> .....	80

3. Mekanisme Bantuan Yang Diberikan YLKI Dalam Memberikan Perlindungan Bagi Konsumen Pengguna Aplikasi Dompot <i>Digital</i> Pada Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	84
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Rekomendasi .....	98
<b>DAFTAR PUSATAKA</b> .....	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1 Presentasi Jumlah Pengaduan Uang Elektronik Tahun 2021.....	87
Grafik 2 Presentasi Jumlah Pengaduan Uang Elektronik Tahun 2022.....	88
Gambar 1 Surat Pengaduan Konsumen .....	91
Gambar 2 Surat Resmi YLKI.....	93

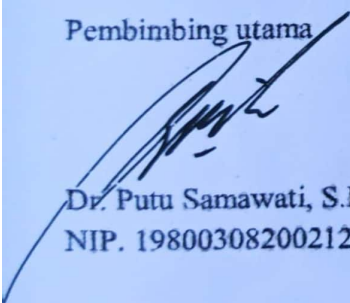
## ABSTRAK

Era modern ini, masyarakat selaku konsumen banyak memilih untuk berbelanja secara *online* yang memiliki begitu banyak kemudahan yang ditawarkan serta berbagai bentuk permasalahan yang kebanyakan sulit dihadapi, hal ini menimbulkan ketergantungan dan meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap dompet *digital*. Topik ini diangkat karena banyaknya toko-toko *online* yang mencederai hak konsumen yang menggunakan dompet *digital*. Tujuan penelitian ini untuk meneliti bagaimana seorang konsumen pengguna dompet *digital* melindungi haknya dan lembaga yang bergerak melindungi hak tersebut serta bagaimana hukum mengatur perlindungan konsumen dalam menggunakan dompet *digital*. Metodologi penelitian yang digunakan yakni hukum normatif, yakni suatu penelitian hukum yang membahas dan mengkaji mengenai peraturan Undang-Undang yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penelitian ini menemukan bahwa dasar hukum utama untuk melindungi hak konsumen yang dicerai adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran dan lembaga Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang dibentuk bertujuan utama melindungi hak konsumen yang dicerai oleh pelaku usaha.

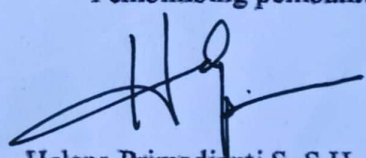
**Kata Kunci:** *Dompot Digital; Jual Beli Online; Perlindungan Konsumen; YLKI;*

Indralaya, Juni 2024

Pembimbing utama

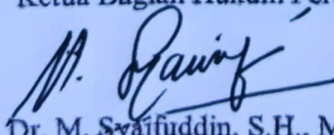
  
Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.  
NIP. 198003082002122002

Pembimbing pembantu

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

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata

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

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era *modern* kini semakin berkembang, ditandai dengan berbagai alat teknologi yang berkembang semakin pesat dari tahun ke tahun. Tidak dapat dipungkiri bahwa kemajuan teknologi menjadi salah satu faktor terbesar yang menyebabkan banyak perubahan di berbagai wilayah di dunia. Kecanggihan perkembangan teknologi ditandai dengan kemajuan teknologi di bidang keuangan yaitu sistem atau metode pembayaran *online*. Metode pembayaran *online* menggunakan dompet *digital* merupakan salah satu inovasi teknologi di bidang keuangan yang saat ini sedang ramai diperbincangkan. Dompet *digital* atau *E-Wallet* adalah sebuah aplikasi atau wadah *online* yang berfungsi sebagai tempat menyimpan uang oleh penggunanya dan penggunanya yang membuat dan mengetahui *password* aplikasi untuk menjaga keamanan, aplikasi ini sangat berguna dalam setiap transaksi *online* seperti membayar makanan yang dipesan secara *online*, pembayaran barang yang dibeli secara *online* dan tiket pesawat secara *online*.<sup>1</sup>

Dompet elektronik atau *e-wallet* berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016 adalah wadah media berbasis elektronik yang fungsinya dapat disamakan dengan tempat menyimpan uang

---

<sup>1</sup> Laurensi Angelica dkk, "Analisa menggunakan dompet *digital*", *Jurnal Manajemen*, Volume 14 no. 2 (2022), <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/11209>, hlm.7.

Elektronik sebagai salah satu metode pembayaran. Dompot elektronik merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan *digital* karena melalui teknologi *digital* orang menjadi lebih mudah saat ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi dengan orang yang jaraknya jauh. Keberadaan teknologi *digital* merupakan peluang bagi seorang pelaku usaha untuk memperdagangkan jasanya dan melakukan persaingan usaha.<sup>2</sup>

Dompot *digital* merupakan layanan berbasis elektronik untuk masyarakat yang berfungsi sebagai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan juga uang elektronik. Efisiensi yang ditawarkan sistem pembayaran ini membuat masyarakat mulai beralih dari pembayaran konvensional ke pembayaran *digital*. Selain itu, masih banyak faktor lain yang mempengaruhi masyarakat multigenerasi untuk menggunakan dompet *digital* sebagai alternatif pembayaran sehari-hari. Saat ini dompet *digital* banyak digunakan untuk transaksi transportasi *online*, pembelian *e-commerce*, serta layanan pesan antar makanan dan minuman di aplikasi *online*.<sup>3</sup>

Sistem pembayaran *digital* berarti uang konsumen diterima dan disimpan, setelah itu diproses dan dikelola dalam bentuk informasi *digital* dan proses transferya diawali dengan fasilitas pembayaran *digital* atau elektronik yang

---

<sup>2</sup> Fiona Pappano Naomi dkk, "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet DANA Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1 Tahun (2020), <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/64652>, hlm. 9.

<sup>3</sup> Jihan Fadhilah dkk, "Pemanfaatan Teknologi *Digital Wallet* sebagai Solusi Alternatif Pembayaran *Modern: Literature Review*", Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta", *Journal of Computer Science an Engineering (JCSE) e-ISSN 2721-0251* Vol. 2, No. 2, Agustus (2021), [https://www.researchgate.net/publication/353911720\\_Pemanfaatan\\_Teknologi\\_Digital\\_Wallet\\_Sebagai\\_Solusi\\_Alternatif\\_Pembayaran\\_Modern\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/353911720_Pemanfaatan_Teknologi_Digital_Wallet_Sebagai_Solusi_Alternatif_Pembayaran_Modern_Literature_Review), hlm. 8.

berbeda dengan pembayaran tradisional dimana pembayaran tradisional dilakukan melalui pembayaran langsung atau tunai sedangkan pembayaran *digital* dilakukan menggunakan perangkat elektronik tertentu, rekening, dan uang elektronik. Hal utama dalam sistem pembayaran *digital* ini adalah wadah atau aplikasi *online* yang berfungsi sebagai alat transfer uang, infrastruktur jaringan, aturan dan prosedur yang mengatur penggunaan sistem. Sistem pembayaran *digital* menyediakan metode pembayaran untuk pembelian barang atau jasa melalui *internet*.<sup>4</sup>

Berbeda dengan sistem pembayaran tunai, pelanggan mengirimkan data terkait pembayaran kepada penjual melalui *internet*, tidak ada interaksi langsung antara pelanggan dan penjual dengan mengirimkan faktur atau *invoice* melalui *email* atau konfirmasi melalui *fax*. Hingga kini ada lebih dari 50 jenis sistem pembayaran elektronik. Mekanisme umum tata cara transaksi *digital* dapat dijelaskan secara sederhana, dimana transaksi dompet *digital* atau *e-wallet* meliputi pengaksesan *smartphone* pengguna, pengolahan data pribadi, transaksi di *server* aplikasi, dan transaksi di *merchant* tujuan. Pengguna mendaftar pada aplikasi layanan dompet *digital* dengan mengisi data secara lengkap, lalu pengguna dapat melakukan isi ulang atau *top up*

---

<sup>4</sup> Dzakisyah Alyus Mubarak dkk, "Implementasi Sistem Aplikasi Pembayaran *Digital* Payment Dalam Pelaksanaan Pembayaran Berbasis Cashless di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Manajemen Keuangan Publik* Vol. 6, No.2 (2022), <https://www.researchgate.net/publication/366563199> Implementasi Sistem Aplikasi Pembayaran Digital Payment Dalam Pelaksanaan Pembayaran Berbasis Cashless di Masa Pandemi Covid-19, hlm. 7



saldo di *e-wallet* dan siap melakukan transaksi *online* maupun *offline* dengan *scan barcode*, kemudian saldo akan terpotong secara otomatis.<sup>5</sup>

Aplikasi DANA misalnya merupakan layanan dompet *digital* berbasis Aplikasi DANA misalnya merupakan sebuah wadah atau fasilitas yang disediakan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang dompet *digital* dalam bentuk aplikasi yang tersedia di *Play Store* dan *App Store*, dimana aplikasi ini dibuat untuk melakukan setiap transaksi *online* secara *digital*, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan lancar. cepat, praktis dan keamanan terjamin serta tata cara isi saldo DANA cukup sederhana.<sup>6</sup>

Bank dan beberapa tempat menyediakan fasilitas pengisian saldo DANA, contohnya isi saldo melalui ATM Bank BCA, pertama kita perlu memasukkan kartu BCA dan PIN lalu *klik menu* transaksi lainnya lalu *klik transfer* lalu *klik BCA Virtual Account*, setelah itu masukkan nomor DANA *Virtual Account* Anda lalu Masukkan jumlah isi ulang saldo Anda dan ikuti instruksi selanjutnya untuk menyelesaikan transaksi. Perlu diketahui, minimal *top up* saldo DANA adalah Rp 10.000. Biaya admin akan dikenakan untuk kartu non-BCA, sesuai ketentuan masing-masing bank.

Transaksi isi saldo DANA juga dapat dilakukan melalui aplikasi *M-Banking* BCA, *login* terlebih dahulu pada aplikasi m-BCA, lalu pilih *menu m-*

---

<sup>5</sup> Nurina Ulfah, Pengertian E-wallet adalah, Ekrut Media, <https://www.ekrut.com/media/e-wallet-adalah>, diakses 16 Februari 2023

<sup>6</sup> Jefry Tarantang dkk, "Perkembangan Sistem Pembayaran *Digital* Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia", *Jurnal Al Qardh*, Volume 4, Juli (2019), <https://www.semanticscholar.org/paper/PERKEMBANGAN-SISTEM-PEMBAYARAN-DIGITAL-PADA-ERA-4.0-Tarantang-Awwaliyah/890ad035b56a99cdc07e7b9ff16bc9ff3e594298>, hlm.11

*Transfer*, lalu pilih *BCA Virtual Account*, lalu masukkan nomor *DANA Virtual Account* Anda dan masukkan jumlah isi ulang saldo, ikuti instruksi selanjutnya untuk menyelesaikan transaksi. Minimal isi ulangnya juga sebesar Rp 10.000.<sup>7</sup>

Dompot *Digital* atau *E-wallet* ini begitu memikat masyarakat terutama dikalangan remaja dikarenakan berbagai manfaat dan kemudahan yang diberikan diantaranya: <sup>8</sup>

1. Meningkatkan efisiensi pembayaran suatu produk secara *online*, produk jasa terus tumbuh dan berkembang seiring berjalannya waktu
2. Alat pembayaran *online* memberikan kemudahan pembayaran antara konsumen dan pelaku usaha dengan perluasan pilihan media dan aplikasi transaksi dompet *digital*
3. Menghemat waktu transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, jika menggunakan sistem lama dengan pergi ke mesin ATM akan memakan waktu dan terkadang pada waktu tertentu konsumen perlu antri dengan konsumen lain yang juga ingin menggunakan mesin ATM, dengan dompet *digital*, Konsumen Tidak perlu membuang waktu mengantri dan cukup mengoperasikan aplikasi dompet *digital* di ponsel konsumen

---

<sup>7</sup> Elmy Tasya Khairally, Cara *Top Up* DANA Lewat M Banking dan ATM BCA, Mudah Lho, Detik.com <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6182069/cara-top-up-DANA-lewat-m-banking-dan-atm-bca-mudah-lho>, diakses 16 Februari 2023

<sup>8</sup> Darin Rania, “Apa Itu Dompot *Digital*? Ini Dia Manfaat dan Contohnya”, Jubelio.com, <https://jubelio.com/apa-itu-dompot-digital-ini-dia-manfaat-dan-contohnya/>, diakses 16 Februari 2023

4. Dompot *digital* meningkatkan *Royalty* pelanggan dimana segala keuntungan yang ditawarkan dompet *digital* dapat meningkatkan keinginan konsumen untuk menggunakan dompet *digital* secara terus menerus. Konsumen yang menggunakan dompet *digital* secara terus menerus akan meningkatkan potensi dompet *digital* untuk lebih dikenal masyarakat
5. Dompot *digital* dapat dioperasikan kapan saja dan dimana saja, wadah atau fasilitas elektronik ini dirancang agar mudah digunakan dimanapun dan kapanpun selagi ada jaringan *internet*
6. Pengendalian biaya, konsumen dapat memantau pemasukan dan pengeluaran di rekeningnya, biasanya yang menyulitkan konsumen dalam menghitung pengeluaran uang elektronik adalah karena adanya pemotongan pajak dari aplikasi dompet *digital*, oleh karena itu disediakan riwayat transaksi. Akun dompet *digital* umumnya harus menyertakan riwayat seluruh transaksi pengguna yang menunjukkan pendapatan dan pengeluaran pengguna. Pengguna dapat memeriksa kembali kapan saja mereka mau.
7. Keuntungan atau komisi rendah, dompet *digital* biasanya hanya mengambil keuntungan sekitar seribu rupiah (Rp 1.000) dari setiap transaksi yang dilakukan pengguna di aplikasinya, jika dibandingkan dengan menggunakan layanan antar bank konvensional biasanya mengambil komisi atau keuntungan sekitar dua ribu lima ratus rupiah (Rp2.500).

Dompot *digital* mempunyai banyak sekali manfaat di era teknologi modern ini, namun di balik berbagai manfaat tersebut, dompet *digital* tentunya mempunyai beberapa kekurangan yang harus dibenahi, diantaranya adalah satu permasalahan yang masih sulit untuk ditangani yaitu kejahatan yang dilakukan oleh *hacker*, data konsumen dapat dicuri dan diambil alih oleh *hacker* jika keamanan aplikasi lemah atau sistem pemrosesan perusahaan rusak, hal ini akan memudahkan data pribadi pengguna bocor. Teknologi yang berkembang pesat tidak menjamin pemerataan, bentuk permasalahan lain dari teknologi modern ini adalah masih banyak kalangan yang kesulitan atau tidak dapat mengakses media *internet*, daerah yang berada di daerah terpencil yang minimnya akses jaringan membuat media *internet* sulit atau bahkan tidak dapat diakses. Masih banyak daerah tertentu yang masih sulit mendapatkan jangkauan *internet*.<sup>9</sup>

Indonesia merupakan negara yang teknologinya relatif terbatas atau masih dalam masa perkembangan, dan teknologi di Indonesia masih tergolong mahal dan harganya pun melonjak karena Indonesia banyak mengimpor teknologi dari negara tetangga, mahalnya harga teknologi ditambah dengan pajak membuat harga teknologi pun semakin mahal. Selain masalah harga, suka atau tidak suka, seperti dompet digital misalnya, ada pihak yang menyimpan data transaksinya sehingga kurangnya privasi data pribadi, setiap

---

<sup>9</sup> Vina Dewi Ramadhanty dkk , “Analisis Faktor Penggunaan Dompet *Digital* Di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi Surabaya”, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 8 No. 1 Maret (2021), [https://www.academia.edu/51896054/Analisis\\_Faktor\\_Penggunaan\\_Dompot\\_Digital\\_di\\_Kalangan\\_Mahasiswa\\_Perguruan\\_Tinggi\\_Surabaya](https://www.academia.edu/51896054/Analisis_Faktor_Penggunaan_Dompot_Digital_di_Kalangan_Mahasiswa_Perguruan_Tinggi_Surabaya), hlm. 26

transaksi yang dilakukan pengguna pasti ada data yang tersimpan termasuk di dalamnya, baik itu jumlah dan kapan transaksi dilakukan dan siapa yang menerimanya. Dalam bertransaksi, perusahaan dompet digital mempunyai akses terhadap informasi tersebut, konsumen harus mempertimbangkan baik atau buruknya.<sup>10</sup>

*Transfer* uang antar *platform* atau sistem pembayaran yang berbeda juga dapat menimbulkan masalah, umumnya beberapa sistem pembayaran elektronik tidak bekerja sama satu sama lain. Jika hal ini terjadi maka konsumen harus menggunakan layanan penukaran mata uang elektronik, hal ini akan memakan waktu jika konsumen tidak memiliki layanan yang terpercaya untuk hal tersebut. Selain itu biasanya ada biaya tambahan misalnya seperti *transfer* uang dari bank MANDIRI ke bank lain yang dikenakan biaya Rp 4.000 – Rp 6.500, dimana transaksi antar dompet *digital* atau antar perusahaan teknologi biasanya ada batasannya, berbeda dengan pemberian uang secara langsung yang dapat diberikan sesuai dengan jumlah nominalnya, transaksi *online* dengan menggunakan teknologi dompet *digital* biasanya mempunyai batasan tertentu sehingga terkadang pengguna teknologi *modern* melakukan transaksi lebih dari satu kali.<sup>11</sup>

Masyarakat pada hakikatnya mempunyai hak-hak yang melekat padanya sebagai seorang konsumen yang harus dilindungi oleh Undang-Undang dan

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 28

<sup>11</sup> Putu Nanda Ayu Sudiasih dkk, “Pertanggungjawaban Nasabah Yang Menggunakan Dana Bank Akibat Kesalahan Transfer Dana Dalam Transaksi Elektronik”, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 11 No. 1, Februari (2018), <https://jurnal.harianregional.com/kerthadesa/id-90402>, hlm. 8

pengusaha mempunyai kewajiban terhadap konsumen yang harus dipenuhi, namun pada kenyataannya konsumen mempunyai posisi yang lemah khususnya dalam sistem perdagangan atau transaksi *online*, seperti banyaknya potensi negatif yang menimbulkan kerugian yang mungkin akan merugikan konsumen serta haknya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dilanggar.<sup>12</sup>

Potensi pelanggaran hak-hak konsumen sering kita jumpai pada saat terjadi aktivitas ekonomi, yaitu pada saat konsumen dengan pelaku usaha terlibat transaksi secara *online* dimana konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dipesan melalui aplikasi, baik dari bentuk maupun warnanya. Selain itu dalam transaksi *online* konsumen tidak dapat memeriksa produk secara langsung, sering kali mereka menerima barang hanya sesuai gambar namun kualitasnya buruk. Ada juga beberapa toko *online* yang menetapkan klausul baku yang memberikan kerugian bagi konsumen, misalnya ada toko yang menetapkan kebijakan jika konsumen sudah membeli suatu produk maka produk tersebut tidak dapat dikembalikan.<sup>13</sup>

Indonesia menyikapi dan menindak tingkat kesenjangan diantara pihak konsumen dan pihak pengusaha dengan membentuk UUPK untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan menetapkan aturan yang jelas mengenai perbedaan antara konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 9

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 11

UUPK sangat penting bagi konsumen karena UUPK dapat menjadi landasan hukum bagi konsumen untuk berlindung apabila haknya dilanggar. Pentingnya perlindungan konsumen juga dapat dilihat pada UUPK pada bagian penimbangan dimana salah satunya menjelaskan bahwa pembangunan nasional mempunyai tujuan untuk membuat serta mewujudkan masyarakat yang adil dan dipenuhi kemakmuran baik rohani maupun materiil dalam era demokrasi ekonomi. UUPK dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen. UUPK sendiri menekankan upayanya untuk memberikan perlindungan terhadap hak konsumen Indonesia sebagaimana tertuang dalam bagian tujuan UUPK tersebut.<sup>14</sup>

UUPK membutuhkan suatu penggerak demi melindungi hak-hak konsumen, dimana penggerak tersebut yakni lembaga-lembaga yang fokus untuk melindungi dan mengayomi hak konsumen, serta keberadaannya diakui, beberapa diantaranya yakni “Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)” dan “Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)”. BPKN dibentuk untuk menyikapi dan menanggapi berbagai bentuk permasalahan terkait hak konsumen yang semakin banyak di kalangan masyarakat. Lembaga BPKN ini dibentuk berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang ditindaklanjuti

---

<sup>14</sup> Niru Anita Sinaga dkk, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5 No. 2, Maret (2015), <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/110> Hlm. 17-19.

dengan PP No. 57 Tahun 2001 tentang Tugas, Fungsi serta Keanggotaan BPKN.<sup>15</sup>

YLKI memiliki sejarah yang cukup panjang dimana Pendirian YLKI dikarenakan timbulnya rasa peduli, prihatin atas langkanya produk nasional yang berkualitas tinggi dan banyak masyarakat Indonesia yang cenderung memilih untuk membeli produk impor pada tahun 70an, serta kesadaran bahwa perlu adanya gerakan untuk memberdayakan bangsa dan meningkatkan kualitas barang ciptaan dalam negeri. Lembaga YLKI diresmikan lewat Akte Notaris Loemban Tobing pada tanggal 11 Mei 1973. Lembaga YLKI dibentuk agar dapat mendorong masyarakat menggunakan dan mengkonsumsi produk lokal ditengah beratnya persaingan dengan produk impor serta YLKI diharapkan mampu melindungi dan memperkuat posisi konsumen terhadap pelaku usaha, dan YLKI diharapkan mampu mengedukasi serta mendorong konsumen untuk menggunakan produk dalam negeri.<sup>16</sup>

Kasus-kasus penipuan terkait dompet *digital* marak terjadi dikalangan pengguna dompet *digital*, contoh nya kasus yang ditangani YLKI ini dimana kasus ini dialami seorang *customer* GOJEK, awalnya *customer* ini memakai GO RIDE dengan metode pembayaran tunai, lalu *customer* ini berubah pikiran dan ingin mengganti metode pembayaran potong debit otomatis,

---

<sup>15</sup>Renti Maharini, *BPKN tugas dan fungsi*, BPKN.go.id, <https://bpkn.go.id/page/tugas-dan-fungsi>, diakses 18 Februari 2023.

<sup>16</sup> Admin YLKI, *Sejarah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia*, YLKI.or.id, <https://ylki.or.id/profil/sejarah/>, diakses 7 Maret 2023.



*customer* mencoba mengganti berulang kali akan tetapi gagal terproses, akhirnya dipaksa untuk membayar secara tunai. Sorenya *customer* ini mengecek saldonya ternyata sudah terpotong transaksi goride yg tadi dipesan, bahkan sebanyak 8 kali dengan nominal yang sama. *Customer* ini kaget dan mencoba menghubungi pihak GOJEK, tetapi respon pihak GOJEK menyatakan jika transaksi gagal maka saldonya akan kembali secara otomatis. *Customer* tersebut percaya saja ucapan pihak GOJEK, ia pun menunggu sehari-hari tidak ada pengembalian saldo, lalu *customer* ini mencoba bertanya ke pihak bank terkait, pihak bank bilang jika transaksi berhasil terdebit (transaksi GORIDE). *Customer* ini diberitahu pihak bank untuk meminta proses pengembalian dana debit ke pihak *merchant* (GOJEK).

*Customer* ini merasa di lempar sana sini oleh pihak gojek yang terkesan ingin menghindar dari tanggung jawabnya. Sudah berkali-kali komplain ke GOJEK via telepon, email bahkan via chat aplikasi GOJEK. Tetap tidak direspon. *Customer* telah mengirim bukti transaksi di aplikasi GOJEK yang belum terproses (TRANSAKSI GORIDE), bukti mutasi rekening transaksi gojek yg berhasil terdebit, namun masih saja pihak GOJEK tidak mau mengembalikan kerugian yang dialami *customer* tersebut.

Kasus yang dialami oleh *customer* GOJEK ini merupakan kasus yang ruang lingkupnya terkait dengan lembaga YLKI dan kasus tersebut telah ditangani YLKI. Konsumen dalam era *digital* ini banyak mengalami pencederaan hak-hak konsumen seperti diatas termasuk seorang *public figure* yang terkenal yakni Maia Estianty, ia mengalami penipuan oleh oknum dari

aplikasi yang sama yakni oknum GOJEK, Kejadian tersebut bermula pada tanggal 28 Desember 2019, saat itu Maia memesan makanan secara *online* menggunakan GOFOOD di aplikasi GOJEK. Saat pengemudi GOJEK hendak mengantarkan makanan tersebut, ia mengaku sepeda motornya mogok dan meminta Maia memasukkan kode \*21\*082178912261# dengan dalih agar makanan pesanan Maia bisa diantar oleh rekan GOJEK lainnya.

Maia menuruti permintaan orang tersebut dan ternyata dengan mengklik kode tersebut, seluruh data di ponsel Maia berpindah ke ponsel orang tersebut. Secara otomatis semua panggilan dan pesan masuk yang dialamatkan ke nomor Maia dialihkan ke ponsel orang tersebut, termasuk pesan *code One Time Password* (OTP) yang memudahkan orang tersebut untuk *login* ke akun GOJEK Maia. Setelah mengetik kode \*21\*082178912261#, tak hanya akun GOJEK Maia yang diretas. Akun WhatsApp miliknya juga diambil alih oleh oknum yang memudahkannya mendapatkan kode OTP GOJEK yang dikirimkan melalui WhatsApp. Dengan mendapatkan kode OTP tersebut, jelas oknum tersebut bisa leluasa mengambil alih akun Maia. Ia pun mengurus seluruh saldo GOPAY di rekeningnya. Maia Estianty merupakan salah satu konsumen yang dilanggar haknya namun tidak menggunakan layanan YLKI.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup>Niken Ari Prayitno, *Saldo GoPay Terkurus Ini Kronologi Maia Estianty Tertipu Oknum GoJek*, Popbela.com, <https://www.popbela.com/career/inspiration/niken-ari/kronologi-penipuan-gojek-maia-estianty?page=all>, diakses 7 maret 2023.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kalangan masyarakat yang belum mengenal dan mengetahui fungsi dari lembaga YLKI sehingga penulis ingin meneliti lebih lanjut agar kedepannya masyarakat dapat mengenal dan mengetahui fungsi lembaga YLKI lebih baik serta tidak ragu untuk menggunakan jasanya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka perlu dilakukan kajian ilmiah yang lebih mendalam melalui skripsi yang berjudul: **“KONTRIBUSI YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN BAGI PENGGUNA APLIKASI DOMPET *DIGITAL* PADA JUAL BELI SECARA *ONLINE*”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hukum mengatur mekanisme perlindungan bagi konsumen yang dirugikan dari penggunaan aplikasi dompet *digital* dalam transaksi jual beli *online*?
2. Bagaimana kontribusi YLKI dalam memberikan perlindungan bagi konsumen yang dirugikan dari penggunaan aplikasi dompet *digital* dalam transaksi jual beli *online*?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis hukum yang mengatur mekanisme perlindungan bagi konsumen pengguna aplikasi dompet *digital* dalam transaksi jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kontribusi YLKI dalam memberikan perlindungan bagi konsumen pengguna aplikasi domper *digital* yang dirugikan dalam jual beli *online*.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

1. Untuk menambah khasanah keilmuan dan mengedukasi konsumen terkait perlindungan konsumen yang dapat berguna bagi masyarakat khususnya berkaitan dengan mekanisme penggunaan dompet *digital* yang lebih aman
2. Peneliti berharap hasil penelitian ini mampu mengembangkan ilmu pengetahuan serta wawasan terkait perlindungan konsumen terutama untuk pengguna dompet digital
3. Dapat dijadikan sebagai bahan literatur untuk proses belajar mengajar mahasiswa.

#### 2. Manfaat praktis

##### a. Untuk konsumen

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat meyakinkan konsumen lebih percaya terhadap penggunaan jasa lembaga dalam mengurus hak mereka sebagai konsumen tanpa perlu merasa takut

serta masyarakat tidak lagi untuk bersikap tidak peduli kepada kerugian-kerugian yang mereka alami sebagai konsumen dan dapat lebih mengerti upaya apa yang harus dilakukan untuk memperoleh perlindungan hak mereka.

b. Untuk Pemerintah

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat membuat pemerintah lebih memperhatikan, melindungi serta mengayomi hak-hak konsumen dalam transaksi perdagangan antara konsumen dan pelaku usaha baik secara *online* maupun secara langsung, dimana dalam praktiknya, konsumen ini cenderung lebih lemah kedudukannya dibanding pengusaha.

c. Untuk YLKI

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini bisa membantu lembaga YLKI lebih dikenal masyarakat selaku konsumen dan jasanya dapat digunakan oleh konsumen tanpa ragu dan tanpa perlu merasa takut serta konsumen dapat mempercayai YLKI untuk melindungi hak konsumen karena selama ini masyarakat selain belum cukup mengenal lembaga YLKI dan masyarakat cenderung malas dan acuh untuk memperjuangkan hak mereka ketika berurusan dengan pelaku usaha dimana pelaku usaha sering cenderung membuat aturan sendiri atau membuat klausula baku yang biasanya hanya menguntungkan pelaku usaha itu sendiri.

d. Untuk pengusaha

Hasil penelitian ini diharapkan para penggiat usaha dapat lebih memperhatikan ketimpangan yang terjadi antara kedudukan konsumen dengan kedudukan pengusaha itu sendiri, pengusaha diharapkan lebih menghargai hak-hak konsumen dan lebih menjunjung kewajiban mereka untuk mengurangi ketimpangan tersebut.

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian merupakan bingkai dari penelitian, yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan, dan membatasi area penelitian. Penulis menitikberatkan ruang lingkup penelitian pada permasalahan yang akan dibahas yakni mengenai kontribusi yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam memberikan perlindungan bagi konsumen pengguna aplikasi dompet digital pada jual beli secara *online* dan upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk memperjuangkan hak mereka

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum ini merupakan suatu penelitian hukum yang membahas dan mengkaji mengenai peraturan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penelitian ini merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, dengan

menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan Undang-Undang, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana

Soerjono Soekanto sendiri mengatakan bahwa penelitian hukum normatif ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>18</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Undang-Undang (Statute Approach) dan pendekatan konseptual (Conceptual approach). Pendekatan PerUndang-Undangan dilakukan dengan menelaah semua peraturan PerUndang-Undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>19</sup> Metode pendekatan konsep yang beranjak dari pandangan para doktrin di dalam ilmu hukum. Mempelajari pandangan dan doktrin-doktrin ini, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Athana Adinda, *Studi Pembuatan Tortilla Chips Berbahan Dasar Homini Dari Jagung Lokal Sebagai Olahan Snack Food*, (skripsi, Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2017), Hlm.3.

<sup>19</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm.105.

<sup>20</sup> Tuti Widyaningrum, "Pendekatan Konseptual Dan Implikasi Normatif Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 22-24/Puu-Vi/2008 Terhadap Konsep Keterwakilan Perempuan di Dewan Perwakilan Rakyat", *Jurnal Hukum*, Vol. 7 No. 4, Desember (2011), <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&ret=j&opi=89978449&url=https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/23641/NTAwNTQ%3D/Pendekatan-Konseptual-Dan-Implikasi-Normatif-Putusan-Mahkamah-Konstitusi-Nomor-22-24Puu-Vi2008-Terhadap-Konsep-Keterwakilan->

### 3. Jenis dan Bahan Hukum

Penelitian skripsi ini menggunakan bahan hukum sebagai berikut yaitu:

a. Bahan Hukum Primer yang digunakan adalah:

- 1) “Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 3) “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”;
- 4) “Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)”;
- 5) “Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820)”;
- 6) “Peraturan Bank Indonesia Pasal 1 angka 7 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016”.



b. Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan terhadap seluruh publikasi hukum yang merupakan dokumen resmi. Publikasi mengenai undang-undang ini antara lain:

- 1) Buku-buku teks, kamus-kamus serta jurnal-jurnal hukum;
- 2) Komentar-komentar atau putusan pengadilan.

#### 4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Didalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan bahan hukum, yaitu:

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Sumber data perpustakaan (*sekunder*) yaitu dilakukan dengan menggunakan beberapa literatur berupa buku, serta laporan hasil penelitian sebelumnya. Dengan demikian, jenis penelitian ini digunakan untuk mengkaji dan mengeksplorasi literatur-literatur yang ada dan berkaitan erat dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti.<sup>21</sup>

b. Teknik Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Teknik wawancara ini juga dapat diartikan sebagai suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara

---

<sup>21</sup> M Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002, hlm.11.

mengajukan pertanyaan secara langsung atau tatap muka dengan responden atau informan yang menjadi subjek penelitian.<sup>22</sup>

## **5. Teknik Analisis Bahan Penelitian**

Teknik analisis dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menguraikannya secara bermutu dalam kalimat-kalimat yang teratur, logis dan efektif. Teknik ini dilakukan dengan cara menganalisis bahan hukum berdasarkan konsep, teori, peraturan perUndang-Undangan, pandangan para ahli, dan pandangan penulis sendiri, kemudian diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan dari permasalahan penelitian ini.<sup>23</sup>

## **6. Teknik Penarikan Kesimpulan**

Penulis menarik kesimpulan dengan menggunakan pemikiran deduktif, yaitu suatu proses berpikir untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum kemudian menghubungkannya menjadi beberapa bagian khusus yang diketahui kebenarannya.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press, 2011, hlm. 75.

<sup>23</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm.127.

<sup>24</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia, 2008, hlm.112.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 2010
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Ahmad Safii, *Step by Step Bisnis Dropshipping dan Reseller*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.
- Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Jur Andi Hamzah, *Penegakan Hukum Lingkungan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: UB Press, 2011.
- Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Ombak, 2014.
- Muhammad Erwin, *Filsafat Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo, 2012.

- M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT Bina Ilmi, 2007.
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2009.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Maha Karya Pustaka, 2019).
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana, 2008.
- Teguh Prasetyo, Abduk Halim Barkatullah, *Politik Hukum PiDANA: Kajian Kebijakan Kriminalisasi dan Dekriminalisasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Wahana Komputer, *Membangun Usaha Bisnis Dropshipping*, Jakarta: Gramedia, 2013.
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada MediaGroup, 2013.

## JURNAL

- Ahmad Hormaini, M. Zamroni, Hariadi Sasongko, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*”, *Jurnal Reformasi Hukum*, Vol. 3, No. 1, Januari 2020, <https://www.neliti.com/publications/482218/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-online>.
- Dzakisyah Alyus Mubarak, Muhammad Heru Akhmadi, Erlita Nurma Wati, “Implementasi Sistem Aplikasi Pembayaran *Digital Payment* Dalam Pelaksanaan Pembayaran Berbasis Cashless di Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Manajemen Keuangan Publik* Vol. 6, No.2 (2022), [https://www.researchgate.net/publication/366563199\\_Implementasi\\_Sistem\\_Aplikasi\\_Pembayaran\\_Digital\\_Payment\\_Dalam\\_Pelaksanaan\\_Pembayaran\\_Berbasis\\_Cashless\\_di\\_Masa\\_Pandemi\\_Covid-19](https://www.researchgate.net/publication/366563199_Implementasi_Sistem_Aplikasi_Pembayaran_Digital_Payment_Dalam_Pelaksanaan_Pembayaran_Berbasis_Cashless_di_Masa_Pandemi_Covid-19)
- Fiona Pappano Naomi, I Made Dedy Priyanto, “Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet DANA Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, Fakultas Hukum Universitas Udayana, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1 Tahun (2020), <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/64652>.
- Jihan Fadhilah, Cut Aja Anis Layyinna, Rijal Khatami, Fitroh, “Pemanfaatan Teknologi *Digital Wallet* sebagai Solusi Alternatif Pembayaran *Modern: Literature Review*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta”, *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE) e-ISSN 2721-0251* Vol. 2, No. 2, Agustus (2021), [https://www.researchgate.net/publication/353911720\\_Pemanfaatan\\_Teknologi\\_Digital\\_Wallet\\_Sebagai\\_Solusi\\_Alternatif\\_Pembayaran\\_Modern\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/353911720_Pemanfaatan_Teknologi_Digital_Wallet_Sebagai_Solusi_Alternatif_Pembayaran_Modern_Literature_Review).
- Jefry Tarantang, Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, Meidinah Munawaroh, “Perkembangan Sistem Pembayaran *Digital* Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia”, *Jurnal Al Qardh*, Volume 4, Juli (2019), <https://www.semanticscholar.org/paper/PERKEMBANGAN-SISTEM-PEMBAYARAN-DIGITAL-PADA-ERA-4.0-Tarantang-Awwaliyah/890ad035b56a99cdc07e7b9ff16bc9ff3e594298>

- Lastini, “Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.4 No.6, 2016, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/12720>
- Laurensi Angelica, Ugy Soebiantoro, “Analisa menggunakan dompet digital”, *Jurnal Manajemen*, Volume 14 no. 2 (2022), <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/11209>
- Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5 No. 2, Maret (2015), <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/110>
- Putu Nanda Ayu Sudiasih, I Dewa Ayu Dwi Mayasari, “Pertanggungjawaban Nasabah Yang Menggunakan Dana Bank Akibat Kesalahan Transfer Dana Dalam Transaksi Elektronik”, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 11 No. 1, Februari (2018), <https://jurnal.harianregional.com/kerthadesa/id-90402>
- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online”, *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 08, No. 02, Agustus 2018, <https://media.neliti.com/media/publications/23092-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online.pdf>
- Syafrida, M.T Marbun, “Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Pasal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum*, Vol. 3, N0. 2, September 2020, <https://journal.unas.ac.id/law/article/view/916>
- Tuti Widyaningrum, “Pendekatan Konseptual Dan Implikasi Normatif Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 22-24/Puu-Vi/2008 Terhadap Konsep Keterwakilan Perempuan di Dewan Perwakilan Rakyat”, *Jurnal Hukum*, Vol. 7 No. 4, Desember (2011), <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/23641/NTA>

[wNTQ%3D/Pendekatan-Konseptual-Dan-Implikasi-Normatif-Putusan-Mahkamah-Konstitusi-Nomor-22-24Puu-Vi2008-Terhadap-Konsep-Keterwakilan-Perempuan-Di-Dewan-Perwakilan-Rakyat-abstrak.pdf&ved=2ahUKEwjizvWPg5KGAXVQbWwGHXmsDkgQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw0ecaAwNUJVxCh\\_U7w3agPL](#)

Vina Dewi Ramadhanty, Rafi Indra Permana, Belia Rida Syifa Fauzia, Nur Aini Rakhmawati, “Analisis Faktor Penggunaan Dompét *Digital* Di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi Surabaya”, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 8 No. 1 Maret (2021), [https://www.academia.edu/51896054/Analisis\\_Faktor\\_Penggunaan\\_Dompét\\_Digital\\_di\\_Kalangan\\_Mahasiswa\\_Perguruan\\_Tinggi\\_Surabaya](https://www.academia.edu/51896054/Analisis_Faktor_Penggunaan_Dompét_Digital_di_Kalangan_Mahasiswa_Perguruan_Tinggi_Surabaya)

### **SKRIPSI**

Athana Adinda, Studi Pembuatan *Tortilla Chips* Berbahan Dasar Homini Dari Jagung Lokal Sebagai Olahan *Snack Food*, (skripsi, Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2017), <https://repository.ipb.ac.id/jspui/handle/123456789/89245>

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)

Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820)

Surat keputusan menteri perindustrian dan perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Peraturan Bank Indonesia Pasal 1 angka 7 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016

### ***INTERNET***

Admin YLKI, Sejarah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, YLKI.or.id, <https://ylki.or.id/profil/sejarah/>, diakses 7 Maret 2023

Aura Nisrina Hesanty, Apa itu E-wallet? Cara kerja, contoh, dan keuntungannya, Niagahoster.com, <https://www.niagahoster.co.id/blog/e-wallet-adalah/>, diakses 29 Oktober 2023

Bambang Riyanto, 13 Kelebihan dan Kekurangan Jualan *Online* Bagi User, Dosenit.com, <https://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/kelebihan-dan-kekurangan-jualan-online>, diakses 3 Oktober 2023.

Bernadetha aurelia Oktavira, Arti Peristiwa Hukum dan Hubungan Hukum, Hukumonline.com, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/arti-peristiwa-hukum-dan-hubungan-hukum-1t5aebc758a2210>, diakses 1 Januari 2024

Darin Rania, “Apa Itu Dompot *Digital*? Ini Dia Manfaat dan Contohnya”, Jubelio.com, <https://jubelio.com/apa-itu-dompot-digital-ini-dia-manfaat-dan-contohnya/>, diakses 16 Februari 2023

Dwi Rachmawati, Kasus Pinjol Dominasi Pengaduan Konsumen, YLKI: Mitigasi Pemerintah Lemah, ekonomi.bisnis.com <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734732/kasus-pinjol-dominasi-pengaduan-konsumen-ylki-mitigasi-pemerintah-lemah>, diakses 7 Maret 2024

Elmy Tasya Khairally, Cara *Top Up* DANA Lewat M Banking dan ATM BCA, Mudah Lho, Detik.com <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6182069/cara-top-up-DANA->



[lewat-m-banking-dan-atm-bca-mudah-lho](#), diakses 16 Februari 2023

Mutiara Riska Olanda, Manfaat Dompot Digital Bagi Milenial Dalam Mudahkan Transaksi, Digitalbisa.id, <https://Digitalbisa.Id/Artikel/Manfaat-Dompot-Digital-Bagi-Milenial-Dalam-Mudahkan-Transaksi-Ptwic>, diakses 29 Oktober 2023

Niken Ari Prayitno, Saldo GoPay Terkuras Ini Kronologi Maia Estianty Tertipu Oknum GoJek, Popbela.com, <https://www.popbela.com/career/inspiration/niken-ari/kronologi-penipuan-gojek-maia-estianty?page=all>, diakses 7 Maret 2023.

Nurina Ulfah, Pengertian E-wallet adalah, Ekrut Media, <https://www.ekrut.com/media/e-wallet-adalah>, diakses 16 Februari 2023

Rini Isparwati, 5 cara menggunakan ShopeePay anti gagal, RiniIsparwati.com, <https://riniisparwati.com/cara-menggunakan-shopeepay/>, diakses 29 Oktober 2023

Renti Maharini, BPKN tugas dan fungsi, BPKN RI, <https://bpkn.go.id/page/tugas-dan-fungsi>, diakses 18 Februari 2023

Sovia Hasanah, Izin dari Bank Indonesia bagi Penyelenggara *Electronic Wallet* (Dompot *Digital*), Hukumonline.com, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/izin-dari-bank-indonesia-bagi-penyelenggara-ielectronic-wallet-i-dompot-elektronik-lt5a6044018cc44>, diakses 2 Januari 2024

Shilvina Widi, YLKI catat lonjakan Pengaduan Konsumen Tahun 2022, dataIndonesia.id, <https://dataindonesia.id/varia/detail/ylki-catat-lonjakan-pengaduan-konsumen-pada-2022>, diakses 7 Maret 2024

Wibowo T. Tunardy, Pengertian Pelaku Usaha serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, jurnalhukum.com, <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>, diakses 9 Agustus 2023