

SKRIPSI

**KEPASTIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN
DOMPET DIGITAL OVO YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI
ELEKTRONIK**



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

Oleh :

ZHAFIRA ARISTA PUSPITA NINGRUM

02011281924237

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN PERSETUJUAN

Nama : Zhafira Arista Puspita Ningrum
NIM : 02011281924237
Program Kekhususan : Hukum Perdata

JUDUL

**KEPASTIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN
DOMPET DIGITAL OVO YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI
ELEKTRONIK**

Telah Diuji dan Lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada Tanggal 21 Maret 2023
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang,.....2023

Pembimbing Utama,



Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H.,M.Hum.
NIP. 195806081985112001

Pembimbing Pembantu,



Muhammed Syahri Ramadhan, S.H.,M.H.
NIP. 199203272019031008



**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Zhafira Arista Puspita Ningrum
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281924237
Tempat/Tanggal Lahir : Yogyakarta, 9 Maret 2001
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 manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya. Apabila telah terbukti saya melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, 9 Maret 2023



Zhafira Arista Puspita N
NIM.02011281924237

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Good things take time. Great things take more time”

(Anonim)

“The future depends on what we do in the present.”

(Mahatma Ghandi)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT;
- Ayah, Mama, dan Saudari-Saudariku;
- Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
- Sahabat-sahabat serta orang terdekatku;
- Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat serta karunia dari Allah SWT, Karena dengan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KEPASTIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK”**

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya penulis tidak luput dari kendala, kesulitan, serta masalah-masalah yang dihadapi. Namun, atas ridho Allah SWT, doa orang tua, bimbingan-bimbingan dari dosen pembimbing, serta bantuan dari orang-orang terdekat penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, dan sangat diharapkan dapat memberikan saran serta kritik yang membangun, sehingga dapat memperlancar pengembangan skripsi ini dengan baik. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 9 Maret 2023



Zhafira Arista Puspita N.

NIM.02011281924237

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang sudah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi baik yang berupa materi maupun moril, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Rasa terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajarannya;
2. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., M.CL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Drs. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak H. Fahmi Yoesmar, S.H., M.S., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
7. Ibu Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama;
8. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pembantu;
9. Seluruh Dosen dan Staff Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

10. Kedua orang tua saya, Ayah Deva Rozano Leora S.E., M.T., dan Mama Dessy Imilda, A.Md;
11. Saudari-saudari saya, Nabila Arista Puspa Utami, S.IP., Farah Arista Cahya Maulidya, S.E., Athiya Arista Candra Ningtyas, Azka Arista Ratu Permata, Karina Arista Luthfia Adriani, Inayah Arista Kamila Azriani, dan Alya Arista Naurah Angelica;
12. ALSA LC Unsri dan *Young Entrepreneur* Palembang, sebagai tempat berproses dalam berorganisasi dan mengembangkan diri;
13. Sahabat-sahabat saya, M. Abid Bagas, M. Rivki Qariin., S.H., Khansa Istiqomah, Aqsa Alfajri, Dela Afifah Rakhmawati, M. Fernando Afiliandi, Riska Ameira, dan Daniel Dwijaya, yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai saat ini;
14. Teman-teman dekat saya, M. Rizky Almahdi, M. Ismailsyah, Bagas Rafif, Rijal Fikriansyah, Ahmad Hilmi, Khrisna Tedjak Kusuma, M. Reza Fathur, Daffa Athaullah, Azka Suci Alivia, Chrysanti Sifani, Salsabila Aisyah, Nyayu Tasya, Benazir, Haura Adietyana, Serlly Marsella, Sanyya Amanda, Azzah Wardah, Prizqa Ladynanti, dan Meuthia Angraeny;
15. Teman-teman saya di Tim 5antuy PLKH Unsri 2022, Teman-teman ALSA LC Unsri angkatan 2019. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dalam skripsi ini yang telah memberikan kontribusi terhadap kelancaran dalam penulisan skripsi serta di masa perkuliahan saya.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PERSETUJUAN.....	II
SURAT PERNYATAAN	III
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
UCAPAN TERIMA KASIH	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
ABSTRAK	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
F. Kerangka Teori	10
1. Teori Kebebasan Berkontrak.....	10
2. Teori Perlindungan Hukum	12
3. Teori Keseimbangan Hak.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Penelitian.....	14
2. Pendekatan Penelitian.....	15
3. Bahan Hukum.....	16
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	18

5. Analisis Bahan Hukum.....	18
6. Teknik Penarikan Kesimpulan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	21
1. Pengertian Perjanjian.....	21
2. Syarat Sah Perjanjian.....	22
3. Asas-Asas Perjanjian	23
4. Pengertian Perjanjian Elektronik.....	26
5. Syarat Sah Perjanjian Elektronik.....	27
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	30
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	30
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	31
3. Pengertian Konsumen.....	32
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	33
C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik	34
1. Pengertian Transaksi Elektronik	34
2. Pengertian Dompot Digital.....	36
3. Para Pihak Dalam Transaksi Elektronik.....	38
BAB III PEMBAHASAN	40
A. Karakteristik Perjanjian Transaksi Elektronik yang Menggunakan Layanan Dompot Digital OVO.....	40
B. Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen yang Menggunakan Dompot Digital OVO Jika Mengalami Kegagalan Transaksi	61
1. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	67
2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	72
3. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.....	74

BAB IV PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	81

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya kasus dimana pengguna mengalami kegagalan transaksi pada akun OVO, namun saldo pengguna tetap terpotong atau berkurang. Pihak OVO seringkali mengabaikan hak yang seharusnya didapatkan oleh pengguna yang dimana dalam hal ini seperti keterlambatan pengembalian dana, pengguna tidak mendapatkan kompensasi, serta lambatnya tanggapan atas keluhan dari pengguna tersebut. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana karakteristik perjanjian transaksi elektronik pengguna layanan dompet digital OVO dan bagaimana kepastian hukum perlindungan konsumen pengguna layanan dompet digital OVO yang mengalami kegagalan transaksi. Skripsi ini menggunakan metode normatif dengan menggunakan pendekatan penelitian perundang-undangan dan konseptual. Perjanjian antara penyelenggara dan pengguna dompet digital OVO telah dianggap sah menurut hukum Indonesia, dan telah memenuhi syarat sah perjanjian sesuai pasal 1320 KUHPerdara, sementara bentuk kepastian hukum perlindungan konsumen diatur di dalam UUPK, UU ITE, dan PBI sebagai bentuk perlindungan hak konsumen jika dirugikan oleh perilaku pelaku usaha. Dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik perjanjian transaksi elektronik menggunakan layanan dompet digital OVO adalah sebagai hukum dalam bentuk perjanjian penggunaan jasa sistem pembayaran. Lalu kepastian hukum perlindungan terbagi menjadi dua, perlindungan hukum internal, dimana berupa perjanjian penggunaan jasa sistem pembayaran sebagai perjanjian baku berbentuk syarat dan ketentuan yang dibuat OVO dan perlindungan hukum eksternal yaitu perlindungan hukum yang diatur dalam regulasi undang-undang, berkaitan dengan perjanjian penggunaan jasa sistem pembayaran dompet digital OVO.

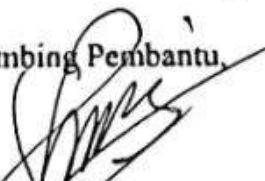
Kata Kunci: OVO, Perjanjian, Perlindungan Konsumen

Pembimbing Utama,



Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum.
NIP. 195806081985112001

Pembimbing Pembantu,



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 199203272019031008

Kepala Bagian Hukum Perdata



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang pesat, tidak terkecuali pada teknologi finansial. Perkembangan teknologi finansial telah menimbulkan inovasi pada sistem pembayaran dari sistem pembayaran tunai menuju sistem pembayaran non tunai. Perkembangan teknologi telah mengubah kebutuhan masyarakat kepada alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan pada kegiatan transaksi elektronik. Sejarah membuktikan bahwa perkembangan alat pembayaran dimulai dengan logam, bentuk tradisional uang kertas, dan terus berubah bentuk hingga saat ini yang dikenal sebagai pembayaran elektronik.¹

Secara sederhana, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaannya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi.² Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media

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

²Bank Indonesia, *Uang Elektronik*. Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasiperlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx> pada tanggal 27-08-2022.

elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*top-up*).³

Penyelenggaraan Uang Elektronik telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*).⁴ Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik (*E-money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut⁵ :

1. Diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetor diawal oleh pemegang kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
4. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan diaturoleh penerbit bukan merupakan simpanan seperti yang dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Pengertian dari transaksi elektronik terdapat dalam Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11

³Bank Indonesia, “*Apa Itu Uang Elektronik?*” Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx> pada tanggal 24-08-2022

⁴ Indonesia, Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Nomor 11/12/PBI/2009.

⁵ Devi Kartika Sari, “*Analisis Pengaruh Transaksi Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia*”. Diakses dari <http://ebc.upnjatim.ac.id/index.php/ebc> pada tanggal 28-08-2022

tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dijelaskan bahwa Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer dan/atau media elektronik lainnya.⁶

Dompot digital (*e-wallet*) memiliki pengertian yang berbeda dari Uang Elektronik (*e-money*), dimana dompet digital atau *e-wallet* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016, Pasal 1 angka 7 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran adalah suatu media wadah berbasis elektronik yang fungsinya dapat disamakan dengan tempat menyimpan uang elektronik sebagai salah satu metode pembayaran.⁷ Dompot digital merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena melalui teknologi digital orang menjadi lebih mudah saat ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi jarak jauh.⁸

Dompot digital setara dengan dompet fisik, dompet digital menyediakan penggunaannya untuk menyimpan uang seperti pada akun bank yaitu pengguna harus membuat akun dengan penyedia dompet digital, uang dapat dimasukkan dalam akun dompet digital menggunakan kartu debit, kartu kredit, akun bank, dan sebagainya.⁹ Apabila dilihat dari kutipan lain, Pembayaran digital adalah cara pembayaran

⁶ Indonesia, Undang-Undang tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 10 Tahun 2016, LN. No. 58 Tahun 2008, TLN. No. 4843

⁷ Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Nomor 18/40/PBI/2016, LN.2016/No.236

⁸ Fiona Pappano Naomi, *Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Kertha Semaya, Vol.9 No.1, 2020, hlm.25.

⁹ Sulistyowati Rini, "*Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital*". Vol. 4 hlm.20 Diakses dari <http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant> pada tanggal 25-08-2022

menggunakan mode digital. Dalam pembayaran digital, pembayar dan penerima bayaran keduanya menggunakan mode digital untuk mengirim dan menerima uang. Disebut juga pembayaran elektronik. Tidak ada uang tunai yang diikutkan dalam pembayaran digital. Semua transaksi pada pembayaran digital dilakukan secara *online*. Itu merupakan sebuah cara yang instan dan mudah untuk melakukan pembayaran.¹⁰

Di Indonesia sendiri telah memiliki berbagai macam perusahaan dompet digital, salah satunya yakni OVO. OVO adalah aplikasi perkembangan masa kini yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi.¹¹ OVO merupakan salah satu aplikasi pembayaran non-tunai terkemuka di Indonesia, pertama kali didirikan oleh Lippo *Group* dan mulai beroperasi tahun 2017, kemudian mendapatkan izin *e-money* dari Bank Indonesia untuk beroperasi sebagai perusahaan *fintech* di seluruh Indonesia pada 25 September 2017.¹²

OVO didirikan oleh PT. Visionet Internasional dan telah mendapatkan izin operasi dari Bank Indonesia sejak tanggal 7 Agustus 2017 dengan nomor izin 19/661/DKSP/Srt/B. Agar dapat menggunakan layanan dari aplikasi OVO, harus mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengikuti petunjuk yang telah tersedia pada aplikasi, setelah itu harus melakukan pengisian saldo OVO *cash* dapat melalui ATM bersama maupun berbagai *merchant* rekanan OVO. OVO *cash* merupakan

¹⁰ *Ibid*, hlm.20.

¹¹ "Apakah OVO?" Diakses dari <https://www.ovo.id/faq> pada tanggal 29-08-2022

¹² "OVO's Thompson: "We're moving forward from payments into financial services" Diakses dari <https://www.theasianbanker.com/updates-and-articles/ovos-thompson:-were-moving-forward-from-payments-into-financial-services> pada tanggal 29-08-2022

sejumlah dana yang berupa uang elektronik (*e-money*) yang dapat diakses melalui layanan aplikasi OVO untuk digunakan di berbagai macam transaksi keuangan, contohnya seperti pembayaran di berbagai *merchant* rekanan OVO, isi ulang (*top up*) dan pengecekan saldo.¹³ Aplikasi OVO memerlukan koneksi internet atau dalam keadaan *online* untuk digunakan. Jika terjadi kesalahan pada jaringan internet, maka akan terganggu selama melakukan transaksi.

Selain banyak fitur-fitur yang menarik serta keuntungan yang didapat oleh pengguna OVO, dalam penggunaan aplikasi OVO pun masih terdapat keluhan oleh pengguna yang sering mengalami *error* (kesalahan *server*) pada layanan aplikasi OVO. Dimana pengguna mengalami kegagalan transaksi pada akun OVO nya, namun saldo pengguna tersebut tetap terpotong atau berkurang. Pihak OVO seringkali mengabaikan hak yang seharusnya didapatkan oleh pengguna yang dimana dalam hal ini seperti keterlambatan pengembalian dana, pengguna tidak mendapatkan kompensasi, serta lambatnya tanggapan atas keluhan dari pengguna tersebut.

Salah satu kasus yang terjadi ialah seorang pengguna aplikasi OVO yang bernama Risa Ramayanti. Pada tanggal 14 April 2022 pukul 18.50 ia mengirimkan sejumlah uang senilai Rp3.000.000 dari akun OVO ke rekening BCA a.n Risa Ramayanti, ia mendapatkan notifikasi dari OVO yang tertulis “berhasil”. Namun sampai keesokan harinya dana transfer tersebut belum juga masuk ke rekening bank tujuan tersebut. Ia mengatakan bahwa telah melaporkan melalui *Customer Service* pada nomor 1500696 dan melalui email cs@ovo.id. Tanggapan dari keluhan tersebut

¹³ “Apakah OVO Cash?” Diakses dari <https://www.ovo.id/faq> pada tanggal 12-09-2022

hanya diminta untuk menunggu 1x24 jam dan mengirimkan bukti transfer, namun melewati batas 1x24 jam dana pun belum masuk ke rekening tujuan tersebut.¹⁴

Kasus lainnya yang terjadi yaitu seorang pengguna aplikasi OVO yang bernama Inda Nila Lestari melakukan pembayaran kartu kredit Maybank sebesar Rp950.000 melalui akun OVO yang ia punya. Pada saat transaksi dinyatakan tidak berhasil, namun saldo OVO pengguna tersebut telah berkurang sebesar nominal yang telah disebutkan. Ia telah melakukan komplain melalui *Customer Service* OVO tetapi pihak OVO mengatakan bahwa transaksi yang dilakukan telah berhasil. Lalu ia memastikan ke *Customer Service* Maybank, ternyata pihak Maybank mengatakan bahwa belum ada pembayaran yang masuk. Kemudian ia meminta pengembalian saldo, pihak OVO mengatakan bahwa harus menunggu 3-5 hari kerja sedangkan nominal tersebut bukan hal yang sedikit bagi pengguna. Pengguna pun merasa dirugikan atas kejadian tersebut serta kecewa dengan penanganan OVO yang sangat lamban dalam menyelesaikan masalah.¹⁵

Dalam hal ini pengguna harus dilindungi oleh hukum agar tidak merasa dirugikan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang

¹⁴ Risa Ramayanti, *Notifikasi Transfer OVO Berhasil, tapi Dana Tidak Masuk ke Rekening Bank Tujuan*, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2022/04/16/surat-pembaca/notifikasi-transfer-ovo-berhasil-tapi-dana-tidak-masuk-ke-rekening-bank-tujuan>, pada tanggal 14-09-2022

¹⁵ Inda Nila Lestari, *Transaksi Gagal tapi Saldo Ovo Terpotong*, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2019/05/03/surat-pembaca/transaksi-gagal-tapi-saldo-ovo-terpotong> pada tanggal 14-09-2022

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁶ Apabila terjadinya *error* (kesalahan *server*) ini dibiarkan begitu saja, tidak bisa dipungkiri akan menimbulkan kerugian yang lebih besar lagi bagi para pengguna. Akibat dari kesalahan *server* yang dialami telah mengganggu kenyamanan para pengguna, yang dimana dalam hal ini telah melanggar hak konsumen berdasarkan Pasal 4 Butir a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang maupun jasa.

Maka dari itu para pengguna harus dilindungi hukum agar tidak ada lagi pengguna yang merasa dirugikan akibat kesalahan *server* OVO, serta tidak ada lagi pengguna yang merasa kecewa atas pelayanan dan penanganan yang sangat lambat dalam menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut telah melanggar hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen.

¹⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 22 Tahun 1999, TLN. No. 3821

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi yang dituangkan dengan judul: **KEPASTIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DOMPET DIGITAL OVO YANG GAGAL MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana karakteristik perjanjian transaksi elektronik yang menggunakan layanan dompet digital OVO?
2. Bagaimana kepastian hukum perlindungan konsumen yang menggunakan dompet digital OVO jika mengalami kegagalan transaksi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik perjanjian transaksi elektronik yang menggunakan layanan dompet digital OVO.
2. Untuk mengetahui kepastian hukum perlindungan konsumen yang menggunakan dompet digital OVO jika mengalami kerugian atas gagalnya transaksi.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang diuraikan di atas, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan hukum terutama hukum perdata, serta menjadi dasar acuan dalam mempelajari mekanisme pelaksanaan sistem pembayaran di Indonesia. Terutama untuk perlindungan konsumen yang menggunakan dompet digital OVO.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk memperluas wawasan berpikir dalam menganalisis suatu masalah, serta dapat memenuhi persyaratan bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana hukum.

b. Bagi Konsumen

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pemahaman bagi para pengguna dalam layanan aplikasi OVO agar tidak lagi merasa dirugikan akibat kegagalan transaksi yang terjadi.

c. Bagi Platform *E-Commerce*

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi para penyelenggara layanan aplikasi OVO agar dapat menganut hukum yang mengikat agar hal yang tidak diinginkan tidak terulang lagi, serta meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi OVO.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan sendi penelitian, menggambarkan batasan dari suatu penelitian, mempersempit suatu permasalahan, dan membatasi area dari penelitian.¹⁷ Penulis sendiri membatasi ruang lingkup penelitian pada karakteristik perjanjian transaksi elektronik yang menggunakan layanan dompet digital OVO dan kepastian hukum perlindungan konsumen pengguna dompet digital OVO yang mengalami kerugian atas kegagalan transaksi yang dilakukan.

F. Kerangka Teori

1. Teori Kebebasan Berkontrak

Kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang penting dalam hukum perjanjian. Asas kebebasan berkontrak merupakan perwujudan manusia yang bebas, pancaran hak asasi manusia. kebebasan berkontrak berhubungan erat dengan isi perjanjian yakni kebebasan untuk menentukan suatu perjanjian diadakan.

¹⁷ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.111.

Kebebasan berkontrak diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta. Dikatakan oleh Asser Rutten bahwa asas kebebasan berkontrak ialah orang bebas membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan isi, berlakunya dan syarat-syarat perjanjian, dengan bentuk tertentu atau tidak dan bebas memilih Undang-Undang mana yang akan dipakai untuk perjanjian itu.¹⁸ Dikatakan pula oleh Subekti bahwa asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang menyatakan bahwa setiap orang pada dasarnya boleh membuat perjanjian yang berisi dan macam apapun asal tidak bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan dan ketertiban umum.¹⁹

Kebebasan sebagaimana telah diuraikan bukan kebebasan yang mutlak, karena undang-undang tetap membatasinya. Pembatasan asas kebebasan berkontrak adalah selama memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta yang berbunyi :²⁰

- a. Adanya kesepakatan dari antara para pihak;
- b. Adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Harus mempunyai objek ketentuan atau hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Asas kebebasan berkontrak memberikan pengaruh kepada hukum perjanjian, dengan adanya asas kebebasan berkontrak tersebut hukum perjanjian menjadi lebih fleksibel karena dapat mengikuti perkembangan kebutuhan manusia khususnya

¹⁸ Asser Rutten, *Seri Dasar Hukum Ekonomi, Hukum Kontrak di Indonesia*, Program Kerjasama Elips dan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 1998, hlm.148.

¹⁹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Penerbit Intermesa, Jakarta, 2002, hlm.4.

²⁰ Mariam Darus Badruzaman, 1996, *KUHPerduta buku III Hukum Perikatan dengan penjelasan*, Bandung Alumni 2006.

manusia yang sekarang hidup dalam zaman modern, dimana perjanjian yang tidak diatur dalam Undang-Undang dapat dibuat sendiri oleh manusia sesuai kepentingannya.

2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dilanggar oleh orang lain dan perlindungan ini diberikan agar masyarakat dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.²¹

Apalagi, menurut Phillipus M. Hadjon, bahwa perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik, dan mengarahkan tindakan pemerintah untuk mengambil keputusan yang bijaksana berdasarkan diskresi, sedangkan perlindungan represif bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²² Perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif dijelaskan sebagai berikut :²³

- a. Perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan hukum yang ditujukan untuk mencegah pelanggaran sebelum terjadi. Seperti halnya terdapat ada batasan dalam suatu peraturan perundang-undangan yang ditujukan untuk mencegah pelanggaran.

²¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.69.

²² *Ibid.* hlm.54.

²³ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarja Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm.20.

- b. Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang mengarah pada sanksi karena perlindungan hukum ini diberikan setelah terjadi pelanggaran.

Berbagai definisi yang telah dikemukakan dan ditulis oleh para ahli hukum, pada dasarnya memberikan suatu batasan yang hampir bersamaan. Dengan kata lain, hukum itu memuat peraturan tingkah laku manusia.²⁴

3. Teori Keseimbangan Hak

Keseimbangan Hak atau dalam bahasa Belanda disebut *evenwicht* dan dalam bahasa Inggris disebut *equality* bermakna “sama, sebanding” merujuk pada suatu keadaan, posisi, derajat, berat, dan lain sebagainya.²⁵ Asas keseimbangan tercermin ketika para pihak yang akan membuat perjanjian diberi kebebasan berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara. Kebebasan yang dimaksud dalam Pasal 1338 KUHPerdara tidaklah mutlak, melainkan harus diimbangi dengan aturan yang menyatakan bahwa kebebasan tersebut diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan dan ketertiban umum dalam pembuatan maupun pelaksanaannya.

Sebagai suatu proses, perjanjian yang ideal seharusnya mampu mewisdomahi kepentingan para pihak secara adil dan seimbang, serta saling menguntungkan. Bukan sebaliknya merugikan salah satu pihak, atau bahkan pada akhirnya justru merugikan

²⁴ Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan area University Press, Medan, 2012, hlm.5-6.

²⁵ Agus Yudho Hernoko, *Hukum Perjanjian : Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm.26.

para pihak dalam perjanjian.²⁶ Maka dari itu diperlukannya keseimbangan hak, sehingga tercapai pembagian hak dan kewajiban diantara para pihak yang berlangsung secara layak dan patut.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini masuk ke dalam penelitian hukum normatif. Jenis penelitian hukum normatif merupakan sebuah penelitian dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka maupun data sekunder.²⁷ Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian hukum normatif ini, sering dikonsepsikan sebagai aturan atau norma yang memberikan standar perilaku manusia yang dianggap tepat dan/atau pantas, dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma sebagaimana yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan.²⁸

²⁶ *Ibid*, hlm.2

²⁷ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.13.

²⁸ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.118.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan diaplikasikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*)

Suatu penelitian normatif harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus pokok bahasan dalam penelitian.²⁹

Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang relevan dengan isu hukum yang sedang dihadapi.³⁰

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) merupakan pendekatan yang berangkat dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum untuk menemukan gagasan-gagasan yang melahirkan pemahaman, konsep, dan asas hukum yang relevan, sebagai landasan dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi.³¹

²⁹Johny Ibrahim. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Publishing, Malang, 2006, hlm.26.

³⁰Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (edisi Revisi)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm.133.

³¹*Ibid*, hlm.135-136.

3. Bahan Hukum

Menurut Romy Hanitijo Soemitro, ditinjau dari kekuatan yang mengikatnya, data sekunder dibedakan menjadi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.³² Adapun bahan hukum primer, sekunder, dan tersier tersebut sebagai berikut :

1. Bahan Hukum Primer

Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritatif, artinya memiliki otoritas.³³ Bahan hukum primer memiliki kekuatan yang mengikat. Antara lain adalah :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- f. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik;

³²Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Cet 5, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.66-67.

³³*Ibid*, hlm.67.

- g. Peraturan Bank Indonesia mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder juga dapat diartikan sebagai publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi.³⁴ Bahan hukum sekunder meliputi sebagai berikut :

- a. Buku-buku;
- b. Karya ilmiah hukum;
- c. Jurnal hukum;
- d. Hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan yang akan dikaji.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang menjadi pelengkap, sifatnya memberikan petunjuk serta penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier meliputi sebagai berikut :

- a. Kamus hukum;
- b. Kamus besar bahasa Indonesia;
- c. Artikel, majalah, media masa, dan internet.

³⁴ *Ibid.*

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan bahan hukum pada penelitian ini adalah teknik studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan (*library research*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.³⁵ Dengan melakukan penelusuran bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier seperti yang telah dijelaskan di atas.

5. Analisis Bahan Hukum

Data yang didapatkan dari studi kepustakaan tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis tersebut membahas permasalahan yang ada di dalam penelitian ini berdasarkan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara deduktif, yakni dengan cara menarik suatu kesimpulan mulai dari pernyataan yang bersifat umum menuju pernyataan yang bersifat khusus.³⁶

³⁵ Moch Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hlm.111.

³⁶ Bahrer Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Penerbit Maju, Bandung, 2008, hlm.37.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- AbdulKadir Muhammad. 2006. *Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Agus Yudha Hernoko. 2014. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Ahmad Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali-Pers.
- Ahmadi Miru. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati. 2014. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1546 B*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin dan H. Zainal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Asser Rutten. 1998. *Seri Dasar Hukum Ekonomi, Hukum Kontrak di Indonesia*, Program Kerjasama Elips dan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.
- Az Nasution. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Bahrer Johan Nasution. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Penerbit Maju.

- Bambang Sunggono. 2003. *Metode Penelitian Hukum*. Cet 5. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bambang Sunggono. 2012. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dewa Gede Satriawa., 2019. *Hukum Transaksi E-Commerce di Indonesia*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Edmon Makarim. 2004. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Edmon Makarim. 2016. *Notaris dan Transaksi Elektronik Kajian Mengenai Cybernotary atau Electronic Notary*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Elsi, Advendi. 2007. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Gemala Dewi. 2004. *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Johny Ibrahim. 2006. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayu Publishing.
- Kharisma Dona Budi. 2013. *Keabsahan dan Landasan Kekuatan Mengikat Kontrak Elektronik melalui Telemarketing Ditinjau dari Hukum Perjanjian di Indonesia*. PhD diss., UNS (Sebelas Maret University).

- Mariam Darus B. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Mariam Darus B. 2005. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: PT. Alumni.
- Mariam Darus Badruzaman. 1996. *KUHPerdata buku III Hukum Perikatan dengan penjelasan*. Bandung.
- Moch Nazir. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moch Isnaeni. 2016. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya: Revka Petra Media.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*.
Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarja Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Munir Fuady. 2003. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Onno W. Purbo dan Aang Arid Wahyudi. 2000. *Mengenal E-Commerce*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Peter Mahmud Marzuki. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peter Mahmud Marzuki. 2013. *Penelitian Hukum (edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Philip Kotler. 2000. *Principles of Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- P.N.H. Simanjuntak. 2016. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Prenamedia Group.

- R. Subekti dan R. Tjartosudibio. 1994, *Terjemahan KUH Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Salim HS. 2005. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Satjipto Raharjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Siahaan N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Pantai Rei.
- Simanjuntak Ricardo. 2018. *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sri Soedewi Masjchoen Sofwan. 1980. *Hukum Perutangan Bagian B, Seksi Hukum Perdata Fakultas Hukum Gadjah Mada*. Yogyakarta.
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa.
- Sudikno Mertokusumo. 1998. *Mengenal Hukum (Pengantar Hukum)*. Yogyakarta: Liberty.
- Sukarni. 2008. *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha (Cyber Law Indonesia)*. Bandung: Pustaka Sutra.

Syamsul Arifin. 2012. *Pengantar Hukum Indonesia*. Medan: Medan area University Press.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

B. Jurnal

Ainul Yaqin, 2019. *Akibat Hukum Wanpretasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum. Volume 25 No.6.

Devi Kartika Sari, “*Analisis Pengaruh Transaksi Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia*”. Volume 3 No.5.
<http://ebc.upnjatim.ac.id/index.php/ebc>

Dewantara. Gede Eka Prasetya dan I. Wayan Novy Purwanto. 2019. *Keabsahan Kontrak Perdagangan Secara Elektronik (E-CONTACT) Ditinjau dari Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek*. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 8.

Dona Budi Kharisma, 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia*, Privat Law, Volume 9 No.1.

Dzulfikar Muhammad. *Karakteristik Perjanjian Jual Beli dengan Smart Contract dalam e-commerce*. Jurist-Diction. Volume 2 No.5.

Fiona Pappano Naomi, 2020. *Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Kertha Semaya, Volume 9 No.1.

I Putu Diana Ega Dinanda dan I Nyoman Wita, 2018. *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Baku*, Kertha Semaya, Volume 6 No.9.

Magdalena Karismariyanti, 2014. *Perancangan Sistem Akuntansi Penjualan dengan Pembayaran Elektronik.*, Telkom Jurnal Teknologi Informasi Volume 1.

Muchammad Fahryan Putra dkk., 2020. *Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik, Prosiding Seminar Nasional Hukum dan Teknologi*, Volume 1 No.1.

Rachmadi Usman, *Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran, Jurnal Yuridika*, Volume 1 No.32.

Retna Gumanti, 2012. *Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari KUHPerdara)*, Jurnal Pelangi Ilmu, Volume 5 No.1.

Stevanie Sefany Pakasi, dkk., 2021. *Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Dompot Digital Dalam Bertransaksi Di Indonesia*, Lex Crimen, Volume X No.12.

Sulistiyowati Rini, *“Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital”*. Volume 4. <http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant>

C. Internet

Asfandi, *Skripsi E-commerce*. Diakses dari <http://indoskripsi.com/tugas-makalah-judulskripsi/mata-kuliah/hukum-pidana>

“Apakah OVO Cash?” Diakses dari <https://www.ovo.id/faq>

“Apakah OVO?” Diakses dari <https://www.ovo.id/faq>

Bank Indonesia, *“Apa Itu Uang Elektronik?”* Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>

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

Bank Indonesia, *Uang Elektronik*. Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/edukasiperlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>

Bambang Pratama, *Terminologi Hukum Uang Digital dan Dompot Digital*. Diakses dari <https://business-law.binus.ac.id/2017/09/30/mengenal-uang-digital-dan-dompot-digital/>

Dina Lathifa, Diakses dari <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/sistem-pembayaran>

Divisi Informasi Hukum Bank Indonesia, *Ringkasan Peraturan Perundang-Undangan Bank Indonesia*. Diakses dari https://www.bi.go.id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_184026.aspx

Inda Nila Lestari, *Transaksi Gagal tapi Saldo Ovo Terpotong*. Diakses dari <https://mediakonsumen.com/2019/05/03/surat-pembaca/transaksi-gagal-tapi-saldo-ovo-terpotong>

Lista Kuspriatni, *Hukum Perjanjian*. Diakses dari <http://lista.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/19365/Hukum%2BPerjanjian.pdf>

OVO, *OVO Adalah Aplikasi Penyedia Jasa Kerjasama Dengan Mitra Terpilih*. Diakses dari <https://www.fintech.id/en/member/detail/224#:~:text=OVO%20adalah%20aplikasi%20penyedia%20jasa,kerja%20sama%20dengan%20mitra%20terpilih>

OVO, *Syarat dan Ketentuan*. Diakses dari <https://www.ovo.id/syarat-ketentuan>

"OVO's Thompson: "We're moving forward from payments into financial services" Diakses dari <https://www.theasianbanker.com/updates-and-articles/ovos-thompson:-were-moving-forward-from-payments-into-financial-services>

Pingit Aria, *OVO Jadi Dompot Digital Terbesar di Indonesia Berkat Ekosistem Grab*. Diakses dari <https://katadata.co.id/pingitaria/digital/5e9a4e6c28da0/ovo-jadi-dompot-digital-terbesar-di-indonesia-berkat-ekosistem-grab>

Risa Ramayanti, *Notifikasi Transfer OVO Berhasil, tapi Dana Tidak Masuk ke Rekening Bank Tujuan*. Diakses dari <https://mediakonsumen.com/2022/04/16/surat-pembaca/notifikasi-transfer-ovo-berhasil-tapi-dana-tidak-masuk-ke-rekening-bank-tujuan>.

Sovia Hazanah, *Izin dari Bank Indonesia Bagi Penyelenggara Elektronik Wallet (Dompot Elektronik)*. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/izin-dari-bank-indonesia-bagi-penyelenggara-ielectronic-wallet-i-dompot-elektronik-lt5a6044018cc44>.

Tesis Hukum, *Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*. Diakses dari <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 22 Tahun 1999, TLN. No. 3821

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik.

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

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