

**PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI
DANA SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

USMAR HOTMATUA SINURAT
2006200157



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata -1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Selasa**, Tanggal **17 September 2024**, Jam **08.30 WIB** sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang :

MENETAPKAN

NAMA : USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM : 2006200157
PRODI / BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA
APLIKASI DANA SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI
ELEKTRONIK

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium Dengan Predikat Istimewa
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (SH)** Dalam Bagian **Hukum Perdata**

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN : 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H

NIDN : 0118047901

Anggota Penguji :

1. Erwin Asmadi, S.H., M.H
2. Khairil Azmi, S.H.I., M.A
3. Rizka Syafriana, S.H., M.Kn

1.

2.

3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Selasa** tanggal **17 September 2024**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM : 2006200157
Prodi/Bagian : HUKUM / HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK
Penguji
1. ERWIN ASMADI S.H., M.H NIDN. 0120028205
2. KHAIRIL AZMI. S.H.I., M.A NIDN. 0105118503
3. RIZKA SYAFRIANA, S.H.,M.kn NIDK. 8830590019

Lulus, dengan nilai A, Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (SH)**.

PANITIA UJIAN
Ketua Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

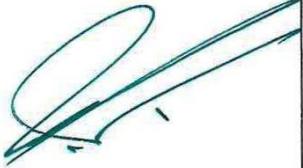
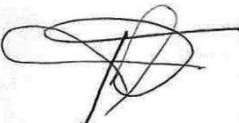

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H.,M.H
NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA
SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK
Nama : USMAR HOTMATUA SINURAT
Npm : 2006200157
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 17 September 2024.

Dosen Penguji

		
<u>Erwin Asmadi, S.H., M.H</u> NIDN.0120028205	<u>Khairil Azmi, S.H.I., M.A</u> NIDN : 0105118503	<u>Rizka Syafriana, S.H., M.Kn</u> NIDN: 8830590019

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 012287502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi :

NAMA : USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM : 2006200157
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK
PENDAFTARAN : TANGGAL 09 SEPTEMBER 2024

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar :

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502


Rizka Syafriana, S.H., M.Kn
NIDK. 8830590019



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id  rektor@umsu.ac.id  umsumedan  umsumedan  umsumedan  umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM : 2006200157
Prodi/Bagian : HUKUM / HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA
SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK
Dosen Pembimbing : RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn
(NIDK. 8830590019)

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 09 September 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM : 2006200157
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA
SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian skripsi

Medan, 5 September 2024

Dosen Pembimbing


UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn.
NIDK : 8830590019



FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM : 2006200157
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA
SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK
Pembimbing : RIZKA SYAFRIANA,S.H., M.Kn.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	27 / 12 / 2023	Disposisi Judul	f.
2	06 / 03 / 2024	Pertemuan latar belakang	f.
3	06 / 06 / 2024	Seminar Proposal	f.
4	09 / 07 / 2024	Koreksi Bab I dan Bab II	f.
5	23 / 07 / 2024	Koreksi Pembahasan Bab III	f.
6	05 / 08 / 2024	Koreksi Catatan kaki	-f.
7	02 / 09 / 2024	Bedah Buku	f.
8	04 / 09 / 2024	Koreksi Daftar Pustaka	-f.
9	05 / 09 / 2024	ACC Skripsi	f.

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn.
NIDK : 8830590019



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM : 2006200157
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
**JUDUL SKRIPSI : PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA
SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK**

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 05 September 2024

Saya yang menyatakan,

Unggul | Cerdas | Terpercaya



USMAR HOTMATUA SINURAT
NPM. 2006200157

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang Maha mendengar dan Maha melihat, segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya yang diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi ini sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.

Sholawat dan salam selalu kita persembahkan untuk Nabi Muhammad Saw sebagai tokoh dan panutan Islam bagi umat Islam. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah menulis skripsi sarjana dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun naskahnya ini termasuk hasil penelitian yang berjudul : **Pelindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi DANA Sebagai Media Transaksi Elektronik.**

Penulis menyadari bahwa isi karya tersebut belumlah sempurna karena keterbatasan waktu, dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis jujur dan tulus dalam penulisan. Penulis mengharapkan kritik, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang berguna untuk menyelesaikan dan menyempurnakan skripsi. Dalam surat ini tentu banyak pihak yang memberikan dukungan moril, materi dan motivasi, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Terima kasih yang sebesar- besarnya kepada Ayahanda dan Ibunda terhebat di dunia, yang selalu memberikan motivasi dan nasehat kepada penulis yaitu Ayah Sumarlin Sinurat dan Ibu Halimatus Saddiah Harahap atas segala cinta

dan kasih sayang nya serta perjuangan dan pengorbanannya dan doa-doa yang selalu dipanjatkan demi kesuksesan penulis. *I Love You More*.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan segala kesempatan dan segala fasilitas yang diberikan selama saya mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan program sarjana ini.
3. Bapak Dr. Faisal, S.H, M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan segala kesempatan dan segala fasilitas yang diberikan selama saya mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan program sarjana ini.
4. Bapak Dr. Zainuddin, S.H, M.H. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Atika Rahmi, S.H, M.H, Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Nurhilmiah, S.H, M.H, Selaku Kepala bagian Jurusan Perdata pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang sudah memberikan masukan, petunjuk, serta arahan sejak awal menyusun proposal, seminar proposal, hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Ibu Rizka Syafriana, S.H, M.Kn, Selaku Dosen Pembimbing yang dengan perhatian dan arahnya sehingga dapat dorongan, bimbingan, petunjuk dan juga saran sejak awalnya penulisan proposal hingga selesainya penulisan skripsi ini.

8. Bapak Erwin Asmadi, S.H, M.H, Selaku Dosen Pembanding saya pada saat seminar proposal yang telah memberikan arahan, masukan, terkait dengan proposal penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas semua jasa yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan Pendidikan kepada penulis dan telah mendidik penulis melalui perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi ini.
10. Seluruh Pegawai/Staff Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas lancarnya proses administrasi selama penulis melaksanakan program sarjana ini.
11. Saudara-saudari penulis tersayang kepada Putri Alisa Sinurat, Alif Marzuki Sinurat, dan Pirus Sinurat yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis.
12. Inisial S.A.N, *Thank you for being my support shoulder in my tough times.*
13. Kepada rekan-rekan Sahabat Till Jannah yang tidak bisa disebut Namanya satu- persatu atas motivasi dan semangat satu sama lain dalam proses perkuliahan ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik langsung maupun tidak langsung yang membantu dalam penulisan ini.
15. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri, Usmar Hotmatua Sinurat. Terima kasih sudah berjalan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri hingga detik ini, walau sering mengeluh namun

saya bangga kepada diri sendiri, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi dari hari ke hari, kehidupan dunia akan segera bermula.

Penulis berharap demikian dengan hadirnya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan bagi para pembaca karya ini khususnya sebagai bahan pengetahuan untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan karya ilmiah, *Aamin ya rabbal'alammin.*

Assallammu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Medan, September 2024

Penulis

Usmar Hotmatua Sinurat
2006200157

ABSTRAK

PELINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA APLIKASI DANA SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI ELEKTRONIK

USMAR HOTMATUA SINURAT

Kemajuan ekonomi digital ini terutama di Indonesia lahir suatu inovasi layanan keuangan digital berbentuk “e-wallet” atau dompet digital yang sekarang sedang berkembang pesat di masyarakat Indonesia dan yang populer ialah dompet digital berbentuk aplikasi DANA. DANA merupakan *platform* terbuka untuk menyimpan uang dalam hal ini uang elektronik namun lebih dari jangkauan fasilitas lebih luas. Dibalik kelebihannya, ternyata masih banyak pengguna yang mengalami kerugian.

Jenis penelitian ini menggunakan hukum normatif melalui pendekatan undang-undangan. Data yang diperoleh untuk penelitian ini adalah dengan data primer dan data sekunder serta menganalisis data dengan metode analisis kualitatif berupa uraian-uraian kalimat yang mudah dimengerti oleh pembaca.

Pembahasan membahas pengaturan perjanjian aplikasi dana dan perlindungan terhadap konsumen yang menggunakan Dana serta pertanggungjawaban pihak aplikasi Dana dalam memberikan ganti rugi. Perjanjian adalah kesepakatan para pihak, kesanggupan untuk melakukan perbuatan hukum, keberadaan objek, suatu hal tertentu. Perjanjian yang tercantum dalam dompet elektronik. Pengguna dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa melalui BPSK dan LPKSM dan dapat menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur pengadilan (litigasi) ataupun jalur luar pengadilan (nonlitigasi). penyelenggara dompet elektronik harus bertanggung jawab dan wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pengguna layanan jika kerugian tersebut terjadi karena kelalaian dari pihak penyelenggara.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Dana, Tanggung jawab, Konsumen

DAFTAR ISI

Pengesahan Skripsi

Bukti Pendaftaran Ujian Skripsi

Penetapan Hasil Ujian Skripsi

Pernyataan Keaslian Penelitian

KATA PENGANTAR..... i

ABSTRAKv

DAFTAR ISI..... vi

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang1

1. Rumusan Masalah7

2. Tujuan Penelitian.....8

3. Manfaat Penelitian.....8

B. Definisi Operasional.....9

C. Keaslian Penelitian10

D. Metode Penelitian.....11

1. Jenis Penelitian.....12

2. Sifat Penelitian12

3. Pendekatan Penelitian12

4. Sumber Data Penelitian.....12

5. Alat Pengumpul Data14

6. Analisis Data14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Perjanjian	16
B. Perlindungan Konsumen	21
C. Tanggung Jawab.....	27
D. Transaksi Elektronik	31
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Bentuk Perjanjian Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Media Transaksi Elektronik.....	36
B. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Media Transaksi Elektronik	49
C. Pertanggungjawaban Oleh Pihak Aplikasi Dana Jika Pengguna Mengalami Kerugian.....	63
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi internet di zaman sekarang ini memberikan perubahan pada sistem pembayaran dalam transaksi keuangan terlebih untuk menjaga keseimbangan hubungan bisnis antara satu pihak dan pihak lainnya. Perkembangan teknologi mengubah kebutuhan suatu masyarakat terhadap alat pembayaran keuangan yang cepat, tepat, dan aman pada kegiatan transaksi elektronik salah satunya adalah ekonomi digital atau yang disebut pasar finansial.¹ Teknologi internet mempunyai pengaruh yang besar terhadap perkembangan perekonomian dunia terutama di Indonesia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki fase baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau perekonomian digital.²

Kemajuan ekonomi digital terutama di Indonesia lahir suatu inovasi layanan keuangan digital berbentuk “*e-wallet*” atau dompet digital yang sekarang sedang berkembang pesat di masyarakat Indonesia. Dompet digital adalah suatu inovasi layanan keuangan yang mempunyai metode nontunai atau “*cashless*” yang mempermudah pembayaran *online* maupun *offline*.³

¹ Magdalena Karismariyanti. (2014). “Perancangan Sistem Akutansi Penjualan Dengan Pembayaran Elektronik”. *Telkom Jurnal Teknologi Informasi* Vol. 1, halaman. 238

² Rizka Syafriana. (2016). “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”. *De Lega Lata*. Vol 1. No. 2, halaman. 432.

³ Damasha Khoiri Cevalda, dan Dona Budi Kharisma. (2021). “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia”. *Jakarta Privat Law*. Vol. 9, halaman. 2.

Metode pembayaran non tunai sangat dekat korelasinya dengan transaksi elektronik. Pengertian transaksi elektronik terdapat dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) adalah “Perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/media elektronik lainnya”. Dalam Undang-Undang tersebut telah dijelaskan secara jelas dan mendasar bahwa segala sesuatu perbuatan hukum yang menyangkut transaksi dengan berbasis menggunakan media komputer atau jaringan adalah bentuk Transaksi Elektronik.⁴

Ketentuan dalam Pasal 40 ayat (2) yang berbunyi “Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan per Undang-Undangan.” Terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 49 ayat (1) yang menyebutkan “ Transaksi Elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak” berarti menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Dompet digital (*e-wallet*) memiliki perbedaan pengertian dari Uang Elektronik (*e-money*), secara sederhana uang elektronik sebagai alat pembayaran

⁴ Zakaria. (2012). “Analisis Hubungan Hukum dan Akses dalam Transaksi Melalui Media Internet”, Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjung Pura, Vol. 2, No 2, halaman. 3.

dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Pengguna uang elektronik harus menyetor uang terlebih dahulu dan disimpan didalam media elektronik sebelum digunakan untuk keperluan dalam bertransaksi dan ketika digunakan nilai dari uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang dan setelahnya dapat mengisi uang elektronik kembali (*top up*).

Dompot digital berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Pasal 1 angka 7 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran adalah suatu media wadah elektronik yang fungsinya dapat disamakan dengan tempat penyimpanan uang elektronik sebagai salah satu metode pembayaran. Dompot digital adalah sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh besar dalam perkembangan digital dikarenakan orang lebih mudah bertransaksi dalam jarak dekat maupun jarak jauh.⁵

Di Indonesia telah ada berbagai macam perusahaan dompet digital, seperti aplikasi dompet elektronik OVO, DANA, GoPay, LinkAja. Namun di dalam penelitian ini, dompet digital yang dibahas adalah DANA. DANA merupakan sebuah aplikasi dengan layanan sistem pembayaran yang berbentuk uang elektronik, dompet elektronik, transfer uang, dan layanan lainnya yang berbasis digital yang dapat digunakan melalui perangkat elektronik.⁶

Aplikasi DANA merupakan aplikasi yang bergerak di bidang keuangan yang berperan sebagai dompet digital. DANA sudah hadir sejak 2017 dan resmi

⁵ Fiona Pappano Naomi. (2020), "Perlindungan Hukum Pengguna E-wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," Jurnal Kertha Semaya, Vol.9 No.1, halaman. 25

⁶ DANA, "Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA", <https://www.dana.id/terms>, diakses pada 1 Januari 2024.

diluncurkan pada 5 November 2018. DANA dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK), sebagai sebuah dompet digital yang dapat melakukan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital.⁷

Penggunaan aplikasi DANA cukup terkenal di Indonesia mengingat DANA merupakan salah satu aplikasi yang bisa dikatakan sebagai pelopor aplikasi dompet elektronik di Indonesia karena aplikasi ini diluncurkan sebelum penggunaan dompet elektronik ini begitu terkenal. Meskipun saat ini sudah ada banyak aplikasi dompet elektronik yang menjadi kompetitor dari aplikasi DANA, tetapi DANA tetap menjadi salah satu aplikasi favorit yang mendominasi di kalangan masyarakat.

Dalam menggunakan aplikasi penyedia jasa uang elektronik seperti DANA, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan karena memiliki resiko menimbulkan kerugian. Setiap mendaftar akun sebelum menggunakan jasa dari aplikasi DANA, pengguna umumnya akan diberikan informasi mengenai kebijakan dari pihak pengembang aplikasi dan menanyakan kepada pengguna apakah pengguna setuju dengan kebijakan tersebut. Dalam kebijakan tertulis bahwa pengguna yang mengalami kerugian karena alasan tertentu akan diberikan kompensasi oleh pihak pengembang aplikasi. Namun, terkadang tidak ada tanggapan dari pihak pengembang saat dihubungi oleh pengguna.

Banyak fitur menarik didalam DANA, yaitu saldo, tarik uang, kirim uang, isi ulang pulsa, pembayaran tagihan, dana paylater, serta kerjasama dengan pihak ketiga didalam DANA dan fitur lainnya. DANA merupakan aplikasi terbuka yang memiliki konsep seperti dompet fungsinya sebagai untuk menyimpan uang dalam

⁷ *Ibid.*

hal uang elektronik, namun daripada itu DANA memiliki jangkauan yang lebih luas. DANA memberikan fasilitas seperti transaksi pembelian pulsa, tagihan listrik, pembayaran BPJS, transfer dana antar pengguna, serta memiliki jangkauan transfer antar bank.⁸

Dibalik banyak fitur yang menarik masih terdapat bagi pengguna DANA ternyata masih ada yang mengalami kerugian serta banyak keluhan oleh konsumen atas kesalahan *server* DANA (sistem aplikasi *error*) disetiap semua transaksi yang dilakukan, dan juga pihak DANA mengabaikan hak yang seharusnya didapatkan para pengguna dalam hal keterlambatan pemberian ganti rugi yang telah disepakati, pengguna tidak mendapatkan kompensasi yang sewajarnya dan pihak DANA memberikan tanggapan yang lambat atas keluhan kesah dari pengguna atas terjadinya kesalahan *server* DANA disetiap transaksi yang dilakukan.

Salah satu kasus yang terjadi ialah seorang pengguna bernama Septia P melakukan transaksi saldo uang sebesar Rp.6.000.000.00 kepada rekening BCA nya sendiri, tetapi hingga sampai keesokan harinya uang hasil transaksi belum masuk ke rekening BCA nya dikarenakan pending, Septian P juga sudah melakukan *complain* dengan cara mengirim email pada pihak DANA, tetapi tidak ada tanggapan hingga pengguna mengalami dirugikan atas kejadian tersebut serta merasa kecewa atas pelayanan pihak DANA.⁹

Dikarenakan kesalahan semua transaksi yang rusak pada *server* DANA (sistem aplikasi *error*) atau sistem pelayanan *costumer service* DANA yang lambat

⁸ Fiona Pappono Naomi. *Op.cit*, halaman. 25.

⁹ Annisa Nurfitri, "Waduh Pengguna Dana Ramai-Ramai Protes Transfer Uang Nyangkut". <https://wartaekonomi.co.id>. Diakses Pada Tanggal 2 Januari 2024.

dan terus diabaikan, bukan tidak memungkinkan akan mengakibatkan kerugian yang lebih besar bagi pengguna dan berkurangnya rasa kepercayaan bagi pengguna. Akibat dari kesalahan *server* DANA dan pelayanan lambat yang dialami pengguna telah mengganggu kenyamanan para pengguna, dimana 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.

Hal diatas tersebut sangat merugikan bagi konsumen. Terlebih dalam sudah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran menimbang salah satu berbunyi: “bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran perlu tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan handal, sehingga diperlukan pengaturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk melengkapi ketentuan yang sudah ada dengan mengedepankan pemenuhan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai, serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar dan praktik internasional.

Sebagaimana dijelaskan juga dalam Q.S. Al – Baqarah ayat 188

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ
 لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Yang Artinya:” Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para

hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.”(Q.S. Al-Baqarah 188).

Maka dari itu, pengguna harus dilindungi hukum supaya tidak ada yang merasa dirugikan atas kesalahan transaksi yang diakibatkan terjadinya sistem eror pada *server* DANA dan perlunya tanggung jawab pihak pelaku aplikasi DANA atas segala kerugian, serta tidak ada pengguna yang kecewa atas pelayanan dan penanganan yang lambat oleh pihak DANA dalam menyelesaikan masalah, yang dimana hal-hal itu sudah melanggar hak-hak konsumen.

Berdasarkan permasalahan diatas , maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dengan judul : **“Pelindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Media Transaksi Elektronik”**.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana bentuk perjanjian transaksi elektronik yang menggunakan aplikasi DANA sebagai media transaksi?
- b. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi DANA sebagai media transaksi?
- c. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban oleh pihak aplikasi DANA jika pengguna mengalami kerugian?

2. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dipaparkan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui bentuk perjanjian transaksi elektronik yang menggunakan aplikasi DANA sebagai media transaksi.
- b. Untuk mengetahui bentuk perlindungan bagi pengguna aplikasi DANA sebagai media transaksi.
- c. Untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban oleh pihak aplikasi DANA jika pengguna mengalami kerugian.

3. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya terutama kepada ilmu hukum keperdataan. serta bisa menambah literatur akademik khususnya pada pengetahuan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi DANA sebagai media transaksi elektronik.

- b. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Negara, Bangsa, dan Masyarakat. Serta diharapkan penelitian ini berguna bagi peneliti dan pada pihak-pihak yang berminat pada hukum keperdataan.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Oleh karena itu definisi operasional yang ada pada judul “ Pelindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi DANA sebagai Media Transaksi Elektronik”, ialah:

1. Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, bersifat preventif maupun represif dalam rangka penegakan hukum.¹⁰
2. Aplikasi adalah Perangkat/program komputer yang didesain untuk mengerjakan tugas tertentu¹¹.
3. Dana adalah layanan system pembayaran berupa uang elektronik, dompet elektronik, serta layanan lainnya yang berbasis mobile dan dapat digunakan melalui media atau perangkat Telekomunikasi.¹²
4. Transaksi Elektronik dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.
5. Hukum Perdata adalah segala hukum yang mengatur kepentingan antar warga Negara.

C. Keaslian Penelitian

Keaslian karangan ilmiah sangat berhubungan dengan kemampuan penalaran dan sikap ilmiah seseorang. Dilihat dari semakin tinggi kemampuan menalar seseorang, maka akan semakin tinggi pula penghargaan terhadap karya orang lain.¹³

¹⁰ Muhammad Qustulani. 2018. *“Perlindungan Hukum Dan Konsumen”*. Tangerang: PSP Nusantara Press, halaman. 20.

¹¹ Wikipedia. *“Arti Kata Aplikasi”*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Aplikasi>. Diakses pada 27 Januari 2024.

¹² Dana. *“Syarat Dan Ketentuan Pengguna Dana”*. <https://www.dana.id/terms>. Diakses pada 27 Januari 2024.

¹³ Ramlan, *et.al.* 2017, *“Malu Menjadi Plagiat Aturan Dan Sanksi Bagi Penulis”*, Malang: Intelegensia Media, halaman. 6.

Permasalahan terkait perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik bukanlah hal yang baru. Oleh karena itu, banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang perlindungan hukum. Namun berdasarkan bahan kepustakaan di dalam lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, tidak ditemukan penelitian yang sama dengan pokok bahasan yang diteliti dengan judul **“Pelindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi DANA Sebagai Media Transaksi Elektronik”**.

1. Skripsi yang dibuat oleh Riska Vebri Amelia, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus, Tahun 2023 dengan judul “Pelindungan Hukum Terhadap Pengguna *e-wallet* Dalam Sistem Pembayaran Digital Di Indonesia”. Skripsi ini merupakan penelitian hukum normatif yang lebih memfokuskan terhadap perlindungan hukum terhadap penggunaan *e-wallet*. berbeda dengan tulisan yang penulis angkat sebab dalam hal ini lebih memfokuskan kepada pelindungan hukum bagi pengguna aplikasi dana.
2. Jurnal yang dibuat oleh Haikal Ramadhan, Aminah, Suradi. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Tahun 2016 dengan judul “Pelindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik(*e-money*). Karya tulis ilmiah ini lebih memfokuskan dan membahas tentang perlindungan hukum ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia. Berbeda dengan tulisan yang penulis angkat

lebih memfokuskan bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna dana menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. Skripsi yang dibuat oleh Muhammad Nasruddin, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar, Tahun 2023 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penggunaan Dompet Elektronik Sebagai Alat Pembayaran. Skripsi ini lebih memfokuskan perlindungan hukum dan faktor-faktor penggunaan dompet elektronik sebagai alat pembayaran. Berbeda dengan tulisan yang dibuat penulis yang lebih memfokuskan terhadap bentuk perjanjian dan tanggung jawab dalam penggunaan aplikasi dana sebagai media transaksi elektronik.

D. Metode Penelitian

Penelitian Hukum merupakan suatu karya ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu. Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan agar didapatkan hasil yang maksimal. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan kontruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah. Sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.¹⁴ Maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1) Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah sebuah metode yang digunakan dalam penelitian hukum dengan meneliti suatu bahan pustaka yang ada.¹⁵

¹⁴ Jonaedi Efendi, dan Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group, halaman. 16.

¹⁵ I Made Pasek Diantha. 2019. *Metode Penelitian Hukum Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana, halaman. 2.

2) Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

3) Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan yang mana menelaah undang-undang serta regulasi yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi dana sebagai transaksi elektronik baik ditinjau dari sudut hirarki perundang-undangan ataupun hubungan harmoni perundang-undangan.¹⁶

4) Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu data pustaka yang diperoleh dari bahan kepustakaan, seperti hukum islam, peraturan perundangan, dokumen, laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari :

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam berasal dari Al-Qur'an yaitu dalam : Surah Al- Baqarah ayat 188

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ
لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

¹⁶ Dyah Octorina Susanti, dan A'an Efendi. 2019. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman: 11

Artinya :” Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.

- b. Bahan hukum primer, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, Undang-Undang RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- c. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa karya ilmiah, buku, serta yang berhubungan dengan permasalahan yang sesuai dengan penelitian ini.
- d. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terhadap hukum primer dan hukum sekunder berupa kamus enskilopedia atau kamus bahasa, internet dan

sebagainya yang berhubungan dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.¹⁷

5) Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*Library research*), yang dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. *Offline*; yaitu mengimpun data studi kepustakaan secara langsung dengan cara mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan (baik didalam maupun diluar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- b. *Online*; yaitu studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

6) Analisis Data

Untuk mengolah data yang ada didalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yaitu data yang terkumpul dari studi kepustakaan dikumpulkan serta diurutkan kemudian di organisasikan dalam satu pola, berbagai macam kategori dan uraian dasar. Sehingga dapat menjawab rumusan masalah dengan menguraikan kata-kata atau analisis kualitatif.

¹⁷ Faisal, *et.al.* 2023. *Pedoman Penulisan Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima, halaman: 7-8.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian

Pengertian perjanjian terdapat didalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan satu orang atau lebih untuk mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih, sedangkan yang dimaksud dengan perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, di satu pihak ada hak dan ada kewajiban.

Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak yang lain dan berkewajiban untuk dapat memenuhi tuntutan yang disepakati. Selain itu merupakan suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁸

Dalam UU ITE, pengertian perjanjian elektronik hanya mempunyai batasan secara umum. Perjanjian elektronik menurut Pasal 1 angka 17 UU ITE didefinisikan sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Yang dimaksud dengan sistem elektronik adalah perangkat elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Informasi elektronik adalah sekumpulan data elektronik yang telah diolah dan memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

¹⁸ Waldi Nopriansyah. 2019. *Hukum Bisnis Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman: 71-72.

Terkait dengan perjanjian elektronik dalam UU ITE hanya dirumuskan secara implisit. Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam perjanjian elektronik mengikat para pihak yang membuatnya sebagaimana layaknya sebuah undang-undang bilamana transaksi elektronik yang mendahului lahirnya suatu perjanjian tersebut dibuat secara sah dan telah dipenuhinya syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana yang dikenal dalam KUHPerdara.

a. Syarat Sah Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, suatu perjanjian sah apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Kesepakatan

Kesepakatan adalah sepakatnya antara pihak yang mengikatkan diri artinya kedua belah pihak didalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan bebas untuk mengikatkan diri dan kemauan itu harus dinyatakan dengan tegas atau secara diam. Dengan demikian suatu perjanjian itu tidak sah apabila didasari dengan paksaan, penipuan, atau kekhilafan.

2. Kecakapan

Kecakapan adalah kewenangan untuk melakukan tindakan hukum dan menurut hukum setiap orang cakap untuk melakukan suatu perjanjian kecuali orang-orang yang belum dewasa atau orang yang dibawah pengampuan.

3. Suatu Hal Tertentu

Menurut KUH Perdata, suatu hal tertentu adalah:

- a) Suatu hal tertentu yang diperjanjikan adalah suatu hal atau barang yang cukup jelas yakni paling sedikit ditentukan jenisnya (Pasal 1333 KUH Perdata)
- b) Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian (Pasal 1332 KUH Perdata)

4. Suatu Sebab Yang halal

Siapa saja dapat melakukan perjanjian dan membuat perjanjian, tetapi ada pengecualian yaitu suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketentuan umum, moral dan kesusilaan (Pasal 1337 KUH Perdata).¹⁹

b. Asas-asas Perjanjian

Asas perjanjian sebagai pedoman yang luas bagi lahirnya hukum perjanjian. Asas hukum perjanjian dapat digunakan dalam berbagai pemecahan masalah, tetapi asas juga dibutuhkan untuk menafsirkan aturan-aturan sejalan dengan asas-asas yang mendasari aturan-aturan tersebut.

Berikut asas-asas yang terdapat didalam perjanjian, yaitu:

- a) Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak yaitu suatu asas yang memberikan keleluasaan kepada para pihak dalam membuat perjanjian atau tidak membuat perjanjian, menentukan isi, bentuk dan hal-hal yang akan

¹⁹ Joni Emirzon, dan Muhammad Sadi Is. 2021. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Kencana, halaman, 50.

diperjanjikannya dalam perjanjian. Asas ini berhubungan dengan isi perjanjian, Asas kebebasan berkontrak memungkinkan perjanjian-perjanjian baru yang tidak terdapat dalam KUH Perdata dapat masuk dan berkembang di Indonesia.

b) Asas konsensualisme

Asas konsensualisme dalam Pasal 1320 ayat 1 mengenai syarat sah perjanjian disebutkan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan para pihak yang mengikatkan diri. Suatu perjanjian dikatakan sah apabila para pihak sepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikannya.

c) Asas kekuatan mengikatnya perjanjian (*pacta sunt servanda*)

Dalam Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata termuat asas *pacta sunt servanda* yang mana asas ini menegaskan bahwa pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak sebagaimana layaknya undang-undang. Pihak ketiga tidak diperkenankan melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.

d) Asas itikad baik dan kepatuhan

Asas itikad baik dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdata, asas itikad baik adalah asas yang mengharuskan para pihak menjalankan isi perjanjian dengan kepercayaan atau kemauan baik bagi semua pihak. Sehubungan dengan ini asas kepatutan dalam Pasal 1339 KUH Perdata, yang mana perjanjian tidak hanya

mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.²⁰

c. Bentuk-bentuk Perjanjian

Ada dua macam bentuk perjanjian yakni perjanjian tertulis dan perjanjian tidak tertulis/lisan. Perjanjian tertulis adalah salah satu bentuk perjanjian yang dituangkan dalam tulisan, sedangkan perjanjian tidak tertulis adalah perjanjian berupa kesepakatan secara lisan. Kedua bentuk perjanjian tersebut sama kekuatannya dalam arti kedudukannya untuk dapat dilaksanakan para pihak.

Namun perjanjian tertulis dapat dengan mudah dipakai sebagai alat bukti apabila terjadi persengketaan. Perjanjian tertulis terbagi menjadi dua yakni perjanjian tertulis otentik dan perjanjian bawah tangan. Perjanjian tertulis otentik biasanya dibuat di depan pejabat notaris, sedangkan perjanjian bawah tangan tidak melibatkan notaris dalam perjanjiannya. Perjanjian secara lisan lebih sulit pembuktiannya bila terjadi perselisihan karena harus menghadirkan saksi-saksi, juga itikad baik diharapkan dalam perjanjian itu.²¹

Perjanjian tidak tertulis atau perjanjian lisan lebih mengutamakan kepercayaan dalam pembentukan dan pelaksanaan perjanjiannya, sedangkan perjanjian tertulis lebih mengutamakan kehati-hatian dalam

²⁰ *Ibid*, halaman. 25

²¹ *Ibid*, halaman. 52

pembentukan dan pelaksanaan perjanjiannya sehingga dalam proses pencapaian kesepakatan, perjanjian lisan lebih efisien waktunya dalam mencapai kesepakatan dibandingkan perjanjian tertulis.²²

B. Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK adalah : ”segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK adalah: ”setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan oleh pelaku usaha/ jasa tersebut.

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain dengan :²³

- a) Membuat peraturan (*by giving regulation*), bertujuan untuk :

²² I Wayan Agus Vijayantera. (2020). “Kajian Hukum Perdata Terhadap Penggunaan Perjanjian Tidak Tertulis dalam Kegiatan Bisnis”. Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Vol. 6 No. 1. halaman: 123.

²³ Wahyu Sasongko. 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Unila, halaman. 31

- 1) Menjamin hak dan kewajiban
 - 2) Menjamin hak-hak para subjek hukum
- b) Menegakkan peraturan (*by law enforcement*) melalui:
- 1) Hukum administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan
 - 2) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran UUPK, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman.
 - 3) Hukum perdata yang berfungsi memulihkan hak (*curative, recovery, remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

a. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal UUPK, yaitu :

- a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK bertujuan untuk :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁴

Perlunya Undang-Undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.²⁵

b. Hak Konsumen

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang.
- b) Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang.
- c) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan.

²⁴ Toman Sony Tambunan, dan Wilson R.G Tambunan. 2019. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Pranadamedia Group, halaman. 247-248

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman: 10

- e) Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian dan sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- g) Hak untuk memperoleh ganti kerugian.
- h) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

c. Hak Pelaku Usaha

Adapun hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam pasal 6 UUPK adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7, yakni:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁶

C. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab merupakan keadaan wajib untuk menanggung segala sesuatu yang terjadi atas kesalahan. Sedangkan menurut para ahli, tanggung jawab menggunakan istilah *veratwoordelijk* yang berarti tanggung jawab adalah

²⁶ Toman, *Op.cit.* halaman. 249-250.

kewajiban untuk memikul pertanggungjawaban dan memikul kerugian baik dalam kaitan hukum maupun administrasi. Teori hukum mengenal 2 (dua) macam pengertian tanggung jawab. Pertama, tanggung jawab dalam arti sempit yaitu tanggung jawab tanpa sanksi. Kedua tanggung jawab dalam arti luas yaitu tanggung jawab dengan sanksi.²⁷

Pasal 1365 KUH Perdata memaksa orang yang menyebabkan kerugian untuk mengganti kerugian untuk setiap tindakan hukum kepada orang lain. Menurut pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang karena menimbulkan kerugian pada orang lain adalah perbuatan melawan hukum (*onrechmangedaad*) perbuatan atau pembiaran yang bertentangan dengan hak orang lain.

Sedangkan Pasal 1366 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab bukan hanya atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kecerobohnya, dalam Pasal 1366 KUH Perdata, yang lebih diutamakan daripada pertanggungjawaban atas kesalahan karena lalai mengenai perbuatan tindakan hukum tersebut ada beberapa macam perbuatan melawan hukum :

- 1) Pelanggaran hak-hak lain, seperti hak kepribadian, (integritas fisik, kebebasan, kehormatan).
- 2) Bertentangan dengan kewajiban hukum pemilik

²⁷ Ni Nyoman Ayu Ratih Pradnyani. 2020. "*Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*". Surabaya: Scopindo Media Pustaka, halaman. 6.

- 3) Bertentangan terhadap kesusilaan, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kebiasaan hidup seseorang dalam masyarakat.
- 4) Bertentangan dengan kehormatan yang harus diperhatikan dalam masyarakat.

a. Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum

Agar suatu tindakan dijadikan sebagai perbuatan melawan hukum, kriteria berikut harus dipenuhi. Perbuatan melawan hukum dimulai dari perbuatan pelaku. Tindakan di sini berarti tindakan aktif, melakukan sesuatu atau secara pasif menahan diri untuk tidak melakukan sesuatu. Walaupun undang–undang mewajibkan seseorang untuk mentaati ketentuan undang–undang ketertiban dan kesusilaan, namun perbuatan melawan hukum mencakup beberapa unsur , seperti:

- a) Tindakan bertentangan dengan hukum. Apabila pelaku tidak mengindahkan hukum, ketertiban umum dan kesusilaan, maka perbuatan pelaku dianggap sebagai pelanggaran hukum dan karenanya mempunyai akibat tersendiri yang dapat dituntut pihak lain yang merasa berada pada posisi yang lebih lemah.
- b) Korban menderita kerugian, kerugian berarti kerugian materi dan non materi. Akibat perbuatan melawan hukum tersebut, korban mengalami kerugian yang membuktikan adanya perbuatan melawan hukum yang menyeluruh.
- c) Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian. Sebab akibat merupakan salah satu ciri utama adanya perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum dalam hal ini harus dilihat secara materiil.

Karena sifat perbuatan melawan hukum, maka materi dalam perkara ini harus dipandang sebagai totalitas akibat yang ditimbulkan oleh korban sendiri.

Perlindungan hukum timbul dari adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, dimana kedua belah pihak saling membutuhkan. Namun dalam perjuangannya, sering kali kita menyaksikan fenomena dimana konsumen kehilangan haknya dan menjadi korban.

Dilihat dari isi tuntutan pertanggungjawaban dan ganti rugi yang dikemukakan dalam perkara diatas, maka kerugian fisik dan materiil yang diderita konsumen sebagai pengguna barang dan jasa dapat didasarkan pada beberapa peraturan di atas. Secara umum, ada dua kategori ganti rugi di atas kelalaian atau perbuatan melawan hukum. Namun, dalam hal ganti rugi, klaim tidak harus didasarkan pada adanya kontrak tertulis antara pedagang dan konsumen.

Dalam hal ini konsumen harus membuktikan kesalahan pelaku usaha, karena pelaku usaha melakukan kesalahan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha kepada konsumen, sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta bertanggung jawab atas ganti rugi dan pencemaran lingkungan atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang atau jasa yang diproduksi atau digunakan.

b. Prinsip-prinsip Tanggung jawab

Didalam tanggung jawab memiliki prinsip, diantara lain:²⁸

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

²⁸ *Ibid*, halaman. 7.

Ini adalah prinsip yang cukup umum dalam KUH Perdata, khususnya dalam Pasal 1365, Pasal 1366 Pasal 1367. Prinsip ini terkait erat dengan prinsip ini, seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum, jika ada perbuatan buruk yang dilakukannya, disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Laporkan setiap aktivitas melawan hukum yang dapat merugikan kreditur lain yang merusaknya demi dirinya. Wajib ditukar berdasarkan kerugian tersebut, disimpulkan bahwa empat poin utama harus dipenuhi.

- a) Adanya perbuatan
- b) Adanya unsur kecelakaan
- c) Adanya kerugian yang diderita
- d) Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian

Pentingnya memiliki hubungan sebab akibat dalam aturan kesalahan dan kerugian adalah unsur yang bertentangan tentang hukum.

2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip penerimaan adalah selalu bertanggung jawab prinsip tanggung jawab ini adalah seseorang dipertimbangkan bersalah sampai yang bersangkutan dapat bersaksi Tanggung Jawab konsumen atas tindakan atau kelalaian atau kelalaian aplikasi DANA. Dalam hal ini, terdakwa selalu dianggap bertanggung jawab (prinsip tanggung jawab).

3) Prinsip tanggung jawab secara mutlak

Prinsip itu didefinisikan secara absolut, tetapi oleh para ahli yang membedakan di atas adalah pendapat Sticht tanggung jawab, yaitu

prinsip pemberian tanggung jawab kesalahan bukanlah faktor penentu. Tapi dalam kasus ini ada kemungkinan pengecualian kemungkinan selain itu tidak berlaku dalam hal *force majeure*. Tanggung jawab mutlak adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan tanpa pengecualian.

4) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini sangat disegani oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat. Prinsip ini sangat merugikan konsumen jika diterapkan sepihak oleh pelaku usaha. Jika ada pembatasan mutlak, harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.²⁹

D. Transaksi Elektronik

Konsep transaksi elektronik memiliki perbedaan akan konsep kesepakatan yang ada dan dikenal di dalam KUHPdata. Akan tetapi, dapat dikatakan sebagai kontrak tidak bernama dalam Buku ke-III KUHPdata. Karena itu, bisa diterapkan ajaran umum pada Bab I-VI dari KUHPdata terhadap transaksi elektronik. Beberapa ketentuan KUHPdata yang ada kaitannya dengan hal tersebut, yaitu meliputi Pasal 1313 tentang pengertian perjanjian, Pasal 1320, 1332, 1333, 1334, 1317, 1341 tentang syarat sahnya suatu perjanjian, Pasal 1347 tentang isi suatu perjanjian, Pasal 1244, 1243, 1245 tentang ingkar janji dan ganti rugi.

Dalam hal ini, perjanjian jual beli menggunakan jaringan *internet* disebut dengan Transaksi Elektronik.³⁰

²⁹ *Ibid*, halaman 8

³⁰ Antonius Dwicky Cahyadi, (2019). “Yurisdiksi Transaksi Elektronik Internasional Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”, Jurnal Hukum Wawasan Yuridika, Vol. 3 No.1, halaman. 24

Ketentuan hukum Indonesia mengenai transaksi melalui elektronik diatur dalam pasal 1 angka 10 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), “Disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya”.

Transaksi elektronik merupakan bidang multidisipliner (*multidisciplinary field*) yang mencakup:

- a. Bidang teknik yang berupa : jaringan, telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan dan pengambilan data dari multimedia;
- b. Bidang bisnis yang berupa: pemasaran (*marketing*), pembelian dan penjualan (*procurement and purchasing*), penagihan dan pembayaran (*billing and payment*), manajemen jaringan distribusi (*supply chain management*)
- c. Aspek hukum *information privacy*, hak milik intelektual (*property right*).
Kontrak Elektronik (*Digital Contract* yang dirancang, ditetapkan, dan disebarluaskan secara digital melalui suatu situs di internet (*website*), secara sepihak oleh pembuat kontrak, untuk ditutup secara digital pula oleh penutup kontrak.

Transaksi jual beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan ketentuan diatas. Pada transaksi jual beli secara elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai

ketentuan pasal 1 angka 18 UU ITE, disebut sebagai kontrak elektronik, yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

Dalam melakukan transaksi elektronik terdapat beberapa prinsip-prinsip yang berkenaan dengan penyelesaian sengketa perdagangan yaitu:³¹

1. Prinsip kesepakatan para pihak .

Prinsip ini merupakan prinsip fundamental dalam penyelesaian sengketa bisnis internasional termasuk perbuatan melawan hukum dalam melakukan transaksi melalui internet. Prinsip ini pula yang menjadi dasar apakah suatu proses penyelesaian sengketa yang sudah berlangsung diakhiri atau tidak.

2. Prinsip keabsahan

Prinsip ini memilih cara-cara penyelesaian sengketa para pihak dalam hal terjadinya sengketa antara mereka mempunyai kebebasan penuh untuk memilih cara-cara apa yang mereka gunakan dalam penyelesaian sengketa tersebut.

3. Prinsip kebebasan

Prinsip ini merupakan kebebasan para pihak untuk menentukan hukum ini termasuk kebebasan untuk memilih kepatutan atau kelayakan (*ex aequo et bono*). Prinsip ini terkait sumber dimana pengadilan akan memutuskan sengketa berdasarkan prinsip-prinsip keadilan, kepatutan atau kelayakan atas suatu penyelesaian sengketa.

³¹ Karel Wowor, dan Grenaldo Ginting. (2020). "Analisis Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Praktek Perdagangan Internasional". Lex Crimen. Vol. 9. No. 2, halaman. 210

4. Prinsip iktikad baik (*good faith*)

Prinsip iktikad baik dikaitkan sebagai prinsip fundamental dan paling sentral dalam penyelesaian sengketa. Prinsip ini mensyaratkan dan mewajibkan adanya iktikad baik dari para pihak dalam menyelesaikan sengketa.

5. Prinsip *Exhaustion of Local remedies*

Prinsip ini semula lahir dari prinsip hukum kebiasaan internasional. Menurut prinsip ini, hukum kebiasaan internasional menetapkan bahwa sebelum para pihak mengajukan sengketa nya ke pengadilan internasional, langkah-langkah penyelesaian sengketa yang tersedia atau dibiarkan oleh nasional atau suatu Negara harus terlebih dulu ditempuh.

Disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) menjawab kebutuhan akan adanya kepastian hukum dalam bidang transaksi elektronik. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur berbagai perlindungan hukum atas kegiatan yang memanfaatkan internet sebagai medianya, baik transaksi maupun pemanfaatan informasinya. Pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini juga diatur berbagai ancaman hukum bagi kejahatan melalui internet.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Media Transaksi Elektronik

Hukum Kontrak merupakan salah satu norma hukum yang selalu berkembang dan mengikuti perkembangan zaman, hal ini dikarenakan adanya asas kebebasan berkontrak yang dapat mewujudkan setiap orang bebas dalam membuat perjanjian dengan siapa pun, menentukan bentuk perjanjian, dan pelaksanaan perjanjiannya.³²

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata kepastian suatu perjanjian adalah kesepakatan para pihak, kesanggupan untuk melakukan perbuatan hukum, keberadaan objek, dan alasan-alasan hukumnya. Dalam hukum perikatan dikenal adanya asas konsensualisme ialah suatu perikatan yang lahir sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan demikian perjanjian itu sudah sah bila sudah sepakat tentang hal-hal yang pokok.³³

Pengertian Perjanjian Elektronik tercantum dalam Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Yang berbunyi Perjanjian Elektronik adalah Perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.³⁴

³² H. Salim HS. 2021. *Hukum Kontrak Elektronik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, halaman. 11.

³³ I Ketut Oka Setiawan. 2015. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Cetakan Pertama, Sinar Grafika Offset, halaman. 4.

³⁴ H. Salim HS. *Op.cit.*, halaman 22.

Syarat sahnya suatu perjanjian elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa perjanjian elektronik dianggap sah apabila:

- a. Adanya kesepakatan para pihak
- b. Subjek hukum yang cakap
- c. Terdapat hal tertentu
- d. Objek transaksi tidak bertentangan.³⁵

Syarat pertama dan kedua adalah mengenai subjeknya atau pihak-pihak dalam perjanjian disebut sebagai syarat subjektif, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena mengenai objek perjanjian. Jika syarat objektif tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjiannya bukan batal demi hukum atau dapat dibatalkan.

Aspek-aspek hukum perjanjian dalam sistem pembayaran elektronik menggunakan *e-money* dilihat dari asas-asas yang mendasari suatu perjanjian antara para pihak dalam penggunaan *e-money* adalah meliputi:

1. Asas Konsensualisme.

Asas ini mempunyai arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak saat tercapai kata sepakat antara pihak-pihak mengenal pokok perjanjian.

2. Asas Kekuatan Mengikat.

³⁵ *Ibid*, halaman.76-77.

Asas ini merupakan terikatnya para pihak atas apa yang mereka sepakati dalam perjanjian yang dikehendaki para pihak merupakan kekuatan mengikat setara undang-undang.

3. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini memberikan kepada setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Asas-asas perjanjian elektronik tercantum dalam Pasal 3 UU ITE 2008, yang meliputi :

- a. Asas Kepastian Hukum.
- b. Asas Manfaat.
- c. Asas Kehati-hatian
- d. Asas Itikad Baik.
- e. Asas Kebebasan Memilih Teknologi.³⁶

Dilihat dari asas-asas perjanjian maka suatu perjanjian lahir atas dasar kesepakatan antara para pihak. Terikatnya para pihak pada apa yang telah disepakati dalam perjanjian adalah sama halnya dengan kekuatan mengikat undang-undang. Jadi setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

Transaksi elektronik sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 1 ayat (2) UU ITE adalah “Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer,

³⁶ *Ibid*, halaman 15

jaringan, komputer, atau media elektronik lainnya.” Inti dari transaksi elektronik yang di atur dalam UU ITE adalah perbuatan hukum, yaitu setiap perbuatan yang memiliki konsekuensi atau akibat hukum. Dengan demikian, konsep transaksi elektronik yang dianut dalam UU ITE bersifat luas, karena mencakup segala transaksi baik dalam bidang perdagangan maupun di luar perdagangan., termasuk perbuatan teknis dengan menggunakan media elektronik.

Pengertian perjanjian elektronik menurut Pasal 1 angka 17 UU No. 11 Tahun 2008 diatas, dimaksudkan dapat dilakukan dalam lingkup hukum publik maupun privat. Ketentuan dalam pasal 1 angka 17 UU No. 11 Tahun 2008 ini memberikan peluang bagi pemanfaatan teknologi informasi oleh penyelenggara negara, badan usaha dan/atau masyarakat, yang harus secara baik, bijaksana, bertanggung jawab, efektif, dan efisien agar dapat di peroleh manfaat sebesar-besarnya bagi Masyarakat.³⁷

Terkait dengan perjanjian/kontrak elektronik itu sendiri, dalam UU ITE hanya dirumuskan secara implisit. Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.

Menurut UU ITE, suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dinyatakan sah untuk dijadikan alat bukti apabila menggunakan sistem elektronik yang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU ITE, yaitu sistem elektronik yang andal dan aman, serta memenuhi persyaratan minimum yaitu:

³⁷ Dyah Ayu Artanti, Men Wih Widiatno. (2020). “Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Di Indonesia”. JCA of LAW Vol. 1 No. 1, halaman. 92.

- a. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan,
- b. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut,
- c. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut, Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut;.
- d. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Selanjutnya mengacu kepada ketentuan Pasal 6 UU ITE maka, suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya:

- a. Dapat diakses, yaitu data digital yang ditemukan dapat diakses oleh sistem elektronik;
- b. Dapat ditampilkan, yaitu data digital tersebut dapat ditampilkan oleh sistem elektronik;
- c. Dijamin keutuhannya, yaitu bukti digital yang dihasilkan proses pemeriksaan dan analisis harus utuh isinya;

- d. Dapat dipertanggungjawabkan, yaitu apa yang dihasilkan mulai dari proses pembuatan dokumen sampai dengan pengiriman dapat dijamin keasliannya.

Ketentuan tentang perjanjian elektronik, di dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan : “klausula baku diartikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat- syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Klausula baku dalam layanan dompet elektronik (*e-wallet*) biasanya berisi tentang kebijakan privasi dan ketentuan layanan. Dalam kebijakan privasi berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan sistem keamanan seperti salah satunya keberadaan informasi dan data diri konsumen yang tersimpan di dalam aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*). Sedangkan dalam ketentuan layanan berisi tentang ketentuan larangan yang diatur oleh penyelenggara dompet elektronik (*e-wallet*).

Meskipun klausula baku dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, namun tetap ada pembatasan yang diberikan oleh Undang-Undang. Hal tersebut terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang ketentuan pencantuman klausula baku yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Perjanjian yang dibuat pada umumnya melarang para pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang letaknya sulit terlihat atau tidak dibaca secara

jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Pada umumnya setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi larangan, dinyatakan batal demi hukum dan pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang atau dengan kata lain para pelaku usaha mengatur ulang klausula baku dengan menyesuaikan pada Undang-undang yang ada.

Sebagai otoritas yang berwenang, Bank Indonesia berkepentingan untuk memastikan bahwa sistem pembayaran non tunai yang digunakan oleh masyarakat dapat berjalan secara aman, efisien, dan handal. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik pada Pasal 1 angka 3 mendefinisikan Uang Elektronik (e-money) sebagai instrument pembayaran yang memenuhi unsur:

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit.
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chips*.
- c. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan

Bank Indonesia juga mengatur penyelenggaraan Teknologi Finansial untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen resiko dan kehati-hatian. Dalam Peraturan Bank Indonesia pihak-pihak yang dapat menerbitkan uang elektronik diatur sebagai berikut:

- a. Pihak yang dapat menerbitkan *e-money* adalah bank dan Lembaga selain bank.
- b. Khusus untuk Lembaga selain bank yang akan menerbitkan *e-money* harus memenuhi persyaratan diantaranya, harus berbadan hukum dalam bentuk PT dan memiliki pengalaman dan reputasi baik dalam penyelenggaraan kartu prabayar.
- c. Pihak yang akan menjadi penerbit harus mendapat izin prinsip dari Bank Indonesia. Izin prinsip ini akan diberikan setelah calon penerbit memenuhi persyaratan teknis operasional dan administratif sesuai ketentuan Bank Indonesia.

Bagi penyelenggara dompet elektronik yang bukan bank, dana harus ditempatkan pada bank umum dalam bentuk rekening simpanan sebesar 100% untuk memastikan keamanan dan likuiditas dana tersebut sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dalam pelaksanaan proses transaksi pembayaran, setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran harus menjalankan manajemen risiko dengan efektif dan konsisten serta menerapkan standar keamanan sistem informasi.³⁸

Dalam pembahasan ini, aplikasi DANA yang merupakan sistem pembayaran berbasis *mobile* dengan menggunakan uang elektronik, cek elektronik, transfer

³⁸ Zahra Kamila, dan Rahmat Efendi. (2023). “Perlindungan Hukum Atas Kehilangan Saldo Pengguna E-Wallet Dana di Tinjau Dari Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Tentang Uang Elektronik”. Unes Law Riview, Vol.6, No.2, halaman. 7185-7191.

uang elektronik, dan metode pembayaran lainnya yang dapat digunakan melalui Perangkat Telekomunikasi.³⁹

Aplikasi DANA dirancang oleh *programmer* Indonesia melalui PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) yang saat itu didanai oleh investor global PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK), sebagai emiten utama mayoritas saham. Aplikasi DANA juga dilengkapi teknologi dari *Ant Financial*. Bank nasional antara lain Bank Mandiri, BCA, CIMB NIAGA, BNI, BRI, Bank Panin, Bank Permata, BTN, dan Sinar Mas memiliki kemitraan khusus dengan aplikasi DANA. Selain itu, ia bekerja sama dengan berbagai merchant Indonesia.⁴⁰

Aplikasi DANA mengklasifikasikan status pengguna DANA menjadi 2 (dua) jenis yang memungkinkan berbagai jenis layanan atau fitur. Klasifikasi pengguna ini adalah:

1. Akun DANA *Premium*

Pengguna DANA yang memiliki status Akun DANA *Premium* dimiliki oleh *Verified User* yang telah memenuhi kriteria verifikasi dengan mengunggah foto wajah dan KTP ke akun DANA *User*. Saldo maksimum untuk Akun DANA *Premium* adalah Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah), dan batas maksimum transaksi per bulan adalah Rp 40.000.000 (empat puluh juta rupiah).

2. Akun DANA non-*Premium*

³⁹ Dana, "Syarat dan Ketentuan". <https://www.dana.id/terms>. Diakses Pada Tanggal 28 Agustus 2024.

⁴⁰ *Ibid.*

Pengguna DANA yang memiliki status Akun DANA non-*Premium* adalah akun DANA yang dimiliki oleh *Unverified User*, atau yang belum memenuhi tata cara verifikasi. Saldo maksimum untuk Akun DANA non-*Premium* adalah Rp 2.000.000 (dua juta rupiah), sedangkan batas transaksi per bulan adalah Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah).

Terdapat Pihak yang Terlibat dalam Penggunaan Aplikasi Dana. Yaitu Konsumen, Produsen, dan Merchant:

a. Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang didalamnya dikemukakan pengertian konsumen adalah setiap orang, pemakai barang dan/ jasa, yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri maupun makhluk hidup lain.

b. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁴¹

Hak dan kewajiban pengguna dana sudah tertera jelas pada sub syarat dan ketentuan dana di dalam aplikasi dana. Penyedia layanan yakni aplikasi dana telah

⁴¹ Yessy Kusumadewi, dan Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra, halaman 20-22.

secara jelas dan rinci menjelaskan dalam setiap poin klausul-klausul yang wajib dipahami, disetujui, dan ditaati apabila menggunakan aplikasi dana.

Hak dan kewajiban yang sudah tertulis bersifat baku dan kaku, yang artinya tidak ada celah untuk pengguna melakukan penawaran, baik penambahan ataupun pengurangan setiap klausul yang sudah tertulis., karena segala yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan oleh pengguna layanan aplikasi dana.

Secara lugas dan tegas dana sudah menyatakan bahwa semua syarat ketentuan yang memuat segala hak dan kewajiban antara pengguna aplikasi dana dan penyedia layanan dana untuk patuh pada segala peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku di Indonesia.

Transaksi elektronik juga mengatur tentang data pribadi yang merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan kepercayaan dari pihak nasabah. *Privacy* juga harus dijaga kerahasiannya oleh pihak Dana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 26 Ayat (1) yang secara singkat mengatur mengenai perlindungan data pribadi.

Dana memiliki Kebijakan Privasi dan Ketentuan dari Aplikasi Dana, di antara lain adalah:

- a. Jika terjadi perselisihan dalam interpretasi dan implementasi Peraturan Data Pribadi ini, Pengguna dan PT EDIK setuju untuk menyelesaikannya dengan musyawarah. Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender Pengguna dan PT EDIK tidak dapat mencapai suatu kesepakatan melalui

musyawarah tersebut, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan dengan merujuk pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

- b. Dana akan menerapkan sistem pengamanan informasi yang di anggap memadai dan sesuai dengan standar industri atau peraturan perundang-undangan. Namun, transmisi informasi melalui saluran komunikasi tidak Kebijakan Privasi Aplikasi Dana sepenuhnya aman dan bebas dari celah. Dengan demikian, setiap transmisi informasi oleh Pengguna kepada pihak Dana memiliki risiko keamanan, dalam hal mana risiko tersebut ditanggung oleh pengguna.

Dompot elektronik Dana telah dikemas dengan sistem keamanan yang canggih dan terjamin. Dana perkuat kemandirian dengan menghadirkan fitur keamanan *Face Login*. Selain itu, juga Dana memiliki Sertifikat *PCIDSS (Payment Card Industry Data Security Standard)*. DANA tidak menyimpan data kartu kredit dan kartu debit yang disimpan pengguna pada dompet digital DANA-nya. Semua data ditokenisasi dan bersifat rahasia. Dana menerapkan *zero-data sharing policy* serta dilengkapi dengan kode PIN dan OTP tentunya akan mengurangi terjadinya *cyber crime* dan Dompot elektronik Dana pun telah mengantongi izin dari Bank Indonesia, tidak hanya izin layanan dompet elektronik tetapi sekaligus izin layanan uang elektronik, izin Lembaga Keuangan Digital (LKD), dan izin transfer.⁴²

Dalam pelaksanaan transaksi elektronik, di dalam dana terjadi tidak dilaksanakannya atau tertundanya pelaksanaan sebagian atau keseluruhan

⁴² Erika Dyah. “Dana Kolaborasi Demi Transaksi Digital Aman Dan Nyaman”. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5772969/dana-ditjen-dukcapil-kolaborasi-demi-transaksi-digital-aman-nyaman>. Diakses Pada Tanggal 29 Agustus 2024.

kewajiban berdasarkan Syarat dan Ketentuan oleh EDIK tidak akan dianggap sebagai pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan apabila hal tersebut disebabkan oleh suatu peristiwa yang berada di luar kendali EDIK atau lazim disebut dengan istilah Keadaan Memaksa (*Force Majeur*), seperti :⁴³

- a. Bencana alam
- b. Kebakaran, pemogokan buruh, perang, huru-hara, pemberontakan atau tindakan militer lainnya.
- c. Tindakan pihak/instansi yang berwenang yang mempengaruhi kelangsungan penyediaan layanan telekomunikasi
- d. Tindakan pihak ketiga yang menyebabkan EDIK tidak dapat memberikan layanan telekomunikasi.
- e. Adanya keputusan dari instansi yang berwenang atau perubahan keputusan dari pemerintah yang berdampak pada pelaksanaan layanan DANA termasuk diantaranya perubahan pemberlakuan tarif kepada Pengguna.
- f. Wabah, epidemi, dan/atau pandemi penyakit. Pengguna setuju untuk melepaskan EDIK dari setiap klaim, jika EDIK tidak dapat memenuhi instruksi Pengguna melalui akun DANA baik sebagian maupun seluruhnya karena adanya Keadaan Memaksa.

Pengguna dompet elektronik Dana memiliki hak untuk menuntut penyelesaian sengketa secara hukum jika mereka mengalami kerugian atau ketidakpuasan dengan layanan tersebut. Ini adalah hak yang dijamin oleh

⁴³ Dana. "Syarat Dan Ketentuan". <https://www.dana.id/terms>. Diakses Pada Tanggal 10 Agustus 2024

peraturan perundang-undangan, termasuk Peraturan Bank Indonesia. Adanya upaya hukum untuk nasabah saat menerapkan layanan perbankan digital terhadap peraturan perbankan dapat membantu dan memahami nasabah saat menerapkan layanan perbankan digital terhadap peraturan perbankan.

B. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Media Transaksi Elektronik

Secara harfiah konsumen diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan barang atau jasa tertentu.⁴⁴ Perlindungan hukum dapat dimaknai dengan dua definisi yaitu perlindungan dan hukum, perlindungan memiliki arti sebagai suatu perbuatan yang melindungi sedangkan hukum memiliki arti sebagai aturan yang mengikat. Dalam hal memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, hak dan kepentingan konsumen dilindungi dalam bentuk peraturan perundang-undangan melalui campur tangan negara. Hal ini karena salah satu ciri dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.⁴⁵

Pengaturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha atau aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong persaingan usaha yang sehat. Dengan demikian, diharapkan dapat melahirkan

⁴⁴ Erwin Asmadi. (2018). "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment)". *Doktrina: Journal of Law*, halaman. 97.

⁴⁵ Abdul Halim Barkatullah. 2017. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Cetakan I, Nusa Media, halaman. 4.

perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan sehat melalui barang dan/ atau jasa yang berkualitas.⁴⁶

Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
- b. Jaminan kepastian hukum.
- c. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
- d. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya

Perlindungan konsumen dibuat berdasarkan lima asas yang terdapat dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Asas-asas yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah :⁴⁷

- a. Asas manfaat.

⁴⁶ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Prenadamedia Group, Jakarta, halaman. 4.

⁴⁷ Toman Sony Tambunan, Wilson R.G Tambunan. 2019. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman. 247-248.

Asas manfaat adalah segala upaya perlindungan konsumen harus dilakukan untuk kepentingan seluruh pemegang kepentingan, termasuk konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan.

Asas keadilan adalah semua partisipasi dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan yang sama bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan.

Asas keseimbangan adalah upaya perlindungan hukum yang memberikan keseimbangan untuk konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah upaya perlindungan konsumen dalam menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum.

Asas kepastian hukum adalah agar konsumen dan pelaku usaha taat terhadap hukum dan memperoleh keadilan melalui upaya perlindungan konsumen serta negara yang memberikan kepastian hukum.

Adanya asas-asas di atas dimaksudkan untuk mendukung tercapainya tujuan dari perlindungan konsumen. Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara lain :⁴⁸

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Merujuk kepada pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai asas kepastian hukum yang merupakan salah satu asas perlindungan konsumen. Asas ini bertujuan agar kedua belah pihak yaitu pengguna dan pihak Dana harus mematuhi kaidah atau aturan yang berlaku dalam penyelenggaraan

⁴⁸ *Ibid*, halaman. 250-251.

perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam kasus yang sering terjadi pada Dana, pihak Dana belum dapat memberikan kenyamanan secara maksimal kepada pihak penggunanya yang telah berusaha untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi dari penggunaan Dana.

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, perlu adanya pemenuhan terhadap hak-hak konsumen. Hak Konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan untuk mendapat perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di dalam Pasal 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur kewajiban dari konsumen, antara lain :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁹

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013, perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan.

Perlindungan konsumen terhadap transaksi elektronik juga tertuang dalam Pasal 5 ayat 1 UU ITE yang berbunyi : “ Informasi elektronik dan/ atau Dokumen elektronik dan/ atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”. Pasal 18 ayat 1 UU ITE berbunyi transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, dan dalam Pasal 28 ayat 1 UU ITE mengatur

⁴⁹ Waldi Nopriansyah, *Op.cit*, halaman. 209-210.

tentang perbuatan yang dilarang dan/ atau perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam transaksi elektronik.

Era digital ini memunculkan teknologi dan jaringan internet menjadi salah satu hal yang melekat pada kehidupan manusia. Internet juga memiliki kontribusi yang cukup besar dibidang ekonomi. Dengan hadirnya internet, segala hal yang berhubungan dengan ekonomi dan juga finansial mengalami perkembangan pesat menjadi semakin praktis. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi di bidang ekonomi adalah munculnya *e-wallet* atau dompet elektronik sebagai alat untuk bertransaksi secara *digital*. *e-wallet* tidak hanya menawarkan kemudahan kepada penggunanya, tetapi juga menawarkan keamanan karena tidak perlu membawa uang fisik. Bagaimana pun juga, uang yang tersimpan di *e-wallet* tetaplah uang yang sah sehingga ada tetap memiliki kaitan erat dengan hukum jika ada salah satu pihak yang melanggar aturan baik dari pihak pengembang aplikasi maupun pengguna aplikasi.⁵⁰

E-wallet yang dibahas dalam pembahasan ini adalah aplikasi dana. Aplikasi DANA sebagai aplikasi yang menawarkan banyak kemudahan menjadikan aplikasi *e-wallet* favorit di kalangan masyarakat.

Pengguna *e-wallet* DANA masih sering mengalami kerugian pada pemakaian transaksi ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna (kerugian materiil), maupun kerugian imateriil. Contoh kerugian material yang dapat disebabkan oleh aplikasi DANA adalah terpotongnya saldo pengguna

⁵⁰ Fiona Pappano Naomi. *Op.cit*, halaman. 27

secara mendadak padahal tidak ada transaksi yang dijalankan, atau saldo yang terpotong saat melakukan pemindahan saldo tetapi saldo tidak terkirim ke rekening tujuan. Sedangkan contoh kerugian imaterial umumnya hanya terbatas pada perasaan tidak puas atau tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak layanan konsumen DANA karena beberapa hal misalnya respon yang lambat.

Karena hal tersebut adanya penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan pembahasan kali ini sangat diperlukan oleh konsumen khususnya pengguna dompet elektronik DANA agar kedepannya mendapat jaminan kepastian hukum kepada pengguna yang dirugikan hak-haknya.

Dalam Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen sudah mengatur tentang hak-hak konsumen, di dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan konsumen juga telah mengatur pertanggungjawaban yang harus dilakukan pihak Aplikasi Dana yakni menyangkut pemberian ganti-rugi kepada pengguna Dana apabila terdapat bertentangan dengan perjanjian yang disepakati. Sumber hukum ini harus nya sudah menjadi patokan bagi *e-wallet* Dana apabila pengguna mengalami kerugian serta sudah seharusnya pihak Dana memperhatikan penerapan Undang-Undang ini agar tercipta kesetaraan ataupun keuntungan bagi kedua belah pihak.

Ketentuan dalam Bank Indonesia juga mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (*e-money*). Peraturan ini memuat sanksi yang diberikan terhadap penerbit, penyelenggara yang terdapat

dalam Pasal 33 PBI Uang Elektronik, yaitu:⁵¹

- 1) Sanksi Administratif:
 - a) Teguran;
 - b) Denda;
 - c) Penghentian sementara Sebagian atau seluruh kegiatan Uang Elektronik
- 2) Sanksi Pencabutan Izin Penyelenggara Uang Elektronik.

Apabila tindakan-tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha namun pelaku usaha tidak memiliki itikad baik, konsumen dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha yang melakukan sistem elektronik tersebut, hal ini tertuang dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE dan dalam Pasal 39 ayat 2 UU ITE yang menyatakan konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perbankan mengatur perlindungan konsumen baik secara *implisit* maupun *eksplisit*. *Implisit* dalam artian disini memiliki arti bahwa adanya perlindungan yang dihasilkan melalui pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini tertuang dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Sedangkan *eksplisit* dalam hal ini memiliki arti yaitu perlindungan yang terdapat dari pembentukan lembaga yang menjamin simpanan dana nasabah. Hal ini tertuang

⁵¹ Haikal Ramadhan. (2016). "Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik", Diponegoro Law Review. Vol. 5, No. 2, halaman. 13.

didalam Pasal 37 B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.⁵²

Ketentuan dalam Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak, tidak memberi, memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.⁵³ Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (luar pengadilan).

Lembaga-lembaga yang mengatur tentang perlindungan konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Lembaga yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari kejahatan ataupun pelanggaran-pelanggaran yang dapat terjadi kepada konsumen sehingga membutuhkan pengawasan serta tindakan yang tegas.

Peran Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan atau yang telah menderita sakit. Tugas dan fungsi BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:⁵⁴

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan

⁵² I Made Aditya Mantara Putra, (2020). "Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking". Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa Vol. 14, No.1, halaman. 135

⁵³ Rizka Syafriana, *Op.cit*, halaman. 439

⁵⁴ Toman Sony Tambunan, dan Wilson R.G Tambunan. *Op.cit*, halaman. 255.

cara melalui mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase

- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang.
- j. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat dokumen, atau alat bukti lain guna penyidikan dan atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang.

Sedangkan tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

(LPKSM), antara lain:⁵⁵

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Disamping upaya perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa yang diberikan kepada konsumen yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Bank Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan mengatur upaya perlindungan konsumen melalui layanan pengaduan cepat yang harus disediakan oleh penyelenggara layanan jasa keuangan adalah penyelenggara dompet elektronik (*e-wallet*) untuk menerima pengaduan konsumen.⁵⁶

Ketentuan Pasal 35 ayat 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa penyelenggara jasa keuangan wajib melakukan tindakan lebih

⁵⁵ Rio Bertram Atteng. (2014). "Tugas Dan Fungsi Lembaga Swadaya Masyarakat Dalam Melindungi Konsumen". *Lex Privatum*, Vol. 2, No.1, halaman. 70.

⁵⁶ *Ibid.* halaman. 76.

lanjut terhadap pengaduan yang telah disampaikan oleh konsumen paling lambat 20 hari kerja setelah pengaduan tersebut diterima oleh penyelenggara jasa keuangan. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum diluar upaya hukum seperti pengajuan gugatan.

Selain bentuk perlindungan diatas, konsumen juga dapat melakukan upaya perlindungan secara mandiri untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi dan data yang tersimpan dalam aplikasi Dana. Bentuk perlindungan tersebut dapat dilakukan dengan cara menjaga kerahasiaan kode OTP (*One Time Password*) yang diberikan oleh penyelenggara Aplikasi Dana pada saat konsumen melakukan konfirmasi mengenai informasi dan data yang ada dalam aplikasi dana.

Selain menjaga kerahasiaan kode OTP (*One Time Password*), bentuk perlindungan lain yang dapat dilakukan konsumen adalah membaca dengan teliti klausula baku yang telah dibuat oleh pelaku usaha yang dalam hal ini adalah Aplikasi Dana. Sebab konsumen yang telah menyetujui klausula baku tersebut, secara otomatis menyetujui untuk menjalin hubungan hukum dengan pihak Aplikasi Dana. Setelah hubungan hukum terjadi, para pihak baik konsumen (pengguna) dan pelaku usaha (penyelenggara) harus bersedia untuk melakukan hak dan/atau kewajibannya sesuai dengan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dapat dilihat dari bentuk perlindungan hukumnya, perlindungan terhadap pengguna dompet elektronik dapat dilakukan dengan cara perlindungan yang bersifat *preventif* dan *represif*, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum *Preventif*, upaya hukum *preventif* adalah dengan memperbaharui pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian baku yang lebih rinci mengenai karakter, hakikat, hak dan kewajiban yang dicantumkan dalam bentuk undang-undang yang memberikan perlindungan melalui pengaturan klausula-klausula dalam perjanjian baku dan pengguna aplikasi dana.⁵⁷
- b. Perlindungan Hukum *Represif* merupakan jenis perlindungan yang tersedia dalam kasus pelanggaran atau sengketa terjadi adalah perlindungan hukum *represif*. Bentuk perlindungan *represif* dalam menangani sengketa dapat melalui 2 jenis, yaitu :⁵⁸
 - a. Melalui pengadilan (upaya litigasi);
 - b. Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi).
yang terdiri atas: Konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsultasi, dan Penilaian Ahli.

Selain itu, sengketa juga dapat diselesaikan melalui pengadilan dan ADR seperti mediasi dan arbitrase, terdapat dua bentuk penyelesaian sengketa lainnya yang dapat digunakan tergantung pada kasus dan preferensi pihak-pihak yang terlibat. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa ini adalah:⁵⁹

1) *The Binding Adjudicative Procedure*

Proses penyelesaian sengketa di mana hakim memberikan keputusan yang

⁵⁷ Richo Fernando Sitorus. (2018). "Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika Hilang," *Novum : Jurnal Hukum*. Vol. 5. No 2, halaman. 184.

⁵⁸ Febilita Wulansari, dan Ita Sukmawati. (2023). "Tanggungjawab Hukum Provider Terhadap Kerugian Nasabah". *Jurnal Riset Indragiri*. Vol. 2. No. 3, halaman. 222.

⁵⁹ *Ibid*, halaman 222

mengikat kedua belah pihak.

2) *The Non Biding Adjudicative Procedure*

Tidak ada ikatan antara para pihak selama proses penyelesaian sengketa yang diputuskan oleh hakim atau orang yang ditunjuk.

Dalam dua bentuk perlindungan tersebut, keberadaan payung hukum yang jelas dan tegas dapat melindungi pengguna dompet elektronik. Diharapkan pemerintah juga melakukan pengawasan. Dengan adanya perlindungan hukum *preventif dan represif* seperti ini, diharapkan bahwa penyelenggara layanan uang elektronik akan lebih mematuhi peraturan yang berlaku, dan konsumen memiliki sarana hukum untuk melindungi hak-hak mereka dalam penggunaan layanan tersebut. Hal ini penting dalam menjaga integritas dan kepercayaan dalam ekosistem uang elektronik.

C. Pertanggungjawaban Oleh Pihak Aplikasi Dana Jika Pengguna Mengalami Kerugian

Peraturan dan pelanggaran sangat erat kaitannya dengan tanggung jawab. Pertanggungjawaban akan muncul sebagai akibat dari tindakan wanprestasi serta pelanggaran atas aturan yang berlaku yang dilakukan oleh pihak tertentu maupun seorang individu.

Pertanggungjawaban merupakan suatu perbuatan tertentu yang siap untuk menanggung segala sesuatu yang berkaitan dengan perbuatan yang dilakukan bertentangan dengan hukum.⁶⁰ Tanggung jawab tidak lepas dari suatu hak dan

⁶⁰ Rahmadi Indra Tektana, *et.al.* (2020). "Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo Go-pay Konsumen yang Hilang", *Widiya Yuridika: Jurnal Hukum*. Vol. 3. No.1, halaman. 79

kewajiban. Secara umum acuan penuntutan tanggung jawab atas kerugian dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Adanya ingkar janji atau wanprestasi dimana salah satu pihak telah melanggar kontraktual (perjanjian) yang dibuat oleh kedua belah pihak yang berisi hak dan kewajiban keduanya. Sehingga salah satu pihak dapat mengajukan gugatan yang didasarkan adanya hubungan kesepakatan yang dilanggar
2. Adanya perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), di mana dalam gugatan perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului adanya hubungan kesepakatan di antara para pihak, namun karena ada perbuatan yang merugikan pihak lain serta dapat dibuktikan klasaul antara perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat kesalahannya.

Tanggung jawab merupakan suatu keharusan yang wajib dan sudah seharusnya melekat pada setiap individu. Secara umum terdapat tiga tujuan utama pertanggungjawaban pelaku usaha dompet elektronik diantaranya:⁶¹

- a. Pemberian kompensasi,
- b. Penyebaran risiko,
- c. Pencegahan.

Dalam hukum perdata subjek hukum dapat bertanggungjawab apabila melakukan dua hal yaitu wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Atas dua hal tersebut subjek hukum dapat diminta pertanggungjawabannya berupa ganti rugi, dijelaskan dalam :

⁶¹ Rahmadi Indra Tektana. *Op.cit*, halaman. 81

1. Jika ganti rugi disebabkan karena wanprestasi, maka ganti rugi tersebut terjadi karena salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dalam hal ini, penggantian hanya ditentukan dalam bentuk uang.
2. Jika ganti rugi disebabkan karena perbuatan melawan hukum, maka ganti rugi dibebankan kepada pihak yang melakukan kesalahan kepada pihak yang mengalami kerugian. Ganti rugi ini timbul karena kesalahan, bukan karena perjanjian.

Tanggung jawab pada produk merupakan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha yang menyelenggarakan produk barang/atau jasa agar memberikan perlindungan dan kenyamanan terhadap konsumen. Tanggung jawab mempunyai prinsip- prinsip yang harus dilakukan pelaku usaha, di antaranya adalah :⁶²

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (*Liability Based On Fault*) merupakan prinsip yang mempunyai tujuan sebagai pembuktian bahwa dalam hal terdapat perbuatan, kerugian, serta hubungan kausalitas.
- b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggungjawab (*Presumption of Liability*) merupakan prinsip yang menyatakan bahwa seorang yang tergugat dianggap bertanggung jawab sampai tergugat dapat membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah.
- c. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Nonliability*) merupakan prinsip yang menyatakan bahwa seorang tergugat

⁶² Yudha Hadian Nur, dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. (2011). "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Dalam Rangka Perlindungan Konsumen". Litbang Perdagangan. Vol. 5. No. 2, halaman 181-185.

dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan bahwa tergugat bersalah.

- d. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability*) merupakan prinsip yang menyatakan para pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan suatu klausula yang merugikan konsumen.

Dengan demikian tanggung jawab produk yang berkaitan dengan suatu kerugian baik kerugian materiil ataupun imateriil yang diderita oleh konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dan merupakan bagian dari cakupan perlindungan konsumen karena tanggung jawab pada dasarnya sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain :⁶³

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

⁶³ Toman Sony Tambunan, dan Wilson R.G Tambunan. *Op.cit*, halaman. 253-254

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Hubungan hukum Aplikasi Dana sebagai pelaku usaha dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi Dana. Dari hubungan hukum akan melahirkan suatu tanggung jawab hukum. Hubungan hukum kedua belah pihak timbul karena adanya suatu kesepakatan yang mengikat para pihak yang dituangkan dalam suatu perjanjian. Hubungan hukum antara Aplikasi Dana dengan Pengguna telah diatur melalui perjanjian elektronik (*e-contract*) tentang syarat- syarat dan ketentuan Penggunaan Aplikasi Dana.

Berdasarkan ketentuan tersebut tanggung jawab Aplikasi Dana selaku pelaku usaha yang menyelenggara sistem elektronik pembayaran dalam bentuk Dompot Elektronik mempunyai kewajiban dalam memberikan sistem layanan elektronik yang andal. Sebagai aplikasi yang berhubungan dengan keuangan, Aplikasi DANA memiliki kewajiban hukum di antaranya :⁶⁴

- a. Kewajiban Melindungi Privasi Penggunanya

Mereka harus mengikuti UU N0. 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi, dan memiliki kebijakan privasi yang jelas yang menjelaskan

⁶⁴ Hartanto, et. al. (2023). “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana”. Pattimura Legal Jurnal. Vol: 2. No. 3, halaman: 267-279

bagaimana data pengguna dihimpun, digunakan, dan dilindungi. DANA harus memastikan bahwa data pengguna disimpan secara aman dan hanya digunakan sesuai dengan persetujuan pengguna.

b. Kewajiban Mematuhi Peraturan Perbankan dan Keuangan

DANA harus mematuhi peraturan perbankan dan keuangan yang berlaku di negara di mana mereka beroperasi. DANA harus mengikuti ketentuan-ketentuan ini dan menjaga kepatuhan terhadap peraturan yang relevan.

c. Kewajiban Menjamin Keamanan Transaksi

Mereka harus mengadopsi langkah-langkah keamanan teknis yang memadai, seperti enkripsi data, deteksi penipuan, dan verifikasi transaksi yang akurat. DANA harus melindungi pengguna dari kegiatan yang merugikan seperti pencurian identitas, penipuan, atau serangan *cyber*.

d. Kewajiban Menangani Keluhan

DANA memiliki kewajiban hukum untuk menangani keluhan dan sengketa yang diajukan oleh pengguna. Mereka harus memiliki prosedur yang jelas dan transparan dalam menangani pengaduan pengguna, serta menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses bagi pengguna yang ingin mengajukan keluhan. DANA harus menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Dengan mematuhi kewajiban hukum tersebut, pihak aplikasi DANA dapat membangun kepercayaan pengguna, memastikan keamanan transaksi, dan

memenuhi persyaratan peraturan yang berlaku dalam industri aplikasi E-Wallet. Penting bagi DANA untuk selalu menjaga kepatuhan terhadap peraturan dan melakukan pembaruan.⁶⁵

Berdasarkan ketentuan Pasal 21 ayat (4) Undang-undang Informasi Teknologi Elektronik No. 11 Tahun 2008, dijelaskan bahwa jika kerugian transaksi elektronik terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna jasa layanan, maka pengguna tersebut bertanggung jawab atas segala kerugiannya.

Ketentuan lain yang ada dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan Pasal 29 menjelaskan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/ atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/ atau pihak ketiga. Hal ini menegaskan bahwa penyelenggara dompet elektronik harus bertanggung jawab dan wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pengguna layanan jika kerugian tersebut terjadi karena kelalaian dari pihak penyelenggara.

Penggantian kerugian pada Aplikasi Dana sesuai Pasal 19 ayat 3 dapat dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi dilakukan. Namun demikian, tanggung jawab hukum atas kerugian tidak berlaku apabila Pihak Aplikasi Dana dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen hal ini terjabar pada pasal 19 ayat (5).

⁶⁵ Desy Ary Setyawati, et. al. (2017). "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1. Vol: 3, halaman: 46-64

Berdasarkan pasal tersebut dapat diuraikan wujud atau bentuk ganti kerugian dapat berupa :

a. Pengembalian uang

Pengembalian uang yang dimaksud yaitu mengembalikan uang yang telah dilakukan oleh konsumen ketika transaksi terjadi.

b. Pengembalian barang dan/atau jasa

Pengembalian barang dan/atau jasa yang dimaksud yaitu menyerahkan barang dan/atau jasa sejenis atau pengganti barang yang tidak dapat digunakan (rusak) yang diterima konsumen.

Merujuk pada syarat dan ketentuan (*term and condition*) dalam Aplikasi Dana atas kerugian yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian. Pihak Aplikasi Dana akan memberikan penggantian kerugian sesuai dengan nilai kerugian yang dialami oleh pengguna Aplikasi Dana dan menyampaikan bukti pendukung yang cukup. Apabila pengguna melakukan klaim atas penggantian kerugian yang diberikan aplikasi Dana, pengguna harus memenuhi syarat dan ketentuan yang diatur dalam perjanjian elektronik Aplikasi Dana⁶⁶ :

- a) Pengguna terverifikasi (Akun Dana *Premium*).
- b) Pengguna mengaktifkan verifikasi wajah.
- c) Pengguna tidak memberikan kode keamanan dan informasi verifikasi, seperti *one time password* (OTP) kepada orang lain.

Berdasarkan ketentuan Bank Indonesia sebagai otoritas yang berwenang mengatur tentang transaksi elektronik, konsumen memiliki hak untuk mengajukan

⁶⁶ Dana. “*Syarat Dan Ketentuan Aplikasi Dana*”. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2024.

pengaduan terhadap penyelenggara layanan uang elektronik jika mereka mengalami masalah atau ketidakpuasan dalam penggunaan layanan tersebut. Namun, tidak semua pengaduan akan ditangani langsung oleh Bank Indonesia. Bank Indonesia biasanya memiliki mekanisme khusus untuk menangani pengaduan yang melibatkan penyelenggara layanan uang elektronik. Pengaduan ini akan dievaluasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pengaduan yang ditangani oleh Bank Indonesia harus memenuhi beberapa syarat tertentu, mencakup:⁶⁷

- a. Konsumen mengajukan pengaduan kepada penyelenggara yang menangani suatu permasalahan transaksi elektronik.
- b. Proses penyelesaian yang dijelaskan berlaku untuk masalah perdata yang belum mendapat kesepakatan oleh Lembaga arbitrase atau peradilan.
- c. Konsumen mengalami kerugian uang yang timbul oleh penyelenggara dompet elektronik dengan nilai tertentu yang ditentukan Bank Indonesia.

Ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan: “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Hal yang sama juga tertulis dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor

⁶⁷ Ivan Rifqi Anindita, at. al. 2020. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi Di Indonesia. Notarius, Vol.13. No. 2, halaman. 528-529

18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran yaitu penyelenggara dompet elektronik (*e-wallet*) yang tidak memenuhi kewajibannya untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen pengguna dompet elektronik (*e-wallet*) serta melakukan larangan yang sudah diatur maka akan mendapat sanksi administratif berupa teguran, denda, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan, dan/atau pencabutan izin.

Berkaitan hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan kembali hak – hak konsumen yang telah dilanggar atas kerugian pengguna aplikasi Dana yang di akibat dari kesalahan dari Pihak Aplikasi Dana. Ganti kerugian yang harus ditanggung oleh pelaku kepada konsumen sesuai dengan isi perjanjian elektronik yang telah disepakati, apabila dalam perjanjian elektronik tersebut belum diatur. maka bentuk ganti kerugian yang digunakan lazimnya berupa pengembalian uang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kesimpulan pada penelitian skripsi ini, adalah sebagai berikut :

1. Perjanjian adalah kesepakatan para pihak, kesanggupan untuk melakukan perbuatan hukum, keberadaan objek, suatu hal tertentu. Perjanjian yang tercantum dalam dompet elektronik Dana adalah kontrak baku dimuat syarat-syarat dan ketentuan yang dibuat kreditur dengan cara sepihak/atau paksaan. Syarat ini sangat merugikan pengguna dikarenakan pengguna harus menerima dan tidak bisa menolak, karena kontrak itu hanya memberi dua alternatif, diterima atau ditolak oleh pengguna.
2. Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna yang mengalami kerugian diakibatkan adanya kelalaian dari pihak DANA ataupun dugaan wanprestasi dari pihak jasa yang ditawarkan dalam dompet elektronik. Pengguna dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa melalui BPSK dan LPKSM dan dapat menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha melalui jalur pengadilan (litigasi) ataupun jalur luar pengadilan (nonlitigasi).
3. Tanggung jawab pihak dompet elektronik Dana kepada pengguna yang mengalami kerugian. Penggantian kerugian Aplikasi Dana sesuai Pasal 19 ayat 3 dapat dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah

tanggal transaksi dilakukan. Dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/ atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/ atau pihak ketiga. Hal ini menegaskan bahwa penyelenggara dompet elektronik harus bertanggung jawab dan wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pengguna layanan jika kerugian tersebut terjadi karena kelalaian dari pihak penyelenggara.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pemerintah dalam hal ini melakukan regulasi Undang-Undang untuk mengikuti terus perkembangan teknologi informasi khususnya yang terkait dengan dompet elektronik guna memperkuat keabsahan uang elektronik demi keuntungan bersama.
2. Diharapkan kepada pihak Dana menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tercipta hubungan yang saling menguntungkan antara pihak dan pengguna, dan diharapkan kepada konsumen juga lebih selektif dalam melakukan transaksi elektronik guna mendapatkan keamanan dan kenyamanan.
3. Diharapkan kepada Dana mematauhi syarat dan ketentuan, mengenai pertanggungjawaban atas ganti rugi akibat kesalahan sistem aplikasi sebagai acuan dalam melakukan suatu usaha untuk mencegah terjadinya kejadian negatif yang merugikan pihak dompet elektronik dan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah. 2017. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Cetakan I, Nusa Media.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dyah Octorina Susanti, A'an Efendi. 2019. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Faisal, et.al. 2023. *Pedoman Penulisan Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- H. Salim HS. 2021. *Hukum Kontrak Elektronik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- I Made Pasek Diantha. 2019. *Metode Penelitian Hukum Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana.
- I Ketut Oka Setiawan. 2015. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Cetakan Pertama, Sinar Grafika Offset.
- Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Joni Emirzon, Muhammad Sadi Is. 2021. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad Qustulani. 2018. *Perlindungan Hukum Dan Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press.
- Ni Nyoman Ayu Ratih Pradnyani. 2020. *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Ramlan, et.al. 2017. *Malu Menjadi Plagiat Aturan Dan Sanksi Bagi Penulis*, Malang: Intelegensia Media.
- Toman Sony Tambunan, Wilson R.G Tambunan. 2019. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Unila.
- Waldi Nopriansyah. 2019. *Hukum Bisnis Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Yessy Kusumadewi, Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Pranadamedia Group.

B. Jurnal

Antonius Dwicki Cahyadi. “Yurisdiksi Transaksi Elektronik Internasional Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik” *Jurnal Hukum Wawasan Yuridika*, Vol. 3 No.1. Maret 2019.

Desy Ary Setyawati, Dahlan Ali, dan M. Nur Rasyid. “Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik.” *Syiah Kuala Law Journal* 1. Vol: 3. Desember 2017.

Damasha Khoiri Clevalda, dan Dona Budi Kharisma. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia”. *Jakarta Privat Law*. Vol. 9, halaman. 2. Juni2021.

Dyah Ayu Artanti, Men Wih Widiatno. “Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Di Indonesia”. *JCA of LAW* Vol. 1 No. 1. 2020.

Erwin Asmadi. “Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment)”. *Doktrina: Journal of Law*. Oktober 2018.

Febilita Wulansari, Ita Sukmawati. “Tanggungjawab Hukum Provider Terhadap Kerugian Nasabah”. *Jurnal Riset Indragiri*. Vol. 2. No. 3. Januari 2023.

Fiona Pappano Naomi. “Perlindungan Hukum Pengguna E-wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.9 No.1. Desember 2020.

Haikal Ramadhan. “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik”, *Diponegoro Law Review*. Vol. 5, No. 2. April 2016.

Hartanto, Vincent Rosadi, Ervin Alvaro Yosmar. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana”. *Pattimura Legal Jurnal*. Vol: 2. No. 3. Desember 2023.

I Wayan Agus Vijayantera. “Kajian Hukum Perdata Terhadap Penggunaan Perjanjian Tidak Tertulis dalam Kegiatan Bisnis”. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* Vol. 6 No. 1. Februari 2020.

- I Made Aditya Mantara Putra. “Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah dalam Hal Terjadinya Kegagalan Transaksi pada Sistem Mobile Banking”. Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa Vol. 14, No.1. Juli 2020.
- Ivan Rifqi Anindita, at. al. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi Di Indonesia”. Notarius, Vol.13. No. 2. Agustus 2020.
- Karel Wowor, dan Grenaldo Ginting. “Analisis Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Praktek Perdagangan Internasional”. Lex Crimen. Vol. 9. No.2. April 2020.
- Magdalena Karismariyanti. “Perancangan Sistem Akutansi Penjualan Dengan Pembayaran Elektronik”. Telkom Jurnal Teknologi Informasi Vol.1. Desember 2014.
- Rahmadi Indra Tektona, at. al. “Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo Go-pay Konsumen yang Hilang”. Widiya Yuridika: Jurnal Hukum. Vol.3.No.1. Juni 2020.
- Richo Fernando Sitorus. “Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika Hilang,” Novum : Jurnal Hukum.Vol. 5. No 2. April 2020.
- Rio Bertram Atteng. “Tugas Dan Fungsi Lembaga Swadaya Masyarakat Dalam Melindungi Konsumen”. Lex Privatum, Vol. 2, No.1. Maret 2014.
- Rizka Syafriana. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”. De Lega Latta, Vol 1. No. 2. Desember 2016.
- Yudha Hadian Nur, dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. “Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Dalam Rangka Perlindungan Konsumen”. Litbang Perdagangan. Vol. 5. No. 2. Desember 2011.
- Zakaria. “Analisis Hubungan Hukum dan Akses dalam Transaksi Melalui Media Internet”, Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjung Pura, Vol. 2, No 2. 2012.
- Zahra Kamila, Rahmat Efendi. “Perlindungan Hukum Atas Kehilangan Saldo Pengguna E-Wallet Dana di Tinjau Dari Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Tentang Uang Elektronik”. Unes Law Riview. Vol.6, No.2. Desember 2023.

C. Peraturan Perundang- Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

D. Internet

Annisa Nurfitri. “Waduh Pengguna Dana Ramai-Ramai Protes Transfer Uang Nyangkut”. <https://wartaekonomi.co.id>. Diakses pada Selasa. 2 Januari 2024. Jam 15:30 WIB.

DANA. “Syarat Dan Ketentuan Pengguna Dana”. <https://www.dana.id/terms>. Diakses pada Sabtu. 27 Januari 2024. Jam 20:25 WIB.

DANA, “Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA”, <https://www.dana.id/terms>, diakses pada Senin. 1 Januari 2024. Jam 16:00 WIB.

Erika Dyah. “Dana Kolaborasi Demi Transaksi Digital Aman Dan Nyaman”. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-5772969/dana-ditjen-dukcapil-kolaborasi-demi-transaksi-digital-aman-nyaman>. Diakses pada Kamis. 29 Agustus 2024. Jam 02:30 WIB.

Wikipedia. “Arti Kata Aplikasi”. <https://id.wikipedia.org/wiki/Aplikasi>. Diakses pada Sabtu. 27 Januari 2024. Jam 04:30 WIB.