

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan di bidang ekonomi saat ini sangatlah pesat hal ini juga didukung dengan seiring berkembangnya teknologi yang terus meningkat setiap saat.<sup>1</sup> Tentunya perkembangan ekonomi ini sangat berkaitan erat dengan sistem perencanaan pembangunan nasional yang terdapat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004. Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional disebutkan bahwa:<sup>2</sup>

“Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional adalah satu kesatuan tata cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana-rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara negara dan masyarakat di tingkat Pusat dan Daerah”.

Salah satu bentuk penyelenggaraan sistem perencanaan Pembangunan nasional di bidang ekonomi mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004. Undang-undang ini berisi kebijakan, program, dan kegiatan prioritas yang bertujuan untuk mencapai sasaran pertumbuhan ekonomi tertentu. Lebih lanjut, undang-undang ini mencakup strategi, kebijakan, program, dan kegiatan yang bertujuan untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkualitas, sehingga menjadi landasan penting dalam perencanaan pembangunan ekonomi nasional.

---

<sup>1</sup>Jeffry Tarantang, “Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase,” Jurnal Al-Qordh Vol. 4, No (2018): 110, diakses melalui: <<https://doi.org/10.23971/jaq.v3i2.1179>> pada tanggal 13 Desember 2023, pukul 23.40 WIB

<sup>2</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional Pasal 1 Ayat (3)

Perkembangan perekonomian dan perdagangan pada saat ini tidak lepas dari semakin pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian integral dari aktivitas berbagai komponen masyarakat dan pemerintah.<sup>3</sup> Hal ini telah mengubah lanskap ekonomi dan membuka peluang baru dalam perdagangan dan transaksi keuangan.

Dalam konteks ini, lembaga keuangan menjadi komponen utama yang dibutuhkan dalam mendukung perkembangan perekonomian dan perdagangan berbasis teknologi. Kehadiran inovasi seperti dompet digital menjadi contoh nyata bagaimana teknologi informasi dan komunikasi telah merambat ke sektor keuangan. Dompet digital tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dana, tetapi juga menawarkan berbagai layanan yang memudahkan transaksi keuangan, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan bahkan investasi. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi dalam sektor keuangan menjadi salah satu pendorong penting pertumbuhan ekonomi nasional di era digital

Salah satu bentuk nyata dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah dibidang keuangan adalah *Financial Technology* atau yang kerap kali dikenal dengan *fintech* yang sangat menunjang kegiatan transaksi di era *digital* ini. Sebelum berkembangnya *fintech* ini, proses transaksi hanya dapat

---

<sup>3</sup>Siti Halima Nirnawati Ibrahim, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan E-Money Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online*, Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum, 2018.

menggunakan uang logam dan konvensional.<sup>4</sup> Namun saat ini sudah hadir transaksi dengan pembayaran non-tunai.<sup>5</sup> Tentunya hadirnya pembayaran non-tunai ini bukan hanya merupakan inovasi dari pihak perbankan saja, akan tetapi didukung dengan masyarakat yang ingin semuanya serba mudah dalam segala aspek, salah satunya adalah aspek transaksi dan juga didukung dengan masyarakat khususnya *gen z* dan milenial yang tergolong sangat terbuka dengan adanya perkembangan teknologi. Alat pembayaran secara elektronik atau non tunai ini pada awalnya dikenal dalam bentuk kartu kredit (*credit card*), kartu debit (*debit card*), kartu ATM, dan kartu penyimpanan dana (*stored value card*). Dengan kemunculan berbagai jenis alat pembayaran tersebut telah memberikan pilihan kepada masyarakat untuk memilih cara pembayaran atau alat pembayaran yang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Sistem pembayaran non tunai ini sangat erat kaitannya dengan transaksi elektronik. Pengertian dari transaksi elektronik itu sendiri 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 selanjutnya penulis menyebut dengan UU ITE.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Ramadhan, Haikal “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/Pbi/2014 Tentang Uang Elektronik (E-Money)*,” *Diponegoro Law Review* 5, no. 2 (2016): 1–18. Diakses melalui: <<https://doi.org/10.14710/dlj.2016.11295>> pada tanggal 10 Desember, 09.25 WIB.

<sup>5</sup>Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, “*Menuju Kepastian Hukum Di Bidang : Informasi Dan Transaksi Elektronik*,” Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, 2007.

<sup>6</sup>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Ayat (2)

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.

Selain itu, pengaturan dari dompet elektronik itu sendiri terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Pada Pasal 1 angka 7 disebutkan:<sup>7</sup>

"dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran."

Untuk mendukung penggunaan saldo digital atau uang elektronik (*e-money*) sebagai alat pembayaran di Indonesia, Bank Indonesia sebagai lembaga independen memiliki peran krusial. Salah satu tugas utama Bank Indonesia adalah mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1998 tentang Bank Indonesia. Peran ini semakin penting seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi finansial dan meningkatnya penggunaan uang elektronik di masyarakat.

Dalam rangka menjalankan fungsinya tersebut, Bank Indonesia telah mengeluarkan sebuah aturan khusus mengenai Uang Elektronik. Aturan ini dirangkum dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI Tahun 2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Peraturan ini menjadi landasan hukum yang komprehensif dalam mengatur berbagai aspek terkait uang elektronik, termasuk

---

<sup>7</sup>Made Ayu Gita Lestari dan Dewa Gde Rudy, “Keabsahan Shopee Paylater Sebagai Financial Technology Dalam Hukum Positif Indonesia” Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum 10, no. 4 (March 18, 2022): 772, diakses melalui: <<https://doi.org/10.24843/ks.2022.v10.i04.p05>> pada tanggal 14 Desember 2023, pukul 15.00 WIB..

persyaratan penerbitan, mekanisme penggunaan, serta perlindungan konsumen. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan penggunaan uang elektronik di Indonesia dapat berkembang secara aman, efisien, dan bermanfaat bagi perekonomian nasional..<sup>8</sup>

Dilihat secara umum tujuan awal penggunaan saldo digital adalah alat pembayaran atau alat transaksi yang mudah, dan praktis, hanya sekali tekan berhasil dilakukan, selain itu tidak perlu membawa uang tunai jika ingin membeli sesuatu. Pada dasarnya saldo digital tidak bertujuan untuk mengganti fungsi uang tunai secara total. Salah satu jenis saldo digital yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah jenis "*Prepaid Software*", yang mana *Prepaid Software* adalah *Digital Cash* yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dalam bertransaksi secara elektronik atau transaksi digital dengan data dan informasi yang tersimpan dalam hard disk sebuah server komputer atau PC komputer pihak pengelolanya. Mekanisme pemindahan dana elektronik pada *Prepaid Software* ini menggunakan jaringan komunikasi seperti internet yang juga memiliki integritas yang sangat baik antara pengelola, bank, data, pengguna dan penerima pembayaran transaksi.<sup>9</sup>

Salah satu dari aplikasi sistem pembayaran digital adalah aplikasi "DANA". Aplikasi "DANA" ini pertama kali hadir di Indonesia sebagai salah satu dompet digital atau *E-Wallet* pada 21 Maret 2018 dan tercatat sampai akhir 2022 sudah sebanyak 170 (seratus tujuh puluh) juta pengguna dompet digital DANA ini. DANA

---

<sup>8</sup>Bank Indonesia, "*Apa Itu Uang Elektronik*" Departemen Komunikasi, 2020, melalui: <<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>> Diakses pada 1 Desember 2023, pukul 20.50 WIB.

<sup>9</sup>Bank Indonesia, "*Instrumen Pembayaran*" Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Biro Perkembangan Sistem Pembayaran dan Nasional Bank Indonesia.

merupakan salah satu produk Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) KI 1 yang berada dalam pengawasan Bank Indonesia Pusat dengan nasabah yang sudah lebih dari 1 (Satu) juta pengguna. DANA diterbitkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) yaitu sebagai pemegang lisensi resmi serta telah mendapatkan izin uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, maupun layanan keuangan digital dari Bank Indonesia.<sup>10</sup> Tujuan didirikannya DANA ini ialah untuk kebutuhan gaya hidup digital yang serba efisien, terutama dalam hal sistem transaksi jual beli berbasis digital.<sup>11</sup> Adanya aplikasi keuangan elektronik berbasis *server* ini tentunya membawa dampak positif dan negatif bagi penggunanya.

Salah satu dampak positif dari penggunaan aplikasi DANA ini mempermudah banyak sekali pengguna DANA dalam bertransaksi tanpa membawa uang *cash* dan dapat dilakukan dimana saja juga kapan saja, selain itu mempermudah baik konsumen maupun penjual dalam transaksi pembayaran tanpa menerima atau memberi uang tunai kembalian dari setiap pembelian karena menggunakan sistem *transfer* atau *scan QR* jadi langsung memotong saldo pengguna aplikasi DANA sesuai dengan jumlah yang harus dibayar secara otomatis.<sup>12</sup> Selain mempermudah para pengguna DANA dalam melakukan transaksi non-tunai, adanya uang elektronik DANA ini juga mengurangi adanya

---

<sup>10</sup>Hasil Wawancara pribadi penulis dengan Ibu Kiki Sarah dan Ibu Retno selaku Divisi Pengawas Sistem Pembayaran Bank Indonesia Jabar pada hari Jum'at tanggal 23 Februari 2024 di kantor KPw Bank Indonesia Jawa Barat.

<sup>11</sup>Hanina Salsabila, "*Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompet Elektronik DANA*" Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya (Universitas Sriwijaya, 2022).

<sup>12</sup>Ibid.

transaksi menggunakan uang tunai yang sobek atau lusuh yang dapat menyebabkan nilai uang tersebut menjadi tidak bernilai dan tidak digunakan lagi.<sup>13</sup>

Setiap dampak positif pasti memiliki dampak negatif juga, tentu saja aplikasi DANA ini memiliki dampak yang negatif bagi para penggunanya, salah satunya adalah kehilangan uang yang kerap kali terjadi pada konsumen pengguna DANA. Sangat disayangkan sejak Tahun 2021 sudah banyak sekali laporan terkait kehilangan uang dengan nominal yang bermacam-macam di aplikasi dompet digital DANA ini yang menyebabkan kerugian pada pihak konsumen.

Kehilangan saldo pada aplikasi DANA ini kerap kali hilang dengan riwayat yang tidak pernah dilakukan oleh konsumen bahwa kerap kali tidak ada riwayat pengeluarannya. Hal ini sangat disayangkan karena pihak *Call Center* DANA ini kurang informatif terkait penjelasan ke mana hilangnya saldo para pengguna dana. Dalam hal ini, konsumen bisa melakukan laporan kepada pengawas aplikasi tersebut, yaitu Bank Indonesia sesuai domisilinya yang nanti akan dilanjutkan ke pihak Bank Indonesia Pusat, Hal ini apabila dari *Call Center* DANA tidak memberikan solusi apapun.<sup>14</sup>

konsumen DANA pertama, bernama Isna seorang mahasiswa di salah perguruan tinggi negeri di Bandung yang sudah menggunakan hampir selama 4 (Empat) tahun. Isna telah memanfaatkan fitur ini dan berhasil menabung sebesar

---

<sup>13</sup>Bank Indonesia, “*Apa Itu Elektronikfikasi?*” Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, n.d., diakses melalui: <<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx>> pada 5 Desember 2023, pukul 09.21 WIB.

<sup>14</sup>Hasil Wawancara pribadi penulis dengan Ibu Kiki Sarah dan Ibu Retno selaku Divisi Pengawas Sistem Pembayaran Bank Indonesia Jabar pada hari Jum’at tanggal 23 Februari 2024 di kantor KPw Bank Indonesia Jawa Barat.

Rp1.444.000. Namun, tanpa sepengetahuannya, seluruh saldo tabungannya di DANA Goals tiba-tiba hilang. Ketika memeriksa riwayat transaksi, Isna menemukan adanya transfer ke Bank CIMB Niaga yang sama sekali tidak isna lakukan. Kerugian Isna tidak berhenti di situ. Bersamaan dengan hilangnya saldo di DANA Goals, isna juga kehilangan Rp300.000 dari saldo reguler DANA-nya. Total kerugian yang dialami Isna mencapai Rp1.744.000. Isna segera mengajukan Pihak DANA tidak menunjukkan sikap yang responsif terhadap masalah yang dialami Isna. Hingga saat ini, Isna belum menerima pengembalian dana atas kerugian yang dialaminya.<sup>15</sup>

Korban kedua, Rafly Zulkifli. Seorang karyawan swasta dan aktif menggunakan DANA selama 1 (Satu) tahun terhitung sejak tahun 2022. Korban menyimpan uang di DANA sebesar Rp. 2.000.000.- (Dua Juta Rupiah). Akan tetapi, pada bulan oktober, korban Rafly Zulkifli kehilangan saldo DANA sebanyak Rp. 1.500.000.- (Satu Juta Lima Ratus), secara berkala yang mana setiap harinya korban kehilangan saldo tersebut sebesar Rp. 70.000.- (Tujuh Puluh Ribu Rupiah) dengan transaksi yang tidak diketahui dan tidak dilakukan oleh korban. Korban Rafly pun mengajukan komplain ke pihak DANA terkait kehilangannya ini. Namun, dari pihak DANA pun tidak ada respon yang tanggap dan cepat terkait kehilangan saldo yang dialami oleh korban Rafly. Korban Rafly pun tidak mendapatkan refund apapun dari pihak DANA atas kehilangan saldo yang dialaminya.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Wawancara pribadi penulis dengan korban melalui media *WhatsApp*

<sup>16</sup> Hasil Wawancara pribadi penulis dengan korban Rafly melalui sosial media *X* pada hari Selasa tanggal 12 Desember 2023

Korban ketiga, Yoshovia, seorang *nail artist* asal Yogyakarta yang menggunakan aplikasi DANA untuk membayar *nailartnya*. Semua pembayaran dari konsumen Yoshovia itu akan masuk ke dalam DANA BISNIS. Pada awalnya semuanya berjalan lancar, tidak pernah ada kehilangan apapun. Hingga akhirnya pada tanggal 15 Juni 2023, korban tidak bisa masuk ke DANA BISNIS untuk melakukan penarikan dan korban harus *log in* ulang ke DANA. Saat korban sudah *log in*, seluruh saldo milik korban yang ada di DANA BISNIS hilang semua sebesar Rp. 1.819.000, padahal korban belum melakukan penarikan. Akhirnya korban melapor ke pihak DANA melalui telepon, *e-mail*, dan DIANA, namun korban tidak mendapatkan solusi apapun karena yang membalasnya hanya *bot AI*. Setelah beberapa hari korban belum juga mendapatkan solusi dari DANA, akhirnya ada *e-mail* dari DANA yang mana korban diminta untuk mengajukan bukti-bukti kehilangan, selang 3 (tiga) minggu setelah korban mengajukan bukti, akhirnya saldo korban kembali.<sup>17</sup>

Korban keempat, Karina. Seorang mahasiswa yang menggunakan DANA. Pada 24 Desember 2023 dan 06 Januari 2024 mengalami kerugian finansial yang ditotal sebesar Rp 258,805.-(Dua Ratus Lima Puluh Delapan Ribu Delapan Ratus Lima Rupiah) yang tertarik secara tiba-tiba untuk aplikasi Google padahal korban Karina tidak pernah berlangganan apapun pada aplikasi Google. Lalu, Karina melakukan komplain kepada pihak DANA melalui *chat* DIANA yang ada pada aplikasi DANA. Pada saat melakukan komplain, Karina diminta untuk menyerahkan

---

<sup>17</sup> Hasil Wawancara pribadi penulis dengan korban Yoshovia melalui sosial media *TikTok* pada hari Selasa, 9 Juli 2024

bukti kehilangan yang dialami oleh Karina. Setelah menunggu sekitar 14 (Empat Belas Hari), akhirnya saldo milik Karina pun kembali.<sup>18</sup>

Kelima, konsumen bernama Yuchan yang memakai DANA sejak 2018, Yuchan pada awalnya melakukan *top-up* dari aplikasi BRImo ke aplikasi DANA pada tanggal 29 Januari 2024, saat itu ternyata DANA sedang ada pemeliharaan sistem yang mengakibatkan Yuchan tidak bisa *log in* ke aplikasi DANA. Setelah beberapa jam kemudian, Yuchan akhirnya berhasil masuk dan melihat saldo miliknya. Yuchan masih ada sebesar Rp. 3.800.300.-. Lalu, beberapa jam kemudian, pada tanggal 30 Januari 2024, secara tiba-tiba saldo Yuchan hilang secara keseluruhan dan saat Yuchan melihat riwayat transaksi ada transaksi keluar yang tidak dilakukan oleh Yuchan. Yuchan langsung melapor ke pihak DANA melalui DIANA dan *e-mail* DANA secara berkala, lalu Yuchan diberi *form* pelaporan oleh pihak DANA melalui *e-mail*.<sup>19</sup>

Keenam, Responden konsumen DANA bernama Miftahul Jannah, seorang karyawan swasta yang melakukan *top-up* DANA melalui *m-banking* BNI pada tanggal 27 Juni 2023 sebesar Rp. 8.400.000.-, ketika Miftahul cek saldo di aplikasi DANA, saldonya tetap belum bertambah, namun di *m-banking* BNI sudah berhasil dan saldo milik korban sudah terpotong. Keesokan harinya, Miftahul mengunjungi kantor BNI terdekat dan setelah dicek oleh *customer service* BNI, saldo milik korban sudah diterima oleh pihak DANA, namun saldo DANA milik korban tak

---

<sup>18</sup>Hasil Wawancara pribadi penulis dengan korban Karina melalui sosial media *WhatsApp* pada Hari Selasa tanggal 16 Januari 2024.

<sup>19</sup>Hasil wawancara pribadi penulis dengan korban Yuchan melalui sosial media *WhatsApp* pada Hari Senin, 8 Juli 2024.

kunjung bertambah, hingga akhirnya saldo mengalami kehilangan dan kerugian. Korban langsung melakukan pelaporan kepada pihak DANA melalui telepon dan DIANA juga berbagai sosial media milik DANA namun tetap mendapatkan jawaban yang kurang memuaskan dan akhirnya korban melakukan pelaporan melalui *e-mail* secara berkala dan bisa mendapatkan nomor tiket untuk dilakukan *follow-up*. Korban Miftahul melakukan *follow up* setiap hari kepada pihak DANA, hingga akhirnya korban memiliki kerabat yang bekerja di DANA dan korban meminta pertolongan kepada kerabatnya tersebut, hingga pada akhirnya saldo milik korban bisa kembali setelah 22 hari atau 3 minggu lebih 1 hari.<sup>20</sup>

Rentannya kehilangan saldo di aplikasi keuangan digital ini penggunaan aplikasi DANA kerap terjadi seperti dalam halnya ketika melakukan transfer dari bank ke DANA, sesama pengguna, maupun kendala transfer dalam akun DANA ke Bank Lain atau sebaliknya, namun uang tersebut tidak kunjung diterima. Selain itu, kerap kali para nasabah ini kehilangan saldonya secara tiba-tiba tanpa melakukan transaksi apapun. Bahkan di riwayat transaksi pun tidak terdeteksi. Hal ini sehingga membuat beberapa konsumen yang mengalami kerugian tersebut kecewa dan menyampaikan keluhannya melalui laman media konsumen.

Adanya kasus kehilangan saldo DANA yang merupakan kesalahan pada *server* DANA ini jika terus dibiarkan akan menimbulkan suatu kerugian yang lebih besar lagi bagi penggunanya. Selain itu pihak DANA yang kurang responsif dan informatif dimana hal ini telah melanggar hak konsumen berdasarkan Pasal 4 butir

---

<sup>20</sup>Hasil wawancara pribadi penulis dengan korban Miftahul melalui sosial media *TikTok* pada Hari Minggu, 7 Juli 2024.

c Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya penulis sebut dengan UUPK yang berbunyi sebagai berikut:<sup>21</sup>

"Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;"

Selain itu, melanggar hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 butir h yang berbunyi sebagai berikut:<sup>22</sup>

"Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya"

Hal ini karena kerap kali konsumen tidak mendapatkan pengganti kerugian dari kehilangan saldo *digital* di DANA yang sudah konsumen alami. Selain tidak sesuai dengan Pasal 4 butir d dan h, kasus ini bertentangan dengan Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha butir b yang mana pelaku usaha yang berbunyi sebagai berikut:<sup>23</sup>

"memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan"

Pasal 7 butir g, mengenai kompensasi yang berbunyi sebagai berikut:

"memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."<sup>24</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HILANGNYA SALDO DIGITAL**

---

<sup>21</sup>Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 butir d

<sup>22</sup>Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 butir h

<sup>23</sup> Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 butir b

<sup>24</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 butir g

## **BERBASIS *SERVER* PADA APLIKASI *FINTECH* DANA DIHUBUNGAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka penulis merumuskan pokok-pokok permasalahan seperti berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah DANA Yang Mengalami Kehilangan Saldo di Aplikasi DANA Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Pertanggungjawaban hukum yang Dilakukan oleh Pihak DANA terhadap Mengatasi Konsumen yang Kehilangan Saldo *Digital* Berbasis *Server* berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna DANA yang mengalami kehilangan saldo di aplikasi DANA berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak DANA dalam mengatasi masalah konsumen terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memiliki kegunaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang didapat dari penelitian ini di antaranya:

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya, khususnya dalam bidang hukum perdata.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi para peneliti yang tertarik untuk melanjutkan studi yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan penulis dalam mencari pemecahan masalah di bidang ilmu hukum, khususnya perlindungan hukum konsumen yang kemudian penulis tuangkan ke dalam salah satu kajian ilmiah, yaitu skripsi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi masyarakat khususnya selaku konsumen terkait pelaksanaan perlindungan hukum konsumen atas hilangnya saldo *digital* pada aplikasi *fintech* khususnya DANA.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan bagi pemerintah dan pihak pihak yang terkait dalam kegiatan evaluasi program pelaksanaan perlindungan konsumen yang telah atau sedang dilaksanakan di

Indonesia sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan terhadap kebijakan-kebijakan perlindungan konsumen yang dikeluarkan baik secara substansial maupun pelaksanaan di lapangan.

### **E. Kerangka Pemikiran**

Keberadaan Indonesia sebagai negara hukum tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 selanjutnya penulis sebut dengan UUD RI 1945 Pasal 1 ayat (3) yang menyebutkan bahwa:

“negara republik Indonesia adalah negara hukum”

seyogyanya dijadikan acuan oleh semua pihak dimana di dalam melakukan segala tindakan tentu harus dilandasi atas dasar hukum, termasuk dalam menjalankan berbagai transaksi. Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan kedaulatan rakyat sebagai asas negara. Kedaulatan rakyat menciptakan landasan yang kuat untuk mengakui dan melindungi hak-hak konsumen sebagai bagian integral dari kepentingan rakyat. Pasal 33 Ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa:<sup>25</sup>

"perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan."

Hal ini memberikan landasan agar tidak ada pihak yang dirugikan dalam aktivitas perekonomian, termasuk konsumen.

#### **1. Teori Kepastian Hukum**

Teori kepastian hukum merupakan salah satu dari tujuan hukum dan dapat dikatakan bahwa kepastian hukum merupakan bagian dari upaya untuk dapat

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 Ayat (1)

mewujudkan keadilan. Kepastian hukum sendiri memiliki bentuk nyata yaitu pelaksanaan maupun penegakan hukum terhadap suatu tindakan yang tidak memandang siapa individu yang melakukan. Melalui kepastian hukum, setiap orang mampu memperkirakan apa yang akan dialaminya apabila melakukan suatu tindakan hukum tertentu.

Gustav Radbruch menjelaskan bahwa dalam teori kepastian hukum yang ia kemukakan ada empat hal mendasar yang memiliki hubungan erat dengan makna dari kepastian hukum itu sendiri, yaitu sebagai berikut: <sup>26</sup>

- a. Hukum merupakan hal positif yang memiliki arti bahwa hukum positif ialah perundang-undangan.
- b. Hukum didasarkan pada sebuah fakta, artinya hukum itu dibuat berdasarkan pada kenyataan.
- c. Fakta yang termaktub atau tercantum dalam hukum harus dirumuskan dengan cara yang jelas, sehingga akan menghindari kekeliruan dalam hal pemaknaan atau penafsiran serta dapat mudah dilaksanakan.
- d. Hukum yang positif tidak boleh mudah diubah.

Pendapat Gustav Radbruch mengenai kepastian hukum tersebut, didasarkan pada pandangannya mengenai kepastian hukum yang berarti adalah kepastian hukum itu sendiri. Gustav Radbruch mengemukakan, bahwa kepastian hukum adalah salah satu produk dari hukum atau lebih khususnya lagi merupakan produk dari perundang-undangan.

---

<sup>26</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 19

Dalam transaksi pada *e-wallet* atau transaksi lainnya yang menggunakan elektronik, pemerintah memberikan kepastian hukum dalam melindungi kepentingan umum dalam segala gangguan akibat penyalahgunaan transaksi elektronik, hal ini diatur dalam Pasal 40 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang ITE yang berbunyi:<sup>27</sup>

"Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Maka dari itu, penulis akan menelisik terkait kepastian hukum yang akan memberikan para konsumen DANA perlindungan yang jelas dan pasti. Para konsumen membutuhkan kejelasan mengenai hak-hak mereka, prosedur penyelesaian masalah, dan tanggung jawab penyedia jasa pembayaran dalam hal hilangnya saldo digital.

## 2. Teori Tanggung jawab Hukum

Dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 menegaskan perlindungan hak asasi manusia termasuk perlindungan konsumen. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha untuk menghormati hak-hak konsumen. Menurut Sugeng Istanto, pertanggungjawaban yaitu kewajiban memberikan suatu jawaban yang merupakan pertimbangan atas dasar segala hal yang terjadi serta mengenai suatu kewajiban untuk memberikan pemulihan dari kemungkinan akan menimbulkan suatu kerugian.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 40 ayat (2)

<sup>28</sup>F Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2010).

Dalam Pasal 177 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyediaan Jasa Pembayaran juga menjelaskan mengenai setiap penyedia harus memiliki mekanisme atas pertanggungjawaban kerugian konsumen yang berbunyi sebagai berikut:<sup>29</sup>

"memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna uang elektronik sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna uang elektronik."

Secara umum prinsip pertanggungjawaban hukum dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, yaitu sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*Liability Based on Fault*).

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini sangat penting dalam hukum perdata, terutama dalam kasus-kasus wanprestasi (ingkar janji) atau perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Prinsip ini diartikan bahwa seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum apabila orang melakukan kesalahan pada apa yang diperbuatnya. Kesalahan yang dimaksud ini merupakan sebuah tindakan yang bertolak belakang dengan hukum. Secara logis, prinsip ini dibuat dalam rangka menciptakan keadilan bagi setiap orang yang berbuat kesalahan dan mengalami kerugian. Selain itu juga,

---

<sup>29</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran Pasal 177

<sup>30</sup>Nurdiyana Tadjuddin and Andi Sri Rezky Wulandari, "*Hukum Perlindungan Konsumen*" (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 41–45.

selaras dengan asas *audi et alteram partem* atau asas kedudukan yang sama dan mengharuskan hakim untuk mendengarkan para pihak yang berperkara.<sup>31</sup>

Dalam hukum perdata, kesalahan diatur dalam Pasal 1356 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yakni terkait dengan perbuatan melawan hukum yang mana harus terpenuhi empat unsur pokok:

- a) adanya perbuatan;
- b) adanya unsur kesalahan;
- c) adanya kerugian yang diderita;
- d) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.<sup>32</sup>

## 2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab atau *Presumption of Liability Principle* ini menegaskan bahwa tergugat dianggap selalu bertanggungjawab sampai tergugat dapat membuktikannya.<sup>33</sup> Dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) masih dapat diterima. Teori pembalikan beban pembuktian mengatakan bahwa seseorang dianggap bersalah sampai orang lain dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini jelas bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah, atau keyakinan tidak bersalah, yang umumnya dikenal

---

<sup>31</sup>Dwi Handayani, "Kajian Filosofis Prinsip Audi Et Alteram Partem Dalam Perkara Perdata," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 2 (2020): 385. Diakses melalui : <<https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.385-402>> Tanggal 14 Desember 2023, pukul 12.12 WIB.

<sup>32</sup>Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Burgerlijk Wetboek Pasal 1356

<sup>33</sup>Ibid.

dalam hukum. Asas ini cukup relevan jika diterapkan pada situasi di mana konsumen akan tampak.<sup>34</sup>

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption Non Liability Principle*).

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.<sup>35</sup>

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*).

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya dalam keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*Limitation of Liability*).

Secara umum, prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-undang Nomor

---

<sup>34</sup>Louis Yulius, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen," *Lex Privatum* 1, no. 3 (2013), hlm. 28–39.

<sup>35</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasindo, 2000).

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Untuk itu, penulis ingin menelisik lebih lanjut mengenai bagaimana pertanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen sudah tercapai atau belum. Dalam hal ini, pertanggungjawaban hukum mengacu pada kewajiban hukum penyedia layanan untuk memberikan kompensasi atau pemulihan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya saldo digital, sejauh penyebab kehilangan tersebut dapat distribusikan kepada penyedia layanan.

### **3. Teori Perlindungan Hukum**

Fungsi pemerintah untuk memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum sesuai amanat Pasal 28D ayat (1) yang berbunyi:<sup>36</sup>

"Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum"

Pasal 28I ayat (4) UUD 1945 yang berbunyi:<sup>37</sup>

"Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah"

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama mereka yang berada dalam posisi yang tidak seimbang

---

<sup>36</sup>Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28D ayat (1)

<sup>37</sup>Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28I ayat(4).

atau lemah.<sup>38</sup> *Black's Law Dictionary*, mengartikan perlindungan hukum sebagai:

“(1) *The act of protection* (2) *protectionism* (3) *coverage* (4) *Protectionism public to sailor and other persons who travel abroad, certifying that barer is U.S citizen.*”<sup>39</sup>

Masih sama dengan pengertian di atas, Sadjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>40</sup>

Sementara itu, Philipus M. Hadjon menyatakan berbeda. Menurutnya perlindungan hukum berkaitan dengan adanya dua kekuasaan yakni kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Berkaitan dengan kekuasaan pemerintah, karena permasalahan perlindungan hukum adalah menyangkut perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah) terhadap yang memerintah (pemerintah). Sedangkan berkaitan dengan kekuasaan ekonomi karena permasalahan perlindungan ekonomi adalah perlindungan terhadap pihak yang lemah terhadap pihak yang kuat. Hadjon pun membedakan kaitan perlindungan hukum yang dilakukan oleh pemerintah menjadi dua macam yaitu:

- a. perlindungan hukum preventif yakni perlindungan hukum di mana rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa; dan;

---

<sup>38</sup>Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Problematikanya* (Jakarta: Sanabil Publishing, 2018).

<sup>39</sup>Bryan A Garner, “*Black Law Dictionary*” eight, 2004, 3861–62.

<sup>40</sup>Ibid

- b. Perlindungan hukum represif yakni perlindungan hukum yang dilakukan melalui badan peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dalam Pasal 43 ayat (1) juga mengatur mengenai perlindungan hukum konsumen untuk menyetarakan antara konsumen dan pelaku usaha yang berbunyi:<sup>41</sup>

"Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf b dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen."

Pada penelitian ini, penulis akan merujuk pada konsep perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philips M. Hadjon. Berpegangan dengan teori tersebut, penulis akan menelisik terkait perlindungan hukum uang elektronik berbasis server dalam hal kehilangan saldo dengan melihat pada dua aspek, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Pada perlindungan hukum preventif, penulis ingin melihat sejauh mana konsumen DANA diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atas kehilangan saldo dan sejauh mana upaya pemerintah untuk melindungi konsumen uang elektronik berbasis server melalui peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dibuat.

---

<sup>41</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Pasal 43 ayat (1)

#### 4. Teori Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Penjelasan bagian Umum menyatakan bahwa pada kegiatan transaksi ekonomi, konsumen memiliki kedudukan yang tidak seimbang dengan pelaku usaha.<sup>42</sup> Konsumen sering kali dijadikan objek pada aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang besar melalui metode promosi, cara penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang kerap merugikan konsumen.<sup>43</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hadir untuk menyetarakan kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan bertransaksi ekonomi. Bentuk penyetaraan kedudukan konsumen salah satunya adalah memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>44</sup> Bentuk penyetaraan kedudukan konsumen salah satunya adalah memberikan perlindungan kepada konsumen. Pada Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>45</sup>

Hans W. Micklitz mengemukakan bahwa perlindungan konsumen ditempuh dengan dua model kebijakan yaitu kebijakan yang bersifat komplementer dan kebijakan yang bersifat kompensatoris. Kebijakan yang bersifat komplementer adalah kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumen. Sementara itu, kebijakan yang bersifat

---

<sup>42</sup>Ibid

<sup>43</sup>Ibid

<sup>44</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1)

<sup>45</sup>Ibid

kompensatoris adalah kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen.<sup>46</sup>

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

“perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Penulis ingin melihat sejauh mana perlindungan konsumen dalam dua kacamata model kebijakan yakni kebijakan yang bersifat komplementer dan kebijakan yang bersifat kompensatoris. Pada kebijakan yang bersifat komplementer, penulis ingin melihat sejauhmana pemerintah mendorong penerbit untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumennya. Sedangkan kebijakan yang bersifat kompensatoris, penulis ingin melihat peran pemerintah dalam mengatur perlindungan konsumen dalam menangani kehilangan saldo melalui perundang-undangan dan kebijakan yang dibuat.

#### F. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian pada dasarnya mencakup tata cara dalam melakukan penelitian. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu :

##### 1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah dengan mengumpulkan dan menyusun data yang kemudian di analisis dan di interpretasikan mengenai data

---

<sup>46</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*.

tersebut<sup>47</sup> Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam studi ini bertujuan untuk memperoleh suatu gambaran yang komprehensif, sistematis, dan mendalam mengenai aspek-aspek perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks hilangnya saldo digital pada aplikasi pembayaran elektronik DANA yang beroperasi berbasis server, dengan mengacu pada kerangka hukum yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta menganalisis secara menyeluruh implikasi hukum, tanggung jawab penyedia layanan, dan hak-hak konsumen yang terkait dengan permasalahan tersebut dalam upaya memberikan perlindungan yang memadai bagi pengguna layanan keuangan digital di era ekonomi digital yang semakin berkembang pesat..

## 2. Metode Pendekatan

Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu dengan mengkaji data-data yang diperoleh langsung dari permasalahan yang terdapat di lapangan dan kemudian dikaitkan dengan ketentuan hukum normatif (undang-undang) serta bahan kepustakaan yang ada.<sup>48</sup> Dalam hal ini yaitu fakta penerapan perlindungan konsumen dalam adanya kehilangan saldo digital di DANA ini adalah hasil dari pendekatan tersebut yang melahirkan pengetahuan mengenai bagaimana pelaksanaan hukum positif dalam masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yuridis empiris menggunakan teori hukum dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia

---

<sup>47</sup>Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek," in *Rineka Cipta* (Jakarta, 2006), hlm. 155.

<sup>48</sup>Ronny Hanitijo Soemitro, "Metodologi Penelitian Hukum," 1992, hlm.24.

yang selanjutnya menghasilkan data sekunder, sedangkan penelitian empiris akan menghasilkan sumber data primer.<sup>49</sup>

### **3. Sumber Data dan Jenis Data**

#### **a. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan meliputi sejumlah bahan informasi yang didapatkan dari buku-buku, jurnal ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian yang terdiri dari dua sumber data sebagai berikut:

- 1) Sumber Data Primer, yaitu sumber data yang didapatkan secara langsung dari masyarakat atau pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian. Dalam hal ini yaitu para pengguna aplikasi keuangan digital DANA berdasarkan hasil observasi maupun wawancara yang dilakukan oleh penulis.
- 2) Sumber Data Sekunder, yaitu sumber yang diperoleh secara tidak langsung, diambil melalui pihak yang telah berhasil memperoleh data terkait sebelumnya berupa:
  - a) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum paling utama yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam dokumen resmi meliputi:
    1. Undang-Undang Dasar 1945;
    2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

---

<sup>49</sup>Ibid.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  4. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
  5. Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia;
  6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran;
  7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
- b) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer.<sup>50</sup> Hal ini meliputi buku, jurnal ilmiah, dan bahan dari media internet yang relevan dengan topik penelitian mengenai Perlindungan Konsumen dan saldo digital.
- 3) Bahan Hukum Tersier, Yaitu data yang memberikan informasi tentang data primer dan sekunder, antara lain seperti kamus hukum, artikel-artikel, serta bahan hukum yang dapat dengan cara mengakses situs *website* melalui internet.

#### 4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk kata-kata verbal. Data yang dikumpulkan berasal dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi,

---

<sup>50</sup>Soerjono Seokanto dan Sri Mamudji, “*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*” (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.29.

dan studi dokumen, yang semuanya bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Fokus utama penelitian ini adalah mengeksplorasi dan menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna aplikasi DANA, khususnya dalam kasus hilangnya saldo digital. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat menggali berbagai aspek dari permasalahan, termasuk pengalaman pengguna, dan efektivitas regulasi yang ada, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang situasi yang dihadapi oleh konsumen dalam lingkungan *fintech* yang terus berkembang.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Proses yang dilakukan ialah mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah yang akan dijadikan bahan penelitian, dengan mempergunakan cara sebagai berikut:

### **a. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempelajari dan meneliti bahan-bahan hukum baik primer maupun sekunder mulai dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen, skripsi, jurnal dan *web site* yang relevan dengan pembahasan mengenai perlindungan konsumen terhadap hilangnya saldo digital di aplikasi DANA.

## **b. Studi Lapangan**

Studi lapangan ini merupakan penelitian yang menggunakan data lapangan secara langsung dengan mengamati, wawancara dan mengumpulkan data serta informasi yang diperoleh secara langsung dari responden dan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.<sup>51</sup> Studi lapangan yang digunakan sebagai bahan penunjang dalam melakukan penelitian ini dengan cara sebagai berikut :

### **1) Observasi**

Dewasa ini, observasi telah menjadi salah satu bentuk metode ilmiah. Dengan menjadi metode ilmiah, observasi tentu telah menambah jenis pengumpulan data yang dapat digunakan untuk menggali informasi dunia. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian guna mendapatkan informasi yang luas tentang perilaku manusia disertai penjelasan rinci tentang kehidupan sosialnya. Untuk itu penulis akan melakukan observasi pada konsumen DANA yang kehilangan saldo digitalnya.

### **2) Wawancara**

Wawancara merupakan suatu aktivitas yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan

---

<sup>51</sup>Wahyudin Darmalaksana, "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan," Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020, hlm. 1–6. Diakses melalui: <<https://etheses.uinsgd.ac.id/id/eprint/32855>> pada tanggal 15 Desember 2023, pukul 21.25 WIB.

pertanyaan yang disusun dan diucapkan secara lisan. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk melengkapi data yang telah diperoleh dari pendekatan lain dan untuk membahas lebih lanjut informasi yang diperlukan secara langsung dengan narasumber.

### **c. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat oleh subjek yang bersangkutan.

### **d. Analisis Data**

Data yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan dan lapangan dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisis atau diskusi yang menjabarkan dan menerangkan data berdasarkan doktrin dan norma hukum yang relevan dengan masalah kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk mencapai kejelasan dan kerincian masalah yang akan dibahas yang selanjutnya hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Ibid

#### e. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana penulis akan melangsungkan penelitiannya guna mendapatkan data-data yang diperlukan penulis untuk memecahkan masalah. Adapun penelitian ini dilakukan di:

Penelitian Kepustakaan

- 1) Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung di Jl. A.H Nasution No. 105 Bandung.
- 2) Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum di Jl. A.H Nasution No. 105 Bandung.
- 3) KPw Bank Indonesia Jawa Barat Jl.

#### f. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa skripsi dan jurnal yang berhubungan dengan judul yang diteliti oleh penulis, yaitu " Perlindungan Konsumen terhadap Hilangnya Saldo Digital Berbasis Server pada Aplikasi *Fintech* DANA dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, selain itu hal ini juga dilakukan untuk menghindari sebuah kesamaan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Maka dari itu penulis mencantumkan beberapakan hasil penelitian terdahulu yaitu, sebagai berikut.

**Tabel 1: Penelitian Terdahulu**

| No | Penulis dan Tahun  | Judul Penelitian  | Perbedaan Penelitian   |
|----|--|---|--|
| 1. | Citra Pramayzela Arinda Putri (Fakultas Hukum, Universitas Jember 2023 <sup>53</sup> ) | Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Saldo Tabungan Nasabah PT. Bank BRI (Persero) Tbk. Akibat Kartu ATM yang Tersangkut Mesin ATM (Studi Putusan No. 7/Pdt.G.S/2020/PN Bna) | Penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan hukum nasabah Bank BRI yang saldonya hilang akibat tersangkut mesin ATM. Sedangkan yang dalam penelitian penulis membahas mengenai perlindungan hukum konsumen |

<sup>53</sup> Citra Pramayzela Arinda Putri, *Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Saldo Tabungan Nasabah PT. Bank BRI (Persero) Tbk. Akibat Kartu ATM yang Tersangkut Mesin ATM (Studi Putusan No. 7/Pdt.G.S/2020/PN Bna)*. Universitas Jember 2023.

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    |   |  | penggunaan <i>e-wallet</i> DANA atas hilangnya saldo digital berbasis <i>server</i> .   |
| 2. | Siti Halima Nirawati Ibrahim (Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya Malang 2018 <sup>54</sup> ) | Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan <i>E-Money</i> Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online | Penelitian terdahulu membahas mengenai objek <i>e-money</i> dalam transportasi <i>online</i> . Sedangkan penelitian yang dibuat oleh penulis memfokuskan penelitian perlindungan hukum terhadap konsumen atas |

<sup>54</sup> Ibrahim, Siti Halima. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan E-Money Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi Online*. Universitas Brawijaya Malang 2018.

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
|    |   |   | hilangnya saldo pada aplikasi e-wallet DANA.   |
| 3. | Syifa Sekar Pramesti Kristianto, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah 2021 <sup>55</sup> ) | Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Uang Elektronik (Studi Kasus pada Produk <i>E-Money</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Karang | Penelitian terdahulu membahas mengenai objek Produk <i>e-money</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Karang. Sedangkan penelitian yang dibuat oleh penulis memfokuskan penelitian hilangnya saldo pada aplikasi DANA. |

<sup>55</sup> Syifa Sekar Pramesti Kristianto, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Produk e-Money Di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Karang)*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.

Penelitian terdahulu yang pertama merupakan sebuah skripsi yang disusun oleh Citra Pramayzela Arinda Putri dari Fakultas Hukum, Universitas Jember pada tahun 2023 yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Saldo Tabungan Nasabah PT. Bank BRI (Persero) Tbk. Akibat Kartu ATM yang Tersangkut Mesin ATM (Studi Putusan No. 7/Pdt.G.S/2020/PN Bna)." Dalam penelitian ini, peneliti terdahulu membahas mengenai hilangnya saldo tabungan dari nasabah di Bank BRI yang diakibatkan oleh tersangkutnya kartu ATM di mesin ATM, yang mana kasus ini sudah dibawa ke ranah Pengadilan Negeri Banda Aceh pada tahun 2020.

Penelitian terdahulu yang kedua merupakan sebuah skripsi yang disusun oleh Siti Halima Nirnawati Ibrahim dari Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya pada tahun 2018 yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan *E-Money* Atas Hilangnya Saldo Dalam Transaksi Transportasi *Online*." Dalam penelitian ini, peneliti terdahulu membahas mengenai hilangnya saldo yang disimpan oleh nasabah di *e-money* untuk transaksi transportasi *Online*.

Penelitian terdahulu yang ketiga merupakan sebuah skripsi yang disusun oleh Syifa Sekar Pramesti dari Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada tahun 2021 dengan judul "*Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Uang Elekrtonik (Studi Kasus pada Produk E-Money di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara*

*Karang*". Dalam penelitian ini, peneliti terdahulu membahas mengenai perlindungan hukum nasabah saat bertransaksi menggunakan produk *e-money* dari Bank Syariah Mandiri di cabang Muara Karang tersebut.

Sedangkan dalam penelitian penulis ini memberikan kebaruan yang mana penulis meneliti mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan saldo di aplikasi *fintech* DANA. DANA merupakan salah satu produk *e-wallet* atau dompet digital yang *server based* atau berbentuk aplikasi bukan *chip based* atau kartu seperti yang sudah diteliti oleh peneliti terdahulu. DANA juga merupakan aplikasi mencakup kegiatan perbankan, tidak mencakup kepada transaksi transportasi atau layanan logistik lainnya.

