

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Revolusi digital saat ini telah mengakibatkan dampak yang signifikan terhadap ekonomi dan seluruh kalangan masyarakat termasuk di Indonesia. Dengan majunya teknologi digital saat ini menjadikan Inovasi Teknologi digital dapat mendorong inovasi dan perubahan dalam model bisnis tradisional. Salah satunya dari cara pembayaran yang dapat dilakukan secara online melalui aplikasi atau sistem berbasis perangkat lunak yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang secara digital dan melakukan transaksi keuangan yang bisa disebut dengan dompet elektronik (electronic wallet).

Dompet digital adalah alat elektronik yang dapat menyimpan informasi dan digunakan untuk alat transaksi dengan uang elektronik.¹ Keunggulan utama dompet digital ini adalah kemudahan dalam melakukan transaksi. Perkembangan sistem pembayaran menjadi semakin cepat, memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa perlu membawa banyak uang tunai.²

Dengan kemajuan teknologi sekarang pembayaran digital sangat diperlukan karena para pelaku dunia bisnis berusaha untuk terus berinovasi sehingga produknya bisa dijangkau dan dibeli oleh banyak kalangan.

¹ Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

² Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial", Jurnal Magister Hukum Udayana 3(1), (2014), hlm. 15.

E-wallet sendiri telah banyak digunakan oleh masyarakat seperti aplikasi ShopeePay, OVO, LinkAja, Sakuku, Gopay dan telah hadir aplikasi lain yaitu aplikasi DANA. DANA merupakan salah satu e-wallet yang mengalami peningkatan penggunaan pada aplikasi mobile.

DANA sendiri dengan cepat masuk kedalam persaingan dompet digital di Indonesia dan salah satu yang menjadi pionir di dalam jasa penyedia dompet digital. DANA sudah ada dari 2017 dan dirilis secara resmi pada 5 November 2018. DANA ini merupakan perusahaan rintisan (startup) yang berbadan hukum Indonesia, lalu dikembangkan oleh programmer muda Indonesia yaitu dengan investor utama adalah PT Elang Sejahtera Mandiri (EMTEK) yang bekerjasama dengan Ant Financial, pemilik Alipay.³

Dalam pengelolaan sistem pembayaran pada aplikasi DANA ini berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku DANA diawasi oleh Bank Indonesia, DANA telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia sebagai penyedia jasa pembayaran (PJP) kategori I dan penyedia layanan keuangan digital (LKD). Artinya DANA secara sah telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia dengan nomor izinnya 20/1370/DSSK/Srt/B yang disetujui pada tanggal 28 Agustus 2018,⁴ untuk menyediakan jasa sistem pembayaran. Dalam menyediakan jasa sistem pembayaran ini DANA selalu patuh pada seluruh peraturan perundang-undangan yang relevan dan berlaku di Indonesia, baik

³ Arthur Gideon, Hal yang Perlu Diketahui Soal DANA, Dompet Digital Besutan Anak Negeri, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3802191/hal-yang-perlu-diketahui-soal-dana-dompetdigitalbesutan-anak-negeri> diakses pada tanggal 08 Juli 2024, pukul 21.25 WIB

⁴ Bank Indonesia, Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah, <https://www.bi.go.id/PJSPQRIS/default.aspx> diakses pada tanggal 5 Agustus 2024 pukul 12.53 WIB

yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, OJK, atau institusi berwenang lainnya. Dilansir dari [antarnews.com](https://www.antarnews.com) penggunaan pada aplikasi DANA mencapai 170 juta pada tahun 2023 atau meningkat 23 persen dari tahun sebelumnya, lalu pertumbuhan transaksi QRIS yang signifikan pada tahun 2022 sampai 2023 yaitu mencapai 272 persen dan fitur kirim uang (Send Money) juga mengalami pertumbuhan sebesar 147 persen ditahun 2023.⁵

Dompot digital ini khususnya aplikasi DANA mempunyai banyak sekali manfaat di era teknologi modern ini, namun dompet digital tentu mempunyai beberapa kekurangan yang harus dibenahi, diantaranya yaitu permasalahan yang masih sulit untuk ditangani yaitu kejahatan yang dilakukan oleh hacker, data konsumen dapat dicuri dan diambil alih oleh hacker lalu jika keamanan aplikasi lemah atau sistem pemrosesan perusahaan rusak, hal tersebut akan mempunyai hak-hak yang melekat padanya sebagai seorang konsumen yang harus dilindungi oleh Undang-Undang dan pengusaha mempunyai kewajiban terhadap konsumen yang harus dipenuhi, namun pada kenyataannya konsumen mempunyai posisi yang lemah khususnya dalam sistem perdagangan atau transaksi online, seperti banyaknya potensi negatif yang menimbulkan kerugian yang mungkin akan merugikan konsumen serta haknya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dilanggar.⁶

⁵ M Baqir Idrus, DANA Indonesia Catatkan 170 juta pengguna pada tahun 2023 <https://www.antarnews.com/berita/3940263/dana-indonesia-catatkan-170-juta-pengguna-padatahun-2023> diakses pada tanggal 15 September 2024 pukul 08.37 WIB

⁶ Putu Nanda Ayu Sudiasih dkk, "Pertanggungjawaban Nasabah Yang Menggunakan Dana Bank Akibat Kesalahan Transfer Dana Dalam Transaksi Elektronik", Jurnal Kertha Desa, 11(1), (Februari, 2018), hlm. 9.

Dalam menggunakan aplikasi penyedia jasa uang elektronik seperti DANA ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan karena memiliki resiko yang dapat menimbulkan kerugian. Setiap pengguna mendaftarkan akunnya untuk menggunakan jasa dari aplikasi DANA, pengguna diberikan informasi mengenai kebijakan dari pihak pengembangan aplikasi dan bertanya kepada pengguna apakah pengguna setuju pada kebijakan tersebut.

Kebijakan yang tertulis adalah pengguna yang mengalami kerugian karena alasan tertentu akan diberikan kompensasi oleh pihak pengembang aplikasi. Tetapi terkadang tidak ada tanggapan dari pihak pengembang saat dihubungi oleh pengguna jika terjadi kendala. Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet setiap tahun, seharusnya lebih banyak orang yang menyadari bahaya penyalahgunaan data pribadi saat mengunjungi berbagai situs web atau aplikasi online yang membuat pengisian data pribadi.

Selain itu, 59% pengguna internet merasa khawatir tentang penyalahgunaan data pribadi, yang menunjukkan bahwa mereka khawatir jika data mereka disalahgunakan secara salah oleh perusahaan atau pihak tertentu untuk mendapatkan keuntungan, yang pada gilirannya dapat membahayakan bisnis atau pihak tertentu.⁷ Karena data dapat disalahgunakan atau disalahgunakan oleh individu baik didalam maupun diluar negri, negara harus memberikan perlindungan kepada masyarakat untuk data pribadi. Dalam hal ini Sebagian besar negara percaya bahwa mereka harus menetapkan undang-undang yang menjelaskan dan menguraikan jenis data yang dibatasi dalam

⁷ Rosalinda Elsina Latumahina, "Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi di Dunia Maya", Jurnal Gema Aktualita, 2(3), (Desember 2014), Hlm. 32.

situasi tertentu. Otoritas negara membuat keputusan khusus untuk mencegah pelanggaran data yang merugikan.⁸

Beberapa Undang-Undang hanya menggunakan istilah "hak pribadi" pada Pasal 26 Ayat (1) ITE, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Ketika seseorang melakukan sesuatu yang merugikan seseorang, bahkan jika mereka tidak menyadari hal itu, status pemilik data pribadi dapat menjadi lebih buruk.⁹ Namun, dengan adanya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi masih menimbulkan beberapa permasalahan terkait perlindungan data pengguna DANA. Salah satunya adalah kasus data pengguna DANA yang bocor. Ini termasuk nama, nomor KTP, lokasi, dan identitas fisik, mental, genetic, ekonomi, sosial dan budaya lainnya, seperti KK, yang menunjukkan identitas seseorang.¹⁰

Maka sebelum memulai penelitian ini, peneliti telah melakukan observasi sejak 15 Januari 2024 dan mewawancarai tiga responden yang menjadi korban hilangnya uang elektronik pada E-wallet DANA yang menjadi sumber data, yakni:

⁸ Bagus Satryo Ramadha, *Kemampuan Hukum Pidana Terhadap Kejahatan Siber Terkait Perlindungan Data Pribadi di Indonesia*, Tesis. Universitas Islam Indonesia, (Yogyakarta: 2021), hlm. 16.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Indra Rahmatullah, "Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Masa Pandemi," *Adalah Buletin Hukum & Keadilan*, 5(1), (2021), hlm. 11–16.

1. Saudara Yusrizal yang beralamat di Jl. Penerangan Baru, Kel. Pinang Merah, Kec. Alam Barajo, Kota Jambi. Diketahui mengalami peretasan akun dan hilangnya saldo DANA premium. Total kerugian yang dialami rizal senilai Rp 581.008
2. saudari Novianti yang beralamat di Lrg. Serai Serumpun, Kel. Kenali besar, Kec. Alam Barajo, Kota Jambi. Mengalami hilangnya saldo pada akun dana sebesar Rp.300.000.
3. Saudara Iwan Sofianto yang beralamat di Prum. Permata Biru 2 , Kel. Pinang Merah, Kec. Alam Barajo, Kota Jambi. yang mengalami kehilangan sejumlah saldo dananya sebesar Rp636.000. Pada Tanggal 11 Februari 2023 sekitar pukul 21.11 WIB

Dengan munculnya kasus tersebut para pengguna banyak mengalami kerugian yang menyebabkan saldo pengguna DANA tiba-tiba hilang. Salah satu masalah utama yang dapat diidentifikasi dari penelitian ini adalah kurangnya perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna E-wallet dalam menghadapi masalah kehilangan saldo yang terjadi dalam sistem pembayaran digital. Dimana pengguna E-wallet sering mengalami masalah saldo mereka berkurang tanpa alasan yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan sistem, kebocoran data pribadi, penipuan atau akses tidak sah dari pihak ketiga. Permasalahan ini muncul disebabkan juga dengan kurangnya perlindungan hukum yang tegas. Seperti pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana secara umum, undang-undang ini mengatur perlindungan konsumen di Indonesia termasuk transaksi

perdagangan, barang dan jasa. Namun, undang-undang ini tidak secara khusus membahas sistem pembayaran digital atau E-wallet. Perlindungan yang diberikan biasanya mencakup hak konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa yang sesuai dengan perjanjian. Meskipun beberapa penyedia layanan Ewallet telah berusaha memberikan perlindungan dan mekanisme pengaduan kepada penggunanya, perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna E-wallet di Indonesia masih dianggap lemah dan tidak memadai. Ketidakjelasan tentang hak dan kewajiban penyedia layanan serta perlindungan konsumen dalam transaksi digital, termasuk penyalahgunaan atau kehilangan saldo.

Mengingat perkembangan pesat teknologi finansial dan semakin meluasnya adopsi sistem pembayaran digital di Indonesia, masalah ini menjadi semakin penting. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital dan melindungi hak konsumen, perlindungan pengguna E-wallet sangat penting. Oleh karena itu, meskipun aplikasi DANA telah menerapkan kebijakan yang mengutamakan keamanan data dan transaksi, implementasinya belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Penelitian ini menyarankan perlunya perbaikan dalam penguatan sistem keamanan, transparansi komunikasi, dan efisiensi dalam proses pengembalian saldo untuk meningkatkan perlindungan bagi pengguna E-wallet dalam menghadapi risiko kehilangan saldo. Maka untuk melindungi hak konsumen, regulasi, kebijakan penyelesaian sengketa, keamanan data dan edukasi untuk pengguna harus diperbaiki. Untuk kedepannya meningkatkan regulasi yang lebih khusus dan

bekerja sama dengan semua pihak terkait akan sangat penting untuk membangun sistem pembayaran digital E-wallet yang lebih aman dan dapat diandalkan. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi”**.

B. Rumusan Masalah

1. bagaimana tanggung jawab hukum penyedia layanan dompet digital terhadap hilangnya dana pengguna di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi?
2. bagaimana mekanisme penyelesaian hukum terhadap nasabah pengguna e-wallet di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi yang kehilangan sejumlah saldo pada aplikasi dana yang menyebabkan kerugian?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penulisan ini adalah:

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis tanggung jawab hukum penyedia layanan dompet digital terhadap hilangnya dana pengguna di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi
2. Untuk mempelajari dan menganalisis perlindungan hukum data pribadi nasabah pengguna e-wallet di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi yang mengalami kerugian atas hilangnya sejumlah saldo pada aplikasi dana.

D. Manfaat Penelitian

penulisan skripsi ini juga diharapkan dapat memiliki manfaat untuk berbagai hal diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis bagi perkembangan ilmu hukum umum dan perkembangan dibidang hukum bisnis pada khususnya Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi DANA Dalam Hal Terjadinya Uang Elektronik Berbasis Server Yang Hilang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-undangan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak- pihak terkait yaitu:

- a. Manfaat bagi pembaca

Diharapkan dapat menambah ilmu pemikiran dan pengetahuan kepada semua pihak khususnya tentang Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi DANA Dalam Hal Terjadinya Uang Elektronik Berbasis Server Yang Hilang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-undangan di Indonesia.

- b. Manfaat bagi penulis sendiri

Diharapkan disamping untuk memenuhi tugas proposalskripsi, juga untuk menambah pengetahuan serta wawasan dibidang Ilmu Hukum perdata khusus nya tentang perlindungan konsumen

E. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual merupakan kerangka yang menghubungkan dan menggambarkan konsep-konsep khusus yang merupakan kumpulan dari arti yang berkaitan dengan istilah. Kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang- 27 Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹¹

2. E-wallet (Dompot Digital)

E-wallet atau dompet digital merupakan aplikasi elektronik yang dimaksud untuk melakukan transaksi secara online menggunakan smartphone dan fungsi seperti dompet di celana yang dapat digunakan untuk menyimpan uang elektronik, kartu kredit dan uang tunai.¹² Menurut The Economic Times, dompet digital juga dikenal sebagai e-wallet yang merupakan aplikasi prabayar yang dilindungi oleh kata sandi yang memungkinkan nasabah untuk menyimpan uang pada transaksi online, contohnya membeli makanan, membeli barang, dan tiket pesawat. Dompot digital memastikan pengguna dalam melakukan transaksi jualbeli elektronik

¹¹ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 13.

¹² Fence M Wantu, Pengantar Ilmu Hukum (Gorontalo: Reviva Cendekia, 2015), hlm. 24

secara cepat dan aman.¹³ E-wallet dapat digunakan sebagai aplikasi atau perangkat lunak untuk mengubah fungsi dompet konvensional, menghilangkan kebutuhan konsumen untuk memiliki banyak kartu di dompet mereka. E-wallet biasanya berupa program tertentu yang terhubung ke internet yang memungkinkan uang elektronik untuk keperluan pengguna. Tidak perlu menggunakan kartu cukup hanya dengan smartphone yang memungkinkan berbagai transaksi elektronik melalui E-wallet.¹⁴

3. Uang Elektronik

Menurut Bank Indonesia uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaanya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (top-up).

Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa chip atau server. Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro,

¹³Rosmayanti, 2019, Apa itu Dompet Digital?, Wartaekonomi, Diakses dari <https://www.wartaekonomi.co.id/read212834/apa-itu-dompet-digital>, pada tanggal 19 November 2024

¹⁴ Rini Idayanti dan Pepi Ulandari, "Peran Aplikasi Dompet Digital Indonesia (DANA) Dalam Memudahkan Masyarakat Melakukan Pembayaran Digital", Islamic Banking and Finance (2021), hlm 431-432.

sehingga perkembangannya dapat membantu kelancaran transaksi di jalan tol, di bidang transportasi seperti kereta api maupun angkutan umum lainnya atau transaksi di minimarket, food court, atau parkir.

F. Landasan Teoritis

1. Teori Perlindungan Hukum

Hukum diciptakan sebagai sarana untuk mengatur hak dan kewajiban subyek hukum, baik orang maupun badan hukum untuk dapat menjalankannya dengan baik dan mendapatkan haknya secara wajar. Perlindungan hukum muncul terkait hubungan antara pemerintah dengan rakyat yang diperintah, sehingga muncul konsep perlindungan hukum bagi rakyat.

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, untuk itu hukum memang harus dilaksanakan dan dijalankan. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah.

Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹⁵

Pelanggaran hukum akan terjadi jika salah satu pihak tidak melakukan kewajibannya sehingga ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka pihak yang merasa dirugikan atau dilanggar hak-haknya harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum dibedakan menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan sebaliknya perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum yang represif dengan maksud untuk memberikan suatu argumentasi berkaitan dengan upaya

¹⁵ Satjipto Raharjo, Sisi-sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia, (Jakarta: Kompas, 2003), hlm. 121.

hukum yang dapat dilakukan dalam hal terjadi sengketa diantara para pihak¹⁶

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa merupakan teori yang mendalami menganalisis klasifikasi mengenai konflik yang terjadi dalam masyarakat. Salah satu faktor penyebab terjadinya sengketa dan bagaimana upaya yang dilakukan mengakhiri sengketa. Menurut Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin ada lima teori tentang penyelesaian sengketa , yaitu:

- a. Contending (bertanding), yaitu menerapkan suatu solusi yang lebih diinginkan oleh pihak atas pihak lainnya.
- b. Yielding (Mengalah), yaitu mengurangi aspirasi mereka sendiri dan bersedia menyerahkan apa yang diinginkan.
- c. Memusnahkan dari kedua belah pihak.
- d. With drawing (menarik diri), yaitu memilih untuk meninggalkan situasi yang diperebutkan, baik secara fisik maupun psikologis.
- e. In action (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

Alternatif penyelesaian sengketa menurut pasal 1 angka (10) Undang-undang N0.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Aalternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni melalui jalur di luar

¹⁶ Eman Ramelan dkk.,*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Satuan Rumah Susun/Strata Title/Apartemen*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 43-44.

pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.¹⁷

3. Teori Upaya Hukum

Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan upaya-upaya untuk membela hak-haknya sebagai konsumen. Konsumen mempunyai hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum.¹⁸ Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan sukarela para pihak yang bersengketa.¹⁹

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, dan pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

¹⁷ H. Umar Hasan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Unja Publisher, 2021) hal.1

¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (e).

¹⁹ *Ibid.*, Pasal 45 ayat (1 dan 2).

G. Orisinalitas Penelitian

Demi tercapainya penelitian yang orisinal dan memuat kebaruan (*novelty*), berikut peneliti merangkum 3 (tiga) penelitian yang terdapat kemiripan judul dengan penelitian ini. Terdapat perbedaan dan persamaan antara judul penelitian ini dengan judul penelitian lain dimana kemiripan tersebut sebagai berikut:

Dari beberapa penelitian yang terkait dalam penelitian ini bersumber dari penelusuran hasil penelitian Salsya Tiara Rodika (2022) dengan judul *“Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Pembayaran Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik”*, Muhammad Fahri Fauzadeli, Rani Apriani (2022) dengan judul *“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-Wallet Atas Kebocoran Data dan Kehilangan Sejumlah Dana”*, Hartanto, Vincent Rosadi, Ervin Alvaro Yosmar (2023) dengan judul *“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana”*.

Dari beberapa jurnal dan hasil penelitian yang membahas mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap penggunaan aplikasi dana sebagai media pembayaran dengan menggunakan metode penelitian normatif, penelitian yang dikaji oleh penulis akan berbeda dengan penelitian sebelumnya, dikarenakan dalam penelitian ini penulis membahas tentang tanggung jawab hukum penyedia layanan dompet digital terhadap hilangnya dana pengguna serta bentuk penyelesaian hukum terhadap nasabah pengguna e-wallet yang

kehilangan sejumlah saldo pada aplikasi dana yang menyebabkan kerugian. dan juga perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitiannya yakni dengan metode penelitian yuridis empiris.

H. Metode Penelitian

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis-empiris, yaitu tipe penelitian yang dilakukan berdasarkan data atas lokasi yang dijadikan sampel penelitian. yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana bekerjanya hukum dalam masyarakat yang dilakukan dengan mempelajari peraturan-peraturan yang berlaku serta penerapan hukumnya dalam masyarakat.²⁰

Dalam hal ini digunakan pendekatan yuridis empiris yang menggabungkan bahan-bahan hukum baik primer yang diperoleh dari lapangan, maupun sekunder dari sumber literatur, untuk menganalisis .

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini agar peneliti dapat memperoleh data yang diperlukan dengan mudah dan sesuai dengan penulisan skripsi, maka

²⁰ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008. hal.123.

peneliti melakukan penelitian pada pengguna e-wallet dana yang diketahui mengalami kehilangan sejumlah uang elektronik di Kec. Alam Barajo, Kota Jambi.

3. Sumber Bahan Hukum

Jenis dan sumber data merupakan pembagian dan asal dari data dan bahan penelitian yang peneliti gunakan, yang terdiri atas data primer dan data sekunder, yakni:

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari objek penelitian yaitu dari hasil wawancara dengan pengguna E-wallet Dana yang kehilangan uang elektronik yang bertempat tinggal di Kec. Alam Barajo, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data oleh peneliti.

b. Bahan Hukum Sekunder

merujuk pada data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang terkait dengan objek penelitian, peraturan, dan perundang-undangan yang relevan dengan fokus penelitian, meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

a). Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1320, Pasal 1338, Pasal 1339.

b). Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang diubah dengan Undang-undang Nomor 19 tahun 2016).

- c). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- d). Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.
- e). Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. 7) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- f). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.
- g). Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum untuk membantu analisis yang dikenal juga sebagai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder terdiri dari karya ilmiah, literatur hukum, pendapat para ahli (doktrin), serta website-website yang terkait pada topik penelitian, serta hasil wawancara juga menjadi bahan pendukung dalam penelitian ini.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang membantu untuk menafsirkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Contoh bahan hukum tersier termasuk ensiklopedia, kamus, majalah, koran, artikel di internet, dan lain-lain.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan merujuk pada semua unit atau objek penelitian, yang dapat melibatkan individu, kelompok, atau lembaga tertentu.²¹

Berdasarkan data yang telah didapat dari hasil wawancara, fokus populasi dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) orang pengguna E-wallet dana yang bertempat tinggal di Kec. Alam Barajo.

b. Sampel penelitian

Sampel merupakan sekelompok bagian atau subset dari keseluruhan populasi.²² Proses pemilihan sampel penelitian yang akurat adalah tahap pertama yang penting dalam keberhasilan penelitian, maka metode yang digunakan penulis yaitu Sampling Jenuh. Sampling jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka, sampel yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari 3 orang pengguna E-wallet DANA yang mengalami kehilangan uang elektronik dan mendapatkan hak untuk didengar pendapat dan keluhan mereka. Adapun informan dalam penelitian ini adalah mencakup aplikasi DANA sebagai PJSP dan Bank Indonesia

²¹ Irwansyah, Op.Cit., hlm. 124

²² Bahder Johan Nasution, Metode Penelitian Ilmu Hukum, Cet. 1, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm.159-160.

sebagai lembaga yang mengatur dan mengawasi terhadap keseluruhan kegiatan dalam sistem pembayaran.

5. Sumber Data

Data dalam skripsi ini diperoleh peneliti dengan dua cara, yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Data yang peneliti dapatkan pada penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui hasil wawancara secara langsung pada responden yang menjadi objek penelitian, yaitu pengguna E-wallet DANA yang mengalami kehilangan uang elektronik.
- 2) Untuk memperoleh data skunder yang diperlukan dalam penelitian ini maka pengumpulan data dilakukan melalui kajian buku, jurnal, data dari internet, peraturan perundang-undangan, maupun sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan, baik data primer maupun sekunder, dikelompokkan dan kemudian dianalisis secara deskriptif analitis. Hal ini berarti bahwa objek penelitian digambarkan dan dijelaskan secara detail dalam bentuk kalimat, kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulan.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan sederhana merupakan dasar dari penulisan ini yang bertujuan untuk memperjelas permasalahan-permasalahan yang ada yang akan

dibahas pada bab selanjutnya. Agar terarahnya penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun kedalam empat bab, yaitu :

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi penulisan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Landasar teoretis, Metode penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN UMUM

Dalam bab ini penulis membahas mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia, yang berisi tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server

BAB III: PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas Perlindungan Konsumen Terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia serta Bagaimana Kesesuaian Proses Pengembalian Uang Elektronik Berbasis Server Oleh DANA Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Terhadap Peraturan Perundang undangan Yang Berlaku.

BAB IV: PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab penutup dari keseluruhan isi skripsi ini. Penulis menuliskan kesimpulan berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya dan berdasarkan kesimpulan tersebut

penulis kemudian memberikan saran yang berkenaan dengan permasalahan yang ditemui dalam penulisan ini.