

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA *E-WALLET* DAN TINJAUAN
HUKUM EKONOMI SYARIAH PADA APLIKASI DANA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (*Muamalah*) Fakultas
Syariah, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

Oleh :

NUR ANISA
NIM.19.3.07.0019

FAKULTAS SYARIAH

HUKUM EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

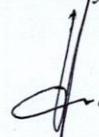
2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 06 Juli 2023 M
17 Dzulhijjah 1444 H

Penyusun,



Nur Anisa
Nim. 193070019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal yang berjudul *Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet dan Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Pada Aplikasi DANA* Oleh Nur Anisa Nim: 19.3.07.0019, mahasiswi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diujikan.

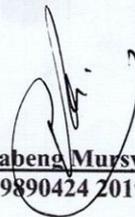
Palu, 06 Juli 2023 M
17 Dzulhijjah 1444 H

Pembimbing I



Dr. M. Taufan B, SH., M. Ag
NIP. 19641206 200012 1 001

Pembimbing II

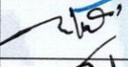
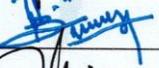


Besse Tenriabeng Mursyid, S.H., M.H
NIP. 19890424 201903 2 013

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Nur Anisa NIM. 193070019 dengan judul **“Perlindungan Hukum Pengguna E-wallet dan Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Pada Aplikasi DANA”** yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Universitas Islam Negeri Datokarama Palu (UIN) pada tanggal 06 Juli 2023 M. yang bertepatan dengan tanggal 17 Dzulhijjah 1444 H. dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

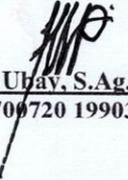
DEWAN PENGUJI

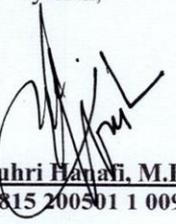
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I	
Penguji I	Drs.Ahmad Syafii, M.H	
Penguji II	Dra. Sitti Nurkhaerah, M.H.I	
Pembimbing I	Dr. M. Taufan B, SH., M. Ag	
Pembimbing II	Besse Tenriabeng Mursyid, S.H.,M.H	

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi
Syariah,


Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I
19700720 19903 1 003


Drs. Suhri Hanafi, M.H
19700815 200501 1 009

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, Tuhan semesta alam. Atas keberkahannya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar S1 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Damai dan salam selalu diberikan kepada nabi kita Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju terang.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, nasehat dan bimbingan dari banyak orang. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan terima kasih kepada pihak-pihak berikut atas kontribusinya:

1. Orang tua tercinta peneliti, Sam (ayah) dan Hestin (ibu), yang selama ini membesarkan, mendidik, membiayai, menginspirasi, memotivasi dan senantiasa mendoakan kepada peneliti atas keberhasilannya dalam studinya.
2. Prof. Dr. H. Saggaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Prof. Dr. H. Abidin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Dan Pengembangan Lembaga, Dr. H. Kamarudin, M.Ag. Selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan Dan Keuangan, dan Dr. Mohammad Idhan, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang

Kemahasiswaan dan Kerjasama beserta segenap unsur pimpinan yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.

3. Dr. Ubay, S.Ag., M.SI, selaku Dekan Fakultas Syariah, Dr. M. Taufan B. S.H.,M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan. Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Serta Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerja sama.
4. Drs. Suhri Hanafi, M. H selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Nadia, S.Sy., M. H selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
5. Dr. M. Taufan B, S. H.,M.Ag selaku pembimbing pertama dan Besse Tenriabeng Mursyid, S.H.,M.H selaku pembimbing kedua, yang telah mengoreksi dan memberikan masukan serta dorongan kepada peneliti hingga selesainya skripsi ini.
6. Rifai, S.E, M.M selaku kepala perpustakaan dan para staff perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan menyediakan buku-buku sebagai referensi sehingga memudahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Semua Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman sebagai pengetahuan baru kepada peneliti.
8. Seluruh staff bagian administrasi Fakultas Syariah yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi maupun birokrasi.
9. Seluruh Narasumber pengguna aplikasi DANA, yang telah berpartisipasi selama proses penelitian.

10. Saya berterima kasih kepada sahabat saya Alvionita Ardilla Al-azhari yang telah membantu saya menulis skripsi, yang telah menyemangati dan memotivasi saya untuk mengerjakan skripsi saya.
11. Untuk adik saya Moh.yamin terima kasih atas bantuan dan dukungan yang memotivasi saya menyelesaikan skripsi ini.

Diharapkan skripsi ini akan memberikan kontribusi kepada Mahasiswa Fakultas Syariah yang sukses di kemudian hari. Semoga Allah SWT memberkahi semua yang telah memberikan bantuannya untuk penyelesaian skripsi ini. Aamiin.

Palu, 6 Juli 2023 M
17 Dzulhijjah 1444 H

Penyusun

Nur Anisa
193070019

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Penegasan Istilah	5
E. Garis-Garis Besar Isi	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kajian Teori	9
1. Perlindungan Hukum	9
2. Konsep Umum E- wallet	14
3. Aplikasi DANA	19
C. Kerangka pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Kehadiran Peneliti	27
D. Data dan Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan data	28
F. Teknik Analisis Data	30
G. Pengecekan Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Aplikasi DANA	33
B. Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna <i>e-wallet</i> pada aplikasi DANA	35

C. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap perlindungan hukum bagi pengguna <i>e-wallet</i> pada aplikasi DANA	56
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan.....	63
B. Implikasi Penelitian	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	83

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu..... 8
2. Tabel 2 Pengguna Aplikasi DANA 3 Tahun Terakhir 24
3. Tabel 3 Daftar Pertanyaan Wawancara Bagi Pengguna DANA 71

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Download Aplikasi DANA	21
2. Gambar 2 Mendaftar akun DANA	22
3. Gambar 3 Kode OTP DANA	22
4. Gambar 4 Nama Akun DANA	23
5. Gambar 5 PIN Akun Aplikasi Dana.....	23
6. Gambar 6 Keluhan User Terhadap Aplikasi DANA.....	52
7. Gambar 7 Kebijakan aplikasi DANA.....	74
8. Gambar 8 Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Wawancara dengan pengguna aplikasi DANA.....74
2. Lampiran 2 Wawancara dengan pengguna aplikasi DANA.....75
3. Lampiran 3 Wawancara dengan pengguna aplikasi DANA.....76
4. Lampiran 4 Surat keterangan izin penelitian.....77

ABSTRAK

NAMA PENELITI : NUR ANISA
NIM : 193070019
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
E-WALLET PADA APLIKASI DANA

E-wallet (dompet elektronik) merupakan salah satu bentuk *Fintech* (*Finance Technology*) yang memanfaatkan media internet dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran. Di Indonesia sendiri telah sudah ada berbagai ragam perusahaan dompet elektronik, salah satunya yakni DANA. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.

Penelitian ini merupakan penelitian *sociological Jurisprudence* dengan Pendekatan undang-undang dan konseptual. Sumber data penelitiannya ini melalui wawancara dan observasi.

Hasil penelitian adalah para pengguna aplikasi DANA sudah dilindungi dengan adanya hak bagi para pengguna yang telah tertera dengan jelas di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf h dimana pada intinya pengguna dompet elektronik DANA memiliki hak apabila dirinya mengalami atau menerima kerugian dalam berbagai bentuk baik barang maupun jasa dari penggunaan yang diperjanjikan oleh dompet elektronik DANA.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah perjanjian antara pihak DANA sudah tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang sudah ditentukan oleh pihak DANA Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah, dalam proses pengisian dana (*top up*) pada aplikasi DANA menggunakan akad wadi'ah, yang digambarkan sebagai "penitipan uang antara pemilik dana dan penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga aset" dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 20 ayat 17.

Kata Kunci : DANA, *e-wallet*, perlindungan konsumen, Hukum Ekonomi Syariah.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengguna internet berkembang pesat dari waktu ke waktu di seluruh dunia, termasuk Indonesia. ini artinya kebutuhan konsumen dalam hal melakukan pembayaran telah mengalami perubahan menuju kepada pembayaran modern yakni *cashless payment*.¹ Saat ini masyarakat yang sebelumnya menggunakan uang tunai (*cash based*) kini sudah mulai mengenal dan menggunakan pembayaran non tunai untuk berbagai transaksi pembayaran. Salah satu jenis alat pembayaran non tunai yang saat ini sedang berkembang di Indonesia adalah electronic wallet atau “*e-wallet*”.²

E-wallet (dompet elektronik) merupakan salah satu bentuk *Fintech* (*Finance Technology*) yang memanfaatkan media internet dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran. Di Indonesia sendiri telah sudah ada berbagai ragam perusahaan dompet elektronik, salah satunya yakni DANA. DANA merupakan singkatan dari Dompet *Digital* Indonesia, DANA merupakan sebuah aplikasi dengan layanan sistem pembayaran berbentuk uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, maupun layanan pendukung lainnya, berbasis mobile yang bisa digunakan dengan melalui perangkat

¹ Hizbul Hadi Nawawi, penggunaan *E-wallet* di kalangan mahasiswa, *Jurnal Emik*, Volume 3 Nomor 2 2020. DOI: <https://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>

² Galang Prasetyatama, “*E-Wallet: Determinan Minat Menggunakan Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pengalaman Sebagai Variabel Moderasi*”(Skripsi jurusan akuntansi, UIN Yogyakarta, 2020),7.

telekomunikasi. 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.³

Ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (*e-money*) pasal 1 menyatakan bahwa Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut : diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau *chip*.⁴ Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur. Dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menjelaskan

³ Hanina Salsabila, “Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompet Elektronik DANA” (Skripsi Jurusan Hukum, Universitas Sriwijaya Palembang, 2022),3.

⁴ Haikal Ramadhan, Aminah, Suradi, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/Pbi/2014 Tentang Uang Elektronik (E-Money, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016.

bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.⁵

Kemunculan berbagai macam uang elektronik saat ini bukan menjadi solusi untuk mengurangi masalah melainkan menambah keluhan yang ada di masyarakat terkait dengan penggunaannya. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan adalah pihak dompet elektronik kerap kali mengabaikan hak yang semestinya didapatkan oleh pengguna, dalam hal ini adanya keterlambatan pemberian ganti rugi yang telah disepakati dan seringkali didapati bahwa para konsumen tidak mendapatkan kompensasi dan atau ganti rugi. Nyatanya, bila kita lihat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang membicarakan Perlindungan Konsumen yang tertera jelas pada pasal 7 huruf g telah diatur tugas pelaku usaha dalam hal kapan harus memberi kompensasi dan atau ganti rugi kepada pengguna.⁶

Dalam Penelitian ini, penulis berfokus kepada perlindungan hukum pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA yang mana penulis ingin mengetahui pengguna *e-wallet* pada aplikasi dana yang mengalami kerugian pada pemakaian aplikasi dana, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna DANA (kerugian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening *e-wallet*. yang secara nyata dialami langsung oleh

⁵ Satriyo Adi Anindito, Kewajiban Pelaku Usaha Pangan Untuk Menjamin Mutu Barang Yang Diproduksi Berdasarkan Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di CV. Dyriana Cake & Bakery Kota Semarang), (Skripsi Jurusan Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2017), 3.

⁶ Fiona Pappano Naomi, Perlindungan Hukum Pengguna *E-Wallet* DANA Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1 (2020), 24-33. doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p03>.

pengguna DANA (kegurian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening *e-wallet* DANA.

Untuk itu, mengingat betapa penting adanya hukum yang melindungi konsumen *e-wallet* DANA dan pentingnya sistem pertanggung jawaban pihak pelaku penyedia *e-wallet* DANA, maka penulis memiliki minat lebih dalam untuk meneliti mengenai “Perlindungan Hukum Pengguna *E-Wallet* Pada Aplikasi DANA Ditinjau Dari Hukum Ekonomi Syariah”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA?
2. Bagaimanakah tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap perlindungan hukum bagi pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

Setiap pembuatan skripsi tentunya mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Begitu pula dalam penyusunan karya ilmiah ini Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengungkap bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA.
 - b. Untuk menjelaskan tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan hukum bagi pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA.
1. kegunaan penelitian
Berdasarkan rumusan masalah di atas kegunaan penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengidentifikasi perlindungan hukum terhadap pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA.

- b. Untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA.

D. Penegasan Istilah

- a. **Perlindungan hukum** adalah segala perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan demikian perlindungan hukum diartikan sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep ketika hukum tersebut dapat memberikan rasa keadilan, ketertiban, kepastian dan kemanfaatan kepada masyarakat.⁷
- b. ***E-wallet*** merupakan layanan yang bersifat elektronik dan berfungsi untuk menyimpan data serta instrumen dari pembayaran.⁸
- c. **Aplikasi DANA** adalah dompet *digital* Indonesia resmi yang aman dan dapat digunakan untuk transaksi keuangan dan pembayaran yang dapat diakses lewat smartphone kapan saja dan dimana saja.⁹

E. Garis-Garis Besar Isi

Untuk mempermudah pemahaman pembaca tentang penelitian ini, maka penulis menguraikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab I pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah/devinisi operasional, dan garis-garis besar isi. Bab II kajian pustaka, yang terdiri dari penelitian terdahulu,

⁷ Maulana Dahlan, *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Ahli Dalam Memberikan Keterangan Di Persidangan*, (Skirpsi Malang : Universitas Muhamadiyah Malang),2019.

⁸ finansial.bisnis.com, *Apa Itu E-Wallet Pengertian, Jenis, dan Kelebihan*,<https://finansial.bisnis.com/read/20220302/55/1506199/apa-itu-e-wallet-pengertian-jenis-dan-kelebihan> (Diakses 30 September 2022).

⁹ DANA, Tentang DANA, <https://www.dana.id/> (Diakses 30 September 2022).

beberapa teori yang erat kaitannya dengan judul penelitian yang diangkat oleh penulis, dan kerangka pemikiran. Bab III metode penelitian, yang meliputi pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik dan analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV hasil penelitian, yang meliputi gambaran umum aplikasi DANA dan perlindungan hukum terhadap pengguna pada aplikasi DANA dan tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pengguna pada aplikasi DANA. Bab V penutup, yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam mengkaji atau menganalisis penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian saat ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Herdiansyah tahun 2021 dengan judul skripsi Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot *Digital* (Studi Pada Aplikasi DANA).¹
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rosita Dewi Hayuningtyas tahun 2020 dengan judul skripsi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem pembayaran *Fintech* (studi kasus pada aplikasi DANA di yogyakarta).²
3. Penelitian yang dilakukan oleh Pani Chintia Pramadita tahun 2021 dengan judul skripsi pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, *Discount* dan perilaku konsumtif terhadap minat penggunaan berulang aplikasi DANA.³

¹ Herdiansyah, *tinjauan hukum positif terhadap perlindungan konsumen aplikasi dompot digital*, (Studi pada aplikasi DANA), 2021.

² Rosita dewi hayuningtyas, *faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem pembayaran fintech*, (studi kasus pada aplikasi DANA di yogyakarta), 2020.

³ Pani chintia pramadita, *pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan perilaku konsumtif terhadap minat penggunaan berulang aplikasi DANA mahasiswa kota depok*, 2020.

Tabel 1 perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu

No	Nama/Judul	Perbedaan	Persamaan
1	Herdiansyah (2021)/ Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompet <i>Digital</i> (Studi Pada Aplikasi DANA).	Herdiansyah mengangkat masalah tinjauan hukum positif terhadap perlindungan konsumen aplikasi dompet <i>digital</i> (studi pada aplikasi DANA). Sedangkan penulis lakukan mengangkat masalah perlindungan hukum pengguna <i>e-wallet</i> pada aplikasi DANA.	penelitian yang dilakukan herdiansyah dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang aplikasi DANA dan sama-sama menggunakan metode penelitian lapangan
2	Rosita Dewi Hayuningtyas (2020)/ faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem pembayaran <i>Fintech</i> (studi kasus pada aplikasi DANA di yogyakarta).	Rosita Dewi Hayuningtyas mengangkat masalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem pembayaran <i>Fintech</i> (studi kasus pada aplikasi DANA di yogyakarta). Sedangkan penelitian penulis lakukan adalah mengangkat masalah tentang perlindungan hukum pengguna <i>e-wallet</i> pada aplikasi DANA.	persamaan penelitian yang di lakukan oleh Rosita Dewi Hayuningtyas dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang aplikasi DANA dan sama-sama menggunakan metode penelitian lapangan
3.	Pani Chintia Pramadita (2021)/ pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, Discont dan perilaku konsumtif terhadap minat penggunaan berulang aplikasi DANA.	Penelitian yang dilakukan pani chintia pramadita meneliti pengaruh kemudahan, keamanan, dan <i>discount</i> terhadap minat penggunaan berulang aplikasi DANA. Sedangkan penelitian penulis lakukan adalah mengangkat masalah tentang perlindungan hukum pengguna <i>e-wallet</i> pada aplikasi DANA.	persamaan penelitian yang dilakukan oleh Pani Chintia Pramadita dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti keamanan tentang aplikasi DANA dan sama- sama menggunakan metode penelitian lapangan

B. Kajian Teori

1. Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut penelitian yang dilakukan Maulana Dahlan Perlindungan hukum adalah segala perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan demikian perlindungan hukum diartikan sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep ketika hukum tersebut dapat memberikan rasa keadilan, ketertiban, kepastian dan kemanfaatan kepada masyarakat.⁴

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu⁵

Menurut penelitian yang dilakukan Muhammad Khadafi perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang

⁴ Maulana Dahlan, Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Ahli Dalam Memberikan Keterangan Di Persidangan, (Skripsi Malang : Universitas Muhamadiyah Malang),2019.

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Edisi Kedua, Cet. 1, (Jakarta: Balai Pustaka), 595.

lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁶

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan untuk melindungi kepentingan dari tindakan-tindakan yang merusak hak yang seharusnya didapatkan.

b. Bentuk dan Sarana Perlindungan Hukum

Menurut Rafael La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya.⁷

Perlindungan yang dimaksud dengan bersifat pencegahan (*prohibited*) yaitu membuat peraturan, Sedangkan Perlindungan yang di maksud bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan.

Pada perlindungan hukum di butuhkan suatu wadah atau tempat dalam pelaksanaanya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum di bagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

⁶ Muhammad Khadafi, *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-Commerce (Studi kasus e-commerce melalui sosial media instagram)*, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

⁷ Rafael La Porta, Corporate Ownership Around the World. *Journal of Finance*. Vol. 54, No. 2: 471- 517, 1999.

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif, Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif
2. Sarana Perlindungan Hukum Represif, Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi

manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.⁸

c. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Dompot Elektronik (*e-wallet*)

Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet elektronik dapat diwujudkan dengan adanya payung hukum yang jelas dan tegas sehingga kedepannya diharapkan mampu mencegah timbulnya kerugian. Adapun pemerintah diharapkan juga turut melakukan pengawasan. Satijipto Raharjo juga telah berpendapat untuk mendukung hal tersebut dimana disini masyarakat didukung untuk mendapatkan hak-hak mereka melalui perlindungan hukum sebagai bukti pengayoman atas HAM yang kita miliki. Dengan adanya kemajuan sistem perekonomian ini diharapkan terjadi transformasi dalam hubungan produsen dengan konsumen sehingga akan tercipta perekonomian yang lebih sehat. Diharapkan hubungan yang awalnya berprinsip *caveat emptor* kini juga harus bermetamorfosa secara bertahap menjadi *caveat venditor* yakni diharapkan produsen memiliki kesadaran untuk melindungi konsumen.⁹

Perlindungan hukum pengguna *e-wallet* terdapat dalam prinsip perlindungan konsumen dalam penggunaan dompet elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Dalam Peraturan Bank

⁸Sudut hukum, Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja
suduthukum.com<http://suduthukum.com/2016/09/perlindungan-hukum.html>. (Diakses 25 Januari 2023).

⁹ Fiona Pappano Naomi, Perlindungan Hukum Pengguna *E-Wallet* DANA Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1 (2020), 24-33. doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p03>.

Indonesia tentang Uang Elektronik mengatur tentang tata cara pengoperasian uang elektronik dalam hal perizinan dan pelaksanaannya, termasuk pelaksanaan dompet elektronik (*e-wallet*). Selain tata cara penyelenggaraan dompet elektronik (*e-wallet*), Bank Indonesia juga mengatur perlindungan konsumen pengguna sistem pembayaran elektronik dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Penyelenggara Sistem Pembayaran serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.¹⁰

Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen memuat hal-hal yang harus dipatuhi oleh Penyelenggara seperti penyelenggara harus menyediakan sistem yang andal dalam kegiatan layanan sistem pembayaran, penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbulkan akibat kesalahan penyelenggara, kewajiban penyelenggara memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan akibat bagi konsumen jasa sistem pembayaran, mewajibkan penyelenggara menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, serta mewajibkan penyelenggara melakukan edukasi sosial terkait dengan penerapan perlindungan konsumen yang dilakukan.

Dapat dilihat dari jenis perlindungan hukum, pemerintah harus melindungi orang-orang yang menggunakan dompet elektronik sebelum hal-hal buruk terjadi pada masyarakat. Dalam hal ini terjadi pelanggaran peraturan sistem pembayaran, sehingga jenis perlindungan hukum yang dapat diberikan bersifat preventif. Jika

¹⁰ Muchammad Fahryan Putra, Lucky Dafira Nugroho, Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik, *Prosiding Seminar Nasional Hukum & Teknologi*, Vol. 1, No. 1, Desember 2020.

pelaku bisnis ditemukan telah melakukan kesalahan, ia dapat dihukum dengan denda atau, dalam kasus yang lebih parah, penjara di bawah bentuk perlindungan lain. Selain itu, sebagai sarana untuk menegakkan hak-hak mereka sebagai pengguna *e-wallet* Dana dan mewujudkan kewajiban hukum mereka berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengguna Dana memiliki opsi untuk mengajukan penyelesaian sengketa atas kerugian mereka baik di pengadilan maupun di luar pengadilan.

2. Tinjauan Umum Tentang *E-wallet*

a. Pengertian *E-wallet*

E-Wallet atau dompet elektronik adalah alat pembayaran *digital* atau alat pembayaran *digital* yang menggunakan media elektronik berupa *server based*. Dompet Elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.¹¹ Berbagai jenis informasi dan data yang biasanya disimpan di dalam *e-wallet* meliputi:

1. Saldo: Informasi mengenai jumlah uang yang tersimpan dalam e-wallet Anda. Saldo ini dapat berasal dari transfer dari rekening bank Anda, penerimaan pembayaran, atau top-up melalui berbagai metode pembayaran.

¹¹ Ulin Nuha, Moh. Nurul Qomar, Rafika Anissa Maulana, Perlukah E-Wallet Berbasis Syariah, *jurnal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 4, No.1, (2020), 2654-8569 (E-ISSN)/2654-8577 (P-ISSN).

2. Informasi Kartu: Beberapa e-wallet menyimpan informasi kartu kredit atau debit Anda secara aman. Ini memungkinkan Anda untuk dengan mudah melakukan pembayaran online atau di toko fisik tanpa harus menyediakan informasi kartu setiap kali.
3. Data Identitas: Untuk verifikasi dan keamanan, e-wallet biasanya menyimpan informasi identitas pengguna seperti nama, alamat, nomor telepon, dan alamat email.
4. Histori Transaksi: *E-wallet* biasanya menyimpan riwayat transaksi yang telah Anda lakukan, termasuk tanggal, jumlah, dan deskripsi transaksi.
5. Metode Pembayaran: Informasi tentang metode pembayaran yang telah Anda tambahkan ke e-wallet, seperti kartu kredit, debit, atau rekening bank, akan disimpan untuk mempermudah proses pembayaran.
6. Pengaturan Keamanan: *E-wallet* menyimpan pengaturan keamanan, seperti PIN, kata sandi, atau pemindaian sidik jari/penjajaran wajah, yang melindungi akses ke dana dan informasi Anda.
7. Pengaturan Preferensi Pengguna: Beberapa *e-wallet* menyimpan preferensi pengguna, seperti bahasa, tema antarmuka, pemberitahuan, dan preferensi lainnya.
8. Bonus, Poin, atau Program Loyalitas: E-wallet juga bisa menyimpan informasi tentang bonus, poin, atau program loyalitas yang Anda dapatkan dari penggunaan e-wallet tersebut.

b. Jenis-Jenis *E-wallet*

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No.16/8/PBI/2014, berdasarkan tempat penyimpanan nilai dana uang elektronik. Maka juga terbagi 2 (dua jenis) yaitu:

1. Uang elektronik berbasis kartu atau *chip* Dimana nilai dana uang elektronik dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang. Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis kartu atau *chip* dan memungkinkan transaksi dilakukan secara *offline*.
2. Uang elektronik berbasis *server* Dimana nilai dana pemegang tersimpan pada database penerbit dan dalam melakukan transaksi akan membutuhkan media berupa gadget pengguna untuk mengirim nomor sandi dan nilai transaksi yang dibutuhkan dan menerima nomor token untuk melakukan transaksi. Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis server dan hanya dapat dilakukan secara *online*. Uang elektronik berbasis server ini dikenal sebagai dompet *digital* atau *e-wallet*.¹²

c. Manfaat *E-wallet*

Manfaat *e-wallet* menurut Nizam 2019, menyebutkan manfaat menggunakan *e-wallet* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan kepada pengguna
2. Menghemat biaya
3. Mempercepat kegiatan transaksi

¹² Ibid.,

4. Menghindari input data pribadi berulang-ulang. Pengguna tidak perlu melakukan input data secara terus menerus, disebabkan data pribadi pengguna seperti nomor rekening bank, nomor kontak, alamat dan data terkait lainnya sudah tersimpan di database.¹³

Pengguna internet di Indonesia tergolong tinggi, namun terdapat kesenjangan jumlah pengguna *e-wallet* berdasarkan kelompok umur 18-24 tahun dan kelompok umur lebih dari 40 tahun di Indonesia. Data dari (Statista, 2019) menyebutkan bahwa pengguna internet paling tinggi di Indonesia berdasarkan kelompok umur terdapat pada kelompok umur 17 –25 tahun sebesar 85,4%. Sedangkan, menurut survei (Ipsos, 2020), data pengguna *e-wallet* paling tinggi di Indonesia berdasarkan kelompok umur tidak terdapat pada kelompok umur 17 – 25 tahun, melainkan terdapat pada kelompok umur 25 – 40 tahun sebesar 26%, 25 % dan 27%.

Menurut, survei (Ipsos, 2020) menyebutkan bahwa data pengguna *e-wallet* pada kelompok umur 18 – 24 tahun hanya 12% dan 10%. Kesenjangan jumlah pengguna internet kelompok umur 17 – 25 tahun dan pengguna *e-wallet* kelompok umur 18 – 24 tahun adalah sebesar 63,4%. Padahal kelompok umur 18 – 24 tahun masih tergolong ke dalam kelompok umur 17 – 25 tahun. Hal ini sangat disayangkan, karena *e-wallet* adalah sebuah layanan *fintech* yang menawarkan banyak manfaat bagi para penggunanya. Penjabaran data (Statis 2019), pengguna internet berdasarkan kelompok umur di Indonesia sampai pada

¹³ Mulil Khaira, *Analisis Penyebab Rendahnya Penggunaan Dompot Elektronik (E-Wallet) Berdasarkan Kelompok Umur 18-24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun di Indonesia*, Universitas Islam Indonesia, 2021

kelompok umur 55 – 65 tahun sebesar 19,6%. Akan tetapi, pengguna *e-wallet* yang dipaparkan (Ipsos, 2020) hanya sampai pada kelompok umur 35 – 40 tahun.

d. Dasar Hukum *E-Wallet*

1. Al-Qur'an

Mengenai penggunaan *e-wallet* dalam hasil penelitian Fitriyani dkk bahwa semua ulama yang menjadi narasumber mengatakan bahwa dompet *digital* boleh dipergunakan dalam transaksi jual beli selama tidak menyimpang dari syariat Islam namun beberapa dari mereka menggaris bawahi dalam dompet *digital* bagaimana sistem penyimpanan uang yang tersimpan diaplikasi tersebut.¹⁴ Seperti firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 185:¹⁵

يُرِيدُ اللَّهُ لِيُخَفِّقَ لَكُمْ وَيُسَيِّرَ لَكُمْ أَسَانِيَكُمْ وَيُخَفِّقَ لَكُمْ وَيُسَيِّرَ لَكُمْ أَسَانِيَكُمْ وَيُخَفِّقَ لَكُمْ وَيُسَيِّرَ لَكُمْ أَسَانِيَكُمْ

Terjemahannya:

“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”.

Surah Al-Haj 78:¹⁶

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْدِينَ حَنِيفًا مَّا جَاءَ مِنْ رَبِّكَ فَالْتَمِسْهُ

Terjemahannya:

“Dan Allah tidak menjadikan agama sebagai hal yang menyulitkan untuk manusia”.

¹⁴ Fitriyani, Parman Komarudin , Rahmatul Huda, Perspektif Ulama Banjarmasin Mengenai Penggunaan Dompet *Digital*, *Jurnal UNISKA*, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Ekonomi Syariah, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan, 2017.

¹⁵ Mohamad Taufiq, “Quran di Ms Word,” 2013.

¹⁶ Ibid.,

2. Hadis

Hadis Nabi riwayat al-Tirmidzi dari kakeknya' Amr bin 'Auf al-Muzani, dan riwayat Al-Hakim dari kakeknya Katsir bin Abdillah bin 'Amr bin 'Auf r.a.: “*Shulh* (penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat) boleh dilakukan di antara kaum muslimin kecuali *shulh* yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat yang mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram”¹⁷.

3. Aplikasi DANA

a. Pengertian Aplikasi DANA

Aplikasi DANA adalah layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang berperan sebagai pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional. Didirikan sejak tahun 2018, DANA merupakan dompet digital yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi diantaranya sebagai uang elektronik, dompet digital, kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD). DANA memiliki tiga pilar, yaitu *trusted* di mana DANA menjamin keamanan 100% dalam transaksi pengguna; *friendly* yakni menjadi platform terbuka yang menghubungkan pengguna ke pelaku usaha untuk pengalaman yang lebih baik; dan *accessible*, di

¹⁷ Learn Quran Tafsir, Hukum Uang Elektronik dalam Islam, <https://tafsir.learn-quran.co/blog/uang-elektronik/> (Diakses 26 Desember 2022).

mana DANA memberi pengguna dan pelaku usaha cara mudah untuk melakukan dan mengakses pembayaran tanpa uang tunai.¹⁸

b. Fitur DANA

DANA memberikan beberapa kemampuan pada fitur-fiturnya. Berikut beberapa fitur-fitur yang ada dalam aplikasi dompet digitalnya :

- a) Fitur 'Kirim DANA' atau 'Send DANA' adalah fitur kirim DANA yang memungkinkan pengguna mengirim uang kepada orang lain.
- b) Fitur 'Minta DANA' atau 'Request DANA' merupakan kegiatan yang dilakukan dengan mengirim tautan untuk transfer dana atau sebelumnya pengguna hanya bisa meminta dana kepada pengguna lain melalui Kode QR miliknya.
- c) Fitur Nearby Memerupakan fitur yang digunakan untuk melihat daftar merchant yang lokasinya berada di sekitar pengguna Fitur Nearby Medigunakan untuk memudahkan pengguna menemukan mitra merchant DANA yang dekat dengan lokasi para pengguna.
- d) Channel TopUp untuk Pengguna merupakan pihak yang memfasilitasi transaksi top up saldo DANA atau pengisian saldo DANA seperti pengisian Alfamart, Alfamidi, Dan, pengisian melalui Pegadaian dan vending machine BlueMart.
- e) Sembunyikan Jumlah Saldo adalah fitur yang dapat digunakan pengguna untuk menyembunyikan jumlah saldo/uang yang ada dalam aplikasi DANA milik pengguna tersebut.

¹⁸ Wikipedia, Aplikasi DANA, [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Dana_\(pembayaran\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Dana_(pembayaran)), (Diakses 09 September 2022).

f) DANA News merupakan fitur pengguna agar bisa menemukan beragam informasi menarik pengguna berupa tips seputar pemanfaatan dompet digital DANA untuk produktivitas sehari-hari.

c. Pendaftaran DANA

Bagi yang ingin menggunakan aplikasi DANA di HP Android atau Smart Phone dengan menginstal aplikasi tersebut dengan cara pendaftaran sebagai berikut:

a) Download dan instal aplikasi DANA dompet digital dari playstore ataupun Appstore



Gambar 1 Download Aplikasi DANA

b) Daftar untuk memiliki akun DANA dengan cara memasukkan nomor HP lalu pilih Lanjut.



Gambar 2 Mendaftar akun DANA

- c) Setelah itu masukan kode OPT yang diterima via SMS



Gambar 3 Kode OTP DANA

- d) Kemudian silahkan isi nama panggilan lalu tap Daftar



Gambar 4 Nama Akun DANA

- e) Langkah berikutnya adalah buat PIN DANA, lalu masukan lagi PIN DANA



Gambar 5 PIN Akun Aplikasi Dana

Dalam tiga tahun eksistensinya, DANA telah berhasil mengembangkan ratusan fitur yang dapat berfungsi memudahkan penggunanya bertransaksi nontunai secara digital dengan mudah, aman dan nyaman. Aplikasi DANA yang

kehadirannya mempermudah penggunaannya dalam melakukan transaksi, tanpa harus membawa banyak uang. Cukup dengan mengisi saldo, pengguna bisa membelanjakan berbagai kebutuhan layaknya membawa uang asli dengan DANA.

Tabel 2 Pengguna Aplikasi DANA 3 Tahun Terakhir

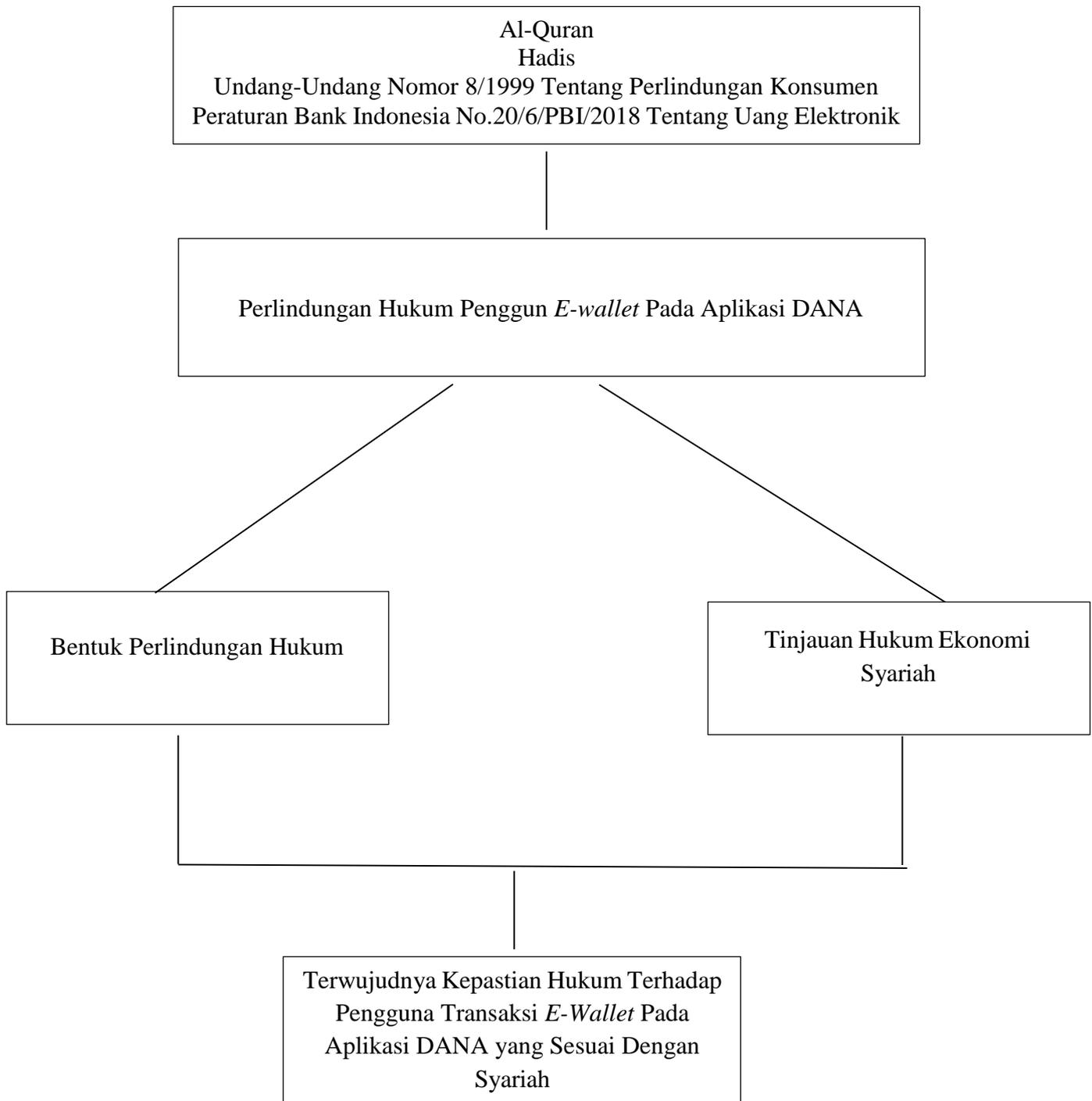
Tahun	Jumlah Pengguna
2020	50.000.000
2021	60.000.000
2022	110.000.000

(Sumber keuangan.kontan.co.id)¹⁹

DANA yang mengusung teknologi *open platform* dalam perjalanannya terus berkembang dan jumlah penggunanya sudah mencapai 110 juta. Pencapaian ini bisa dibilang luar biasa sekaligus mencerminkan semakin luas dan tinggi kepercayaan masyarakat terhadap keunggulan teknologi DANA. Pesatnya perkembangan teknologi serta tuntutan untuk beradaptasi di masa pandemi memberi dampak pada pertumbuhan pengguna DANA. Pertumbuhan dalam waktu singkat ini merupakan wujud tingginya kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi DANA.

¹⁹ Keuangan kontan co.id, DANA Duduki Peringkat Teratas Aplikasi Keuangan, <https://keuangan.kontan.co.id/news/duduki-peringkat-teratas-aplikasi-keuangan-ini-kunci-dana>. (Diakses 19 September 2022).

C. Kerangka pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum *sociological Jurisprudence*. Dengan Pendekatan undang-undang dan konseptual. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian hukum menggunakan berbagai pendekatan, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang diteliti. Untuk memecahkan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian hukum diperlukan pendekatan dalam penelitian hukum. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.¹

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada narasumber di wilayah Tinggede Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah. Alasan peneliti untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut karena mayoritas narasumber di wilayah Tinggede menggunakan aplikasi DANA dan peneliti mendapatkan kasus di lokasi tersebut.

¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 55.

C. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini bersifat kualitatif, untuk itu kehadiran peneliti di lapangan mutlak adanya. Peran peneliti di lapangan sebagai instrumen sekaligus partisipan dalam mengumpulkan data dengan bertindak secara langsung menghubungi sumber-sumber yang dapat memberikan informasi bagi penulis, mewawancarai, dan mengamati agar mendapatkan data yang valid dan akurat dari lokasi penelitian. Adapun penulis hanya sebagai pengamat partisipan yang bertindak sebagai pengamat sementara terhadap aktivitas tertentu dari objek penelitian dengan pedoman observasi. Terkait dengan hal tersebut, peneliti turun langsung ke lokasi penelitian.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari Kota palu baik dalam bentuk informasi secara lisan maupun secara tertulis. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang mutakhir, sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat diterapkan pada berbagai macam masalah.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, dan pemikiran.

2. Sumber Data

a. Observasi

Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk memperkuat data, terutama pada perlindungan hukum pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA. Wawancara yang dilakukan dengan dua bentuk yaitu wawancara terstruktur (dilakukan melalui persyaratan-persyaratan yang telah disiapkan sesuai dengan yang akan diteliti. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah (wawancara yang dilakukan apabila adanya jawaban berkembang diluar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak terlepas dari permasalahan penelitian). Dalam penelitian ini wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait atau subjek penelitian, antara lain pengguna pada aplikasi DANA dalam rangka memperoleh penjelasan atau informasi tentang hal-hal yang belum tercantum dalam observasi dan dokumentasi.

b. Dokumentasi

Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang ada di internet serta data dari pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA Dan lain sebagainya. Teknik dokumentasi yaitu, mencari data yang mengenai hal atau yang berupa catatan, buku, artikel dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses kegiatan pengumpulan fakta - fakta melalui observasi atau pengamatan dan wawancara dalam proses memperoleh keterangan atau data dengan cara terjun langsung ke lapangan. Penelitian lapangan difokuskan untuk lebih menjelaskan fenomena penelitian. Oleh karena itu penelitian lapangan dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan berinteraksi secara langsung kepada pengguna aplikasi DANA

2. Wawancara

Teknik wawancara menjadi pengumpulan data yang berguna dalam penelitian ini, karena informasi yang diperoleh dapat lebih mendalam sebab peneliti mempunyai peluang lebih luas untuk mengembangkan lebih jauh informasi yang diperoleh dari informan dan melalui teknik wawancara peneliti mempunyai peluang untuk dapat memahami bagaimana Perlindungan Hukum Pengguna *E-Wallet* Pada Aplikasi DANA.

Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara antara peneliti dengan pengguna aplikasi DANA untuk mendukung pelaksanaan wawancara, peneliti menggunakan sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada informan. Wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara yang dipandu oleh daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Disini peneliti melakukan wawancara chat online dengan pengguna aplikasi DANA yang memanfaatkan Twitter, dan Whatsapp.

3. Dokumentasi

Teknik ini adalah salah satu teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data sekunder, yang kemudian dapat digunakan untuk mengevaluasi data dari bahan sumber, berfungsi sebagai bukti dan sebagai sumber

informasi untuk melengkapi data primer. Foto dan tulisan virtual dari platform aplikasi DANA dan akun media sosial pengguna dijadikan sebagai dokumentasi penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Yaitu proses pemilihan, fokus pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus-menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan data sebanyak mungkin.

2. Penyajian Data

Yaitu penyusunan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga lebih menjadi selektif dan sederhana serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan proses penyajian data ini peneliti telah siap dengan data yang telah disederhanakan dan menghasilkan informasi yang sistematis.

3. Verifikasi Data

Yaitu merupakan tahap akhir dalam proses analisa data, pada bagian ini sejumlah data dan keterangan yang termasuk dalam pembahasan peneliti ini akan diseleksi kebenaran dan validitasnya, sehingga data-data yang masuk dalam pembahasan ini tidak diragukan keabsahannya.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data dengan mencari makna setiap gejala yang diperoleh dari lapangan, mencatat keteraturan agar mendapatkan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan yang ditemukan tahap awal yang diperoleh bersifat sementara dan akan berubah, jika ditemukan bukti-bukti pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat pada penelitian kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut sudah kredibel. Proses menemukan bukti-bukti inilah disebut verifikasi data²

1. Ketekunan pengamatan

Teknik ketekunan pengamatan digunakan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang dicari. Peneliti melalui teknik ini juga mengadakan pengamatan yang terus menerus dengan teliti dan rinci guna untuk memahami gejala mendalam berbagai aktivitas. Dengan cara ini akan diperoleh kepastian dan urutan peristiwa data.

2. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pegujian keabsahan data yang diperoleh dari triangulasi sumber, dan metode.

- a. Triangulasi sumber adalah menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh kepada beberapa sumber yang terkait.
- b. Triangulasi metode adalah menguji keabsahan data dilakukan dengan cara

² Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Cetakan V: Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016),215.

mengecek pada sumber yang sama tapi menggunakan teknik yang berbeda, yakni data hasil wawancara.

3. Analisis data kasus negatif

Analisis data kasus negatif adalah dimana peneliti mencari data yang bertentangan dengan hasil temuan penelitian. Jika hasil temuan/data tidak ada lagi yang bertentangan, maka hasil temuan tersebut dapat dipercaya.

4. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh kepada sumber datanya. Tujuan dilakukan proses *member check* adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang ditemukan dengan data yang diberikan oleh sumber data, bila data hasil temuan disepakati dengan sumber data maka data tersebut valid, akan tetapi bila data hasil temuan tidak disepakati maka dilakukan diskusi lanjut.³

³Ibid., 216-219.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Aplikasi DANA

DANA merupakan *platform* pembayaran *digital* yang mengusung *open platform* dan dapat digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai-gerai *online* maupun konvensional manapun. Aplikasi DANA bisa digunakan hanya dengan menggunakan ponsel. Pada tanggal 21 Maret 2018 secara resmi telah diperkenalkan sebagai salah satu layanan pembayaran *digital* di Indonesia. Dengan berbasis *open-platform* (sama seperti halnya Alipay dari Cina), DANA diharapkan bisa menjadi solusi bagi kegiatan transaksi *digital non-tunai*, baik secara *online* maupun *offline*. Dompot *digital* ini mengembangkan infrastruktur pembayaran *digital* dengan mempelajari *best practice* yang telah digunakan dan melayani ratusan jutaan pengguna dan telah terbukti keamanannya secara global. DANA telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia dan telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang disyaratkan oleh BI sebagai lembaga teknologi finansial di Indonesia.¹

DANA hanya bekerja sama dengan bank-bank nasional, di antaranya Bank Mandiri, BCA, BRI, CIMB NIAGA, BNI, Panin Bank, Bank Permata, BTN dan Bank Sinar Mas. Sistem DANA dikembangkan sebagai dompet yang hanya menyimpan jumlah dana terbatas sesuai dengan regulasi Bank Indonesia dan

¹ DANA.id, Sejarah DANA <https://www.dana.id/> (Diakses 30 Maret 2023).

standar keamanan. Anda dapat mengunduh aplikasi DANA secara gratis di *Play Store* dan *AppStore*.²

Pada akhir tahun lalu, jumlah pengguna DANA baru mencapai 60 juta pengguna. Sebelum pandemi, jumlah pengguna masih berkisar 40 juta. Kemudian pada Desember 2020 naik menjadi 50 juta dan per Maret 2021, 60 juta dan per November 2022 melonjak menjadi 110 juta. Ini berarti pertumbuhan jumlah pengguna sebesar 90%.³

Kegunaannya Aplikasi Selain dapat membayar tagihan, pulsa, tiket, dan lain-lain, aplikasi ini bisa digunakan sebagai dompet *digital* untuk menyimpan uang *e-money* di akun yang terdaftar di layanan tersebut. “*Top-up* (saldo *e-money* aplikasi DANA) bisa dilakukan via bank transfer, kartu debit, dan beberapa agen seperti Alfamart,” ujar Vince. Bahkan, hingga mentransfer uang yang telah di *top-up* ke akun sesama pengguna. Kemudian, pengguna yang mentransfer akan meregistrasi informasi pribadi, termasuk KTP dan KK. Layanan aplikasi ini telah muncul sejak Maret 2018 lalu sebagai uji coba. Walaupun terbilang masih cukup baru, namun hingga tahun 2020 DANA telah mencatat kenaikan pengguna menjadi lebih dari 45 juta orang.⁴

² Karja, “Dompet *Digital* Indonesia, DANA,” Kumparan, <https://m.kumparan.com/karjaid/dompet-digital-indonesia-dana-1rCsdnbyZJx/full>. 2 Ringkang Gumiwang, “Geliat DANA di Bawah Dominasi Gopay dan ovo egmo (Diakses 30 Maret 2023).

³ Kompas.com, Jumlah Pengguna DANA Tembus 60 Juta, <https://money.kompas.com/read/2021/03/24/120000926/jumlah-pengguna-dana-tembus-60-juta-> (Diakses 30 Maret 2023).

⁴ Keuangan kontan co.id, “Pengguna Dompet *Digital* DANA Naik Jadi 45 Juta Orang Hingga 2020.” <https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-dompet-digital-dana-naik-jadi-45-juta-orang-hingga-2020> (Diakses 30 Maret 2023).

Visi dan Misi

- Visi Menjadi pilar dan penggerak ekonomi *digital* bagi seluruh Masyarakat Indonesia.⁵
- Misi Memasyarakatkan platform pembayaran elektronik yang terlengkap, termudah, dan terpercaya, yang bersifat *non-tunai*.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna *E-Wallet* Pada Aplikasi DANA

Pada saat ini, internet merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan dan seakan-akan menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Terutama dalam segi ekonomi, internet memiliki peran yang sangat besar karena dengan kehadiran internet para pelaku usaha sangat terbantu di karenakan dapat menjalin hubungan lebih dekat dengan konsumen ataupun sebaliknya. Perkembangan teknologi internet dalam bidang ekonomi yang didukung dengan adanya sistem pembayaran *non tunai* (elektronik), guna memudahkan suatu proses pembayaran ataupun guna menyimpan uang seperti penyimpanan pada dompet namun tidak dalam bentuk fisik tetapi dalam bentuk digital. Hal ini memiliki persamaan dengan pembayaran uang tunai berbentuk fisik sehingga uang elektronik di sini memiliki keterkaitan dengan hukum yang

⁵ “Dompet *Digital* DANA Dorong Ekonomi Masyarakat Lebih Produktif,” Sentralberita, diakses, <https://sentralberita.com/2019/domp-digitaldana-dorong-ekonomi-masyarakat-lebih-produktif/> (Diakses 30 Maret 2023).

harus diatur semaksimal mungkin agar hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha dapat terlindungi dengan baik.⁶

Dompot elektronik DANA memberikan berbagai macam fitur menarik yang sangat menguntungkan bagi penggunanya sehingga banyak orang lebih tertarik dan cenderung memilih untuk menggunakan dompet elektronik sebagai alternatif saat melakukan transaksi ketimbang menggunakan uang tunai.

Berikut adalah beberapa fitur yang umumnya ditawarkan oleh DANA:

1. Pembayaran Tagihan: Pengguna DANA dapat menggunakan dompet digital ini untuk membayar berbagai macam tagihan, seperti tagihan listrik, air, telepon, TV berlangganan, dan tagihan lainnya dengan mudah melalui aplikasi.
2. Transfer Uang: Fitur transfer uang memungkinkan pengguna DANA untuk mentransfer dana ke pengguna DANA lainnya atau ke rekening bank lain di dalam negeri.
3. Top Up Saldo: Pengguna dapat mengisi saldo DANA dengan mudah melalui berbagai metode, seperti transfer bank, kartu kredit/debit, maupun dengan memanfaatkan jaringan ritel mitra DANA.
4. Pembayaran di Toko Fisik: DANA memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran di berbagai mitra ritel atau toko fisik yang telah

⁶ Junierissa Marpaung, Pengaruh Penggunaan Gadget Dalam Kehidupan (The Effect Of Use Of Gadget In Life), *Jurnal KOPASTA*, 5 (2), (2018) 55-64. Available online at www.journal.unrika.ac.id.

bekerja sama dengan DANA. Pengguna dapat menggunakan QR code atau fitur pembayaran DANA lainnya untuk transaksi di toko fisik.

5. Belanja Online: DANA menyediakan fitur pembayaran di berbagai situs e-commerce dan aplikasi di Indonesia, memungkinkan pengguna untuk berbelanja secara online dengan menggunakan saldo DANA.
6. Pembayaran Transportasi: Pengguna DANA dapat membayar berbagai layanan transportasi, seperti ojek online, taksi, dan moda transportasi lainnya melalui aplikasi DANA.
7. Pembelian Pulsa dan Paket Data: DANA memungkinkan pengguna untuk membeli pulsa telepon seluler dan paket data dari berbagai operator seluler di Indonesia.
8. Donasi: Fitur ini memungkinkan pengguna DANA untuk berdonasi untuk berbagai kegiatan amal dan sosial yang telah ditentukan.
9. Pengelolaan Keuangan: Pengguna DANA dapat melacak transaksi dan mengelola keuangan mereka melalui riwayat transaksi dan laporan yang disediakan di dalam aplikasi.
10. Program Reward dan Promo: DANA biasanya menawarkan program reward, promo, dan cashback untuk memberikan insentif kepada pengguna agar lebih aktif menggunakan platform mereka.

Selain praktis, dompet elektronik DANA juga memberikan berbagai macam penawaran menarik untuk penggunaanya dalam bentuk potongan harga. Promo ini tentu amat digemari oleh para pengguna dompet elektronik ini. DANA juga telah melakukan kerja sama dengan berbagai macam merchant dalam berbagai sektor seperti sektor hiburan, kuliner dan kesehatan. Dalam kasus ini, terdapat banyak keluhan yang terjadi karena terpotongnya saldo nasabah yang terjadi dan merugikan para pihak nasabah.⁷

Ketidaktahuan atas bentuk perlindungan yang diberikan atas pelanggaran yang terjadi khususnya perlindungan data pribadi nasabah terlebih lagi yang terjadi karena adanya pencantuman klausula baku yang menjadikan hal tersebut lemah dalam penegakannya. Hal ini memberikan kesempatan terhadap para pelaku usaha sehingga harus ditindak tegas oleh pemerintah sehingga masyarakat sebagai nasabah tidak dirugikan. Pada kenyataannya perjanjian baku merupakan suatu kenyataan yang lahir dari kebutuhan masyarakat, namun dalam keadaan yang seharusnya diperlukan suatu peraturan sehingga tidak dapat disalah gunakan dan atau menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Selain itu, mengenai perjanjian antara pihak DANA ini juga sudah tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Peraturan Bank Indonesia

⁷ Desty Eka Febriana, Pengaruh Penggunaan Dompet *Digital* Dalam Sektor Perbankan, Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal 2022, 6.

No.20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang sudah ditentukan oleh pihak DANA.⁸

Bagian Ketujuh

Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen

Pasal 43

- 1) 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.
- 2) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penerbit wajib:
 - a. membatasi permintaan dan penggunaan data dan/atau informasi Pengguna, sebatas yang diperlukan dalam penyelenggaraan Uang Elektronik;
 - b. menyediakan sarana dan/atau infrastruktur Pengisian Ulang (Top Up) secara luas untuk keperluan Pengguna; dan
 - c. memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

⁸ C Juditha, *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, Penggunaan Media Dompet Digital dan Partisipasi Politik Generasi Milenial, Vol 2 No 22, 2018., hal 94-104.

Bagian Kesepuluh

Kebijakan Perizinan, Persetujuan, dan Penyelenggaraan

Pasal 33

- 1) Bank Indonesia berwenang menetapkan kebijakan perizinan, persetujuan, dan/atau penyelenggaraan Uang Elektronik.
- 2) Penetapan kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada pertimbangan:
 - a. Menjaga efisiensi nasional;
 - b. Mendukung kebijakan nasional;
 - c. Menjaga kepentingan publik;
 - d. Menjaga pertumbuhan industri; dan/atau
 - e. Menjaga persaingan usaha yang sehat.

Perlindungan konsumen sendiri diatur terpisah pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Sesuai dengan isi Bab 1 Pasal 1 (1) yang mengatakan ; “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Merujuk pada pernyataan tersebut maka dewasa ini perlindungan konsumen harus mendapat perhatian lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian dari pembangunan ekonomi Indonesia, dan perekonomian Indonesia sangat erat kaitannya dengan perekonomian dunia. Sangatlah amat harus diperhatikan mengingat di era yang

segala keperluan dan juga kebutuhan memanfaatkan teknologi. Sebagai contoh yang dapat diambil adalah tentang perkembangan sistem pembayaran berbasis *digital*⁹.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki tujuan utama yaitu melindungi konsumen. Dalam rangka untuk mewujudkan tujuan tersebut, UUPK telah menetapkan sasaran atau tujuan yang diatur berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan terdapat 6 tujuan perlindungan konsumen, yakni :¹⁰

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Perlindungan konsumen tidak selalu berkaitan dengan penegakan norma-norma. Sebelum masuk ke arah penegakan hukum, perlindungan konsumen disini diarahkan untuk meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya. Pentingnya kesadaran di sini sebagai bentuk untuk mencegah terjadinya kerugian dan tindakan sewenang-wenang yang kemungkinan akan terjadi.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa. Konsumen di sini seringkali ditempatkan dalam sudut yang lemah dibandingkan pelaku usaha. Maka dengan itu kedudukan konsumen disini harus sejajar dengan pelaku

⁹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta:Kencana,2018), 5.

¹⁰ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999> (20 April 1999)

usaha. Dengan ini maka dapat mengangkat harkat dan martabat konsumen sehingga terciptanya konsumen cerdas.

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Pemberdayaan konsumen merupakan salah satu cara efektif dalam mewujudkan perlindungan. Salah satu caranya dengan memberikan pengetahuan tentang perlindungan konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui batasan terkait 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. Diberlakukannya Undang-Undang ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan terhadap konsumen. Pelaku usaha tidak dapat mengabaikan begitu saja kepentingan konsumen karena pelaku usaha seyogyanya harus bersikap penuh tanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini menjelaskan tujuan perlindungan konsumen yang merupakan suatu tujuan akhir yang dapat dicapai dalam rangka melaksanakan pembangunan hukum nasional di bidang perlindungan konsumen. Menurut Achmad Ali menyatakan bahwasanya setiap undang-undang memiliki tujuan khusus masing-masing. Selain itu di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan di dalam Pasal 19 dikatakan bahwa dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat dengan UUPK menyatakan bahwa *“pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”*.¹¹

Pasal 19 ayat (2) UUPK menyatakan *“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”*.¹²

Memperhatikan substansi ketentuan pasal 19 ayat (2) tersebut sesungguhnya memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui pasal tersebut konsumen hanya mendapat salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah

¹¹ Ibid.,

¹² Ibid.,

menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan. Untuk itu seharusnya pasal 19 ayat (2) menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang atau jasa yang setara nilainya dan/atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan dapat diberikan sekaligus kepada konsumen.¹³

Pasal 19 ayat (3) UUPK menyatakan “*pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi*”. Kelemahan yang juga sulit diterima karena sangat merugikan konsumen adalah pasal 19 ayat (3) UUPK ini, apabila ketentuan ini dipertahankan, maka konsumen yang mengkonsumsi barang dihari yang kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Oleh karena itu agar Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya pasal 19 (3) menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian, dan bukan 7 (tujuh) hari setelah transaksi seperti rumusan yang ada sekarang.¹⁴

Pasal 19 ayat (4) UUPK menyatakan “*pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya*

¹³ Abuyazid Bustomi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen, *Jurnal Hukum*, Volume 16, Nomor 2, 154 - 166 Mei 2018. <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/125/95>.

¹⁴ Ibid.,

*tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan”. Pasal 19 ayat (5) UUPK menyatakan “ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.*¹⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ternyata memberikan pemahaman secara normatif pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) (2) (3) dan (4) dengan tidak menutup kemungkinan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha tidak perlu dilakukan terhadap konsumen, apabila pelaku usaha mampu membuktikan penyebab kerusakan barang bukanlah karena kesalahan pelaku usaha melainkan konsumen sendiri, sebagaimana diatur dalam ayat (5).¹⁶

Sebagai upaya perlindungan hukum guna mengawasi serta mengatur perkembangan sistem pembayaran, maka BI mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 Tentang uang elektronik. Pemerintah melalui Bank Indonesia pada tanggal 4 Mei 2018 menerbitkan kembali Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 mengenai Uang Elektronik (UE) dan mencabut Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik

¹⁵ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999> (20 April 1999).

¹⁶ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999> (20 April 1999).

beserta segala Peraturan Perubahannya. Bank Indonesia perlu menerbitkan kembali peraturan mengenai Uang Elektronik dengan alasan sebagai berikut, dimana hal ini termuat dalam *Frequently Asked Questions* (FAQ) PBI No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.¹⁷

Bank Indonesia menerbitkan kembali Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 dan mencabut Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik dengan alasan bahwa uang elektronik tidak hanya dikeluarkan oleh Bank tetapi juga oleh Lembaga Selain Bank (Perusahaan Telekomunikasi); inovasi teknologi yang semakin berkembang mendorong banyaknya pelaku usaha yang masuk dalam industri uang elektronik sehingga perlu adanya penguatan aspek kelembagaan untuk memilih penyelenggara uang elektronik yang kredibel, bermanfaat bagi perekonomian nasional, berkelanjutan dan memberi perlindungan kepada pengguna uang elektronik; semakin menguatnya tendensi integrasi bisnis vertikal dan horizontal secara domestic maupun global membutuhkan kebijakan untuk memastikan persaingan industri yang sehat, mencegah fragmentasi dalam industry uang elektronik dan menjaga daya saing perekonomian nasional; meningkatnya risiko diantisipasi dengan penerapan manajemen risiko, standar keamanan uang dan penguatan aspek pengawasan terhadap penyelenggara uang elektronik.¹⁸

¹⁷ JDIH BPK Republik Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik," *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135874/peraturan-bi-no-206pbi2018-tahun-2018> (03 Mei 2018).

¹⁸ Bank Indonesia, *Pengembangan Pasar Uang 2025 Bank Indonesia: Membangun Pasar Uang Modern dan Maju di Era Digital*, (Jakarta : Bank Indonesia,2020), 20.

Dalam proses layanan yang akan diberikan kepada konsumen, penyedia jasa akan membutuhkan data dan/atau informasi pribadi untuk mendukung kegiatan layanan jasa yang tersedia. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri) maka perlu adanya jaminan dari penyedia jasa bahwa data/identitas konsumen tidak akan dipergunakan tanpa seizin konsumen (Mansyur and Gultom 2005). Pada Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran disebutkan bahwa "Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen tersebut, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan perlindungan data dan/atau informasi konsumen". Penyelenggara juga dilarang memberikan data dan/atau informasi konsumen kepada pihak lain kecuali konsumen memberikan persetujuan secara tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 15 Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik pada Bab III mengatur tentang Perizinan dan Persetujuan Penyelenggaraan Uang Elektronik Pasal 4 ayat (1) dan (3) disebutkan bahwa setiap pihak yang bertindak sebagai penyelenggara wajib mendapat izin terlebih dahulu oleh Bank Indonesia selaku Bank Sentral dan harus memenuhi persyaratan umum dan aspek kelayakan. Persyaratan umum yang harus dimiliki penyelenggara uang elektronik yaitu penyelenggara haruslah berupa Bank atau Lembaga Selain Bank yang berbentuk

perseroan terbatas sesuai dengan Pasal 6 ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia 20/6/PBI/2018. Persyaratan aspek kelayakan terdapat pada Pasal 13 ayat (1) yaitu terdiri dari aspek kelembagaan dan hukum, kelayakan bisnis dan kesiapan operasional, dan tata kelola, risiko dan pengendalian. Penguatan aspek kelembagaan dan hukum dijelaskan pada Pasal 13 ayat (2) yaitu berupa legalitas dan profil perusahaan serta kesiapan perangkat hukum untuk penyelenggaraan uang elektronik.¹⁹

Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 disebutkan bahwa penguatan terhadap aspek kelembagaan bahwa penyelenggara melalui kewajiban modal minimum penerbit dan rencana bisnis yang lebih komprehensif, dan kewajiban penyediaan infrastruktur yang saat ini masih terpusat di kota besar di Indonesia guna mendukung terciptanya pemerataan infrastruktur untuk meningkatkan penggunaan uang elektronik. Adanya penguatan terhadap aspek kelembagaan dapat menseleksi penyelenggara yang kredibel sehingga industri uang elektronik akan semakin berkembang dengan baik dan kuat serta terciptanya persaingan usaha yang sehat.²⁰

Dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat suatu hal yang sangat diperhatikan yaitu prinsip tanggung jawab. Diperlukan ketelitian serta kehati-hatian untuk menganalisis siapa saja yang terlibat untuk dapat dimintai

¹⁹ JDIH BPK Republik Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik," *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135874/peraturan-bi-no-206pbi2018-tahun-2018> (03 Mei 2018).

²⁰ Ibid.

pertanggung jawaban dan juga seberapa besar pertanggung jawaban tersebut dapat dibebankan pada pihak yang bersangkutan dalam hal pelanggaran hak konsumen.²¹

Sebelum melakukan transaksi pada aplikasi DANA, pengguna harus terlebih dahulu melakukan *top up* (pengisian saldo) ke dalam dompet digital DANA. Praktik *digital payment* dalam layanan transaksi aplikasi DANA bermacam ragam metode *digital payment* dalam bertransaksi yaitu ketika pengguna DANA melakukan *top up* (isi saldo), metode *digital payment* berupa ATM, Internet Banking atau Mobile Banking, dan agen yang sudah bekerjasama dengan aplikasi DANA yaitu Alfamart, Alfamidi, Lawson, Pegadaian, Kantor Pos, Robinson Mart, BlueMart, dan Akses. Pada metode *digital payment* melalui ATM, Internet Banking atau Mobile Banking minimal pengisian saldo sebesar Rp10.000. Sedangkan pengisian saldo melalui agen adalah sebesar Rp50.000 adapun biaya admin *top up* dana melalui transfer bank dengan nominal dibawah Rp50.000 dikenakan biaya Rp500. Sedangkan untuk nominal lebih dari Rp50.000 gratis biaya *top up* dana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber penggunaan DANA sebagai alat transaksi membawa keresahannya kepada penggunaannya, seperti wawancara yang dilakukan F :

²¹ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatra Barat, *Perlindungan Konsumen Menurut Uu No 8 Tahun 1999*, <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218> (19 Juni 2023).

“Saya menggunakan DANA awalnya karena faktor kelancaran dalam bertransaksi tapi pada bulan September tahun 2021 saya mengalami kerugian karena saya top up melalui M-banking BRI notifnya berhasil akan tetapi saldonya belum masuk di aplikasi DANA saya”²²

Sebagaimana dari hasil wawancara dengan pengguna DANA, bahwa ketika pengguna DANA ini melakukan transaksi *top up* kepada aplikasi DANA, saldo tersebut tidak masuk di dompet aplikasi DANA pada saat akad berlangsung. Ketika saldo ini tidak masuk, pengguna DANA melakukan *refund* uang elektronik dengan nilai tunai kepada aplikasi DANA akibat transaksi yang tertunda tersebut. Dalam hal ini, F melakukan transaksi *top up* melalui *m-banking* BRI yang sudah jelas berhasil transfer masuk ke rekening aplikasi DANA, tetapi *top up* tersebut tidak masuk ke akun DANA.

Pada tanggal 21 September 2021 F meminta *refund*, kemudian jawaban dari pihak DANA akan menindaklanjuti proses ini. Tetapi dari pihak DANA tidak adanya kejelasan dan kepastian tanggal yang akan di *refund* oleh pihak DANA. Terakhir pada tanggal 24 September 2021, pihak DANA menjanjikan pengembalian selama 7 hari. Akan tetapi setelah 7 hari kemudian, tetap tidak ada kejelasan waktu penyerahan. Pada tanggal 11 Oktober 2021 *refund* tersebut sudah di proses dan masuk kembali ke rekening F. Dalam hal ini, F sangat kecewa dengan sistem aplikasi DANA karena menunggu lebih dari 20 hari, hampir satu bulan.

²² Hasil Wawancara dengan F, Pengguna Aplikasi DANA, pada tanggal 15 Maret 2023.

Adapun keluhan serupa juga dialami oleh saudara R berdasarkan hasil wawancaranya:

“Pas awal february lalu saya *top up* via BCA nominal Rp.2.000.000 tapi transaksinya tidak masuk ke DANA setelah 5 menit, saya *top up* lagi Rp.10.000, dan transaksinya berhasil jadi saya langsung hubungi pihak DANA saya komplain kenapa uangku pas transaksi pertama tidak masuk, selama 15 hari tidak ada info jelasnya”²³

Hasil wawancara dengan R selaku pengguna DANA, ketika melakukan transaksi *top up* melalui *digital payment* via BCA Mobile dengan nominal Rp2.000.000. Transaksi tersebut tidak masuk ke aplikasi DANA, setelah 5 menit kejadian tersebut, R melakukan sekali lagi transaksi *top up* nominal Rp10.000, dan transaksi tersebut masuk ke aplikasi DANA. Kemudian R meminta *refund* kepada pihak DANA akibat transaksi yang pertama tidak masuk, namun R menunggu sampai 15 hari tanpa kejelasan.

Kemudian dari hasil wawancara dengan pengguna DANA dalam melakukan transaksi membeli pulsa melalui aplikasi DANA yaitu S :

“Waktu itu saya beli pulsa 50.000 lewat DANA nah, saldoku terpotong sudah di akun DANaku tapi pas saya cek pulsanya tidak masuk, terus saya chat pihak DANA katanya menunggu diproses 1x24 jam tapi pulsaku baru masuk pas 3 hari setelah kejadian”²⁴

Ketika pengguna DANA ini membeli pulsa melalui aplikasi DANA, saldo dana sudah terpotong pada rekening pengguna, tetapi pulsanya tidak masuk pada saat sedang berlangsungnya akad. Dalam hal ini, S menunggu pulsanya masuk yaitu 3 hari, padahal dari pihak DANA meminta S menunggu 1x24 jam. Setelah S menunggu 1x24 jam, pulsa pun tak kunjung datang.

²³ Hasil Wawancara dengan R, Pengguna Aplikasi DANA, pada tanggal 15 Maret 2023.

²⁴ Hasil Wawancara dengan S, Pengguna Aplikasi DANA, pada tanggal 15 Maret 2023.

Gambar 6 Keluhan User Terhadap Aplikasi DANA

The image displays two screenshots of social media interactions. The left screenshot shows a Twitter thread with several replies to DANA.id. The right screenshot shows a tweet thread with replies to DANA.id.

Twitter Thread (Left):

- DANA.id @danawallet - 23 Des 22**: Hi Kak Arhy, untuk keluhan top up saldo DANA yg bim diterima, silakan email kami di help@dana.id. Thanks -NN-
- Mohammad Abdurrohman @... - 07 Des 22**: Membalas @danawallet
Lah, yg dntilal apanya nih? Gak salah? @bank_indonesia
- DANA.id @danawallet - 07 Des 22**: Hi Kak, maaf ya udh buat ngga nyaman, utk saat ini keluhan Kakak masih ditindaklanjuti ya Kak, mohon kesediaann kamu menunggu prosesnya terlebih dahulu ya. Jika udh ada update akan diinfor ke email kamu ya Kak. Thanks -NM-
- Ahmad Maulana @AhmadMa... - 07 Des 22**: Membalas @danawallet
Sampal kapan kami nunggu, transfer uang dr dana ke bsi dr kemarin pagi belum masuk2, pdhal dananya udah ke potong. udah buat laporan di arahin ke bot mulu
Tolong di bantu di tindak @ojkIndonesia
- DANA.id @danawallet - 07 Des 22**: Hi Kak Ahmad, aku ngerti banget sama permasalahan kamu. Move ke DM yuk Kak, sambil sebutin nomor DANA, screenshot kendala dan alamat email aktif kamu ya biar aku bantu cek. Thx -NM-
- D-24 MEET HEESEUNG @he... - 06 Des 22**: Membalas @danawallet
halo dana @danawallet ini gimana ya. saya kirim uang ke no rek teman saya yang BSI. cuman belum masuk2, padahal dHistory sukses. dari pagi, sampe telepon beberapa kali admin, abis pulsa juga sampe 30k. belum diproses jg? lambat amat @kaminfo @ojkIndonesia
- DANA.id @danawallet - 07 Des 22**: Hi Kak Hanggara, aku ngerti banget sama permasalahan kamu. Move ke DM yuk Kak, sambil sebutin nomor DANA, screenshot kendala dan alamat email aktif kamu ya biar aku bantu cek. Thx -NM-
- zlan @itz115 - 06 Des 22**: Membalas @danawallet
min sumpah kok CS nya lama banget merespon sih?? ga kyk apk oran

Tweet Thread (Right):

- Komunitas Anime @LibraMet... - 02 Nov 22**: Membalas @danawallet
Woy duit gue nyangkut top up dari bca, mau bayar hutang njir sejuta masa hilang, bayar hutang nyari uang kemana woy
- DANA.id @danawallet - 06 Nov 22**: Hi Kak, cek DM kamu ya. Sudah aku balas nih 🙏, Thx -MD-
- momogi @cimici - 02 Nov 22**: Membalas @danawallet
Plis bgt mau transfer lagi urgent bgt malah down heh
- DANA.id @danawallet - 07 Nov 22**: Hi Kak, aku plm dgn keluhan kamu, sehubungan dengan lonjakan transaksi dan pemeliharaan sistem di aplikasi DANA, saat ini situasinya sudah kembali normal. Silakan mencoba kembali secara berkala. Kami memohon maaf atas kendala yang dialami saat bertansaksi. Thanks -PF-
- DJ Yuvi @Yuvi_Vega101 - 02 Nov 22**: Membalas @danawallet
topup ga masuk masuk ini gmna . ga ada respon ga ada tanggapan
- DANA.id @danawallet - 07 Nov 22**: Hi Kak, jgn khawatir, keluhan kamu akan kita bantu. Yuk segera hub kanal resmi Cust Care resmi DANA disini ya:
📄 Help Center: dana.id/help-center
✉ Email: help@dana.id
Pastiin menenima info dari akun sosmed DANA yg centang biru ya. Thx -PF-
- hehehe33x @najmilubis - 02 Nov 22**: Membalas @danawallet
Min cek dm
- DANA.id @danawallet - 05 Nov 22**: Hi Kak, utk keluhan kamu udah aku balas via DM ya. Thank -NS-
- callmedepray @depray26 - 03 Nov 22**: Membalas @danawallet
Tolong banget udah dari kemarin uang saya belum kembali . Dengan laporan pembayaran ganda , padahal nama tagihan , periode bulan tagihan , jumlah tagihan nya semua sama bisa bisa nya Bayar dua kali kotarik saldonya. Bagi saya itu uang berharga loh kerja sehari aja saya ga dapat
- DANA.id @danawallet - 09 Nov 22**: Hi Kak, maaf udah buat kamu ngga nyaman, bantu infor nomor DANA kamu serta alamat email aktif kamu di DM ya Kak agar dapat dicek. Thanks -RD-

Dari berbagai keluhan yang ada pada kasus dompet elektronik (*e-wallet*) DANA ini maka dapat kita lakukan analisis dengan merujuk kepada Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang 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 bersama-sama mematuhi kaidah atau aturan yang berlaku serta menjunjung keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam kasus ini, DANA belum dapat memberikan kenyamanan secara maksimal kepada pihak penggunanya yang telah berusaha untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi dari penggunaan DANA. Pengguna dompet elektronik DANA akan merasa kurang aman, nyaman dan terganggu saat bertransaksi menggunakan alat pembayaran dompet elektronik DANA, hal ini juga memberikan dampak negatif yang menyebabkan turunnya minat pengguna untuk menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*) DANA kedepannya.

Dari persoalan-persoalan pengguna DANA, dapat peneliti simpulkan bahwa pada sistem aplikasi DANA ini adanya potensi ketidakpastian dalam transaksi pada waktu penyerahan yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna DANA. Jika dikaitkan dengan gangguan jaringan, tidak memungkinkan sehari-hari gangguan jaringan yang mengakibatkan pengguna DANA menunggu sampai sehari-hari dan juga ada yang menunggu hampir sebulan. Disini pihak DANA perlu meningkatkan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna DANA dan memberikan perlindungan hukum bagi korban pengguna DANA yang merasa dirugikan.

Perlindungan hukum dalam ranah dompet elektronik ini perlu diperhatikan dengan teliti dan cermat, oleh karena dompet elektronik ini memiliki peran, fungsi, dan pengaruh yang luas. Perkembangan *digital* di kemudian hari pasti akan berkembang lebih pesat oleh karenanya kita tidak boleh lengah dengan hanya membiarkan adanya pelanggaran yang terjadi namun sebaliknya perlu dikaji dan ditelaah lebih dalam agar kasus-kasus kerugian yang dialami oleh pengguna tidak terulang kembali dan malah menjadi masif. Para pengguna sebenarnya sudah dilindungi dengan adanya hak bagi para pengguna yang telah tertera dengan jelas di Pasal 4 huruf h dimana pada intinya pengguna dompet elektronik DANA memiliki hak apabila dirinya mengalami atau menerima kerugian dalam berbagai bentuk baik barang maupun jasa dari penggunaan yang diperjanjikan oleh dompet elektronik DANA. Selain itu, mengenai perjanjian antara pihak DANA dan pengguna layanan ini juga sudah tertera dalam *term and conditions* yang sudah ditentukan oleh pihak DANA.²⁵

Dapat dilihat dari bentuk perlindungan hukumnya maka pemerintah seharusnya memberikan perlindungan kepada pengguna dompet elektronik khususnya aplikasi DANA sebelum terjadi hal-hal yang memiliki dampak merugikan di masyarakat, dalam hal ini adanya sebuah pelanggaran dalam bentuk regulasi yang berkaitan dengan sistem pembayaran, yang artinya bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan disini adalah bersifat preventif. Tindakan yang bersifat preventif mengacu pada langkah-langkah atau strategi

²⁵ Septiyati, Lusi, and Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, no. 1 (2019): 842-866.

yang diambil untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum, sengketa, atau masalah hukum lainnya. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi potensi risiko hukum dan mengambil tindakan yang tepat sebelum masalah tersebut berkembang menjadi lebih besar atau menyebabkan dampak negatif yang lebih besar, Bentuk perlindungan lainnya yaitu dapat bersifat represif dimana apabila pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan maka dapat dikenakan sanksi seperti denda. Selanjutnya, pengguna dompet elektronik DANA juga dapat melakukan penuntutan berupa pengajuan penyelesaian sengketa atas kerugian mereka secara hukum melalui pengadilan maupun di luar pengadilan sebagai wujud realisasi hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta pemenuhan atas hak-haknya sebagai pengguna *e-wallet* DANA.²⁶

Terhadap kerugian yang dialami oleh pemegang uang elektronik Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 telah mengaturnya yaitu pada Pasal 43 (1) yang menunjukkan penerbit diwajibkan untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Kemudian Pasal 42 (2) huruf c Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang *e-money* menyatakan bahwa penerbit diwajibkan untuk memiliki mekanisme kompensasi *financial* kepada pengguna selama penyebab kerugian itu tidak dari kesalahan pengguna. Berdasarkan bunyi pasal tersebut

²⁶ Fiona Pappano Naomi, Perlindungan Hukum Pengguna *E-Wallet* DANA Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1 (2020), 24-33. doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p03>.

maka penerbit dapat dimintai pertanggung jawaban selama kelalaian ataupun kesalahan tersebut tidak disebabkan oleh pengguna *e-money*.²⁷

Sedangkan jika kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan dan kelalaian pengguna maka penerbit tidak dapat dimintai pertanggung jawaban mengingat posisi dari si pengguna uang elektronik adalah sebagai konsumen bukan nasabah maka hal tersebut bersifat jual beli sehingga hubungan hukumnya selesai dan klaim kehilangan jumlah pada kartu karena transaksi pembayaran yang salah tidak dapat dilakukan karena tidak adanya hubungan hukum lagi antara penjual dan pembeli setelah dilakukan transaksi jual beli.²⁸

C. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Pengguna *E-Wallet* Pada aplikasi DANA

Setiap manusia yang melakukan praktek *muamalah* tak selamanya selalu berjalan dengan lancar, kadang terjadi problematika di dalamnya. Dalam urusan jual beli manusia harus mengetahui hukum jual beli agar dalam jual beli tersebut tidak ada yang dirugikan, baik dari pihak penjual maupun pihak pembeli. Dengan kata lain setiap orang boleh melakukan kegiatan jual beli dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan ajaran Islam.²⁹

²⁷ JDIH BPK Republik Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik," *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135874/peraturan-bi-no-206pbi2018-tahun-2018> (03 Mei 2018).

²⁸ Dian Barry Wahyudi dan I Wayan Parsa, Tanggung Jawab Penerbit *E-Money* Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Apabila Terjadi Kerugian Pada Pengguna *E-Money*, *Jurnal Kertha Desa*, Vol.8 No. 4, 2020, 71-76 DOI: 10.24843/JMHU.2020.v09.i04.p01 .

²⁹ IAIN Pare-Pare, *Fiqih Muamalah Jual Beli dalam Islam*, <https://muamalah.iainpare.ac.id/2019/06/fiqih-muamalah-jual-beli-dalam-islam.html> (Diakses 19 Juni 2023)

Menggunakan uang digital sudah merupakan kelaziman pada masa kini karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Namun, sebagian masyarakat mungkin masih ragu dengan ketentuan hukumnya menurut ajaran Islam.

Salah satu *muamalah* yang dilakukan oleh masyarakat sekarang adalah transaksi menggunakan aplikasi, seperti aplikasi DANA. Banyak problematika yang dialami oleh pengguna DANA seperti ketika *top up* yang tidak masuk ke aplikasi DANA, yang kemudian meminta *refund* uang elektronik dengan nilai tunai kepada aplikasi DANA yang tidak memenuhi hak tangguh dengan tepat waktu, dan adanya penangguhan pembayaran, kemudian problematika ketika pengguna DANA membeli pulsa, yang tidak masuk pada saat majelis akad berlangsung.³⁰

Ketika pengguna DANA melakukan *top up* yang tidak masuk pada aplikasi DANA, yang kemudian meminta *refund* uang elektronik dengan nilai tunai kepada pihak DANA, berdasarkan hal tersebut maka pertukaran antara nilai uang tunai dengan nilai uang elektronik merupakan pertukaran atau jual beli mata uang sejenis yang dalam literatur Fikih Muamalah dikenal dengan *l-sarf*. Pertukaran mata uang ini tidak boleh dilakukan secara piutang melainkan harus tunai, salah satu syarat *l-sarf* yaitu masing-masing pihak saling serah terima barang sebelum keduanya berpisah atau tidak boleh menangguhkan salah satu barang, bahkan pertukaran harus dilaksanakan secara tunai. Syarat ini untuk menghindari *riba nasiah*. Akan tetapi pada kasus pengguna DANA yang dialami oleh F, R dan S

³⁰ Khairun nisa, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Digital Payment Pada Layanan Transaksi Aplikasi Dana (Suatu Kajian terhadap Keberadaan Unsur Ribawi)" Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021),63.

bertentangan dengan syarat *l-sarf* tersebut, yaitu tidak saling serah terima barang pada saat majelis berlangsung, kemudian dengan adanya ketidak jelasan waktu penyerahan akibat penangguhan transaksi tersebut ini yang mengakibatkan *riba nasiah*. Maka adanya keuntungan akibat penundaan waktu penyerahan pada salah satu pihak.³¹

Selain itu, ada kontrak saat menggunakan Aplikasi DANA. Kontrak atau perjanjian adalah ikatan *qabul ijab* yang dibuat antara dua pihak yang sudah sah asalkan mengikuti hukum dan memiliki konsekuensi hukum yang bertentangan dengan tujuannya. Agar suatu akad dapat dipertimbangkan sejalan dengan *syara*, maka harus memenuhi semua prasyarat dan bebas dari komponen maisir, bahaya (*dharar*), *gharar*, *riba*, *iktikar*, dan *asisula/haram*.³²

Ada beberapa macam transaksi yang bisa dilakukan di Aplikasi DANA. Akad *wadi'ah* digunakan dalam proses pengisian saldo yang dilakukan pengguna DANA kepada DANA. *Wadi'ah* didefinisikan sebagai penitipan uang antara pemilik dan penerima yang dipercaya untuk menyimpan aset, dalam KHES pasal 20 ayat 17. Dalam artian bahwa kontrak *wadi'ah* adalah perjanjian penyetoran dana antara pengguna DANA dan DANA, dengan ketentuan bahwa DANA wajib menyimpan uang tersebut sampai pengguna DANA meminta/menggunakannya sewaktu-waktu sesuai dengan kontrak.³³

³¹ Efa Rodiah Nur, Riba dan Gharar: Suatu Tinjauan Hukum Dan Etika Dalam Transaksi Bisnis Modern, Jurnal *Al-'Adalah* Vol. XII, No. 3, Juni 2015, <https://doi.org/10.24042/adalah.v12i1.247>.

³² Mahmuda, Islam dan Bisnis Kontemporer (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 20

³³ Pasal 20 ayat 17 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Mahkamah Agung Republik Indonesia Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2011.

Peneliti mengkaji pilar dan persyaratan wadi'ah serta pasal-pasal tentang ruang lingkup wadi'ah dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah untuk menentukan sah atau tidaknya suatu transaksi yang menggunakan akad wadi'ah dalam transaksi pengisian saldo ke aplikasi DANA (KHES). Sebagaimana tertuang dalam Pasal 409 ayat (1) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, terdapat persyaratan yang harus dipenuhi saat melakukan transaksi pengisian saldo dengan menggunakan akad wadi'ah, antara lain:

- a. Muwaddi'' (penitip)
- b. Mustauda'' (penerima titipan)
- c. Objek wadi''ah (harta titipan)
- d. Ijab dan Qabul

Para pihak tersebut adalah muwaddi'' (penitip) dan mustauda'' (penerima titipan). Jika diterapkan pada aplikasi DANA, yang menjadi muwaddi'' adalah pengguna DANA. Sedangkan yang menjadi mustauda'' yaitu penyelenggara aplikasi DANA. Menurut Pasal 416, mustaudi harus menyimpan benda-benda wadi'ah di lokasi yang sesuai. Dalam skenario ini, penyelenggara aplikasi DANA secara elektronik menjaga saldo pengguna dalam media atau aplikasi berbasis server.

Menurut Pasal 411 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, objek wadi'ah atau harta titipan, harus dapat dikuasai dan diserahkanterimakan. Jika dikaitkan dengan aplikasi DANA yang merupakan harta titipan dalam transaksi ini yaitu uang/saldo yang diserahkan kepada penyelenggara aplikasi DANA.

Kemudian rukun yang terakhir adalah akad, yaitu pada saat perjanjian transaksi dibuat, pernyataan perjanjian para pihak diperlukan. Kontrak tersebut dapat dikomunikasikan secara lisan, tertulis, atau dengan isyarat, sebagaimana tercantum dalam pasal 409 ayat (2) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Jika dikaitkan dengan aplikasi DANA, pernyataan akad dilakukan ketika pengguna DANA menyetujui untuk menyimpan saldo kepada penyelenggara yang kemudian ditandai dengan munculnya bukti transaksi.

Pada saat pengguna DANA menyetorkan uang (*top up*), dapat diartikan bahwa DANA menerima saldo titipan dari pengguna DANA dimana dana tersebut harus disimpan dan dijaga sewaktu-waktu pengguna DANA dapat menggunakan dana tersebut untuk melakukan suatu transaksi. Kemudian pada saat pengguna DANA melakukan suatu transaksi, Akad yang digunakan perlu dilihat dari objeknya terlebih dahulu, yaitu antara barang atau jasa. Jika objeknya tersebut adalah barang, maka akad jual beli yang digunakan. Namun jika objeknya tersebut adalah jasa, maka digunakan akad sewa-menyewa (*ijarah*).³⁴

Transaksi yang objeknya barang yaitu seperti pembelian produk pulsa/paket data, pembayaran melalui QRIS, sedangkan transaksi yang objeknya jasa yaitu seperti transfer ke bank/sesama pengguna DANA; Penarikan Saldo DANA Bisnis.³⁵

Jika dilihat berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, dalam proses pengisian dana (*top up*) pada aplikasi DANA menggunakan akad *wadi'ah*, yang

³⁴ Aif Hafifi, Jual Beli Dropship Dalam Perspektif Ekonomi Islam, *Junral Madani Syariah*, Vol. 5 No. 1 Februari 2022, <https://stai-binamadani.e-journal.id/madanisyariah>.

³⁵ DANA, Tentang DANA, <https://www.dana.id/> (Diakses 19 Juni 2023).

digambarkan sebagai “penitipan uang antara pemilik dana dan penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga aset” dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 20 ayat 17. Dalam akad *wadi'ah* ini pengguna DANA menitipkan saldonya pada penyelenggara DANA untuk menjaga dana tersebut di aplikasi DANA.³⁶

Untuk mengetahui sah atau tidaknya transaksi dengan menggunakan akad sewa (ijarah) pada transaksi yang objeknya jasa. Peneliti merujuk dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah tentang landasan dan syarat sewa (ijarah), serta yang ada di jangkauannya (KHES). Menurut Pasal 295 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), prasyarat untuk melakukan transaksi pengisian saldo dengan menggunakan akad sewa menyewa (ijarah) adalah sebagai berikut:

- a. Musta'jir (yang menyewa)
- b. Mu'ajir (penyewa)
- c. Ma'jur (yang disewakan)
- d. Ijab dan Qabul

Kemudian dalam melakukan transaksi pada aplikasi DANA akad yang digunakan perlu dilihat terlebih dahulu dari segi objeknya. Jika transaksi yang objeknya berupa barang seperti pembelian pulsa/paket data dan pembayaran menggunakan QRIS, maka akad jual beli adalah yang digunakan. Sedangkan *Ba'i* didefinisikan sebagai jual beli barang dengan uang atau penukaran benda dengan benda dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 20 ayat 2.³⁷ Pasal-pasal

³⁶ Pasal 20 ayat 17 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Mahkamah Agung Republik Indonesia Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2011.

³⁷ Pasal 20 ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Mahkamah Agung Republik Indonesia Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2011.

yang berkaitan dengan perjanjian jual beli (*bai'*), yang didasarkan pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), meliputi:

- a) Pasal 56, yang terdiri dari Para Pihak dalam Perjanjian, Objek, dan Perjanjian.
- b) Menurut Pasal 57 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), penjual, pembeli, dan pihak lain dalam perjanjian membentuk pihak-pihak dalam perjanjian jual beli.
- c) Menurut Pasal 58 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, barang fisik dan tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak, terdaftar atau tidak terdaftar, terdiri dari subjek jual beli.
- d) Pasal 59 ayat (1), yang menyatakan bahwa perjanjian dapat dibentuk secara lisan, tertulis, atau dengan isyarat.

Dalam transaksi yang tujuannya adalah penyediaan layanan jasa, seperti transfer saldo antara nasabah DANA dan ke bank, maka akad yang digunakan adalah ijarah, yang didefinisikan sebagai penyewaan produk untuk jangka waktu tertentu dengan pembayaran, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 20 ayat 9³⁸.

³⁸ Pasal 20 ayat 9 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Mahkamah Agung Republik Indonesia Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2011.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Perlindungan hukum pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA dan ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah.

A. Kesimpulan

1. Para pengguna pada prinsipnya sudah dilindungi dengan adanya hak bagi para pengguna yang telah tertera dengan jelas di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf h dimana pada intinya pengguna dompet elektronik DANA memiliki hak apabila dirinya mengalami atau menerima kerugian dalam berbagai bentuk baik barang maupun jasa dari penggunaan yang diperjanjikan oleh dompet elektronik DANA. Selain itu, mengenai perjanjian antara pihak DANA ini juga sudah tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Peraturan Bank Indonesia No.20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik yang sudah ditentukan oleh pihak DANA. Bentuk perlindungan lainnya yaitu dapat bersifat represif dimana apabila pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan maka dapat dikenakan sanksi seperti denda. Selanjutnya, pengguna dompet elektronik DANA juga dapat melakukan penuntutan berupa pengajuan penyelesaian sengketa atas kerugian mereka secara hukum melalui pengadilan maupun di

luar pengadilan sebagai wujud realisasi hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta pemenuhan atas hak-haknya sebagai pengguna *e-wallet* DANA.

2. Jika dilihat berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah, dalam proses pengisian dana (*top up*) pada aplikasi DANA menggunakan akad *wadi'ah*, yang digambarkan sebagai “penitipan uang antara pemilik dana dan penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga aset” dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 20 ayat 17. Dalam akad *wadi'ah* ini pengguna DANA menitipkan saldonya pada penyelenggara DANA untuk menjaga dana tersebut di aplikasi DANA. Kemudian dalam melakukan transaksi pada aplikasi DANA akad yang digunakan perlu dilihat terlebih dahulu dari segi objeknya. Jika transaksi yang objeknya berupa barang seperti pembelian pulsa/paket data dan pembayaran menggunakan QRIS, maka akad jual beli adalah yang digunakan.

B. Implikasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang ditemui dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak perusahaan DANA untuk meningkatkan sistem teknologi pada aplikasi DANA agar tidak terjadi hal yang merugikan bagi pengguna DANA, seperti *top up* dan pulsa yang tidak masuk pada saat majelis akad berlangsung dan mengalami refund yang menunggu cukup lama atas ketidakjelasan dalam waktu penyerahan. Dalam hal ini meningkatkan *costumer service* ataupun *call center* dan memperluas akses layanan

pengaduan sehingga perlu adanya komunikasi yang lebih intensif dengan cepat dan mudah untuk mengatasi dan membantu agar pengguna DANA merasa perusahaan bertanggungjawab untuk mengatasi berbagai complain atau masalah yang dihadapi oleh pengguna DANA.

2. Kepada pihak konsumen pengguna e-wallet khususnya aplikasi DANA agar memahami dengan cermat prosedur penggunaan aplikasi *e-commerce* agar meminimalisir masalah kegagalan dalam bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindito. Satriyo Adi. Kewajiban Pelaku Usaha Pangan Untuk Menjamin Mutu Barang Yang Diproduksi Berdasarkan Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di CV. Dyriana Cake & Bakery Kota Semarang), Skripsi Jurusan Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2017.
- Dahlan, Maulana. *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Ahli Dalam Memberikan Keterangan Di Persidangan*, Skripsi Malang:Universitas Muhamadiyah Malang,2019.
- DANA. Tentang DANA, <https://www.dana.id/>.
- DANAid. Sejarah DANA <https://www.dana.id/>.
- Febriana, Desty Eka. Pengaruh Penggunaan Dompot *Digital* Dalam Sektor Perbankan, Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal 2022.
- Finansial.bisnis.com. *Apa Itu E-Wallet Pengertian, Jenis, dan Kelebihan*,<https://finansial.bisnis.com/read/20220302/55/1506199/apa-itu-e-wallet-pengertian-jenis-dan-kelebihan>.
- Fitriyani, Parman Komarudin, dan Rahmatul Huda. Perspektif Ulama Banjarmasin Mengenai Penggunaan Dompot *Digital*, *Jurnal UNISKA*, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Ekonomi Syariah, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan,2017.
- Hayuningtyas, Rosita. *faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem pembayaran fintech*, (studi kasus pada aplikasi DANA di yogyakarta) 2020.
- Herdiansyah. *Tinjauan hukum positif terhadap perlindungan konsumen aplikasi dompet digital*,(studi pada aplikasi DANA) 2021.
- Isharyanto. *Teori hukum: Suatu Pengantar dengan Pendekatan Tematik*. Yogyakarta Penerbit WR:2016.
- JDIH BPK Republik Indonesia. “Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik,” *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135874/peraturan-bi-no-206pbi2018-tahun-2018>.

- Juditha, C . *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, Penggunaan Media Dompot *Digital* dan Partisipasi Politik Generasi Milenial, Vol 2 No 22, 2018, 94-104.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Edisi Kedua, Cet. 1. Jakarta: Balai Pustaka.
- Karja. “Dompot *Digital* Indonesia, DANA,” Kumparan, diakses 30 Maret 2023, <https://m.kumparan.com/karjaid/dompot-digital-indonesia-dana-1rCsdnbyZJx/full>. 2 Ringkang Gumiwang, “Geliat DANA di Bawah Dominasi Gopay dan ovo egmo.
- Khadafi, Muhammad. *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-Commerce (Studi kasus e-commerce melalui sosial media instagram)*, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Khaira, Mulil. *Analisis Penyebab Rendahnya Penggunaan Dompot Elektronik (E-Wallet) Berdasarkan Kelompok Umur 18-24 tahun dan Kelompok Umur Lebih dari 40 tahun di Indonesia*, Universitas Islam Indonesia, 2021.
- Keuangan kontan co.id. DANA Duduki Peringkat Teratas Aplikasi Keuangan, <https://keuangan.kontan.co.id/news/duduki-peringkat-teratas-aplikasi-keuangan-ini-kunci-dana>.
- Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Official Website JDIH BPK RI Database Peraturan*, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999> (20 April 1999)
- Learn Quran Tafsir. Hukum Uang Elektronik dalam Islam, (Diakses 26 Desember 2022) <https://tafsir.learn-quran.co/blog/uang-elektronik/>
- Mahmuda. *Islam dan Bisnis Kontemporer*. Jember: STAIN Jember Press, 2014.
- Mantu, Fence W. *Pengantar Ilmu Hukum*. Gorontalo: REVIVA CENDEKIA, 2015.
- Marpaung, Junierissa. Pengaruh Penggunaan Gadget Dalam Kehidupan (The Effect Of Use Of Gadget In Life), *Jurnal KOPASTA*, 5 (2), (2018) 55-64. Available online at www.journal.unrika.ac.id.

- Mohamad Taufiq. "Quran di Ms Word," 2013.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Naomi, Fiona Pappano. Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 1 (2020), 24-33. doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p03>.
- Nawawi, Hizbul Hadi. Penggunaan E-wallet di kalangan mahasiswa, *Jurnal Emik*, Volume 3 Nomor 2 2020. DOI: <https://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>
- Nazir, Muhammad . *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Nuha, Ulin, Moh. Nurul Qomar, dan Rafika Anissa Maulan. Perlukah E-Wallet Berbasis Syariah, *jurnal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 4, No.1, (2020), 2654-8569 (E-ISSN)/2654-8577 (P-ISSN).
- Pasal 20 ayat 17 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Mahkamah Agung Republik Indonesia Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2011.
- Pasal 20 ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Mahkamah Agung Republik Indonesia Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2011.
- Pasal 20 ayat 9 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Mahkamah Agung Republik Indonesia Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2011.
- Porta, Rafael La. Corporate Ownership Around the World. *Journal of Finance*. Vol. 54, No. 2: 471- 517, 1999.
- Pramadita, Pani chintia. pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, discount, dan perilaku konsumtif terhadap minat penggunaan berulang aplikasi DANA pada mahasiswa di kota depok, 2020.
- Prasetyatama, Galang. "*E-Wallet: Determinan Minat Menggunakan Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pengalaman Sebagai Variabel Moderasi*" Skripsi jurusan akuntansi, UIN Yogyakarta, 2020.
- Putra, Muchammad Fahryan dan Lucky Dafira Nugroho. Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik, *Prosiding Seminar Nasional Hukum & Teknologi*, Vol. 1, No. 1, Desember 2020.
- Ramadhan, Haikal, Aminah, dan Suradi. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ditinjau Dari

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/Pbi/2014 Tentang Uang Elektronik (E-Money, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016.

Salsabila, Hanina. "Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompot Elektronik Dana". Skripsi Jurusan Hukum, Universitas Sriwijaya Palembang, 2022.

Septiyati, Lusi, dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, no. 1 (2019): 842-866.

Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Cetakan V: Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.

Sudut hukum. Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja
suduthukum.com <http://suduthukum.com/2016/09/perlindungan-hukum.html>. (25 Januari 2023).

Walfajri. "Pengguna Dompot *Digital* DANA Naik Jadi 45 Juta Orang Hingga 2020."

Wikipedia. Aplikasi DANA, [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Dana_\(pembayaran\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Dana_(pembayaran)).

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Informan : 1

Waktu Wawancara : Pukul 13.00 WITA

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Maret 2023

Orang Yang Diwawancarai : F

Tabel 3 Daftar Pertanyaan Wawancara Bagi Pengguna DANA

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa Menggunakan Aplikasi DANA?	Saya menggunakan aplikasi DANA untuk transfer karena tidak ada biaya admin 10x selama sebulan
2.	Apakah anda tahu prosedur yang berlaku dalam aplikasi DANA?	Tau, download DANA di aplikasi <i>playstore</i> , lalu <i>login</i> dan registrasi dengan nomor hp dan langsung bisa digunakan
3.	Bagaimana proses transaksi dalam menggunakan aplikasi DANA?	Sebelum melakukan transaksi terlebih dahulu melakukan <i>top up</i> melalui <i>m-banking</i> BRI, setelah masuk ke DANA uang tersebut bisa langsung digunakan untuk semua layanan yang saya gunakan. Tetapi pada tanggal 21 september 2021. Transaksi <i>top up</i> saya tidak masuk ke akun DANA saya. Saya melakukan <i>top up</i> melalui <i>m-banking</i> BRI
4.	Ketika transaksinya gagal, apakah pihak DANA langsung tindak lanjutin mengenai keluhan anda?	Waktu itu saya langsung minta <i>refund</i> di email DANA. Disuruh isi informasi data untuk di proses. Dan katanya ditindak lanjutin tetapi setelah itu tidak ada kejelasan dan kepastian yang diberikan pihak DANA, padahal sudah jelas berhasil transfer masuk ke rekening DANA tetapi <i>top up</i> tersebut tidak masuk ke DANA. Terakhir tanggal 24 september pihak DANA menjanjikan pengembalian selama 7 hari. Ketika saya email lagi balasannya selalu sedsnag ditangani tim resolusi mohon sabar, saya kecewa sekali dengan pihak DANA karena menunggu

		tanpa tanggal dan waktu yang pasti
5.	Sampai berapa hari ibu/bapak menunggu respon dari pihak DANA?	Saya menunggu sudah lebih 20 hari, padahal uang itu saya mau gunakan untuk beli titipan saudara saya
6.	Jadi tanggal berapa uang anda dikembalikan pihak DANA?	Tanggal 11 Oktober 2021 saya dapat <i>refund</i> , ada email pemberitahuan masuk waktu itu

Informan : 2

Waktu Wawancara : Pukul 15.00 WITA

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Maret 2023

Orang Yang Diwawancarai : R

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa Menggunakan Aplikasi DANA?	Saya menggunakan aplikasi DANA dari 2021 untuk berbelanja sja sih
2.	Apakah anda tahu prosedur yang berlaku dalam aplikasi DANA?	Iya tau
3.	Bagaimana proses transaksi dalam menggunakan aplikasi DANA?	Untuk di toko belanja kita scan kode QR masukan nominalnya kemudian pin dan selesai, awalnya saya sering pakai aplikasi DANA untuk belanja di toko tapi semenjak kejadian lalu waktu itu saya pernah <i>top up</i> ke DANA tapi uang saya tidak masuk sama sekali dari situ saya sudah trauma pakai DANA
4.	Mengenai top up yang tidak masuk, awal mula terjadi gagal itu gmna?	Ketika saya <i>to up</i> 2 juta itu tidak masuk, padahal jarnganku bagus lancar. Kemudian pas 10 menit saya <i>to up</i> lagi 10 ribu mau cek ini karena jaringan atau kendala lain begitu, <i>To up</i> yang 10 ribu masuk di DANA saya tapi yang 2 juta tidak masuk jadi saya langsung hubungi <i>call center</i> , dm instagram DANA, email juga tapi tidak ada respon apapun
5.	Apakah anda melakukan penuntutan atas kerugian kepada pihak DANA?	Iya saya melaporkan ke pihak berwajib di kantor polisi disitu saya diarahkan untuk kembali kirim email ke CS dana dan menunggu di proses, saya email CS

		DANA lama prosesnya. Sampai saya spam laporan ke pihak DANA ternyata 1 bulan lebih baru kembali uang saya, jadi sekarang saya kapok pakai DANA saya langsung uninstall aplikasinya
6.	Sampai berapa hari anda menunggu respon dari pihak DANA?	1 bulan

Informan : 3

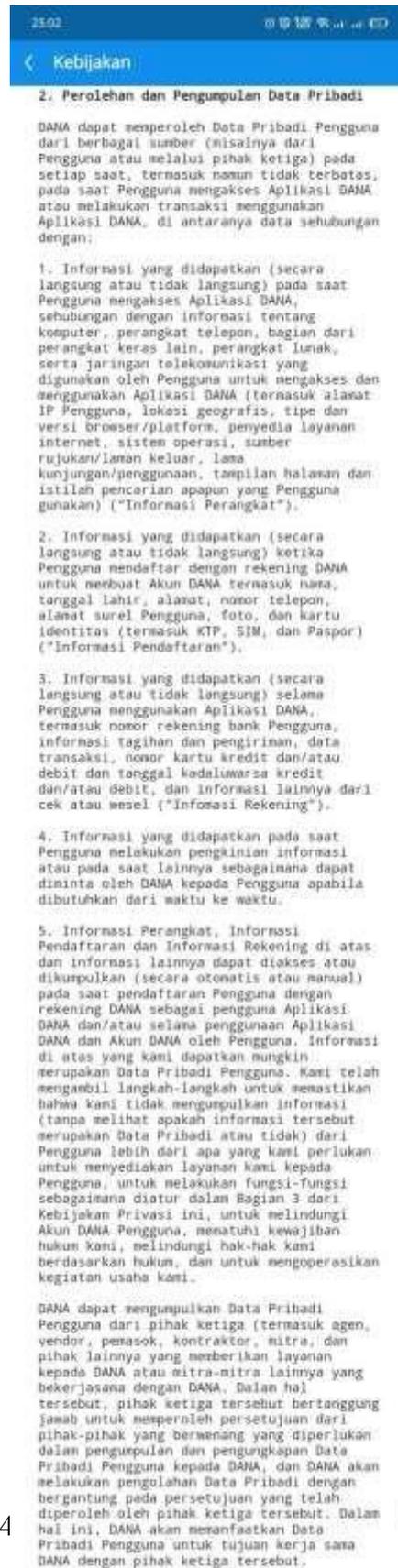
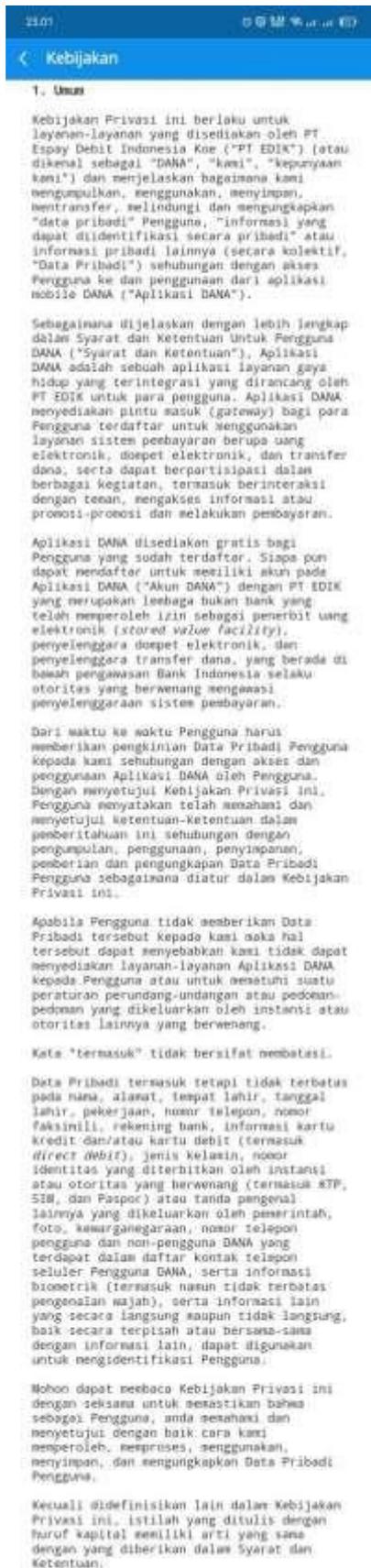
Waktu Wawancara : Pukul 15.30 WITA

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Maret 2023

Orang Yang Diwawancarai : S

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda tahu prosedur yang berlaku dalam aplikasi DANA?	Iya tau, Jadi sebelumnya kita <i>download</i> dulu di <i>playstore</i> kemudian daftar akun, setelah itu <i>top up</i> ke aplikasi DANA agar bisa digunakan untuk transaksi
2.	Apakah anda pernah mengalami proses transaksi gagal dalam menggunakan aplikasi DANA?	Iya pernah waktu saya mengisi pulsa tetapi pulsa saya tidak masuk padahal saldo saya sudah terpotong di aplikasi DANA
3.	Ketika transaksinya gagal, apakah pihak DANA langsung tindak lanjutin mengenai keluhan anda?	Tidak, setelah kejadian itu saya langsung komplain ke CS DANA dan websitenya dana kata CS DANA di proses paling lama 2 hari tapi saya menunggu belum juga di proses jadi saya komplain kembali ke CS DANA dan belum ada tanggapan dari pihak DANA, jadi saya menunggu sampai pulsa saya masuk
4.	Sampai berapa hari anda menunggu respon dari pihak DANA?	5 hari
5.	Jadi tanggal berapa pulsa anda dikembalikan pihak DANA?	Transaksinya tanggal 14 november masuk pulsanya tanggal 18 november

Gambar 7 Kebijakan aplikasi DANA



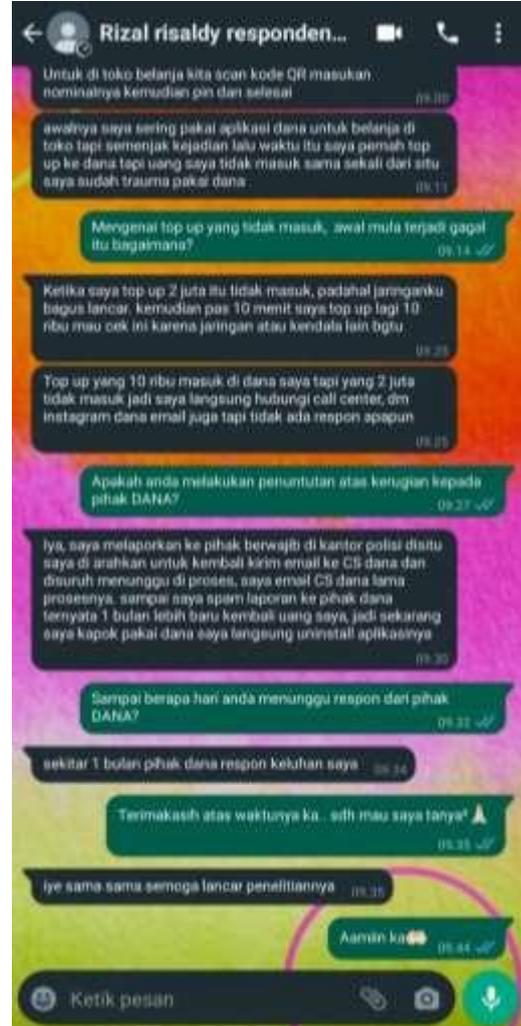
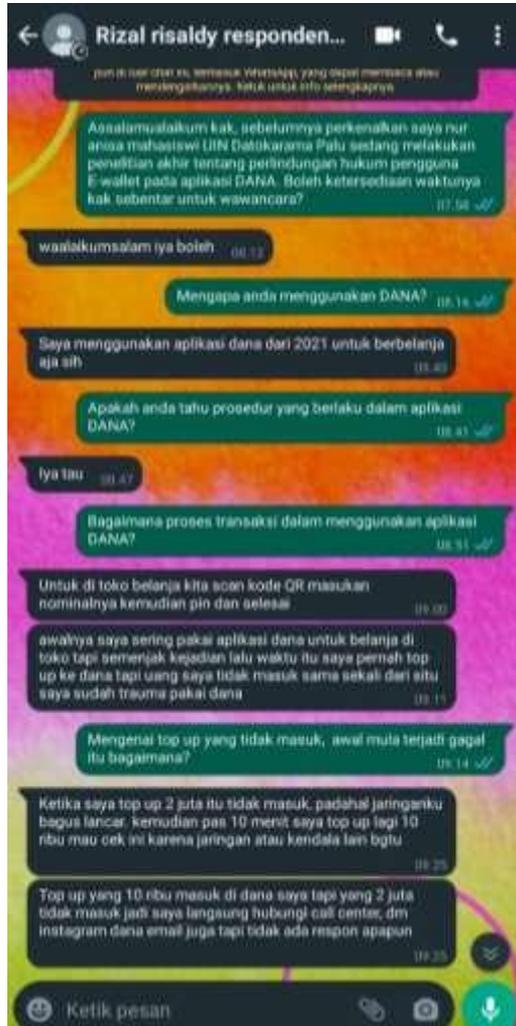
Gambar 8 Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA



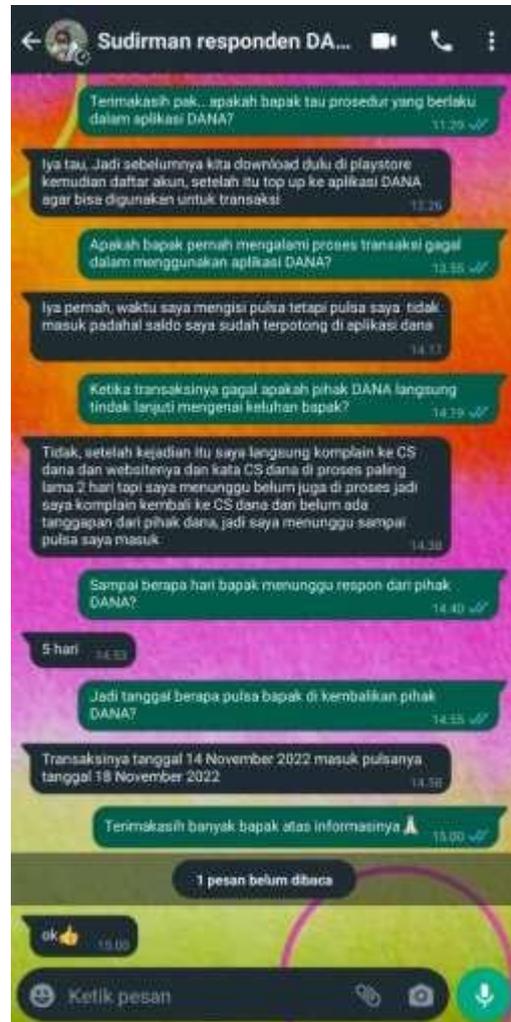
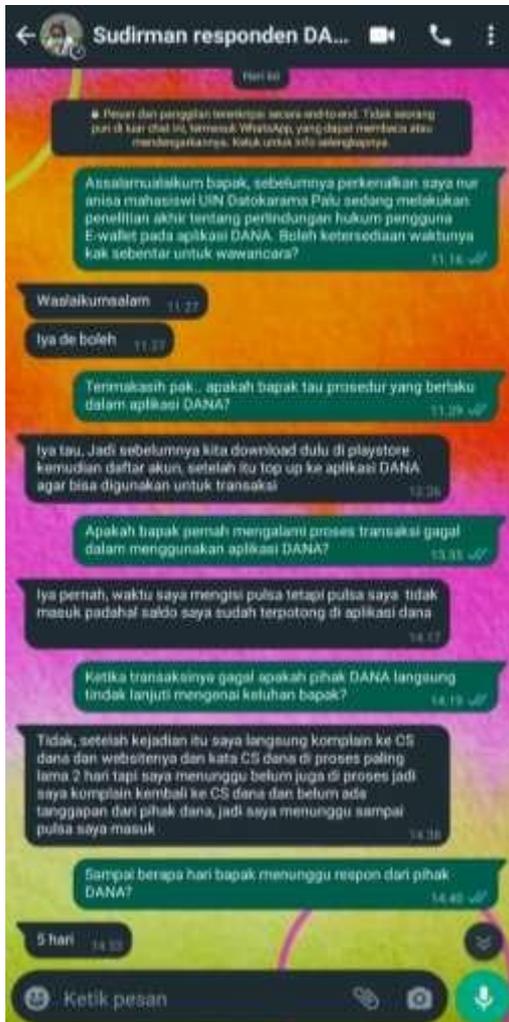
Lampiran 1 Wawancara dengan Pengguna Aplikasi DANA



Lampiran 2 Wawancara dengan Pengguna Aplikasi DANA



Lampiran 3 Wawancara dengan Pengguna Aplikasi DANA



Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Diponegoro No.23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165
Website: <https://fasya.uinpalu.ac.id> Email: fasya@uinpalu.ac.id

Nomor : SYD / Un.24 / F.II.1 / PP.00.9 /04/2023 Palu, ٢٤ April 2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth. Kepala Pimpinan PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA)
Di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : NUR ANISA
NIM : 193070019
TTL : Pakuli, 24 Februari 2001
Semester : VIII (Delapan)
Fakultasi : Syariah
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Alamat : Jl. Garuda

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:
(Perlindungan Hukum Pengguna E - Wallet Pada Aplikasi Dana)

Dosen Pembimbing :

1. Dr. M. Taufan B, S.H., M.Ag.
2. Besse Tenriabeng Mursyid, S.H., M.H.

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di PT. Espay Debit Indonesia Koe (DANA) Setempat.

Demikian surat ini, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik &
K


Dekan, **Dr. M. Taufan B, S.H., M.Ag.**
NIP. 1962062000121001



Peneliti melakukan wawancara dengan Fatmawati, pengguna aplikasi DANA di Tinggede



Peneliti melakukan wawancara dengan Risaldy, pengguna aplikasi DANA di Universitas Tadulako



Peneliti melakukan wawancara dengan Sudirman, pengguna aplikasi DANA di Tinggede

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Peneliti

Nama : Nur Anisa
Tempat tanggal lahir : Pakuli, 24 Februari 2001
Jenis Kelamin : Wanita
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Nim : 193070019
E-mail : nuranisa0224@gmail.com
Alamat : Jalan Bantilan
Nama Ayah : Sam
Nama Ibu : Hestin



Pendidikan

SD Alkhairaat Sidole : Tahun lulus 2013
MTS Alkhairaat Pakuli : Tahun lulus 2016
SMK Alkhairaat Palu : Tahun lulus 2019
UIN Datokarama Palu : Tahun lulus 2023

Palu, 6 Juli 2023

Peneliti

**Nur Anisa
193070019**