

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang begitu pesat berpengaruh dalam berkembangnya sektor perekonomian hingga merujuk pada fenomena *cashless* yang kian memudahkan masyarakat untuk bertransaksi. Perkembangan teknologi pada sektor perekonomian juga berdampak pada sektor keuangan. Hal ini ditandai dengan terjadinya digitalisasi pada sektor keuangan, yang dikenal dengan *financial technology (fintech)*.

Fintech merujuk pada penerapan inovasi teknologi dalam sektor layanan keuangan yang menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, atau produk yang memiliki dampak signifikan dalam penyediaan layanan keuangan.¹ *Fintech* merupakan penggabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah model bisnis menjadi modern. Hadirnya *fintech* membuat pembayaran semakin lebih mudah. Dahulu, pembayaran harus dilakukan secara langsung dengan menggunakan uang tunai. Namun, dengan adanya *fintech*, pembayaran dapat dilakukan tanpa menggunakan uang tunai dan dapat dilakukan dari jarak jauh.²

Dalam perkembangan *fintech* di Indonesia, terdapat 4 (empat) jenis *fintech* yang diberlakukan oleh Bank Indonesia, yaitu (1) *Peer-to-peer (P2P) lending* dan *crowdfunding*; (2) *Payment, clearing, dan settlement* yang mencakup berbagai layanan seperti *payment gateway* dan dompet digital; (3) Manajemen risiko investasi, merupakan jenis *fintech* yang memungkinkan pengguna mengelola risiko investasi melalui ponsel dengan mengisi data yang diperlukan untuk memantau keuangan; (4) *Market aggregator*, merupakan jenis *fintech* yang menyediakan berbagai informasi terkait keuangan, investasi, dan kartu kredit.³

Saat ini, salah satu jenis *fintech* sekaligus merupakan alternatif sistem pembayaran *cashless* (non-tunai) yang sangat diminati oleh masyarakat adalah dompet digital. Berdasarkan hasil riset *Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023*, menunjukkan bahwa dompet digital merupakan metode pembayaran paling unggul dibanding metode pembayaran lainnya di Indonesia.⁴

Dompet digital merupakan layanan elektronik yang berfungsi sebagai sarana pembayaran serta penyimpanan data pribadi atau informasi transaksi pengguna. Dompet digital juga dikenal dengan istilah dompet ponsel, yang memiliki kesamaan dengan dompet fisik, namun dengan fitur yang memungkinkan pengguna untuk

¹ Teti Anggita Safitri, 2019, *The Development of Fintech in Indonesia*, Advances in Social Science, Education, and Humanities Research, Volume 436, hlm. 667.

² Bank Indonesia, *Mengenal Financial Teknologi*, [Mengenal Financial Teknologi \(bi.go.id\)](https://www.bi.go.id), diakses pada tanggal 14 Maret 2024.

³ Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia, *Jenis Fintech yang Berkembang di Indonesia*, AFPI | *Jenis Fintech yang Berkembang di Indonesia*, diakses pada tanggal 14 Maret 2024.

⁴ InsightAsia, 2022, *Press Release Survei InsightAsia: Selain Pembayaran, Pengguna Mulai Gunakan E-Wallet Untuk Mengelola Keuangan*.

menyimpan dana dalam akun yang dikelola oleh penyedia layanan dompet digital yang dipilih. Saldo pada dompet ponsel dapat diisi melalui berbagai saluran, seperti rekening bank, kartu kredit, kartu debit, dan metode lainnya.⁵

Dompot digital menawarkan sejumlah keunggulan dibandingkan pembayaran dengan uang tunai. Proses transaksi menggunakan dompet digital cenderung lebih praktis karena pengguna hanya perlu melakukan pemindaian *barcode* yang telah disediakan, tanpa perlu membawa uang tunai secara fisik. Selain itu, beberapa dompet digital juga memungkinkan pengguna untuk mentransfer dana, baik antar rekening pada bank yang sama, maupun antar bank.⁶

Penyelenggara dompet digital tergolong dalam penyelenggara jasa sistem pembayaran yang harus mendapatkan izin terlebih dahulu oleh Bank Indonesia. Dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, Bank Indonesia berwenang melaksanakan serta memberikan persetujuan dan izin atas jasa sistem pembayaran guna terpenuhinya persyaratan keamanan dan efisiensi.⁷

Seiring dengan perkembangan sistem pembayaran *cashless* (non-tunai), tidak menutup kemungkinan bahwa digitalisasi pada sektor keuangan tersebut akan menimbulkan berbagai risiko bagi konsumen. Oleh karena itu, Bank Indonesia menetapkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia pada 27 Juni 2023. Peraturan ini ditetapkan dengan pertimbangan bahwa dengan telah berlakunya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang selanjutnya disebut UU P2SK, memperkuat kewenangan Bank Indonesia untuk melakukan pengaturan dan pengawasan perlindungan konsumen pada sektor keuangan serta bahwa terhadap perkembangan prinsip perlindungan konsumen sejalan dengan meningkatnya risiko bagi konsumen yang ditimbulkan dari inovasi dan digitalisasi produk dan/atau layanan pada sektor keuangan, sehingga perlu dilakukan penguatan pengaturan mengenai perlindungan konsumen Bank Indonesia.

Penyelenggara dompet digital sebagai penyedia jasa pembayaran yang diawasi oleh Bank Indonesia, tunduk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia, yang selanjutnya disebut dengan PBI 3/2023. Berdasarkan ketentuan Pasal 7 PBI 3/2023, penyelenggara dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Adapun prinsip perlindungan konsumen dalam PBI 3/2023, yaitu (a) Kesenjangan dan perlakuan yang adil; (b) Keterbukaan dan transparansi; (c) Edukasi dan literasi; (d) Perilaku bisnis yang bertanggung jawab; (e) perlindungan aset konsumen terhadap penyalahgunaan; (f) Perlindungan data dan/atau informasi

⁵ Muhammad Zaki Handriyanto, 2022, *Tinjauan Yuridis Dompot Elektronik di Indonesia*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Borneo Tarakan, hlm. 14.

⁶ Bank Indonesia. *Dompot Elektronik*, 2020, [Kanal dan Layanan \(bi.go.id\)](https://www.bi.go.id), diakses pada tanggal 14 Maret 2024.

⁷ Maqdir Ismail, 2009, *Bank Indonesia dalam Perdebatan Politik dan Hukum*, Yogyakarta: Navila Idea, hlm.107.

konsumen; (g) Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif; dan (h) Penegakan kepatuhan.

Di Indonesia, terdapat beberapa penyedia layanan dompet digital yang mendapatkan izin operasional dari Bank Indonesia, di antaranya terdapat lima perusahaan utama yang mendominasi pasar dompet digital. Lima perusahaan tersebut yaitu GoPay (PT Dompot Anak Bangsa), OVO (PT Visionet International), DANA (PT Espay Debit Indonesia Koe), ShopeePay (PT AirPay), dan LinkAja (PT Fintek Karya Nusantara).⁸

Pertumbuhan dan inovasi dalam digitalisasi pada sektor keuangan terus mengikuti kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek utamanya adalah penggunaan dompet digital yang menjadi alat transaksi penting bagi masyarakat. Akan tetapi, dari perspektif perlindungan konsumen, penggunaan dompet digital tidak cukup dengan hanya menawarkan berbagai kemudahan bagi konsumen, namun penyelenggara dompet digital harus memastikan pemenuhan hak-hak konsumen telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan, salah satu kerugian yang dialami oleh pengguna dompet digital DANA (PT Espay Debit Indonesia Koe) adalah berkurangnya saldo senilai Rp.50.000 secara tiba-tiba dengan riwayat transaksi ke nomor rekening yang tidak dikenal. Selanjutnya pengguna DANA tersebut mengajukan aduan kepada pihak dompet digital DANA, tetapi tidak mendapatkan jawaban hingga saat ini.⁹

Selain itu, berdasarkan hasil penelusuran pada *website* Media Konsumen, salah satu pengguna dompet digital GoPay (PT Dompot Anak Bangsa) juga mengalami kerugian, yaitu berkurangnya saldo senilai Rp.282.000 dengan riwayat transaksi ke aplikasi Tokopedia. Dalam kasus ini, tidak ada pemberitahuan, verifikasi, maupun kode *one time password* (OTP) sebelum keberhasilan transaksi diinformasikan. Pengguna yang dirugikan telah mengajukan aduan ke Tokopedia dan GoPay, namun pihak GoPay mengarahkan agar konsumen melapor ke pihak Tokopedia dan menyatakan bahwa aduan telah selesai melalui telepon dan tiket laporan konsumen dinyatakan ditutup. Padahal, konsumen tidak pernah menerima telepon dari pihak GoPay. Sementara itu, pihak Tokopedia menyatakan bahwa transaksi tersebut terjadi melalui layanan mitra Tokopedia sehingga konsumen diarahkan untuk melapor ke GoPay.¹⁰

Selain tergolong dalam penyelenggara di bidang sistem pembayaran, dompet digital juga tergolong dalam penyelenggara sistem elektronik lingkup privat, sebagaimana dalam ketentuan Pasal 2 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 71

⁸ Adi Ahdiat. *Survei Pengguna Dompet Digital: Gopay dan OVO Bersaing Ketat*, *Survei Pengguna Dompet Digital: Gopay dan OVO Bersaing Ketat* (katadata.co.id), diakses pada tanggal 14 Maret 2024.

⁹ Wawancara dengan NN, pengguna dompet digital DANA, pada 12 Januari 2024.

¹⁰ Haris, *Hati-hati dengan Tokopedia dan Gopay yang Katanya "Aman", Mengecewakan dalam Bertanggung Jawab ke Pengguna!*, 2024, *Hati-Hati dengan Tokopedia dan Gopay yang Katanya "Aman", Mengecewakan dalam Bertanggung Jawab ke Pengguna!* (mediakonsumen.com)

Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik lingkup privat meliputi penyelenggara sistem elektronik yang memiliki portal, situs, atau aplikasi dalam jaringan melalui internet yang dipergunakan untuk menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan transaksi keuangan. Sebagai penyelenggara sistem elektronik, dompet digital berkewajiban untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, penyelenggara dompet digital wajib memastikan sistem elektronik yang dikelolanya tersebut andal dan aman sehingga tidak berdampak pada kerugian konsumen.

Berdasarkan ketentuan PBI 3/2023, konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan, serta berhak untuk mendapatkan upaya penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut, kewajiban penyelenggara dompet digital, salah satunya yakni wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen secara efektif. Namun, pada kenyataannya, terdapat beberapa konsumen yang mengalami kerugian akibat saldo pada dompet digital yang tiba-tiba berkurang, tetapi tidak mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang disampaikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi dan tanggung jawab Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi?
2. Bagaimana pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi;
2. Untuk menganalisis pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, diharapkan sebagai bahan masukan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terkhusus pada bidang perlindungan konsumen pada sektor keuangan;
2. Secara praktis, diharapkan sebagai bahan masukan yang konstruktif dalam rangka pemenuhan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

D. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran dan pencarian informasi yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

Nama Penulis	: Elsa Debora Manurung, Lastuti Abubakar, Tri Handayani	
Judul Tulisan	: Kepastian Hukum dalam Penyelenggaraan Layanan Dompot Elektronik dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik	
Kategori	: Jurnal	
Tahun	: 2020	
Perguruan Tinggi	: Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	Implementasi prinsip lancar, aman, efisien, dan andal terhadap penyelenggaraan dompet elektronik ditinjau dari PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dompet elektronik yang dibekukan layanan operasional oleh Bank Indonesia berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.	Menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia dan bagaimana pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital.
Metode Penelitian	Yuridis Normatif	Penelitian Empiris
Hasil & Pembahasan	Prinsip lancar, aman, efisien, dan andal dalam usaha dompet elektronik dalam mekanisme teknologi	1. Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital yang mengalami

	finansial, sebagaimana diatur dalam PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, telah diatur dengan baik oleh Bank Indonesia sebagai regulator sistem pembayaran. Bank Indonesia telah menjalankan pengawasan sesuai dengan norma hukum terhadap kasus TokoCash dan BukaDompot yang beroperasi sebelum perubahan PBI tentang Uang Elektronik diberlakukan. Ketika PBI tersebut mulai berlaku, operasional dompet elektronik tersebut dibekukan. Ini menunjukkan pengawasan konkret Bank Indonesia dalam mewujudkan prinsip kelancaran, keamanan, efisiensi, dan keandalan. Namun, terkait pemberian izin, Bank Indonesia dapat menetapkan jangka waktu yang jelas untuk penerbitan izin uang elektronik, sehingga dompet elektronik dapat menyelesaikan masalah operasional dengan efektif.	pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi belum optimal. Meskipun layanan dompet digital telah menyediakan fasilitas pengaduan melalui <i>call center</i>, <i>email</i>, dan pusat bantuan dalam aplikasi, serta mekanisme penggantian kerugian finansial bagi konsumen selama kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan dan kelalaian konsumen, namun penanganan pengaduan konsumen oleh penyelenggara dompet digital dalam praktiknya belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari belum adanya penyelesaian atas kerugian finansial yang dialami oleh beberapa pengguna dompet digital akibat transaksi tanpa verifikasi. Dalam hal terdapat aduan dari pengguna dompet digital yang belum terselesaikan atau tidak mencapai kesepakatan antara pengguna dan penyelenggara dompet digital, maka pengguna dapat mengajukan aduan kepada Bank Indonesia. Bentuk penanganan
--	---	---

		pengaduan konsumen oleh Bank Indonesia berupa edukasi, konsultasi, dan fasilitasi. 2. Pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital dilakukan melalui metode pengawasan langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung dilaksanakan melalui pemeriksaan berkala, berupa pengawasan tahunan dan/atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan. Sedangkan, pengawasan tidak langsung oleh Bank Indonesia dilakukan melalui penelitian, analisis, evaluasi terhadap laporan, hasil <i>self assesment</i> penyelenggara, dokumen, data, informasi, keterangan, dan penjelasan dari penyelenggara atau sumber lainnya. Laporan berkala mencakup laporan harian, laporan mingguan, laporan bulanan, laporan triwulanan, dan laporan tahunan, dan/atau laporan hasil audit sistem informasi dari auditor independen. Bank Indonesia juga
--	--	---

		berwenang untuk melakukan evaluasi terhadap izin operasional penyelenggaraan layanan dompet digital yang dilakukan untuk memastikan penyediaan layanan andal dan aman serta memperhatikan aspek perlindungan konsumen, yang dilaksanakan secara berkala setiap 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan surat izin operasional oleh Bank Indonesia.
--	--	---

Nama Penulis : Isabella Sandrina		
Judul Tulisan : Perlindungan Konsumen Pada Sistem Keamanan Penggunaan Dompet Elektronik		
Kategori : Skripsi		
Tahun : 2022		
Perguruan Tinggi : Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana		
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	Maraknya penggunaan <i>e-wallet</i> karena perkembangan teknologi finansial menyebabkan terjadinya risiko hilangnya uang konsumen yang tersimpan dalam <i>e-wallet</i> sehingga perlu kepastian hukum terkait perlindungan konsumen yang ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan	Menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia dan bagaimana pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan

	Konsumen Penyelenggara Sistem Pembayaran.	dompet digital.
Metode Penelitian	Penelitian Normatif	Penelitian Empiris
Hasil & Pembahasan	Perlindungan konsumen dalam penggunaan aplikasi layanan dompet elektronik dilakukan melalui upaya represif dan preventif. Upaya represif diberikan setelah terjadinya peristiwa tertentu, misalnya melalui peraturan seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Bank Indonesia. Upaya preventif dilakukan sebelum terjadinya peristiwa tertentu dan dapat dilakukan oleh konsumen dengan menjaga kerahasiaan kode OTP dan tidak memberikannya kepada siapa pun, termasuk penyelenggara dompet elektronik.	1. Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi belum optimal. Meskipun layanan dompet digital telah menyediakan fasilitas pengaduan melalui <i>call center</i>, <i>email</i>, dan pusat bantuan dalam aplikasi, serta mekanisme penggantian kerugian finansial bagi konsumen selama kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan dan kelalaian konsumen, namun penanganan pengaduan konsumen oleh penyelenggara dompet digital dalam praktiknya belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari belum adanya penyelesaian atas kerugian finansial yang dialami oleh beberapa pengguna dompet digital akibat transaksi tanpa verifikasi. Dalam hal terdapat aduan dari pengguna dompet digital yang belum terselesaikan atau tidak

		mencapai kesepakatan antara pengguna dan penyelenggara dompet digital, maka pengguna dapat mengajukan aduan kepada Bank Indonesia. Bentuk penanganan pengaduan konsumen oleh Bank Indonesia berupa edukasi, konsultasi, dan fasilitasi. 2. Pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital dilakukan melalui metode pengawasan langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung dilaksanakan melalui pemeriksaan berkala, berupa pengawasan tahunan dan/atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan. Sedangkan, pengawasan tidak langsung oleh Bank Indonesia dilakukan melalui penelitian, analisis, evaluasi terhadap laporan, hasil <i>self assesment</i> penyelenggara, dokumen, data, informasi, keterangan, dan penjelasan dari penyelenggara atau sumber lainnya. Laporan berkala mencakup laporan harian, laporan
--	--	---

		mingguan, laporan bulanan, laporan triwulanan, dan laporan tahunan, dan/atau laporan hasil audit sistem informasi dari auditor independen. Bank Indonesia juga berwenang untuk melakukan evaluasi terhadap izin operasional penyelenggaraan layanan dompet digital yang dilakukan untuk memastikan penyediaan layanan andal dan aman serta memperhatikan aspek perlindungan konsumen, yang dilaksanakan secara berkala setiap 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan surat izin operasional oleh Bank Indonesia.
--	--	--

Nama Penulis : Nabila Ulfah		
Judul Tulisan : Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Layanan Dompet Elektronik DANA sebagai Penyedia Jasa Pembayaran		
Kategori : Skripsi		
Tahun : 2023		
Perguruan Tinggi : Fakultas Hukum Universitas Andalas		
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	Berbagai jenis dompet elektronik yang beredar di Indonesia, salah satunya adalah DANA. Meskipun aplikasi DANA menawarkan	Menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat

	banyak fitur dan keuntungan bagi pengguna, kenyataannya masih ada konsumen yang mengeluhkan kesalahan pada server DANA (kesalahan sistem aplikasi). Adapun fokus permasalahan yang diangkat yaitu perlindungan hukum terhadap pengguna dompet elektronik DANA berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia dan bagaimana upaya penyelesaian pengguna dompet elektronik yang dirugikan	transaksi tanpa verifikasi berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia dan bagaimana pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital.
Metode Penelitian	Yuridis Empiris	Penelitian Empiris
Hasil & Pembahasan	Perlindungan terhadap pengguna dompet elektronik DANA diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Aturan ini mencakup hak dan kewajiban pengguna dan penyelenggara, termasuk kewajiban penyelenggara untuk mengganti kerugian pengguna. Bank Indonesia juga mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur	1. Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi belum optimal. Meskipun layanan dompet digital telah menyediakan fasilitas pengaduan melalui <i>call center</i>, <i>email</i>, dan pusat bantuan dalam aplikasi, serta mekanisme penggantian kerugian finansial bagi konsumen selama kerugian

	kewajiban dan hak para pihak serta penyelesaian sengketa, termasuk kemungkinan penyelesaian di pengadilan negeri dan pemberian sanksi administratif kepada penyelenggara. Penyelesaian masalah bagi pengguna DANA yang dirugikan dapat dilakukan melalui sarana pengaduan, pengembalian dana, dan penyelesaian sengketa di luar DANA, seperti melalui Bank Indonesia dan Pengadilan Negeri.	tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan dan kelalaian konsumen, namun penanganan pengaduan konsumen oleh penyelenggara dompet digital dalam praktiknya belum berjalan efektif. Hal ini terlihat dari belum adanya penyelesaian atas kerugian finansial yang dialami oleh beberapa pengguna dompet digital akibat transaksi tanpa verifikasi. Dalam hal terdapat aduan dari pengguna dompet digital yang belum terselesaikan atau tidak mencapai kesepakatan antara pengguna dan penyelenggara dompet digital, maka pengguna dapat mengajukan aduan kepada Bank Indonesia. Bentuk penanganan pengaduan konsumen oleh Bank Indonesia berupa edukasi, konsultasi, dan fasilitasi. 2. Pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggaraan layanan dompet digital dilakukan melalui metode pengawasan langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung dilaksanakan
--	--	--

		melalui pemeriksaan berkala, berupa pengawasan tahunan dan/atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan. Sedangkan, pengawasan tidak langsung oleh Bank Indonesia dilakukan melalui penelitian, analisis, evaluasi terhadap laporan, hasil <i>self assesment</i> penyelenggara, dokumen, data, informasi, keterangan, dan penjelasan dari penyelenggara atau sumber lainnya. Laporan berkala mencakup laporan harian, laporan mingguan, laporan bulanan, laporan triwulanan, dan laporan tahunan, dan/atau laporan hasil audit sistem informasi dari auditor independen. Bank Indonesia juga berwenang untuk melakukan evaluasi terhadap izin operasional penyelenggaraan layanan dompet digital yang dilakukan untuk memastikan penyediaan layanan andal dan aman serta memperhatikan aspek perlindungan konsumen, yang
--	--	--

		dilaksanakan secara berkala setiap 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan surat izin operasional oleh Bank Indonesia.
--	--	--

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara penelitian penulis dan penelitian sebelumnya. Dengan ini dapat ditegaskan bahwa penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan keasliannya sesuai dengan asas-asas keilmuan yakni kejujuran, rasionalitas, objektif, dan terbuka. Sehingga apabila di kemudian hari ditemukan terdapat penelitian yang serupa, diharapkan penelitian ini dapat melengkapi penelitian sebelumnya.

E. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam masyarakat berfungsi sebagai instrumen untuk mengintegritaskan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dengan menetapkan batasan serta melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.¹¹ Secara etimologi, perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda dengan istilah *theorie van de wettelijke bescherming*. Frasa “perlindungan hukum” mencerminkan ide bahwa hukum bertujuan untuk melindungi sesuatu, dimana dalam konteks ini adalah kepentingan manusia.¹² Menurut Sajipto Raharjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi hak asasi manusia yang dirugikan oleh pihak lain sehingga masyarakat dapat memperoleh dan menikmati hak-hak yang telah dijamin oleh hukum.¹³

Teori perlindungan hukum mengkaji dan menganalisis bentuk, tujuan, dan manifestasi perlindungan hukum, termasuk subjek hukum yang menerima perlindungan serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum. Unsur-unsur dalam teori perlindungan hukum meliputi: (a) Adanya bentuk atau tujuan perlindungan; (b) Subjek hukum; dan (c) Objek perlindungan hukum.¹⁴

Secara tersirat, perlindungan hukum di Indonesia dalam konteks perdata tercermin dalam KUHPerdata atau *Burgerlijk Wetboek* (BW). BW mengatur perlindungan bagi korban atau pihak yang dirugikan, yaitu dengan memberikan kompensasi berupa ganti rugi. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1365 BW yang

¹¹ Marwah, 2019, *Relaksasi Kredit Perbankan di Daerah Wisata yang Tertimpa Bencana Alam*, Jurisprudentie, Volume 6 Nomor 1, Universitas Hasanuddin, hlm. 127.

¹² Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara, hlm. 48.

¹³ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 54.

¹⁴ Mery Christian Putri, 2020, *Perjanjian di Era Digital Ekonomi (Tinjauan Yuridis dan Praktik)*, Depok: Rajawali Pers, hlm. 49.

mengatur bahwa siapa pun yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian harus mengganti kerugian yang timbul sebagai akibatnya.

Perlindungan hukum bagi suami atau istri, anak atau orang tua yang lazimnya mendapatkan nafkah diatur dalam ketentuan Pasal 1370 BW yang mengatur bahwa dalam kasus pembunuhan yang disengaja atau akibat kelalaian, pihak yang ditinggalkan, seperti suami, istri, anak, atau orang tua korban yang bergantung pada nafkah korban, berhak menuntut ganti rugi. Besaran ganti rugi tersebut harus dipertimbangkan berdasarkan kedudukan, kekayaan, serta kondisi kedua belah pihak.

Selanjutnya, Pasal 1371 BW menjelaskan bahwa jika seseorang mengalami luka atau cacat pada anggota tubuhnya akibat tindakan sengaja atau kelalaian pihak lain, korban berhak menuntut penggantian biaya pengobatan serta kompensasi atas kerugian yang timbul akibat luka atau cacat tersebut. Sementara itu, Pasal 1372 BW mengatur bahwa dalam perkara penghinaan, korban dapat mengajukan tuntutan perdata untuk memperoleh ganti rugi serta pemulihan atas kehormatan dan nama baik yang telah tercemar.

2. Teori Pengawasan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah “pengawasan” berasal dari kata “awas” yang berarti memperhatikan dengan seksama, yakni mengamati sesuatu secara teliti dan cermat. Menurut Ndraha, pengawasan dapat diartikan sebagai suatu tugas yang mencakup pemantauan, perbandingan, evaluasi, serta penerapan tindakan preventif, edukatif, korektif, atau represif, baik secara teknis maupun eksternal. Pengawasan internal, yang dikenal sebagai *built-in control*, dilakukan dalam suatu organisasi oleh atasan terhadap bawahan guna memastikan bahwa seluruh aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.

Pengawasan internal berperan dalam meminimalisir potensi penyimpangan atau pelanggaran serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi. Sementara itu, pengawasan eksternal oleh pihak di luar organisasi juga diperlukan guna memastikan bahwa organisasi tidak melanggar peraturan yang berlaku dan tidak merugikan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya.¹⁵ Ndraha menyatakan proses pengawasan dapat berjalan efektif apabila memenuhi beberapa syarat, yaitu:¹⁶

- 1) Adanya norma, aturan, atau standar sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan;
- 2) Adanya usaha pemantauan terhadap aktivitas yang telah ditetapkan sesuai dengan norma yang berlaku;

¹⁵ Amelia Cahyadi, Zainal Muttaqin, dan Anindya Saraswati Ardiwinata, 2023, *Hukum Pengawasan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, hlm. 8.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 48.

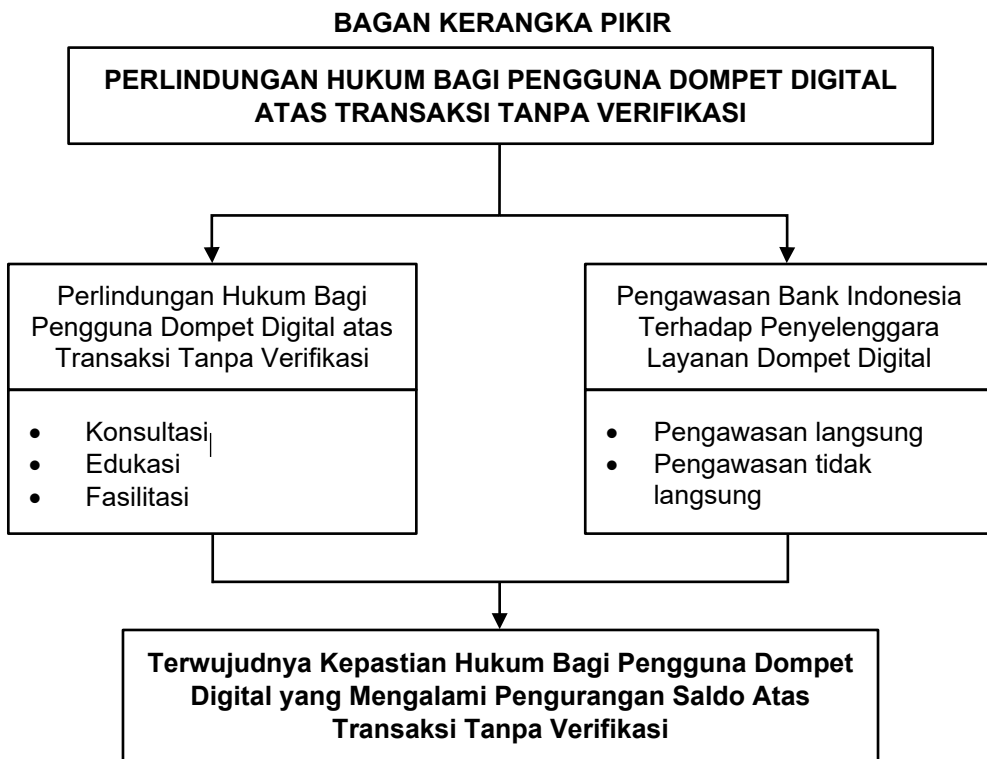
- 3) Adanya informasi yang cukup, dapat dipercaya, dan diperoleh tepat waktu terkait kegiatan serta hasil yang dicapai;
- 4) Adanya evaluasi kegiatan dengan membandingkan informasi yang diperoleh terhadap standar yang telah ditetapkan;
- 5) Adanya keputusan yang dibuat berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan;
- 6) Adanya tindakan untuk melaksanakan keputusan yang telah diambil.

F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu struktur konseptual yang digunakan untuk menyusun pemikiran gagasan dalam suatu penelitian. Kerangka pikir membantu dalam merumuskan masalah dan mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan.

Pada penelitian ini akan berfokus pada dua variabel yang akan dikaji. Adapun variabel yang pertama yakni perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital atas transaksi tanpa verifikasi. Variabel kedua terkait pengawasan Bank Indonesia terhadap penyelenggara layanan dompet digital.

Variabel-variabel tersebut kemudian akan menghasilkan *output* dari penelitian tentang terwujudnya kepastian hukum bagi pengguna dompet digital yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi.



BAB II

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum dengan meneliti data primer yang diperoleh secara langsung dari masyarakat untuk menganalisis fenomena hukum yang ada.¹⁷ Metode penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat penerapan hukum secara langsung dan meneliti bagaimana hukum bekerja di lingkungan masyarakat.¹⁸

B. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan, yang merupakan salah satu dari 46 (empat puluh enam) kantor perwakilan Bank Indonesia yang tersebar di seluruh Indonesia. Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan berwenang untuk menerima pengaduan dari pengguna dompet digital serta mengawasi penyelenggaraan layanan dompet digital, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yang berlaku di seluruh kantor perwakilan Bank Indonesia.

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan unit atau objek penelitian yang dapat berupa manusia, kelompok manusia, atau lembaga, yang berkaitan dengan objek penelitian Penulis.¹⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan dompet digital yang dirugikan dan perwakilan dari Bank Indonesia sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggara layanan dompet digital.

Sampel merupakan individu dalam populasi yang memiliki sifat-sifat atau karakteristik yang sama.²⁰ Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan sekelompok subjek berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai hubungan yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.²¹ Sampel penelitian ini terdiri dari 10 (sepuluh) pengguna masing-masing dompet digital GoPay, OVO, dan DANA, yang mengalami pengurangan saldo akibat transaksi tanpa verifikasi, di mana pengguna tidak melakukan transaksi dan tidak memasukkan kode PIN (*personal identification number*) atau kode OTP (*one-time password*) dan Kepala Divisi Sistem

¹⁷ Irwansyah, 2020, *Penelitian Hukum (Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel)*, Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 43.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 174.

¹⁹ *Ibid*, hlm. 224.

²⁰ *Ibid*, hlm. 225.

²¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 106.

Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diterapkan oleh penulis ada 2 (dua), yaitu:

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.²² Data primer merupakan data yang diperoleh melalui proses wawancara dengan pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian penulis
2. Data sekunder merupakan data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi ilmiah, laporan hasil penelitian, dan sebagainya.²³ Data sekunder yang digunakan merupakan literatur, dokumen, peraturan perundang-undangan, dan bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh Penulis ada 2 (dua), yaitu:

1. Wawancara
Wawancara (*interview*) merupakan interaksi langsung antara dua individu, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun untuk mendapatkan jawaban yang relevan dengan topik penelitian dari responden.²⁴
2. Studi kepustakaan
Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data sekunder, meliputi studi bahan-bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, buku-buku, laporan hasil penelitian, dimana setiap bahan hukum ini harus diperiksa ulang validitas dan reliabilitasnya.²⁵

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian adalah analisis secara deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode kualitatif dan selanjutnya disajikan dalam bentuk deskriptif dengan penjabaran, penggambaran, dan penjelasan objek penelitian sehingga sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan

²² *Ibid*, hlm. 30.

²³ *Ibid*.

²⁴ *Ibid*, hlm. 82.

²⁵ *Ibid*, hlm. 68.

dapat memberikan solusi terhadap masalah yang ada serta memperdalam pemahaman mengenai topik yang diangkat oleh Peneliti.