

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
DANA SEBAGAI MEDIA PEMBAYARAN MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN
TRANSKSI ELEKTRONIK**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi
Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi**

OLEH :

SALSYA TIARA RODIKA

1800874201271

**Tahun Akademik
2022/2023**

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Salsya Tiara Rodika
Nim : 1800874201271
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi :

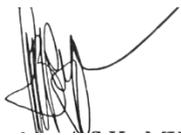
Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media
Pembayaran Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016
Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada Hari Kamis Tanggal Bulan Agustus Tahun 2023
Pukul 09.00 WIB

Di Ruang Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Disahkan oleh :

Pembimbing Pertama,



(Hj. Maryati, S.H., M.H)

Pembimbing Kedua,



(Nella Octaviany Siregar S.H., M.H)

Ketua Bagian Hukum Perdata,



Syarifah Mahila S.H., M.H

Jambi, Agustus 2023

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Batanghari,


(Dr. Muslih, S.H., M.Hum.)

Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Salsya Tiara Rodika
Nim : 1800874201271
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi

**Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media
Pembayaran Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016
Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik**

Jambi, Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua



Hj. Maryati, S.H., MH

Nella Octaviany Siregar, S.H., MH

Ketua Bagian Hukum Perdata



Syarifa Mahila, S.H., MH.

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : Salsya Tiara Rodika
Nim : 1800874201271
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

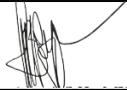
Judul Skripsi :

Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media
Pembayaran Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang
Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi
Dan Transaksi Elektronik

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada Hari Kamis Tanggal Bulan Agustus Tahun 2023
Pukul 09.00 WIB

Di Ruang Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Syarifa Mahila, S.H., M.H	Ketua	
Sumaidi, S.Ag., S.H., M.H	Penguji Utama	
Hj. Maryati, S.H., M.H	Penguji Anggota	
Nella Octaviany S, S.H., M.H	Penguji Anggota	

Jambi, Agustus 2023
Ketua Prodi Ilmu Hukum,


Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum

Dr.S. Sahabuddin, S.H., M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Salsya Tiara Rodika
NIM : 1800874201271
Program Studi Hukum/Strata : Ilmu Hukum / S1
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Pembayaran Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Menyatakan Dengan Sesungguhnya Bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan;
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 1 Agustus 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



(Salsya Tiara Rodika)

KATA PENGANTAR

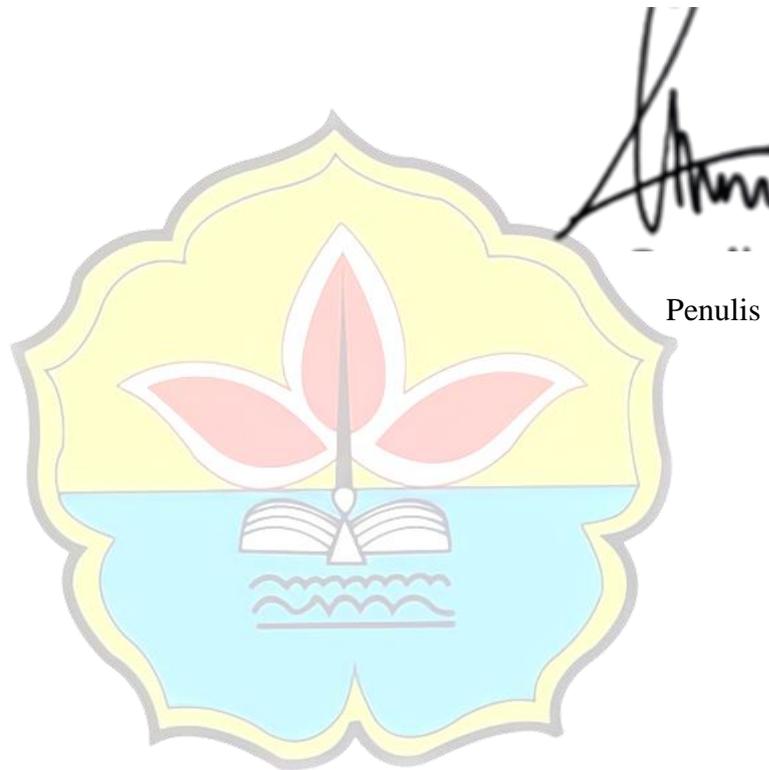
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Pembayaran Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada program Strata-1 di Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Batanghari, Jambi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak prof Dr. Herry SE,MA, Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum., Ketua Program Studi Strata satu (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
4. Ibu Syarifa Mahila Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Batanghari
5. Ibu Hj. Maryati, S.H., MH, Pembimbing I skripsi atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
6. Nella Octaviany Siregar, SH, MH, pembimbing II skripsi atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
7. Bapak H. Iman Hidayat, S.H., MH Pembimbing Akademik atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
8. Segenap Dosen Jurusan Hukum FH-Universitas Batanghari yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

9. Kedua orang tua tercinta Ayah Didik Mulyadi dan Ibu Rosi Irwati serta saudara kandung saya atas segala doa dan dukungan baik moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Para staf Universitas Batanghari yang selalu memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi.

Jambi, Agustus 2023



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	
PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan.....	6
D. Kerangka Konseptual.....	7
E. Landasan Teoritis.....	9
F. Metodologi Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. Pengertian Transaksi Elektronik	17
B. Sejarah Transaksi Elektronik	20
C. Jenis dan Prinsip Transaksi Elektronik	24
D. Dasar Hukum Tentang Transaksi Elektronik	27

BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Konsumen	37
B. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen	41
C. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen	46
D. Dasar Hukum Tentang Perlindungan Konsumen	55

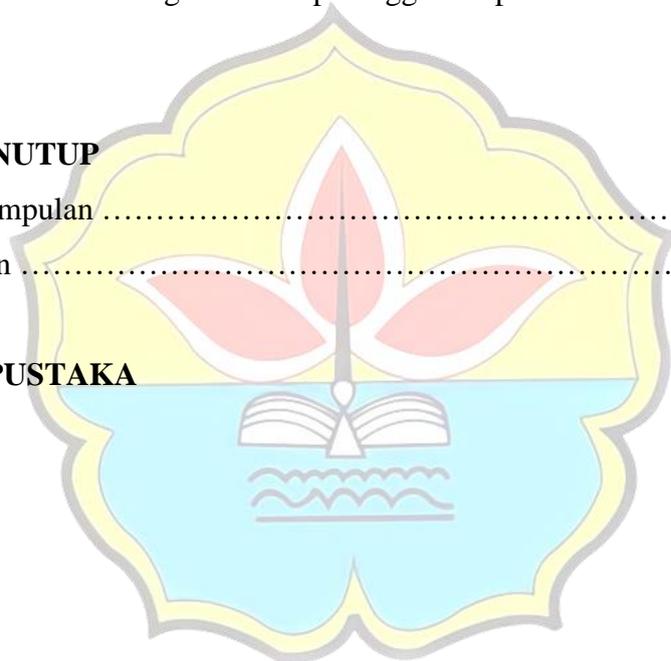
**BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI DANA SEBAGAI MEDIA PEMBAYARAN
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016
TENTANG PERUBAHAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11
TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI
ELEKTRONIK**

A. Akibat Hukum yang Ditimbulkan terhadap Konsumen yang Melakukan Transaksi Menggunakan Aplikasi DANA Sebagai Media Pembayaran	58
B. Bentuk Perlindungan terhadap Pengguna Aplikasi DANA	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat di dunia membuat laju perekonomian berbasis teknologi digital juga mulai lahir dan berkembang. Kehadiran ekonomi digital memberikan peluang dalam inovasi, *entrepreneurship* dan pertumbuhan ekonomi negara. Selain itu, ekonomi digital memudahkan aktivitas seseorang, misalnya dalam hal berbelanja dengan menggunakan pasar *e-commerce* membuat waktu lebih efisien dan efektif di tengah kesibukan mereka dalam berkegiatan. Kemajuan ekonomi digital di Indonesia didukung dengan lahirnya suatu inovasi dalam layanan keuangan digital berbentuk “*e-wallet*” atau dompet digital yang sekarang sedang berkembang pesat di masyarakat. Dompet digital merupakan inovasi layanan keuangan dengan metode “*cashless*” atau nontunai untuk mempermudah pembayaran dalam *offline* maupun *online*.¹

System pembayaran non tunai ini sangat dekat korelasinya dengan transaksi elektronik. Pengertian dari transaksi elektronik itu sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yaitu:

¹Dona, K. C. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia* (Vol. 9). Jakarta: Privat Law.

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

Transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh melalui internet) *e-commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkannya.² Teknologi internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economics* atau perekonomian digital. internet tersebut bukan lagi suatu hal yang baru dalam fase pertumbuhan dan perkembangan teknologi.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan bagi pola kehidupan Sebagian masyarakat Indonesia. Pola kehidupan tersebut terjadi hampir di semua bidang, baik social, budaya, perdagangan dan bidang lainnya. Dalam bidang perdagangan internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis terutama karena kontribusinya terhadap efisiensi.

Berkembangnya system pembayaran yang menjadi salah satu bentuk penunjang dari keseimbangan keuangan, saat ini sudah mulai menjalar ke system pembayaran digital ataupun biasa yang dikenal dengan sebutan dompet elektronik

² Roberto Ranto, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik”, *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, Vol. 2 No. 2, Februari 2019, hlm. 146

(*electronic wallet*).³ Dompot elektronik atau yang biasa lebih dikenal dengan *digital payment* ini merupakan teknologi terkini bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran non-tunai secara elektronik dan tentunya juga dompet elektronik ini sangat praktis digunakan dalam hal bertransaksi. Adanya dompet elektronik memudahkan penggunaannya dalam melakukan transaksi, dimana hanya perlu menggunakan perangkat telekomunikasi.⁴

Dompot elektronik merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena melakukan teknologi digital orang menjadi lebih dimudahkan saat ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi dengan orang yang jaraknya jauh.⁵ Keunggulan pada saat menggunakan dompet elektronik ini, selain lebih praktis saat digunakan juga dalam penggunaannya tidak memerlukan suatu proses otoritas rekening bagi penggunaannya dengan itu uang yang disimpan pada dompet elektronik tersebut secara langsung terekam sebagai uang tunai, tapi nilai uang tersebut telah diubah ke bentuk uang elektronik.⁶

Pengaturan dari dompet elektronik itu sendiri terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Pada Pasal 1 angka 7 disebutkan bahwa dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran

³ Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang*, Direktorat Akuntansi dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran Uang, 2008, hlm. 2

⁴ Yunita Candra Puspita, "Analisis Kesesuaian Teknologi Pengguna Digital Payment pada Aplikasi OVO", *Jurnal Manajemen Informatika*, Vol. 9, No. 2, 2019, hlm. 122

⁵ Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.9 No.1, 2020, hlm.25.

⁶ Muchammad Fahryan Putra dan Lucky Dafira Nugroho, Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik, *Jurnal Law Prohutek*, Vol. 1 No.1, 2020, hlm.475.

antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan 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 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.⁷

DANA pertama kali diluncurkan oleh Vincent Henry Iswaratioso yang dilaksanakan pada 21 Maret 2018. Tujuan didirikannya DANA ini ialah untuk kebutuhan gaya hidup digital yang serba efisien, terutama dalam hal sistem transaksi jual beli berbasis digital. Untuk aplikasi DANA ini sendiri merupakan platform pertama yang mandiri tanpa terpacu dengan platform tertentu. Sejauh ini pihak DANA menyatakan hingga kini pengguna aplikasi ini mencapai 79 juta pengguna pada juli 2021, dimana CEO dan Co-Founder DANA yaitu vincent Henry Iswaratioso menyatakan bahwa matangnya kapabilitas teknologi serta fitur yang dimiliki DANA yang membawa pertumbuhan itu terjadi.⁸

⁷ DANA,” *Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA*”, <https://www.dana.id/terms> diakses tanggal 7 Februari 2023 pukul 11:40

⁸ Aziz Rahadyan, *Pengguna Tembus 79 Juta, Dompet Digital DANA Fokus Tambah Fitur Keamanan*, <https://www.google.co.id/ampmp/s/m.bisnis.com/amp/read/20210804/563/142582/pengguna-tembus-79-juta-dompet-digital-dana-fokus-tambah-fitur-keamanan>, diakses tanggal 8 Februari 2023 pukul 13:49

Selain banyaknya fitur-fitur menarik serta keuntungan yang bisa didapat oleh pengguna DANA ternyata dalam penggunaan aplikasi DANA tersebut masih terdapat keluhan oleh konsumen atas kesalahan pada server DANA (sistem aplikasi error), dan juga pihak DANA seringkali mengabaikan hak yang seharusnya didapatkan oleh pengguna yang dimana dalam hal ini seperti keterlambatan pemberian ganti rugi yang sudah disepakati, pengguna tidak mendapatkan kompensasinya dan juga lambatnya tanggapan atas keluhan dari konsumen.

Penulis disini tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Pembayaran Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, Adapun rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana akibat hukum yang ditimbulkan terhadap konsumen yang melakukan transaksi menggunakan aplikasi dana sebagai media pembayaran?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap penggunaan aplikasi dana sebagai media pembayaran?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai pada penulisan ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui akibat hukum yang ditimbulkan terhadap korbanyang melakukan transaksi menggunakan aplikasi dana sebagai media pembayaran.
- b. Untuk bentuk perlindungan hukum terhadap penggunaan aplikasi dana sebagai media pembayaran.

2. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan hukum terutama hukum perdata, serta menjadi masukan dalam mengembangkan bahan-bahan tambahan acuan dalam perlindungan hukum terhadap penggunaan aplikasi dana sebagai media pembayaran.
- b. Manfaat Praktis Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan pengetahuan dalam layanan Aplikasi Dana sebagai media pembayaran.

D. Kerangka Konseptual

Konseptual adalah susunan berbagai konsep yang menjadi fokus pengamatan dalam melaksanakan penelitian. Batasan pengertian dari istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.⁹

2. Aplikasi

Program komputer atau perangkat lunak yang didesain untuk mengerjakan tugas tertentu.¹⁰

3. Dana

DANA adalah aplikasi DANA dan layanan sistem pembayaran berupa uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, serta layanan pendukung lainnya, berbasis mobile yang dapat digunakan melalui Perangkat Telekomunikasi. DANA diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia

⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53

¹⁰ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Aplikasi>

Koe (“EDIK”) yang merupakan pemegang lisensi resmi dan telah memperoleh izin Uang Elektronik, Dompot Elektronik, Transfer Dana, dan Layanan Keuangan Digital (LKD) dari Bank Indonesia.¹¹

4. Media

bahan yang digunakan dalam pemasukan dan penyimpanan data di komputer, atau dalam perekaman hasil komputer.¹²

5. Pembayaran

Istilah Pembayaran lazim diartikan sebagai perpindahan nilai antara dua belah pihak. Secara sederhana, kedua belah pihak dimaksud adalah pihak pembeli dan pihak penjual. Pada saat bersamaan terjadi perpindahan barang dan jasa. Dengan pengertian ini, maka dalam setiap kegiatan ekonomi, di mana terjadi perpindahan barang atau jasa, pasti melibatkan apa yang disebut dengan proses pembayaran.¹³

6. Transaksi Elektronik

Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

¹¹ <https://www.dana.id/terms>

¹² <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Media>

¹³ Ade Rizqi Naulina Harahap, Soesi Idayanti, Kanti Rahayu, *Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara*, Penerbit NEM, Pekalongan, 2022, hlm. 33

E. Landasan Teori

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu bahwa hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara

hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁴

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁵

Menurut pendapat J.B.J.M Ten Berge, berkaitan dengan penggunaan kewenangan ada tiga bentuk perlindungan hukum pada masyarakat, yaitu:

- a) *Bescherming via de democratie* (Perlindungan hukum melalui demokrasi)
- b) *Bescherming via bestuurlijk-hierarchische* (Perlindungan hukum melalui hubungan administratif – hierarkis)
- c) *Bescherming via jurisdische voorzieningen* (Perlindungan hukum melalui ketentuan hukum)

¹⁴ Satjipto Raharjo, *Op.Cit*

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 54

Dalam teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Menurut H. Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, teori perlindungan hukum merupakan:¹⁶

“Teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud atau bentuk atau tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya”

Berdasarkan teori hukum perlindungan H. Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani tersebut, dimaksud bahwa upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi dari tindakan-tindakan subjek hukum yang tidak bertanggungjawab.

Adapun unsur-unsur yang tercantum dalam teori perlindungan hukum, meliputi :

1. Adanya wujud dan bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan
2. Subjek hukum
3. Objek perlindungan hukum.

Hal ini sejalan dengan teori perlindungan hukum menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa:

“Perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan”

¹⁶ H. Salim HS DAN Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 263

Berdasarkan teori perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum itu merupakan fungsi hukum itu sendiri yaitu untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan dan menderitakan hidupnya dari orang lain, masyarakat maupun penguasa. Selain itu berfungsi pula untuk memberikan keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu kebenaran pengetahuan dengan cara-cara ilmiah. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam suatu penelitian harus tepat.

Penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan Yuridis normative, Metode penelitian yuridis normatif adalah

penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.

Data yang dianalisis di dalamnya berbentuk deskriptif dan tidak berupa angka-angka seperti halnya pada penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif mampu mengungkap fenomena- fenomena pada suatu subjek yang ingin diteliti secara mendalam.

2. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan yaitu internet dsb.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data kepustakaan atau dikenal dengan bahan hukum dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli peneliti hukum, bahwa bahan hukum itu berupa berbagai literatur yang dikelompokkan ke dalam:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau keputusan pengadilan (lebih-lebih bagi penelitian yang berupa studi kasus) dan perjanjian internasional (traktat).

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang dapat berupa buku-buku, literatur-literatur, majalah, atau jurnal hukum dan sebagainya.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah merupakan bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, yang berasal dari kamus, ensiklopedia dan sebagainya.¹⁷

b. Sumber data

Sumber data yang digunakan oleh penulis adalah:

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Penulis memperoleh data dengan cara membaca buku-buku atau literatur, jurnal hukum dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan Kajian yang akan dilakukan penelitian.

c. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang di percayai, serta dapat di pertanggung jawabkan sehingga dapat memberikan gambaran tentang permasalahan, maka dalam hal ini penulis tidak akan lepas dari adanya pengumpulan data.

Penelitian yuridis normatif sebagaimana tersebut di atas merupakan penelitian dengan melakukan analisis terhadap permasalahan dalam penelitian melalui pendekatan terhadap asas-asas hukum serta mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-

¹⁷ Mukti Fajar Nur Dewata, Yulianto Achmad, *Dualime Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, Hal.156-158

undangan yang ada di Indonesia dan menggunakan jenis data dari bahan pustaka yang lazimnya dinamakan data sekunder.

Penelitian ini terdiri dari bahan kepustakaan yang mengikat yang merupakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yaitu: Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

d. Teknik analisis data

Data yang diperoleh dari sumber hukum yang dikumpulkan diklarifikasikan, baru kemudian dianalisis secara kualitatif, artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, sistematis, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis. Selanjutnya hasil dari sumber hukum tersebut dikonstruksikan berupa kesimpulan dengan menggunakan logika berfikir induktif, yakni penalaran yang berlaku khusus pada masalah tertentu dan konkrit yang dihadapi. Oleh karena itu hal-hal yang dirumuskan secara khusus diterapkan pada keadaan umum, sehingga hasil analisis tersebut dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui isi dari keseluruhan skripsi ini, dalam uraian penulisan skripsi ini penulis menuangkannya ke dalam 5 (lima) bab dan tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub bab yang tersusun secara sistimatis sebagaimana berikut ini:

Bab pertama. Pendahuluan, yang memuat tujuh sub bab, yaitu sub bab latar belakang, sub bab perumusan masalah, sub bab tujuan penelitian dan penulisan, sub bab kerangka konseptual, sub bab kerangka teoritis, sub bab metode penelitian, sub bab sistematika penulisan.

Bab kedua, Tinjauan umum mengenai transaksi elektronik, terdiri dari sub bab yaitu pengertian transaksi elektronik, sejarah transaksi elektronik, jenis dan prinsip transaksi elektronik, dasar hukum tentang transaksi elektronik.

Bab ketiga, Tinjauan Umum tentang perlindungan konsumen, terdiri dari sub bab yaitu pengertian konsumen, sejarah perlindungan konsumen, prinsip-prinsip perlindungan konsumen, dasar hukum tentang perlindungan konsumen

Bab keempat. Pembahasan, yang memuat sub bab yaitu: akibat hukum yang ditimbulkan terhadap konsumen yang melakukan transaksi menggunakan aplikasi dana sebagai media pembayaran, bentuk perlindungan terhadap penggunaan aplikasi dana.

Bab kelima. Penutup, yang memuat dua sub bab, yaitu sub bab kesimpulan atas uraian-uraian bab pembahasan, dan sub bab saran-saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. Pengertian Transaksi Elektronik

Konsep transaksi elektronik memiliki perbedaan akan konsep kesepakatan yang ada dan dikenal di dalam KUHPdata. Akan tetapi, dapat dikatakan sebagai kontrak tidak Bernama dalam Buku ke- III KUHPdata. Karena itu, dapat diterapkan ajaran umum pada Bab I-VI dari KUHPdata terhadap transaksi elektronik. Beberapa ketentuan KUHPdata yang ada kaitannya dengan hal itu, yaitu meliputi Pasal 1313 tentang pengertian perjanjian; Pasal 1320, 1332, 1333, 1334, 1317, 1341 tentang syarat sahnya perjanjian; Pasal 1347 tentang isi suatu perjanjian; Pasal 1244, 1243, 1245 tentang ingkar janji dan ganti rugi. Dalam hal ini, perjanjian jual beli menggunakan jaringan *internet* disebut dengan Transaksi Elektronik.¹⁸

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), didefinisikan pengertian transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Transaksi elektronik merupakan segala perbuatan hukum, menggunakan media elektronik selaku perantaranya. Transaksi elektronik yang berwujud suatu perjanjian atau kontrak yang dilakukan melalui media

¹⁸ Antonius Dwicki Cahyadi, "Yurisdiksi Transaksi Elektronik Internasional Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Hukum Wawasan Yuridika*, Vol. 3 No.1, Maret 2019, hlm. 24

elektronik lebih dikenal dengan istilah kontrak elektronik yang kemudian nantinya akan mengikat para pihak.

Pada hakikatnya transaksi secara elektronik merupakan perikatan yang dilakukan melalui media elektronik dengan cara menyesuaikan jaringan (*networking*) dari system informasi berbasis perangkat komputer dengan system interaksi yang atas dasar jaringan serta jasa telekomunikasi (*telecommunication based*), yang selanjutnya menggunakan fasilitas dari keberadaan jaringan komputer global *internet (network of network)*.¹⁹

Secara keperdataan dalam hal ini termasuk aspek perikatan, pengertian konsep transaksi itu akan memiliki rujukan untuk segala jenis sertainstrument setiap mengadakan perikatan dengan melalui media elektronik, yang meliputi jual beli, lisensi, asuransi, lelang, serta perikatan-perikatan lainnya yang muncul selaras akan perkembangan aktivitas perdagangan di tengah masyarakat serta dalam hal peningkatan perekonomian negara guna menciptakan kehidupan masyarakat yang sejahtera. Sedangkan secara public, maka perikatan itu akan meliputi hubungan antara warga negara dengan pemerintah ataupun relasi antara masyarakat yang tidak memiliki maksud untuk tujuan perniagaan.²⁰

Terdapat beberapa pengertian yang dikemukakan terkait transaksi elektronik ini oleh para ahli yang diharapkan dapat memperluas wawasan tentang transaksi elektronik (*e-commerce*). Menurut Mariam Darus Badruzaman, ia mengatakan jika *e-commerce* memiliki istilah lain yang

¹⁹ Ade Rizqi Naulina Harahap, Soesi Idayanti, Kanti Rahayu, *Op.Cit*, hlm. 25

²⁰ *Ibid*

digunakan, diantaranya yaitu Kontrak Dagang Elektronik, Kontrak Saiber, Transaksi Dagang Elektronik, dan Kontrak *web*.²¹

Menurut Loudon, *e-commerce* merupakan sebuah transaksi oleh pembeli dan penjual dalam pembelian maupun penjualan bermacam-macam produk yang dilakukan melalui media elektronik pada perusahaan satu dengan perusahaan lainnya dan komputer menjadi perantaranya. Kemudian, menurut pandangan Kalakota dan Whinston, *e-commerce* merupakan kegiatan perbelanjaan *online* menggunakan jaringan *internet* yang transaksinya dengan metode transfer uang secara digital. Menurut Jony Wong, *e-commerce* atau perdagangan elektronik merupakan kegiatan pembelian, penjualan, serta pemasaran barang dan juga jasa melalui system elektronik. Menurut Vermaat, *e-commerce* merupakan bisnis yang terjadidengan jaringan elektronik yakni *internet*. Artinya siapa saja yang memiliki jaringan *internet* dapat melakukan kegiatan *e-commerce* tersebut.²²

Selanjutnya, Julian Ding, ia memiliki pandangan tersendiri terkait definisi transaksi elektronik, yakni sebagai berikut: *e-commerce transaction* merupakan aktivitas dagang antara penjual dan pembeli guna memperjualbelikan barang dan jasa, yang kemudian perjanjian tersebut dilaksanakan melalui media elektronik (*digital medium*) yang berarti para pihak tidaklah wajib hadir secara fisik. Medium ini ada di dalam jaringan

²¹ *Ibid*

²² Binus University Business School, “E-Commerce”, <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/e-commerce/> diakses pada tanggal 7 Februari 2023 pukul 14:22

public dengan system yang terbuka yakni *internet* atau *world wide web*, yang terjadi tanpa memandang batas wilayah serta syarat nasional.²³

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) menentukan penggunaan system transaksi elektronik yakni diperuntukkan bagi aktivitas perdagangan lingkup local maupun lintas batas negara, dengan system elektronik. Kemudian, terdapat ketentuan tentang pertanggungjawaban mengenai akibat hukum yang terjadi pada pelaksanaan transaksi elektronik yang di dalamnya menentukan bahwa semua akibat yang dihasilkan dari pelaksanaan transaksi elektronik mutlak merupakan tanggung jawab pihak pengirim dan pihak penerima, termasuk mengenai kerugian yang ada. Kemudian, jika munculnya keadaan yang mendesak serta adanya kelalaian dari pihak pengguna system elektronik tersebut, maka pengecualian dari tanggung jawab akibat hukum yang timbul dalam transaksi elektronik oleh para pihak tidak dapat diterapkan.

B. Sejarah Transaksi Elektronik

Semakin canggihnya teknologi sekarang ini, menimbulkan berbagai perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi. Salah satu contohnya yaitu *internet*, perjalanan awal dimulai pada tahun 1969 ketika ada suatu kelompok penelitian di Departemen Pertahanan Amerika, *Defense Advance Research Projects Agency* (DARPA) mengadakan penelitian terkait cara

²³ Ade Rizqi Naulina Harahap, Soesi Idayanti, Kanti Rahayu, *Op.Cit*, hlm. 27

mengoneksikan beberapa perangkat komputer yang tersambung agar bisa saling berkomunikasi satu sama lainnya yang kemudian terbentuklah sebuah jaringan.²⁴

Pertama kali dikenal istilah *e-commerce* di sekitar tahun 1994 pada saat itu, penggunaan banner elektronik pertama kali guna mempromosikanserta memasarkan ikhlah di halaman-web (*website*). Perdagangan melalui media elektronik tersebut menghasilkan penjualan seharga US\$12,2 Miliar pada tahun 2003, menurut Riset Forrester. Sedangkan penghasilan perniagaan *online* yang sifatnya tidak perlu berpergian di negara Amerika Serikat diperkirakan bakal menyentuh angka satu perempat trilyun US Dollar pada tahun 2011, hal ini dijelaskan dalam laporan terkait di bulan Oktober tahun 2006 yang lalu.²⁵

Istilah “perdagangan elektronik” ini telah beralih seiring berjalannya waktu. Sejarah singkat awal mula kemunculan adanya transaksi elektronik (*e-commerce*) adalah berawal pada tahun 1960 yang saat itu kegiatan bisnis sedang banyak diminati dengan trend EDI atau *Electronic Data Interchange*.²⁶ Pada awalnya, perdagangan elektronik ini diharuskan memanfaatkan transaksi sebagai transaksi yang berbayar, misalnya menggunakan EDI guna mentransfer dokumen penting, contohnya daftar produk yang dipesan dalam perdagangan secara *online*.

²⁴ Lalu Handika Prayuda, Skripsi: Tinjauan Yuridis terhadap Perjanjian Jual Beli *Online* (*E-Commerce*) Ditinjau dari Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Selong, 2019, hlm. 16

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Binus University Business School, “*E-Commerce*”, <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/e-commerce/> diakses pada tanggal 7 Februari 2023 pukul 14:58

Selanjutnya, pada tahun 1979, American Standards Institute mengembangkan teknologi standarisasi elektronik global, yakni ASC X12. Standarisasi elektronik ini seringkali dimanfaatkan guna saling membagikan dokumen dengan perangkat elektronik yang kemudian terus berkembang di tahun 1980-1990. Hingga pada akhirnya, lahirlah perusahaan yang besar, seperti *eBay* dan *Amazon* yang kemudian membuat perubahan besar pada dunia *e-commerce*. Kemudian dikembangkan lagi menjadi kegiatan bisnis yang memiliki istilah yang lebih tepat yaitu istilah “perdagangan web”, yang merupakan system pembelian produk barang serta jasa melalui www serta melalui server aman dalam hal ini adalah https, kemudian adapula aturan khusus pada server yang memakai fitur enkripsi guna menjaga data penting pelanggan.²⁷

Berawal dari mulai dikenalnya web di tengah masyarakat pada tahun 1994, berbagai media yang meramalkan tren transaksi elektronik ini akan menjadi suatu sector perekonomian yang baru. Akan tetapi, baru saja sekitar empat tahun setelahnya protocol aman seperti https ini mulai ada di fasesudah banyak digunakan. Antara tahun 1998-2000, berbagai kegiatan bisnis di Amerika Serikat maupun Eropa yang menjadikan situs web perdagangan seperti ini menjadi berkembang. Digunakan oleh perusahaan-perusahaan secara luas dengan tujuan mengadakan kesepakatan perniagaan tanpa perlu dengan melibatkan *hardcopy* dari nota pengembalian pembelian yang digunakan.

²⁷ Lalu Handika Prayuda, *Op.Cit.*, hlm. 17

Selanjutnya, sekitar tahun 1990 adanya peningkatan kualitas dan beralih menjadi perniagaan dengan perantara *website* yakni mengadakan kesepakatan perniagaan produk barang dan jasa dengan perantara *www*, atau lebih dikenal dengan istilah *e-commerce*.²⁸ Berkembangnya zaman, inovasi mulai muncul dalam memanfaatkan layanan *internet* yang semakin meredup, termasuk hambatan pada penjualan *online* semakin merebak berupa perdagangan melalui media elektronik serta komunikasi melalui virtual. Ditandai dengan hadirnya *Bhinneka.com* sebagai yang memelopori serta forum Kaskus pada tahun 1999, meskipun pada awalnya sudah dilakukan beberapa tahun sebelumnya. Kemudian, *startup* berita yang juga hadir dalam bentuk portal Detik di tahun yang sama.²⁹

Sehingga sampai saat ini, konsumen dapat melakukan pembelian apapun secara *online* dengan jumlah yang tidak dibatasi. Saat ini di Indonesia juga telah muncul berbagai *e-commerce* hasil cipta karya anak bangsa. Seperti misalnya situs Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Lazada, dan lain-lain.³⁰ Menjadi sebuah jaringan public (*public network*), dimungkinkan peluang pengaksesan oleh siapapun serta dari berbagai kalangan melalui *internet*. Akibatnya, aktivitas *e-commerce* yang juga menggunakan internet bisa dilakukan oleh siapapun serta untuk berbagai tujuan.

²⁸ *Ibid*

²⁹ Romindo, *et.al.*, *E-Commerce: Implementasi, Strategi, dan Inovasinya*, Cetakan Pertama, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2019, hlm. 24

³⁰ Binus University Business School, “*E-Commerce*”, <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/e-commerce/> diakses pada tanggal 7 Februari 2023 pukul 15:29

C. Jenis dan Prinsip Transaksi Elektronik

Dalam transaksi elektronik atau *e-commerce* dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Bisnis ke Bisnis (*Business to Business*)

Disingkat B2B, yang merupakan kesepakatan pembelian melalui media elektronik antara obyek bisnis yang satu ke yang lainnya. Hal ini adalah kegiatan berkomunikasi perniagaan *online* antar penyelenggara bisnis. Aktivitas *e-commerce* dalam lingkup ini diperuntukkan guna menunjang aktivitas para penyelenggara bisnis. Seiring berjalannya waktu, B2B tersebut berkembang lebih cepat daripada jenis transaksi *e-commerce* lainnya. Contoh jenis transaksi elektronik ini yakni *Global Market Group* yang merupakan perusahaan pemasaran perdagangan internasional.

2. Bisnis ke Konsumen (*Business to Consumer*)

Proses *dropship*, merupakan salah satu proses *Business to Consumer* (B2C) *e-commerce* ini. Merupakan bagian dari prosedur pemesanan barang oleh konsumen yang nantinya melalui prosedur pengiriman barang pesanan itu sesuai dengan alamat yang diberikan.

3. Konsumen ke Konsumen (*Consumer to Consumer*)

Jenis berikutnya adalah Konsumen ke Konsumen yang berarti salah satu kebiasaan bisnis melalui media elektronik dilakukan sesama konsumen guna memenuhi kebutuhan. Beberapa di antaranya yang ada di Indonesia seperti Tokopedia dan Bukalapak.

E-commerce memiliki peluang untuk berkembang secara pesat. Hal ini diperkirakan karena melihat aktivitas perdagangan dengan system jaringan komputer yang menjanjikan secara efisiensi, baik dari waktu serta biaya dan juga rasa nyaman dalam melakukan transaksi, daripada melakukan aktivitas perdagangan secara tradisional. Pengaturan hukum yang ada di Indonesia yang mengatur mengenai suatu transaksi melalui media elektronik, diatur di dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)³¹

Terdapat beberapa prinsip yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa dalam melakukan transaksi elektronik, diantaranya:

1. Prinsip Kesepakatan Para Pihak

Merupakan prinsip paling dasar penyelesaian suatu persoalan bisnis internasional melalui *internet*. Prinsip ini sangatlah masuk pada nalar sebab dalam suatu sengketa tentu saja diperlukan kesepakatan memilih cara/solusi/alternatif penyelesaian sengketa. Termasuk badan peradilan wajib menghormati kesepakatan yang ada.

2. Prinsip Keabsahan Memilih Cara Penyelesaian Sengketa

Yakni terhadap para pihak diberikan kebebasan penuh dalam memilih cara yang akan digunakan dalam sengketa yang terjadi.

³¹ Ade Rizqi Naulina Harahap, Soesi Idayanti, Kanti Rahayu, *Op.Cit*, hlm. 29

3. Prinsip Kebebasan Memilih Hukum

Yakni para pihak diberikan kebebasan menentukan hukum, termasuk juga kebebasan memilih kepatutan/kelayakan atau *ex aequo et bono*. Meskipun begitu, akan tetapi tetap saja terdapat Batasan-batasan tertentu dalam kebebasan memilih hukum.

4. Prinsip Itikad Baik

Merupakan prinsip fundamental penyelesaian sengketa, yang mewajibkan adanya itikad baik dari para pihak. Tujuannya adalah mencegah adanya sengketa yang berpengaruh pada hubungan baik di antara negara yang saling terlibat. Contoh alternatif yang digunakan pada prinsip ini adalah negosiasi, konsiliasi, arbitrase, pengadilan, atau pilihan lain dari para pihaknya.

5. Prinsip *Exhaustion of Legal Remedies*

Merupakan prinsip yang berasal dari hukum kebiasaan internasional. Dalam prinsip ini, ditentukan bahwa para pihak sebelum mengajukan sengketanya ke pengadilan internasional, haruslah terlebih dulu menempuh tahap-tahap penyelesaian sengketa yang telah disediakan oleh negara (*exhausted*).

D. Dasar Hukum Tentang Transaksi Elektronik

Perdagangan adalah pertukaran barang, jasa dan informasi melalui transaksi antara kedua belah pihak atas dasar persetujuan dari keduanya. Pertumbuhan teknologi informasi saat ini membawa dampak terhadap budaya perdagangan.³² Dimanfaatkannya aktivitas perdagangan dengan cara elektronik merupakan salah satu aktivitas yang telah dikenal oleh seluruh masyarakat dunia.

Terdapat beberapa dampak yang ditimbulkan dari berkembangnya teknologi telekomunikasi khususnya terkait transaksi elektronik ini, yang memberikan dampak nyata di beberapa sektor, salah satunya sektor hukum. Pengertian transaksi elektronik yang memiliki arti sebagai perbuatan hukum dengan perantara instrument komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya, merupakan pengertian konsep transaksi elektronik yang dijelaskan di dalam beberapa pengaturan hukum di Indonesia.³³

Perkembangan transaksi elektronik atau *e-commerce* ini memperlihatkan peningkatan yang sangat pesat di kalangan negara maju serta negara berkembang termasuk negara Indonesia. Kegiatan ini menyediakan kesempatan untuk para pengusaha atau *trader* guna meminimalisir kesulitan dalam melakukan usaha serta mendapatkan profit lebih. Dapat ditinjau dari para pengusaha yang membuka usahanya tidak perlu lagi membangun toko secara fisik sebagai tempat menaruh segala produk mereka atau memberikan fasilitas tempat penyimpanan besar untuk menyimpan barang-barang.

³² Romindo, *et.al.*, *loc.cit*

³³ Antonius Dwiky Cahyadi, *op.cit.*, hlm. 25

Berkembangnya teknologi secara cepat, berpengaruh pula pada perubahan dan perkembangan metode pembayaran yang dilakukan secara elektronik. Penyebabnya adalah meningkatnya kebutuhan serta cara melakukan suatu pembayaran, yang kemudian hal ini bermanfaat guna memberikan kemudahan dalam suatu transaksi elektronik. Tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi, terdapat keuntungan lain yang diperoleh di antaranya adalah memanfaatkan biaya dan waktu secara efektif dan efisien.³⁴

Berbagai bentuk dan jenis yang terdapat pada cara-cara pembayaran *e-commerce*, yang bermaksud sebagai suatu kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh para pihak untuk dihadapkan pada berkembangnya teknologi serta mempunyai tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para penyelenggara perdagangan pada tren *e-commerce* ini.³⁵

Prinsip pembayaran system transaksi elektronik (*e-commerce*) ini dilaksanakan melalui media elektronik dan mempunyai bentuk serba digital. Cara tersebut diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk salah satunya yaitu dapat melalui *credit card*, *debit card*, *e-money*, dan *electronic transfer*. *Electronic transfer* adalah metode transfer dana yang bisa dilaksanakan dengan menggunakan ATM, *internet banking* atau *mobile banking*. Dalam hal ini, pada umumnya pihak yang membeli akan mentransferkan dananya untuk

³⁴ Teguh Tresna Puja Asmara, Tri Handayani, "Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik dalam Sistem Pembayaran *E-Commerce*", *Jurnal Penelitian Hukum, De Jure*, Vol. 19, No. 4, Desember 2019, hlm. 511

³⁵ *Ibid*

pihak *marketplace* yang kemudian akan diberikan kepada pihak yang menjual.

Metode pembayaran elektronik tadi merupakan pembayaran yang tidak menggunakan uang tunai atau lebih dikenal dengan istilah *e-payment*. Transaksi *e-payment* itu berarti metode pembayaran non-tunai melalui koneksi *internet* sebagai perantara prosedur pembayaran dari *website* penjualan ke system *online* pihak ketiga dengan system komputer yang bertugas memproses, memverifikasi serta dapat menerima ataupun menolak adanya transaksi. Dalam transaksinya, *e-payment* menjalankan proses dengan uang elektronik atau uang secara digital.

Salah satu ketentuan hukum yang mengatur tentang uang elektronik tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (PBI Uang Elektronik). Sebagaimana diatur dalam PBI, uang elektronik ini adalah suatu perangkat metode pembayaran yang unsur-unsurnya telah memenuhi untuk dipublikasikan atas dasar nominal uang yang terlebih dahulu diberikan kepada pihak penerbit, yang kemudian nominal tadi disimpan secara elektronik dalam perangkat server atau *chip*, serta nominal tadi yang dikelola penerbit bukanlah bagian dari simpanan seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang yang mengatur tentang perbankan. Nominal uang elektronik merupakan nominal uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau *chip* untuk kebutuhan dalam transaksi ataupun transfer dana.³⁶

³⁶ *Ibid*, hlm. 512

Ketentuan hukum terkait system transaksi elektronik (*e-commerce*) yakni diatur di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).³⁷ Terkait transaksi secara *online*, hal ini telah dijelaskan pada BAB V Pasal 17 dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).³⁸

Transaksi elektronik khususnya terkait instruksi pembayaran (*payment instruction*) tidak hanya melibatkan pihak yang membeli dan pihak yang menjual termasuk juga terlibat pihak ketiga yakni *payment gateway*. Transaksi elektronik merupakan transaksi *internet* yang dijalankan tanpa saling bertemu secara langsung yang melibatkan pihak lain salah satu contohnya adalah pihak perbankan. Memiliki tujuan agar dapat menjamin keandalan, kepercayaan, kerahasiaan, validitas serta keamanan dalam suatu transaksi elektronik.³⁹

Metode pembayaran yang paling diminati untuk digunakan pada transaksi elektronik adalah transfer bank yang dapat melalui ATM, *internet banking*, ataupun *mobile banking*. Merupakan metode pembayaran yang paling umum dilaksanakan di dalam transaksi elektronik, sebab dianggap

³⁷ Antonius Dwiky Cahyadi, *loc.cit*

³⁸ Erwin Asmadi, "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment*)", *Doktrina; Journal of Law*, Vol. 1 No.2, Oktober, 2018, hlm. 100

³⁹ Teguh Tresna Puja Asmara, Tri Handayani, *Op.Cit*

lebih mudah dan praktis serta hampir semua kalangan memiliki metode pembayaran melalui transfer bank seperti misalnya kartu kredit, *Paypal* disebut juga sebagai kartu debit *online* yang digunakan guna melaksanakan transaksi pembayaran.⁴⁰

Ketentuan hukum yang mengatur mengenai transfer bank yaitu ada pada Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (UU Transfer Dana) serta pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana (PBI Transfer Dana). Serangkaian aktivitas yang berawal dari adanya perintah dari pengirim yang memiliki tujuan untuk melakukan perpindahan sejumlah dana kepada penerima dalam transfer dana hingga diterimanya dana oleh pihak yang menerima disebut dengan istilah transfer dana.

Terdapat pula selain mengenai transfer dana melalui bank, yakni terkait segala kegiatan bisnis yang terjadi di tanah air telah dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Disebutkan dengan jelas dalam Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, dijelaskan bahwa lingkup suatu perdagangan adalah salah satunya meliputi “Perdagangan melalui Sistem Elektronik”.

Kegiatan perdagangan yang dioperasikan situs perdagangan daring di Indonesia secara detail telah sesuai dengan pengertian tersebut sebab secara prosedurnya, akan digunakan jaringan *internet* dalam melakukan kegiatan

⁴⁰ *Ibid*

bisnisnya. Kemudian, jaringan *internet* akan dimanfaatkan dengan baik sebagai *marketplace* yakni tempat bertemunya antara pembeli dengan dan penjual sekaligus menjadi wadah untuk dilakukannya prosedur transaksi.⁴¹

Ketentuan hukum terkait tren transaksi elektronik di negara Indonesia, tidak dengan khusus mengatur mengenai perspektif kesepakatan melalui media elektronik. Namun terdapat pengaturan hukum lainnya yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan suatu kesepakatan perdagangan dengan *online* atau disebut dengan istilah tren *e-commerce*. Diantaranya:⁴²

1. Ketentuan Perundang-undangan

Yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan, dalam pengaturan ini sudah mencakup pada pembuktian data elektronik, pada BAB I Ketentuan Umum

2. Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Dijelaskan bahwa suatu perikatan, muncul sebab adanya suatu perjanjian atau kesepakatan serta karena undang-undang. Berarti dengan pasal ini perjanjian dalam bentuk apa pun diperbolehkan dalam hukum perdata Indonesia. Sering ditemui ketika mengakses *internet*, contohnya dalam *e-mail* ada fitur yang dikenal dengan istilah *Term of Use* serta *Privacy Policy*.

3. Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Berisikan hukum di Indonesia yang menganut asas kebebasan berkontrak, yang memberikan kebebasan bagi para pihak melalui

⁴¹ Lalu Handika Prayuda, *loc.cit*

⁴² *Ibid.*, hlm. 28-29

kesepakatan guna membangun sebuah perjanjian guna menentukan bentuk serta isi suatu perjanjiannya. Sehingga, pelaku *e-commerce* bisa menentukan sendiri terkait hubungan hukum terjadi.

Berikut beberapa pengaturan hukum yang ada di Indonesia berkaitan dengan transaksi elektronik, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Terdapat beberapa pasal yang memberikan amanat terhadap pembentukan Peraturan Pemerintah tentang:
 - a. Lembaga Sertifikasi Keandalan (Pasal 10 Ayat 2)
 - b. Tanda Tangan Elektronik (Pasal 11 Ayat 2)
 - c. Sertifikasi Elektronik (Pasal 13 Ayat 6)
 - d. Penyelenggara Sistem Elektronik (Pasal 16 Ayat 2)
 - e. Kegiatan Transaksi Elektronik (Pasal 17 Ayat 3)
 - f. Penyelenggara Agen Elektronik (Pasal 22 Ayat 2)
 - g. Pengelolaan Nama Domain (Pasal 24)
2. Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Kemudian, ada beberapa hal penyelerasan utama dalam PBI terkait Pengadaan Uang Elektronik (*E-Money*):
 - a. Konsep pengadaan uang digital yang tidak memunculkan resiko, mengoperasikan kondisi keuangan yang sehat, perlindungan konsumen yang kuat, serta usaha bermanfaat bagi perekonomian negara Indonesia. Kemudian, pelaksanaan uang elektronik juga

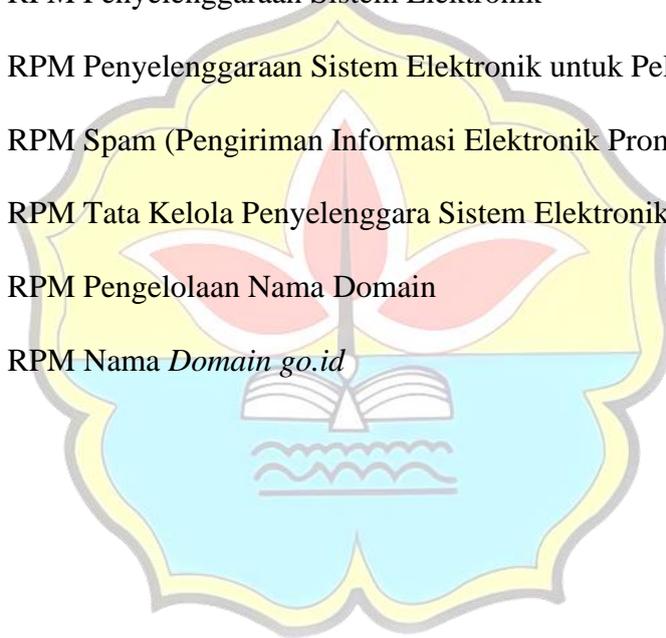
berdasar pada prinsip pencegahan terjadinya pencucian uang dan pendanaan terorisme.

- b. Lingkup pengaturan uang elektronik meliputi uang elektronik *open loop* yang dapat digunakan sebagai instrument pembayaran kepada penyedia barang dan jasa di luar penerbit uang elektronik, dan uang elektronik *closed loop* yang hanya digunakan sebagai perangkat transaksi kepada penyedia barang dan jasa tersebut.
- c. Setiap penerbit uang elektronik hanya mendapat perizinan untuk satu spesifikasi grup saja, yakni grup pengadaan *front end* meliputi yang menerbitkan *acquirer*, penyelenggara *payment gateway*, pengadaan dompet elektronik, penyelenggara transfer dana serta pengadaan *switching* dan pengadaan kliring.
- d. Pihak yang mempunyai perizinan selaku pihak pengadaan wajib berupa bank atau Lembaga selain bank dengan bentuk PT. Tiap-tiap penyelenggara pun harus memenuhi syarat-syarat kelayakan yang meliputi aspek kelembagaan dan hukum, kelayakan bisnis dan operasional, serta aspek tata kelola, risiko, serta pengelolaan.
- e. Penerbit Lembaga yang merupakan bank diwajibkan untuk mempunyai modal minimal yang disetor sebesar Rp. 3 Miliar serta diharuskan meningkatkan modal minimal yang disetorkan selaras dengan meningkatnya jumlah rata-rata dana *float*.
- f. Unsur kepemilikan saham bagi penerbit Lembaga selain bank adalah berkisar 51% lingkup domestic dan 49% lingkup asing.

- g. Bank atau Lembaga selain bank yang memohonkan permohonan izin sebagai penyelenggara haruslah menyampaikan pernyataan dan jaminan disertai dengan pernyataan dari konsultan hukum yang independen.
 - h. Penilaian kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*) oleh Bank Indonesia yang ditujukan kepada pemegang saham pengendali, anggota direksi, serta anggota dewan komisaris Lembaga selain bank yang memohonkan perizinan sebagai penyelenggara uang elektronik.
 - i. Tiap-tiap pihak tidak diperbolehkan menjadi pemegang saham pengendali pada Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang lebih dari satu.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE). Dalam PP PSTE ini mengatur ketentuan umum mengenai:
- a. System Elektronik
 - b. Transaksi Elektronik
 - c. Agen Elektronik
 - d. Penyelenggara Sistem Elektronik
 - e. Instansi Pengawas dan Pengatur Sektor Terkait
 - f. Perangkat Lunak
 - g. Sertifikasi Kelaikan Sistem Elektronik
 - h. Instansi Penyelenggara Negara

Berdasarkan PP PSTE yang telah disebutkan, dibutuhkan adanya turunan dari PP yang berupa Rancangan Peraturan Menteri (RPM) Amanat PP PSTE mengatur secara jelas mengenai:

- a. RPM Lembaga Sertifikasi Keandalan
- b. RPM Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik
- c. RPM Sertifikasi Elektronik untuk Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Pelayanan Publik
- d. RPM Penyelenggaraan Sistem Elektronik
- e. RPM Penyelenggaraan Sistem Elektronik untuk Pelayanan Publik
- f. RPM Spam (Pengiriman Informasi Elektronik Promosi)
- g. RPM Tata Kelola Penyelenggara Sistem Elektronik
- h. RPM Pengelolaan Nama Domain
- i. RPM Nama *Domain go.id*



BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Konsumen dan Hak-Hak Dasar Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih Bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.⁴³ Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁴⁴ Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industry, bahan makanan, dan sebagainya.

Inosentius Samsul mnyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.⁴⁵ Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.⁴⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

⁴³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Cetakan Kedua, Kencana, Jakarta, 2016, hlm. 15

⁴⁴*Ibid*

⁴⁵ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 34

⁴⁶Zulham, *Op.Cit*

sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga Batasan, yaitu:

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilandasi motif-motif yang dapat diabstraksikan sebagai berikut:

- a. Mewujudkan demokrasi ekonomi
- b. Mendorong diverifikasi produk barang dan/atau jasa sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat luas pada era globalisasi serta menjadi ketersediaannya.

- c. Globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat luas serta kepastian mutu jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa
- d. Peningkatan harkat dan martabat konsumen melalui hukum untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu perekonomian yang sehat.⁴⁷

Menurut UUPK Pasal 4 dan Pasal 5 ada beberapa hak dan kewajiban dari konsumen, yaitu:

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

⁴⁷ Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hal.10

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari semua hak konsumen di atas maka masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance* kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Prinsip-Prinsip Umum Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, terdapat 5 prinsip umum perlindungan konsumen:

- a. Prinsip manfaat, yaitu segala upaya perlindungan konsumen harus memberi manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha;
- b. Prinsip keadilan, yaitu segala upaya perlindungan konsumen harus mendapat haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil;
- c. Prinsip keseimbangan, yaitu perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah;
- d. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu produk barang/jasa;
- e. Prinsip kepastian hukum, yaitu pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Prinsip-prinsip perlindungan tersebut diatas, dipadankan dengantujuan perlindungan konsumen. Pasal 3 UUPK menetapkan 6 tujuan perlindungan konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen supaya terhindar dari dampak negative pemakaian barang dan jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam mengambil keputusan mengenai hak-hak konsumennya;
- d. Menciptakan system perlindungan yang berkepastian hukum, keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab supaya konsumennya dapat terlindungi
- f. Meningkatkan kualitas produksi dengan jaminan Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hadirnya berbagai jenis transaksi dewasa ini tidak hanya memberi dampak positif bagi dunia perdagangan di Indonesia, namun juga telah melahirkan berbagai permasalahan, khususnya pada konsumen, transaksi demikian telah memberikan kerugian pada konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa jaminan hak-hak konsumen dalam UUPK masih rentan dan dapat dikatakan belum memenuhi tahap-tahap perlindungan konsumen, yaitu:

1. Tahap Proses, yang dilihat dari latar belakang UUPK dan harus sesuai dengan prinsip Perlindungan Konsumen
2. Tahap Penerapan, dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang menunjang penegakan hukum
3. Tahap Penegakan, dimana harus diperhatikan tentang aparat hukum yang menjalankan tugas dan fungsinya, serta infrastruktur penunjangnya yang memadai.⁴⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memang telah mengatur hak dan kewajiban bagi produsen dan konsumen, namun jika diperhatikan lebih seksama UUPK tersebut belum memenuhi tahap pertama di atas, yaitu prinsip-prinsip umum perlindungan konsumen. Menurut Brotosusilo terdapat beberapa prinsip keadilan yang berinteraksi yang harus dipenuhi dalam perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. *Strict Liability*, yang merupakan pertanggungjawaban yang tidak berdasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi berdasarkan pada resiko yang diterima oleh konsumen tersebut. Hal ini disebabkan oleh telah diperhitungkan biaya resiko yang kemungkinan akan timbul ke dalam biaya produksi.
2. Diselenggarakannya peradilan cepat, sederhana dan biaya murah serta *small claim court* secara litigasi. Prinsip ini memerlukan peraturan baru yang khusus mengatur ganti rugi dalam jumlah

⁴⁸ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal.168

kecil serta jumlah besar. Selain itu, prinsip ini harus diselenggarakan dalam peradilan sederhana yang keputusannya langsung final.

3. Reformasi terhadap beban pembuktian terbalik. Prinsip ini menjelaskan bahwa pelaku usaha atau tergugat harus membuktikan bahwa pihaknya tidak bersalah, sedangkan konsumen atau penggugat tidak perlu membuktikan unsur kesalahan pelaku usaha. Jika pelaku usaha gagal membuktikan bahwa pihaknya tidak bersalah, maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi padakonsumen.⁴⁹

Pada tahap kedua dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang harus diperhatikan dalam perlindungan konsumen. Sarana adalah pihak yang terkait dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Sedangkan prasarana adalah aspek penunjang lainnya yang memungkinkan perlindungan konsumen dijalankan. Sarana dan prasarana tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, Endang Sri Wahyuni mengatakan aspek-aspek perlindungan konsumen adalah:

1. Aspek ekonomi, yaitu khususnya pada kemampuan ekonomi konsumen untuk mengkonsumsi namun tetap memperhatikan hak-haknya.
2. Aspek hukum, yaitu sebagai tujuan mengimplementasikan aspirasi masyarakat konsumen, aspek ini juga harus didukung dengan pelaksanaan serta komitmen penegak hukum secara konsisten

⁴⁹ Agus Brotosusilo, *Hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Majalah Hukum dan Pembangunan Nomor 5, Tahun XXII Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Oktober, 1992, dalam Rizka Syafriana, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Melalui Media Elektronik*, Pustaka Prima, Medan, 2022, hal. 29

3. Aspek politis, dimana dapat dilihat dari kegiatan ekspor impor dengan saling menghormati peraturan masing-masing negara
4. Aspek budaya, aspek ini dapat dilihat dari latar belakang lahirnya perlindungan konsumen, sehingga tercipta budaya untuk memperjuangkan persamaan nilai-nilai yang telah disepakati sebagai hak konsumen.⁵⁰

Apabila aspek tersebut telah disepakati, maka diperlukan beberapa faktor pendukung perlindungan konsumen. Adapun faktor-faktor yang terkait dengan perlindungan konsumen:

1. Faktor pemerintah, yang memberikan peraturan perundang-undangan yang memiliki kekuatan hukum serta memberi sanksi yang tegas. Selain itu perlu dibentuk lembaga penyelesaian sengketa konsumen serta lembaga lain yang ikut memberikan perlindungan konsumen.
2. Faktor pelaku usaha, dimana perlu diubah orientasi bisnis yang dijalankan oleh pelaku usaha sebagai objek sasaran untuk mendapatkan untung sebesar-besarnya.
3. Faktor konsumen. Dengan mengingat latar belakang lahirnya perlindungan konsumen, maka diperlukan kesadaran konsumen akan hak-haknya yang memegang peranan penting yang harus dilindungi agar berlaku efektif.⁵¹

⁵⁰ Endang Sri Wahyuni, *Op.Cit*, hal. 98

⁵¹ *Ibid*, hal. 159

C. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen

1. Prinsip Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Kesalahan (*Liability based on Fault*); Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPerdata khususnya Pasal 1365, 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata yang lazim dikenal sebagai Pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

1. Adanya perbuatan
2. Adanya unsur kesalahan
3. Adanya kerugian yang diderita
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

b. Praduga selalu bertanggung jawab (*Presumption of Liability*);

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, jadi beban pembukian ada pada si tergugat. Dasar pemikiran dari teori ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Maka jika pelaku usaha melakukan tindakan yang merugikan konsumen, dalam hal jenis barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/penjual, maka yang berhak bertanggung jawab adalah pelaku usaha.

c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*Presumption of Non Liability*);

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Dalam hal transaksi elektronik jika ada kerusakan pada barang yang disebabkan oleh pelaku usaha/penjual yang harus dapat

dibuktikan oleh konsumen, setelah barang diterima oleh konsumen, maka pelaku usaha bertanggung jawab untuk menggantinya, tetapi jika kerusakan/cacat barang tersebut bukan dikarenakan kesalahan pelaku usaha maka hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha.

- d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*); Prinsip ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut, adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelakunya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu pertama, melanggar jaminan misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk, kedua ada unsur kelalaian yaitu pelaku usaha lalai, dan ketiga menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang

ditawarkannya kepada konsumen, kecuali dalam keadaan force majeure, maka pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya.

- e. Pembatasan tanggung jawab (*Limitation of Liability*)⁵²; Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha, prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas

2. Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen

Pasal 1473 KUHPERdata menyatakan: si penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengikatkan dirinya, segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya. Dalam Pasal 1474 KUHPERdata disebutkan kewajiban utama penjual adalah:

1. Kewajiban menyerahkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan
2. kewajiban menanggung/memberi garansi atas barang yang diperjualbelikan tersebut.

⁵² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasinda, Jakarta, 2000, hal. 59

Kedudukan pelaku usaha dalam hubungannya dengan transaksi perdagangan relatif lebih kuat apabila dibandingkan dengan konsumen. Salah satu bukti kuatnya kedudukan itu adalah pelaku usaha berada pada pihak penyedia produk sedangkan konsumen berada pada pihak yang membutuhkan produk, sehingga apapun yang ditentukan oleh produsen sepanjang konsumen membutuhkan produk itu maka konsumen akan menyetujuinya, sehingga lahirlah bentuk-bentuk kontrak baku (*standard contract*) yang menonjolkan prinsip *take it or leave it*. Kuatnya kedudukan pelaku usaha sedapat mungkin harus diawasi karena tanpa pengawasan maka dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen dalam transaksi melalui media elektronik maka perlindungan terhadap konsumen dapat diberikan dalam bentuk:

- a. Pemberitahuan identitas pelaku usaha secara jelas yang meliputi alamat tempat berusaha (termasuk *e-mail*), telepon, jenis usaha yang dikelola, apabila memiliki pabrik, perkebunan atau tempat pengolahan lainnya maka dicantumkan alamat pabrik, perkebunan.
- b. Apabila pelaku usaha cabang harus diberitahukan alamat kantor/perusahaan induknya.
- c. Memiliki izin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan bisnisnya.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999, yaitu :

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari hak konsumen maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu :

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

Yang menjadi kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen adalah untuk menjamin dua hal, yaitu :

1. Penguasaan atas barang yang dijual secara aman dan tentram
2. Terhadap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan pembatalan pembeliannya.⁵³

Oleh karena itu, dalam menawarkan produknya (barang dan/atau jasa) maka pelaku usaha diwajibkan untuk :

- a. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak disesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar (kualitas produk apakah asli atau imitasi, baru atau bekas, jenis produk, ukuran) disamping informasi-informasi lain yang relevan seperti keunggulan-keunggulan dari produk. Hal ini penting guna membantu konsumen dalam mengambil keputusan apakah akan membeli produk tersebut atau tidak.
- b. Informasi mengenai produk harus diberikan melalui bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran secara berlainan.
- c. Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan aman atau nyaman untuk dikonsumsi atau diperdagangkan.
- d. Memberikan jaminan bahwa produk yang diterima sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha pada saat diiklankan (dipromosikan).

⁵³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika, Op.Cit*, hal. 342

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam perdagangan elektronik dalam melindungi konsumen yang melakukan perdagangan dengan media elektronik masih terlihat rentan, dapat dilihat dari minimnya konsumen yang terlibat sengketa ataupun masalah dalam perdagangan elektronik itu sendiri tidak menyadari bahwa ada ketentuan hukum yang mengatur dan melindungi konsumen yang melakukan perdagangan elektronik.

Dengan berlakunya UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 maka konsumen yang melakukan perdagangan melalui media elektronik akan lebih dilindungi dan diperhatikan. Dimana peran masyarakat dan pemerintah akan sangat penting sehingga ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik ini sendiri dapat diterima dan diterapkan dalam masyarakat sehingga tercipta penegakan hukum dan perlindungan hukum bagi konsumen (masyarakat) yang melakukan perdagangan melalui media elektronik.

D. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, kendatipun Sebagian besar peraturan-peraturan tersebut pada saat ini sudah tidak berlaku lagi. Beberapa peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pada saat itu antara lain:

1. *Reglement Industriële Eigendom*, S. 1912-545, jo. S.1913 No. 214
2. *Hinder Ordonnantie* (Ordonansi Gangguan), S. 1926-226 jo. S.1927-449, jo. S. 1940-14 dan 450

3. *Loodwit Ordonnantie* (Ordonansi Timbal Karbonat), S. 1931 No. 28
4. *Tin Ordonnantie* (Ordonansi Timah Putih), S. 1931-509
5. *Vuurwerk Ordonnantie* (Ordonansi Petasan), S. 1932-143
6. *Verpakkings Ordonnantie* (Ordonansi Kemasan), S. 1935 No. 161
7. *Ordonnantie Op de Slacth Belasting* (Ordonansi Pajak Sembelih), S. 1936-671
8. *Sterkwerkannde Geneemiddelen Ordonnantie* (Ordonansi Obat Keras), S. 1937-641
9. *Bedrijfsrelementerings Ordonnantie* (Ordonansi Penyaluran Perusahaan), S. 1938-86

Pada sisi lain, dalam beberapa kitab undang-undang juga terdapat beberapa ketentuan yang dapat digunakan untuk melindungi konsumen, yaitu:

1. KUHPerdara: Bagian 2, Bab V, Buku II mengatur tentang kewajiban penjual dalam perjanjian jual beli
2. KUHD: tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, tentang perlindungan penumpang/barang muatan pada hukum maritim, ketentuan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan dan sebagainya.
3. KUHPidana: tentang pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang, dan sebagainya.

Setelah kemerdekaan Republik Indonesia hingga tahun 1999, undang-undang Indonesia belum mengenal istilah perlindungan konsumen. Namun peraturan perundang-undangan di Indonesia berusaha untuk memenuhi unsur-unsur perlindungan konsumen. Kendatipun demikian, beberapa peraturan perundang-undangan tersebut belum memiliki ketegasan dan kepastian hukum tentang hak-hak konsumen.

Faktor yang juga turut mendorong pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah perkembangan system perdagangan global yang dikemas dalam kerangka *World Trade Organization* (WTO), maupun program *International Monetary Fund* (IMF) dan Program Bank Dunia.

Pergerakan pemberdayaan konsumen semakin gencar, baik melalui ceramah, seminar, tulisan dan media massa. Gerakan konsumen di Indonesia termasuk yang diprakarsai YLKI mencatat prestasi besar setelah naskah akademik UUPK berhasil dibawa ke DPR, yang akhirnya disahkan menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999.

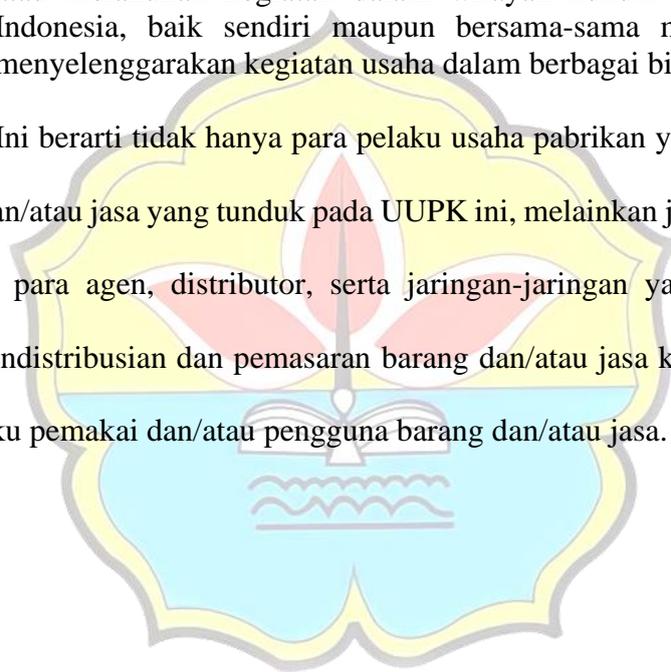
Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK menyebutkan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pernyataan “tidak untuk diperdagangkan” yang dinyatakan dalam definisi dari konsumen ini ternyata memang dibuat sejalan dengan pengertian “pelaku usaha” yang diberikan oleh Undang-Undang, dimana dikatakan bahwa yang dimaksud Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, dengan pelaku usaha menurut UUPK Pasal 1 angka 3 adalah:

“Setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Ini berarti tidak hanya para pelaku usaha pabrikan yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang tunduk pada UUPK ini, melainkan juga para rekanan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa.



BAB IV

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI DANA SEBAGAI MEDIA PEMBAYARAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSKSI ELEKTRONIK

A. Akibat Hukum yang Ditimbulkan terhadap Konsumen yang Melakukan Transaksi Menggunakan Aplikasi DANA sebagai Media Pembayaran

UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) merupakan dasar hukum utama bagi transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik. Arti penting UU ITE dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan media elektronik adalah:

- 1) Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin.
- 2) Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi disertai dengan sanksi pidananya
- 3) UU ITE berlaku bagi setiap orang yang melakukan perbuatan hukum, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun diluar

wilayah Indonesia. Sehingga jangkauan UU ITE ini tidak hanya bersifat local saja tetapi juga internasional.

Dalam UU ITE diatur mengenai hal tersebut yang terdapat dalam Pasal 9 UU ITE yaitu: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 9 UU ITE tersebut tentunya memberikan kepada konsumen hak untuk mendapatkan suatu informasi yang benar dan lengkap mengenai barang atau produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui media elektronik.

Dalam melakukan transaksi melalui media elektronik, perjanjian para pihak tetap berlaku. Kesepakatan para pihak dalam transaksi elektronik terjadi ketika penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima, hal tersebut diatur dalam Pasal 20 ayat (1) UU ITE. Selain itu, Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE telah mengatur bahwa jikadilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.

Syarat sahnya suatu perjanjian dalam kontrak elektronik diatur dalam Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 82/2012) menyebutkan perjanjian elektronik dianggap sah apabila:

- a. Adanya kesepakatan para pihak

- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Terdapat hal tertentu
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan keterlibatan umum.

Peregulasian penyelenggaraan Sistem Elektronik ditujukan sebagai jaminan bagi setiap komponen dan keterpaduan seluruh Sistem Elektronik dapat beroperasi sebagaimana mestinya. Komponen dari Sistem Elektronik antara lain terdiri atas Perangkat Lunak, tenaga ahli, Perangkat Keras, pengamanan dan tata kelola. Melalui aturan pelaksanaan ini menegaskan kewajiban pihak Penyelenggaraan Sistem Elektronik pada umumnya serta Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik.

Pihak penyelenggaraan Sistem Elektronik untuk pelayanan publik, memiliki kewajiban untuk menempatkan pusat data dan menempatkan pusat pemulihan bencana di wilayah Indonesia. Selain itu, penyelenggara jenis ini memiliki kewajiban untuk memperoleh Sertifikasi Kelaikan Sistem Elektronik dari Menteri Komunikasi dan Informatika serta memiliki kewajiban untuk terdaftar pada kementerian dimaksud.

Alat pembayaran yang berkembang dalam bentuk uang elektronik yang sebelumnya diatur sebagai kartu prabayar tidak hanya diterbitkan dalam bentuk kartu namun juga telah berkembang dalam bentuk lainnya sehingga pada tahun 2009 Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik. Peraturan Bank Indonesia tentang

Uang Elektronik ini memuat pengaturan antara lain mengenai tata cara perizinan dan peralihan perizinan, tata cara penyelenggaraan, pengawasan, peningkatan keamanan teknologi dan sanksi.

Sebagai otoritas yang berwenang, Bank Indonesia berkepentingan untuk memastikan bahwa system pembayaran non tunai yang digunakan oleh masyarakat dapat berjalan secara aman, efisien, dan handal, selain itu Bank Indonesia juga mengatur penyelenggaraan Teknologi Finansial untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen resiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas system keuangan dan system pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan handal. Dalam PBI APMK pihak-pihak yang dapat menerbitkan uang elektronik diatur sebagai berikut:

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

penerapan manajemen resiko yang meliputi resiko likuiditas, resiko kredit dan resiko operasional.

Menurut Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik, berdasarkan lingkup penyelenggaraannya, uang elektronik dibedakan menjadi:

- a. *Closed loop*, yaitu uang elektronik yang hanya dapat digunakan sebagai instrument pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa yang merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
- b. *Open loop*, yaitu uang elektronik yang dapat digunakan sebagai instrument pembayaran kepada penyedia barang dan/atau jasa yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.

Adapun hubungan hukum dalam dompet elektronik (*e-wallet*) antara penerbit *e-wallet* (selaku penyedia layanan/jasa) dengan pengguna, dalam *e-wallet* pengguna mengirimkan data-data pribadi pengguna kepada penyedia layanan untuk dibuatkan suatu akun. Uang pengguna *e-wallet* ialah pada server internet, sehingga penggunaan *e-wallet* hanya dapat dilakukan dalam keadaan *online*.

Peningkatan penggunaan dompet elektronik ini terjadi akibat konsumen atau pengguna tergiur oleh manfaat dari penggunaan dompet elektronik tersebut, akan tetapi pengguna kurang memperhatikan resiko dari penggunaan dompet elektronik tersebut. Adapun resiko yang kemungkinan dapat dialami oleh pengguna yaitu dompet elektronik bisa diretas (pencurian oleh *hacker*). Retas yang dimaksud adalah tindak kejahatan pencurian data

yang dilakukan oknum tidak bertanggungjawab dengan melakukan peretasan pada dompet elektronik, sehingga saldo akan terkuras habis atau tercatat transaksi yang sebenarnya tidak dilakukan oleh pemilik dompet elektronik tersebut.

Dompet 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. *E-wallet* DANA memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk melakukan berbagai jenis transaksi dengan menawarkan fitur transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan dan transaksi *e-commerce*.

Selain praktis, dompet elektronik DANA juga memberikan berbagai macam penawaran menarik untuk penggunanya 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 hiburan, kuliner dan Kesehatan.

Pengguna *e-wallet* DANA masih sering mengalami kerugian pada pemakaian *e-wallet* ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna DANA (kerugian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening *e-wallet* DANA maupun rekening Bank (Ketika melakukan transaksi sudah tertera tulisan “berhasil”, namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo *e-wallet* pengguna sudah terpotong), maupun kerugian imateriil seperti rasa kecewa dan tidak nyaman akibat

pelayanan *customer service e-wallet* DANA yang sangat lambat sehingga membuang waktu pengguna dengan teruma yang kemudian akan mengurangi rasa kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan *e-wallet* DANA.⁵⁴

Hilangnya saldo membuktikan bahwa penerbit tidak menjamin produk yang sesuai dengan janjinya yaitu keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Untuk hal ketidak nyamanan dan kerugian akibat hilangnya saldo dalam uang elektronik yang tidak dapat digunakan konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada penerbit uang elektronik selaku pelaku usaha. Dalam praktik pengajuan klaim ganti rugi akibat kerusakan uang elektronik tidak berjalan dengan mudah dan nyaman. Klaim atas pengembalian saldo yang masih tersisa dalam uang elektronik yang hilang dapat diterima secara cepat.

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

⁵⁴ Rahmawati, Indah Dwi, I. Made Udiana, and I. Nyoman Mudana. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5, (2019): 1-16.

layanan ini juga sudah tertera dalam “Syarat dan Ketentuan” yang sudah ditentukan oleh pihak DANA.⁵⁵

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 DANA akan merasa kurang aman, nyaman dan terganggu saat bertransaksi menggunakan alat pembayaran dompet elektronik DANA, hal ini juga memberikan dampak negative yang menyebabkan turunnya minat pengguna untuk menggunakan *e-wallet* DANA kedepannya.

Selain itu terdapat beberapa factor penyebab yakni belum diaturnya peraturan yang berhubungan dengan tanggung jawab perusahaan yang bergerak di system pembayaran elektronik terhadap pelanggaran klausula baku yang dilakukan secara sepihak oleh system pembayaran elektronik. Kasus-kasus yang terjadi pada pengguna DANA memiliki permasalahan yang sama yaitu belum mendapatkan kompensasi yang seharusnya pelaku usaha DANA tepati dalam “Syarat dan Ketentuan”.

Hal yang paling sering adalah pelaku usaha DANA sering melanggar waktu yang telah ditentukan yang dibuat oleh DANA sendiri. Padahal pihak konsumen telah memperjuangkan haknya dengan menghubungi pihak DANA secara terus menerus, Namun, respon yang diterima adalah pihak DANA meminta konsumen menunggu tanpa memberikan tanggapan serta jawaban pasti atas masalah yang terjadi.

⁵⁵ 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.

Dalam hal ini seharusnya pihak DANA sebagai pelaku usaha dompet elektronik (*e-wallet*) bertanggungjawab dalam permasalahan yang timbul dalam kasus tersebut akibat dari kesalahan system dari aplikasi DANA tersebut dan bukan kesalahan atau kelalaian konsumen. Adapun tanggung jawab yang dimaksud adalah tanggung jawab dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha *e-wallet* DANA sehingga apa yang seharusnya menjadi hak dari konsumen tidak terpenuhi sesuai yang tercantum di Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas kompensasi ganti rugi terhadap konsumen. Pihak DANA bertanggungjawab atas kerugian yang dialami pengguna yang diakibatkan oleh mereka. Hal ini berguna dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas system pelayanan dalam fitur-fitur yang diberikan di layanan dalam aplikasi DANA.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Aplikasi DANA Sebagai Media Pembayaran

Keberadaan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai payung hukum juga sangat penting sebagai penjamin kepastian hukum pengguna saat bertransaksi elektronik.⁵⁶ Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah diatur mengenai pengertian transaksi elektronik yang merupakan perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik hal ini tercantum pada Pasal 1 angka 2.

⁵⁶ Koloay, Renny NS. "Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan Dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi." *Jurnal Hukum Unsrat* 22, no. 5 (2016): 16-27.

Yang termasuk ke dalam subjek disini yakni produsen, konsumen, dan *server*. Yang dimaksud konsumen dalam penelitian ini ialah pengguna aplikasi dompet elektronik DANA. Antar subjek hukum ini memiliki hak yang setara dan saling berhubungan dalam uang elektronik ini khususnya dompet elektronik yang akan dibahas.

Keberadaan perlindungan konsumen juga amat penting guna menjamin terjadinya perwujudan pemenuhan hak-hak yang diterima oleh seluruh masyarakat bangsa Indonesia dalam hal ini sebagai seorang konsumen dari berbagai bentuk (benda ataupun jasa) yang dapat merugikan dirinya, oleh sebab kedua belah pihak saling memiliki hubungan dan keterkaitan. Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada pengguna yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum. Pengguna dompet elektronik DANA sebagai pihak yang dirugikan mempunyai wewenang untuk meminta kompensasi dan/atau ganti rugi kepada pihak penyedia layanan yaitu DANA sebagaimana yang telah terdapat dalam perundang-undangan.⁵⁷

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan mengenai hak-hak konsumen, selain itu dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan pihak DANA yakni mengenai

⁵⁷ Arifiyadi, Teguh. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*. 2018. Retrieved from: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/> (diakses pada tanggal 19 Februari 2023)

pemberian ganti rugi yang diberikan kepada pengguna DANA apabila jasa yang didapat bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati. Sumber hukum ini sudah seharusnya menjadi acuan bagi *e-wallet* DANA dan pengguna apabila pengguna mengalami kerugian serta sudah semestinya DANA lebih memerhatikan penerapan undang-undang ini agar tercipta simbiosis mutualisme bagi kedua belah pihak. Hal ini sebenarnya dapat diwujudkan dengan membentuk suatu syarat dan ketentuan yang menguntungkan pihak-pihak yang bersangkutan serta berlandaskan atas tugas dan hak masing-masing pihak serta harus ditepati dan ditaati.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen amatlah penting sebagai pemberi tolak ukur dalam menjamin pemberian kepastian hukum agar memicu tumbuhnya dampak positif bagi pengguna dompet elektronik dalam hal menjamin dan terpenuhinya kebutuhan mereka, serta sebagai acuan untuk mengatur sejauh mana batasan pertanggungjawaban yang harus diberikan oleh pengusaha dompet elektronik (*e-wallet*).⁵⁸ Pengaturan mengenai klausula baku sendiri bukan untuk mendiskreditkan pihak *e-wallet* DANA ataupun mengabaikan kepentingan pihak *e-wallet* ini, namun sebaliknya pencantuman klausula baku ini diharapkan dapat menumbuhkan rasa kesetaraan bagi pengguna saat bertransaksi menggunakan dompet elektronik DANA.⁵⁹

⁵⁸ Sari, Putu Dina Marta Ratna, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatam Pada Toko Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2018): 1-13.

⁵⁹ Tobing, David ML. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2019), 29-30

Dalam pasal Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjabarkan hal-hal yang berkaitan dengan kepastian hukum mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha pada umumnya yaitu:

- a. Memberi ganti rugi atas kerusakan
- b. Memberi ganti rugi atas pencemaran
- c. Memberi ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan

Jangka waktu penggantian kerugian ini dilakukan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.⁶⁰ Sehingga dalam hal ini sudah seharusnya diberikan pihak *e-wallet* DANA bertanggung jawab sebagai akibat dari adanya kelalaian yang dilakukan oleh pihaknya dan dugaan wanprestasi dari penggunaan jasa yang ditawarkan dalam layanan dompet elektronik.

Dapat dilihat dari bentuk perlindungan hukumnya maka pemerintah seharusnya memberikan perlindungan kepada pengguna dompet elektronik 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.

Bentuk perlindungan lainnya yaitu dapat bersifat represif dimana apabila pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan maka dapat dikenakan sanksi seperti denda dan bila lebih berat lagi dapat di penjara. Selanjutnya, pengguna dompet elektronik DANA juga dapat melakukan penuntutan berupa

⁶⁰ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Cet. Ke-3, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 82

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.

Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak menepati perjanjian yang telah disepakati berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (litigasi).⁶¹ Namun konsumen juga diberi pilihan dalam menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi atau di luar pengadilan, ketentuan ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

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

Perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik juga terdapat dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE yang berbunyi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang

⁶¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h.126

sah. Pasal 18 ayat (1) UU ITE berbunyi transaksi elektronik yang dituangkanke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, dan dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE mengatur tentang perbuatan yang dilarang dan/atau perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam transaksi elektronik. Apabila ditemukan perbuatan seperti yang diatur dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE, maka diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 Miliar, ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE.

Selain itu, Bank Indonesia sebagai Lembaga yang mengatur dan mengawasi perkembangan alat pembayaran menggunakan uang elektronik, maka Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (*e-money*). Peraturan ini memuat sanksi yang diberikan terhadap penyelenggara kegiatan uang elektronik yaitu terhadap principal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir yang terdapat pada Pasal 33 PBI Uang Elektronik, yaitu:⁶²

4) Sanksi Administratif:

- a) Teguran;
- b) Denda;
- c) Penghentian sementara Sebagian atau seluruh kegiatan Uang Elektronik

5) Sanksi Pencabutan Izin Penyelenggara Uang Elektronik

⁶² Haikal Ramadhan, "Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik", *Diponegoro Law Review* Volume 5 Nomor 2 Tahun 2016, hlm. 13

Penghentian sementara, pencabutan izin, dan pembatalan penyelenggara kegiatan uang elektronik diatur di dalam Pasal 47 PBI Uang Elektronik yaitu Bank Indonesia atas dasar sanksi yang diberikan dapat menghentikan sementara, mencabut izin yang telah diberikan kepada Bank atau Lembaga Selain Bank (LSB) sebagai principal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir, dan pembatalan izin yang telah diberikan antara lain dalam hal:

- 1) Terdapat putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap yang memerintahkan bank atau lembaga selain bank yang melakukan kegiatan sebagai prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir untuk menghentikan kegiatannya;
- 2) Terdapat rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang antara lain mengenai memburuknya keuangan dan/atau lemahnya manajemen risiko bank atau lembaga selain bank. Rekomendasi dari otoritas yang berwenang dapat berasal dari pengawas bank, pengawas sistem pembayaran, atau pengawas dari lembaga selain bank yang bersangkutan;
- 3) Terdapat permintaan tertulis atau rekomendasi dari otoritas pengawas yang berwenang kepada Bank Indonesia untuk menghentikan sementara kegiatan prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir;

- 4) Otoritas pengawas yang berwenang telah mencabut izin usaha dan/atau menghentikan kegiatan usaha bank atau lembaga selain bank yang melakukan kegiatan sebagai prinsipal, penerbit, acquirer, penyelenggara kliring dan/atau penyelenggara penyelesaian akhir;
- 5) Adanya permohonan pembatalan yang diajukan sendiri oleh bank atau lembaga selain bank yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.

Di dalam rangka pengawasan, Bank Indonesia mengadakan pertemuan konsultasi (*consultative meeting*) dengan penyelenggara Uang Elektronik (*e-money*) tersebut. Pertemuan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terhadap penyelenggaraan Uang Elektronik oleh penyelenggara Uang Elektronik dan menyampaikan saran kepada penyelenggara Uang Elektronik dalam rangka penyelenggaraan sistem pembayaran dengan Uang Elektronik tersebut.

Bank Indonesia juga telah membentuk sebuah divisi yang khusus menangani perlindungan konsumen jasa system pembayaran yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran. Pembentukan divisi ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya transaksi dalam system pembayaran serta sebagai bentuk kepedulian terhadap seluruh konsumen system pembayaran termasuk system pembayaran dengan Uang Elektronik. Fungsi divisi ini adalah edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran ini untuk membantu konsumen yang ingin meminta informasi dan/atau penanganan permasalahan system pembayaran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. DANA belum dapat memberikan kenyamanan secara maksimal kepada pihak penggunanya yang telah berusaha untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi dari penggunaan DANA. Pengguna DANA akan merasa kurang aman, nyaman dan terganggu saat bertransaksi menggunakan alat pembayaran dompet elektronik DANA, hal ini juga memberikan dampak negative yang menyebabkan turunnya minat pengguna untuk menggunakan *e-wallet* DANA kedepannya.
2. Pengguna dompet elektronik DANA sebagai pihak yang dirugikan mempunyai wewenang untuk meminta kompensasi dan/atau ganti rugi kepada pihak penyedia layanan yaitu DANA sebagaimana yang telah terdapat dalam perundang-undangan. Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan pihak DANA yakni mengenai pemberian ganti rugi yang diberikan kepada pengguna DANA apabila jasa yang didapat bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati.

B. Saran

1. Seharusnya pihak DANA sebagai pelaku usaha dompet elektronik (*e-wallet*) bertanggungjawab dalam permasalahan yang timbul dalam kasus tersebut akibat dari kesalahan system dari aplikasi DANA tersebut dan bukan kesalahan atau kelalaian konsumen. Adapun tanggung jawab yang dimaksud adalah tanggung jawab dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha *e-wallet* DANA sehingga apa yang seharusnya menjadi hak dari konsumen tidak terpenuhi. Pihak DANA bertanggungjawab atas kerugian yang dialami pengguna yang diakibatkan oleh mereka. Hal ini berguna dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas system pelayanan dalam fitur-fitur yang diberikan di layanan dalam aplikasi DANA.
2. Seharusnya DANA lebih memerhatikan penerapan undang-undang ini agar tercipta simbiosis mutualisme bagi kedua belah pihak. Hal ini sebenarnya dapat diwujudkan dengan membentuk suatu syarat dan ketentuan yang menguntungkan pihak-pihak yang bersangkutan serta berlandaskan atas tugas dan hak masing-masing pihak serta harus ditepati dan ditaati.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010
- Ade Rizqi Naulina Harahap, Soesi Idayanti, Kanti Rahayu, *Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara*, Penerbit NEM, Pekalongan, 2022
- Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang*, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran Uang, 2008
- Burhanuddin S, *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, 2011
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Erna Widjajati, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Wafi Media Tama, Tangerang, 2015
- H. Salim HS DAN Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta

- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Cet. Ke-3, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Mukti Fajar Nur Dewata, Yulianto Achmad, *Dualime Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009
- Rizka Syafriana, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Melalui Media Elektronik*, Pustaka Prima, Medan, 2022
- Romindo, et.al., *E-Commerce: Implementasi, Strategi, dan Inovasinya*, Cetakan Pertama, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2019
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010
- Tobing, David ML. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2019)
- Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Cetakan Kedua, Kencana, Jakarta, 2016

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Uang Elektronik (*e-money*)

Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

C. Jurnal Ilmiah

Antonius Dwickly Cahyadi, “Yurisdiksi Transaksi Elektronik Internasional Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik”, *Jurnal Hukum Wawasan Yuridika*, Vol. 3 No.1, Maret 2019

Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui TRIANGULASI. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 61.

Dona, K. C. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia* (Vol. 9). Jakarta: Privat Law.

Erwin Asmadi, “Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment*)”, *Doktrina; Journal of Law*, Vol. 1 No.2, Oktober, 2018

Evelyn & Eka, 2020. *Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis Qr-Code Dalam E-Commerce*. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* Vol 4(1), H.28-36

Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto, “Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.9 No.1, 2020

- Haikal Ramadhan, "Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Uang Elektronik",
Diponegoro Law Review Volume 5 Nomor 2 Tahun 2016
- Koloay, Renny NS. "Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan Dengan
Teknologi Informasi dan Komunikasi." *Jurnal Hukum Unsrat* 22, no. 5
(2016)
- Lalu Handika Prayuda, Skripsi: Tinjauan Yuridis terhadap Perjanjian Jual Beli
Online (E-Commerce) Ditinjau dari Undang-Undang Tentang Informasi dan
Transaksi Elektronik (ITE), Selong, 2019
- Muchammad Fahryan Putra dan Lucky Dafira Nugroho, Perlindungan Hukum
Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik, *Jurnal Law
Prohutek*, Vol. 1 No.1, 2020
- Rahmawati, Indah Dwi, I. Made Udiana, and I. Nyoman Mudana. "Perlindungan
Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."
Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, no. 5, (2019)
- Roberto Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam
Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*,
Vol. 2 No. 2, Februari 2019
- Sagayarani, Dorothy. (2017). *Digital Payments In India. IOSR Journal Of Business
And Management (IOSRJBM)*. Vol.1(2):28-33
- Sari, Putu Dina Marta Ratna, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum
Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatam
Pada Toko Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2018)
- Septiyati, Lusi, and Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum
Adigama* 2, no. 1 (2019)
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak
Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi
Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017)

Siddik, S. (2013). DAMPAK UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 1(1), 4.

Teguh Tresna Puja Asmara, Tri Handayani, “Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik dalam Sistem Pembayaran *E-Commerce*”, *Jurnal Penelitian Hukum, De Jure*, Vol. 19, No. 4, Desember 2019

Yunita Candra Puspita, “Analisis Kesesuaian Teknologi Pengguna Digital Payment pada Aplikasi OVO”, *Jurnal Manajemen Informatika*, Vol. 9, No. 2, 2019

D. Website

Arifiyadi, Teguh. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*. 2018.

Retrieved from:

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/>

Aziz Rahadyan, *Pengguna Tembus 79 Juta, Dompot Digital DANA Fokus Tambah Fitur Keamanan*,

<https://www.google.co.id/ampmp/s/m.bisnis.com/amp/read/20210804/563/142582/pengguna-tembus-79-juta-dompot-digital-dana-fokus-tambah-fitur-keamanan>

Binus University Business School, “*E-Commerce*”,

<https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/e-commerce/>

DANA,” *Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA*”, <https://www.dana.id/terms>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Aplikasi>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Media>