

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat pola perilaku manusia untuk mencari informasi dan macam-macam layanan elektronik semakin mudah. Teknologi yang sedang digemari oleh masyarakat yaitu *financial Technology*. Menurut definisi “National Digital Research Centre, *financial Technology* berbentuk inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern”. Konsep *financial Technology* diciptakan untuk memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan. layanan keuangan yang saat ini sedang digemari di Indonesia seperti *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *peer to peer (P2P) lending*, dan *crownd funding*. Dengan semakin berkembangnya *financial technology* mengakibatkan perubahan tingkah laku masyarakat dalam menjalankan transaksi keuangan, pembayaran secara online, interaksi sosial secara online, dan transportasi publik secara *online* yang sedang berkembang di indonesia.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Immanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, “Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 20 Nomor 1, April 2017, Tangerang, hlm. 134.

Dengan adanya Revolusi Industri dari 1.0 sampai ke 4.0 membuat *financial technology* terkena dampaknya yang ditandai dengan munculnya, *Revolusi fintech 1.0* hingga *Revolusi fintech 3.0* yang menjadi awal perkembangan teknologi berbasis elektronik dengan hanya menggunakan data jaringan atau *online system* yang membuat semakin banyaknya perusahaan finansial di bidang keuangan dengan menggunakan sistem simpan pinjam dan munculnya industri baru di bidang teknologi seperti perbankan yang kegiatannya mengumpulkan uang dari masyarakat di sebut dengan Dompot Elektronik (*e-wallet*).<sup>2</sup>

Dompot elektronik mempunyai istilah *digital payment* yang merupakan teknologi terbaru untuk masyarakat sebagai pembayaran non-tunai secara elektronik dan praktis dalam bertransaksi. Masyarakat mengetahui dompet elektronik digunakan untuk membayar dengan hanya menggunakan ponsel, Selain itu, dalam dompet elektronik mempunyai bentuk dasar seperti jaringan komputer dan sistem *elektronik*. Transaksi yang dilakukan dalam bentuk *elektronik* transaksi pembayaran nya dilakukan secara online.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Almatius Setya Marsudi dan Yunus Widjaya,” Industri 4.0 dan dampaknya terhadap *financial technology* serta kesiapan tenaga kerja di Indonesia”, *jurnal ikraith ekonomika*, Vol. 2 Nomor 2, Juli 2019, Jakarta, hlm.1-5

<sup>3</sup>Yuanita Candra Puspita,” Analisis Kesesuaian Teknologi Penggunaan Digital Payment Pada Aplikasi OVO”, *Jurnal Manajemen Informatika*, Vol 9 Nomor 2, 2019, Surabaya, hlm. 122

Kelebihan dalam penggunaan dompet elektronik selain lebih praktis yaitu tidak perlu proses otorisasi rekening pengguna sehingga uang yang tersimpan dalam dompet elektronik secara otomatis terekam seperti uang tunai. Tetapi nilai uangnya telah dikonversikan dalam bentuk uang elektronik. Pada tahun 2009, Bank Indonesia secara resmi mengeluarkan aturan terkait Uang elektronik yang di atur pada PBI Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik dan aturan terbaru terkait uang elektronik dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2018 yang disebut dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Pada tahun 2016 dengan perkembangan yang semakin canggih, pembayaran berbasis teknologi finansial mengeluarkan bentuk dompet secara elektronik. Bank Indonesia mengeluarkan aturan yang di atur dalam PBI Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 1 angka (7) Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukakn pembayaran.<sup>4</sup>

Di Indonesia terdapat macam-macam dompet elektronik salah satunya yaitu Ovo, Go-pay, Dana, dan Link Aja. Ovo mempunyai pengertian sebagai aplikasi smart dengan kemudahan pada transaksi dan dapat mendapatkan

---

<sup>4</sup> Cita Yustisia Serfiyani ,” Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Sistem Pembayaran Berbasis Teknologi Finansial”, *buletin bank kesentralan*, Vol. 14 Nomor 1, Januari-Juli 2019, Jakarta hlm. 54

kesempatan untuk mengumpulkan poin di banyak tempat, selain mengumpulkan poin pembayaran melakukan ovo sangat mudah. Ovo mempunyai dua jenis keanggotaan yaitu Ovo club yang memiliki limit saldo sebesar Rp.2.000.000 (Dua Juta Rupiah) dan Ovo premier yang memiliki limit saldo sebesar Rp.10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah).<sup>5</sup>

Go-pay yaitu uang elektronik yang berupa saldo GO-JEK dan dapat digunakan untuk membayar dalam berbagai layanan yang tersedia di GO-JEK di antaranya, Pembayaran transportasi (Go-Ride, Go-Car), Pembayaran layanan pesan makanan (Go-Food), pembayaran layanan pengiriman (Go-Send), pembayaran layanan tagihan listrik, BPJS, Multifinance ( Go-Bills) dan penarikan saldo (Go-pay Withdrawal), terdapat 2 jenis keanggotaan Go-Pay yaitu akun biasa (Unverified Account) yang mempunyai limit Rp.1.000.000 (Satu Juta Rupiah) dan akun terverifikasi yang mempunyai limit mencapai Rp.10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah).<sup>6</sup>

Dana merupakan dompet elektronik Indonesia yang di ciptakan guna menjadikan setiap transaksi nontunai dan nonkartu secara digital. Pembayaran dengan dana diharapkan agar masyarakat bisa menjadi lebih produktif, efisien,

---

<sup>5</sup>Ovo, dikutip dari <https://www.ovo.id/about/>, diakses tanggal 17 november 2019

<sup>6</sup> Go-pay, dikutip dari <https://www.gojek.com/>, diakses 1 desember 2019

dan kompeten sehingga dapat mengoptimalkan biaya produksi dan distribusi uang fisik.<sup>7</sup>

Link aja yaitu layanan keuangan elektronik yang menggunakan aplikasi untuk membuat transaksi keuangan lebih seru, lebih lancar, dan bebas repot atau istilahnya mudah tanpa cash dan jenis keanggotaan yang terdapat di linkaja terdapat 2 tipe pengguna yaitu Basic service yang mempunyai limit sebesar Rp.2.000.000 (dua juta rupiah) dan Full service limitnya mencapai Rp.10.000.000 (sepuluh juta rupiah).<sup>8</sup>.

Penerapan prinsip perlindungan konsumen dompet elektronik diatur pada Peraturan BI Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 21 ayat (1) Dalam hal terjadi permintaan pengembalian dana (*refund*) atas pembatalan transaksi pembayaran, penyelenggara dompet elektronik wajib segera melaksanakan pengembalian dana tersebut kepada pengguna dompet elektronik. Meskipun sudah ditegaskan dalam Peraturan Bank Indonesia terkait prinsip perlindungan terhadap konsumen tetapi masih terdapat beberapa hal yang merugikan pengguna dompet elektronik.

---

<sup>7</sup> Dana, dikutip dari <https://dana.id/>, diakses 17 novemebr 2019

<sup>8</sup> Linkaja, dikutip dari <https://www.linkaja.id/>, diakses tanggal 17 november

Kerugian pertama di alami oleh pengguna ovo, saldo sebesar Rp 1.500.000,00 (Satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) yang di transfer ke ovo tiba-tiba hilang. Kehilangan saldo tersebut membuat pengguna melaporkan kepada customer service ovo, setelah beberapa kali mengirim pengaduan melalui email pihak ovo menjawab bahwa saldo ovo pengguna tidak hilang tetapi disesuaikan dan masih dalam tahap penanganan pihak terkait. pada akhirnya pihak ovo hanya menjawab kepada pengguna bahwa top up pengguna gagal dan kembali ke tabungan sementara pengguna tidak melakukan top up tetapi melainkan mendapatkan transfer sebesar Rp 1.500.000,00 (Satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah).

Kerugian kedua di alami oleh pengguna go-pay yang awal mulanya si pengguna tersebut ingin memesan makanan dengan aplikasi gofood dan pembayaran nya melalui go-pay, dalam keterangan aplikasi tersebut pesanan makanan sudah terkirim tetapi kenyatannya makanan tersebut sama sekali belum sampai di pengguna sedangkan dana untuk membeli makanan sudah terpotong.

Kerugian tersebut menjadi kelemahan dari penggunaan dompet elektronik meskipun terdapat aturan terkait perlindungan konsumen yang di atur oleh Bank Indonesia, dan aturan terkait pemberian mekanisme pengaduan yang diatur pada Pasal 16 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan bagi konsumen dan Pasal

43 Ayat (e) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/06/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik bahwa Penerbit wajib memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna

Sedangkan dalam peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan Pasal 31 huruf (e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Tetapi mekanisme penanganan yang dikeluarkan oleh penyelenggara dompet elektronik sangat lama dan tidak efisien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum pengguna dompet elektronik atas hilangnya uang elektronik?
2. Upaya hukum apa yang digunakan pengguna dompet elektronik jika saldo uang elektronik hilang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini meliputi dua unsur yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Kedua hal tersebut diuraikan sebagai berikut :

1. untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum atas hilangnya uang pengguna yang disimpan kepada aplikasi dompet elektronik
2. untuk mengetahui upaya hukum apa yang digunakan pengguna dompet elektronik jika saldo uang elektronik hilang

### **1.4 Kegunaan penelitian**

Harapan terhadap penelitian ini dapat mempermudah dan memberikan kegunaan bagi pembaca. Manfaat penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu diantaranya adalah :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan pemahaman mendasar tentang latar belakang dunia dompet elektronik, menganalisa perlindungan hukum pengguna, serta penelitian ini difokuskan pada perlindungan hukum atas hilangnya uang pengguna dompet elektronik.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi khalayak umum dalam penggunaan dompet elektronik. Dimana penulisan ini memuat informasi tentang perlindungan hukum atas hilangnya uang pengguna dompet elektronik.

### 1.5 Keaslian Penelitian

**Tabel 1 : Keaslian Dan Korelasinya**

| No | Nama Peneliti dan Institusi                                                  | Judul Penelitian                                                                 | Fokus Pembahasan                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Muhammad Rizal Hidayatullo h Skripsi Tahun 2017 Universitas Trunojoyo Madura | Perlindungan Hukum terhadap penggunaan layanan jasa transportasi online (GO-JEK) | Penelitian Skripsi ini fokus membahas mengenai sarana transportasi yang dapat dipesan melalui media internet tanpa adanya tatap muka , dikaitkan dengan UUPK bahwa pengguna jasa adalah konsumen sehingga apabila terjadi kerugian |

|    |                                                                         |                                                                                                                  |                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                         |                                                                                                                  | maka penyedia aplikasi wajib memberikan ganti kerugian                                                  |
| 2. | Adi Rizkianto<br>Skripsi<br>Tahun<br>Universitas<br>Trunojoyo<br>Madura | Tanggung Jawab Bank Atas Keamanan Simpanan Nasabah                                                               | Penelitian Skripsi ini fokus membahas tentang pertanggungjawaban bank atas keamanan simpanan nasabah    |
| 3. | Nining Analita<br>Skripsi<br>Tahun 2012<br>Universitas<br>Purwokerto    | Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan atas simpanannya yang tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan | Penelitian skripsi ini fokus membahas tentang nasabah penyimpan yang simpanannya tidak dijamin oleh LPS |

|    |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Himawan<br>Dayi<br>Skripsi<br>Tahun 2018<br>Universitas<br>Islam<br>Indonesia<br>Yogyakarta | Perlindungan<br>Hukum bagi<br>pemegang uang<br>elektronik<br>ditinjau dari<br>POJK Nomor<br>1/POJK.07/201<br>3 Tentang<br>Perlindungan<br>Konsumen<br>Sektor Jasa<br>Keuangan<br>(Studi Tentang<br>Klaim Ganti<br>rugi Kartu<br>rusak) | Penelitian skripsi<br>ini fokus membahas<br>mengenai<br>perlindungan<br>konsumen tentang<br>klaim ganti rugi<br>kartu rusak atau<br>uang elektronik |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian normatif yang dimana penelitian ini membuat hukum sebagai sebuah acuan yang disebut sistem norma.<sup>9</sup> Menurut Peter Mahmud “penelitian hukum

---

<sup>9</sup>Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2017 hlm.34

adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dihadapi”.<sup>10</sup>

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum doktrinal yang menempatkan sistem norma sebagai objek kajiannya berdasarkan pada struktur hukum secara hierarki untuk memberikan pendapat hukum terhadap sebuah peristiwa hukum.<sup>11</sup>

### **1.6.2 Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan Pendekatan Perundang-Undangan merupakan pendekatan sentral yang digunakan, dalam metode ini perlu memahami hierarki, dan asas dalam peraturan perundang-undangan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.<sup>12</sup>

### **1.6.3 Sumber Bahan Hukum**

Kegiatan pengumpulan bahan hukum untuk menemukan permasalahan hukum normatif.

---

<sup>10</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2005, hlm.47

<sup>11</sup> *Ibid.* Hlm. 38-39

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm.137

#### 1.6.4 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang bersumber dari berbagai peraturan tertulis yang disahkan oleh negara dan dapat diketahui pada putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap seperti undang-undang yang ditetapkan oleh parlemen, yurisprudensi dan putusan pengadilan.<sup>13</sup> Bahan hukum penelitian terdiri dari :

- a) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran
- b) Peraturan BI Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran
- c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik
- d) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan.

---

<sup>13</sup> I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Prenada Media Group, 2016, hlm.142

### 1.6.5 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penulisan adalah buku yang memuat penjelasan dan pengaturan tentang hukum dan jurnal tentang hukum.<sup>14</sup> Bahan hukum sekunder pada penelitian ini menggunakan:

- 1) *Burjerlijk Wetboek*
- 2) Buku Penelitian Hukum
- 3) Buku Perlindungan Hukum
- 4) Buku Upaya Hukum
- 5) Jurnal yang berkaitan dengan isu hukum yang dianngkat

### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini berguna untuk mendapatkan bahan hukum yang digunakan dalam penulisan. Dalam hal teknik pengumpulan tersebut dengan cara melihat studi dokumen dan kepustakaan.<sup>15</sup>

### 1.6.7 Analisa Bahan Hukum

Proses hukum analisa bahan hukum ini bergantung pada pengumpulan bahan hukum yang diteliti setelah tersusun kemudian di

---

<sup>14</sup>Peter Mahmud, *Op.cit.*, 195-196.

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm.21

analisis agar mendapatkan suatu konklusi karena penelitian normatif tidak membutuhkan data lapangan yang membutuhkan analisis terhadap data tersebut.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm.183