

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HILANGNYA  
UANG ELEKTRONIK PENGGUNA APLIKASI  
DANA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**YULIA ANANDA RACHMAN**

**202010115156**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS  
HUKUM UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
JAKARTA RAYA  
2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HILANGNYA  
UANG ELEKTRONIK PENGGUNA APLIKASI  
DANA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**YULIA ANANDA RACHMAN**

**202010115156**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS  
HUKUM UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
JAKARTA RAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Judul Sripsi : Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Uang  
Elektronik Pengguna Aplikasi DANA  
Nama Mahasiswa : Yulia Ananda Rachman  
Nomor Pokok : 202010115156  
Mahasiswa  
Program Studi / : Ilmu Hukum / Hukum  
Fakultas

Jakarta , 29 Juli 2024

BIKSA MAHARAJA  
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Oti Handayani, SE., S.H., M.H.  
NIDN. 0314077404

Ahmad Baihaki, S.H.i., M.H.  
NIDN. 0324017702

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul skripsi : Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Uang  
Elektronik Pengguna Aplikasi DANA

Nama Mahasiswa : Yulia Ananda Rachman

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010115156

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2024

Bekasi, 23 Juli 2024

MENGESAHKAN,


Ketua Penguji : Prof. Dr. Alum Simbolon, S.H., M.Hum  
NIDN. 0104046601

Penguji I : Dr. Yulianto Syahyu, S.H., M.H  
NIDN. 0328106604


Penguji II : Dr. Oti Handayani, S.E., S.H., M.H  
NIDN. 0314077404

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Hukum

  
Diana Fitriana, S.H., M.H.  
NIDN. 0424039003

Dekan Fakultas Hukum

  
Dr. Rr. Dijan Widijowati, S.H., M.H.  
NIDN. 0403096602

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulia Ananda Rachman  
NPM : 202010115156  
TTL : Bekasi , 30 Januari 2002  
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya berjudul "*Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Uang Elektronik Pengguna Aplikasi Dana*" adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 29 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Yulia Ananda Rachman

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Ananda Rachman  
NPM : 202010115156  
TTL : Bekasi, 30 Januari 2002  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembanga ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusicce Royalty-Free Rights*), atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HILANGNYA UANG ELEKTRONIK PENGGUNA APLIKASI DANA.**

Dengan hak bebas royalti noneklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Yulia Ananda Rachman

## ABSTRAK

**Yulia Ananda Rachman, 202010115156.** Perlindungan Konsumen Atas Hilangnya Uang Elektronik Pengguna Aplikasi DANA

Kemajuan perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran di era digital ini memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapan-pun tanpa perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar. Tergantinya uang tunai menjadi uang elektronik merupakan konsep sistem pembayaran modern yang disimpan secara elektronik dalam sebuah aplikasi yaitu, DANA. Banyaknya konsumen yang menggunakan aplikasi DANA merasakan kehilangan uang elektroniknya. Adapun hak konsumen untuk kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang atau jasa. Serta kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya yang menjadikan dompet elektronik lebih aman dan adil bagi konsumen penggunaannya. Metode penelitian ini adalah hukum normatif, penelitian perpustakaan, analisis kualitatif, menggunakan kerangka teori dan kerangka konseptual, serta bahan hukum yang relevan dengan penelitian. Hasil dari penelitian ini yang pertama adalah, Pengaturan Uang Elektronik dalam transaksi e-wallet di Indonesia yaitu diatur dalam; Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Undang-Undang Nomor 15 tahun 2002 tentang Tindak Poidana Pencucian Uang, Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sebagai implementasi dari peraturan tersebut Bank Indonesia memberikan peraturan ketentuan tentang Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009. Kedua, perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya dana pada e-wallet dapat diselesaikan melalui musyawarah mufakat, apabila tidak dapat terselesaikan, maka berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Penyelesaiannya dapat melalui LAPS SJK yang dimana menyediakan layanan mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat yang dilaksanakan berdasarkan prinsip independen, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Aplikasi Dana, Uang Elektronik

## **ABSTRAC**

**Yulia Ananda Rachman, 202010115156.** *Costumer Protection for the Loss of Electronic Money from fund application users.*

*Advances in technological developments in payment systems in this digital era make it easier for consumers to carry out transactions anywhere and anytime without the need to carry large amounts of cash. Replacing cash with electronic money is a modern payment system concept that is stored electronically in an application, namely DANA. Many consumers who use the DANA application experience the loss of their electronic money. The consumer's right to comfort, security and safety of goods or services. As well as the obligation of business actors to have good intentions in carrying out their business activities which make electronic wallets safer and fairer for consumer users. This research method is normative law, library research, qualitative analysis, using a theoretical framework and conceptual framework, as well as legal materials relevant to the research. The first result of this research is, Electronic Money Regulations in e-wallet transactions in Indonesia are regulated in; Law Number 7 of 1992 concerning Banking, Law Number 23 of 1999 concerning Bank Indonesia, Law Number 15 of 2002 concerning Money Laundering Crimes, Law Number 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies, Law Number 21 2008 concerning Sharia Banking, as an implementation of this regulation, Bank Indonesia provides regulations regarding Article 1 number 3 of Bank Indonesia Regulation Number: 11/12/PBI/2009. Second, legal protection for consumers for loss of funds in e-wallets can be resolved through consensus deliberation, if this cannot be resolved, then based on Financial Services Authority Regulation Number 61/2020 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector. The resolution can be through LAPS SJK which provides mediation, arbitration and binding opinion services which are carried out based on the principles of independence, fairness, effectiveness and efficiency, and are easy to access.*

**Keywords:** *Customer protection, DANA Application, Electronic Money*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan nidayatnya untuk penulis selama penulisan skripsi ini. Atas rahmat dan hidayatnya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir dalam perkuliahan dengan lancar.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh arahan, masukan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D.Crim selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. RR. Dijan Widjowati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Diana Fitriana, S.H., M.H. selaku Kepala Prodi Ilmu Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Oti Handayani, S.E., S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan sangat sabar, teliti dan penuh perhatian serta membantu penulis dalam mendapatkan ide untuk dapat menulis skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Ahmad Baihaki, S.H.I., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan sangat teliti serta penuh perhatian ketika membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Rahman Amin, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dalam pembuatan judul dan menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu saya Siti Khadijah Purba yang sangat saya sayangi dan saya cintai yang selalu mendoakan, mendukung, dan menemani dalam setiap kegiatan yang saya lakukan selama proses perkuliahan sampai penulisan skripsi ini.
8. Ayah saya Abdul Rahman (alm) yang sangat saya sayangi dan saya cintai yang senantiasa memberikan doa yang terbaik dalam penulisan skripsi ini.
9. Adik saya Erina Dalia Rahman yang sangat saya sayangi dan saya cintai yang telah memberikan dukungan serta selalu menemani saya dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah berperan penting dalam proses pembelajaran.
11. Bapak dan Ibu Sekretariat Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu penulis dalam menangani hal yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan.
12. Kepada keluarga besar O.K Basri yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Kepada Septi Sulistianingsih, Adinda Amelia, Sevhia Chaerunnisa, Algiz Dhiva, yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam penulisan skripsi ini.
14. Kepada seluruh teman-teman saya yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis masih menyadari bahwa didalam skripsi ini masih ada banyak kekurangan, oleh karena itu penulis berharap adanya kritik serta saran yang bertujuan untuk melengkapi skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi pembaca.

Jakarta, 29 Juli 2024



Yulia Ananda Rachman

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Konsptual, Kerangka Teoritis, dan Kerangka Pemikiran.....	8
1.5.1 Kerangka Konseptual.....	8
1.5.2 Kerangka Teoritis.....	9
1.5.3 Kerangka Penelitian.....	12
1.6 Penelitian Terdahulu .....	13
1.7 Metode Penelitian.....	15
1.7.1 Jenis Penelitian.....	15
1.7.2 Pendekatan Penelitian.....	16
1.7.3 Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	17
1.7.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	17
1.7.5 Analisis Metode .....	18
1.8 Sitematika Penulisan .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS UANG ELEKTRONIK DAN DOMPET ELEKTRONIK</b> .....	20
2.1 Industri Jasa Keuangan .....	20
2.1.1 Perbankan .....	21
2.1.1.1 Pengertian Bank.....	21

2.1.1.2 Jenis Bank .....	21
2.1.2 Industri Keuangan Non Bank .....	22
2.1.3 Uang Elektronik .....	25
2.1.4 Dompot Elektronik ( <i>e-wallet</i> ).....	27
2.2 Aplikasi DANA.....	31
2.3 Konsumen .....	32
2.3.1 Hak Konsumen .....	32
2.3.2 Kewajiban Konsumen .....	33
2.4 Pelaku Usaha .....	34
2.4.1 Hak Pelaku Usaha .....	34
2.4.1 Kewajiban Pelaku Usaha .....	34
2.5 Penyelesaian Sengketa .....	35
2.5.1 Litigasi.....	36
2.5.2 Non Litigasi .....	40
2.6 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.....	41
2.7 Teori .....	44
2.7.1 Kepastian Hukum .....	44
2.7.2 Pelindungan Hukum .....	46
<b>BAB III OBYEK PENELITIAN HILANGNYA UANG NASABAH DANA.....</b>	<b>48</b>
3.1 Kasus Hilangnya Saldo Akromi Pada Apliakasi DANA.....	48
3.2 Kasus Hilangnya Saldo Merlin Pada Aplikasi DANA.....	49
3.3 Kasus Hilangnya Saldo Rizal Pada Aplikasi DANA .....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN SERTA TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS HILANGNYA UANG ELEKTRONIK .....</b>	<b>53</b>
4.1 Pengaturan Uang Elektronik dan Transaksi E-wallet di Indonesia .....	53
4.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Dana pada E-wallet	
4.2.1 Kasus Hilangnya Saldo Akromi Pada Pengguna Aplikasi DANA.....	57
4.2.2 Kasus hilangnya saldo Merlin Pada Aplikasi DANA.....	59
4.2.3 Kasus Hilangnya Saldo Rizal Pada Aplikasi Dana.....	61

BAB V PENUTUP .....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
A. BUKU .....	66
B. JURNAL.....	66
C. PERATURAN PER UNDANG- UNDANGAN .....	67
D. INTERNET .....	67



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Kamu harus berproses, kamu harus berjuang, kamu harus terus berusaha. Ketika jalan yang kamu lalui terasa susah, kamu tidak boleh menyerah”

(Merry Riana)

### PERSEMBAHAN

**Kedua orang tuaku Ayah Abdul Rahman (alm) dan Mama Siti Khadijah P.**

Ayah dan Mama yang memberikan doa serta dukungan kepada semua anaknya. Yang selalu memberikan rasa cinta, kasih sayang, dukungan dan doa serta senantiasa menemani anaknya dalam masa tersulit. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang selalu mendukung anaknya untuk menggapai cita-cita.

Kepada diri saya sendiri saya ucapkan terima kasih telah berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir ini sampai s