

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modern perkembangan teknologi semakin meningkat, dampaknya masyarakat mulai menggunakan teknologi yang lebih berkembang. Banyaknya perubahan yang muncul dalam era digital ini, salah satu perubahan perkembangan teknologi ini berupa sistem pembayaran yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dimanapun kapanpun tanpa perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar. Kemajuan perkembangan teknologi ini yang mendorong tergantinya pembayaran yang biasa menggunakan uang tunai menjadi uang elektronik. Uang elektronik merupakan konsep sistem pembayaran modern tanpa ada fisik uangnya atau dapat disebut *cashless money*. Pada konsep ini, uang disimpan secara elektronik dan terbagi atas dua jenis berdasarkan tempat penyimpanan yakni kartu atau chip dan juga server.

Dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28D ayat 1 yang berbunyi “Hak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.¹ Pasal ini mengenai hak asasi manusia yang sama bagi semua manusia, dan harus menjamin oleh sistem hukum yang adil dan transparan. Maka dari itu pasal 28D ayat 1 merupakan jaminan yang kuat untuk mendapatkan keadilan dan perlindungan dari tindakan yang merugikan atau mengancam keamanan dan keselamatan.

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Berkembangnya sistem pembayaran yang menjadi salah satu bentuk penunjang dari keseimbangan keuangan, saat ini sudah menjalar ke sistem pembayaran digital ataupun biasa yang dikenal dengan sebutan dompet elektronik (*electronic wallet*).²

Penyimpanan uang elektronik dalam penyimpanan server berupa *e-wallet*. *E-wallet* merupakan alat pembayaran online yang memudahkan dalam bertansaksi. Melakukan pembayaran dan melakukan transaksi lebih mudah dan praktis dengan adanya *e-wallet*. *E-wallet* ini sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena sarana teknologi yang memudahkan terutama saat ingin bertansaksi dengan jarak jauh.

Dengan muncul adanya dompet digital atau *e-wallet* menimbulkan pertanyaan apakah masyarakat dapat menerima perubahan teknologi. Davis (1989) mengungkapkan dalam penelitiannya apakah suatu teknologi yang hadir di masyarakat bisa diterima atau tidak dengan teori yang dikenal *Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut TAM, perilaku adopsi suatu teknologi ditentukan berdasarkan dua variabel yang paling menentukan yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* memberikan efek secara langsung terhadap keinginan untuk mengadopsi penggunaan, sedangkan *perceived ease of use* memiliki efek secara langsung atau tidak dalam menerima penerimaan teknologi.³

Electronic wallet atau *e-wallet* adalah dompet digital untuk menyimpan uang dan melakukan transaksi elektronik dengan menggunakan *handphone* dalam bentuk aplikasi. Cara kerja *e-wallet* sangat mudah hanya dengan *scan barcode* oleh karena itu banyak orang yang menggunakan. Selain itu dengan adanya *e-wallet* ini memudahkan kita dalam kegiatan jual beli baik fisik, belanja *online*, membeli pulsa bahkan membayar tagihan bulanan. Pengertian *e-wallet* atau dompet elektronik berdasarkan

² Bank Indonesia, Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang. Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran Uang, 2008, hlm.2

³ Hadikusuma, S., dan Jaolis, F. (2019). Pengaruh Sosial Influence, Perceived Effectiveness, dan Perceived Security Terhadap Continue Use Intention Aplikasi Mobile Payment Melalui Attitude Towards Use Mobile Payment sebagai Variabel Intervening di kalangan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomi

Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran adalah suatu media wadah berbasis elektronik yang fungsinya dapat disamakan dengan tempat menyimpan uang elektronik sebagai salah satu metode pembayaran.⁴

Dompot elektronik ini merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena melalui teknologi digital orang menjadi lebih dimudahkan saat ingin bertransaksi terutama saat bertansaksi dengan orang yang jaraknya jauh.⁵ Keunggulan pada saat menggunakan dompet elektronik ini, selain lebih praktis saat digunakan juga dalam penggunaannya tidak perlu 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 tunai tersebut telah diubah ke bentuk uang elektronik.⁶

Dompot elektronik dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Pasal 4 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah Undang-Undang yang mengatur tentang informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum. Yang dimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi. Dikarenakan banyaknya kebocoran data konsumen pengguna *e-wallet* yang tersebar yang menyebabkan terjadinya hilangnya uang atau saldo pada aplikasi. Ditakutkan juga banyak yang terjadi kebocoran data sehingga data pribadi korban disalah gunakan. Maka dari itu adanya Undang-Undang tersebut dapat melindungi pengguna aplikasi *e-wallet*.

⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18 tahun 2016 Tentang Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

⁵ Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Prianto, 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

Cara *e-wallet* bekerja dengan cara mengunduh aplikasi di handphone, membuat dan mendaftarkan akun, lalu melakukan top up saldo melalui transfer bank atau melalui gerai yang bekerja sama dengan layanan *e-wallet*. Setelah saldo dalam *e-wallet* terisi baru dapat melakukan pembayaran atau transaksi lainnya. Saat berbelanja di toko cukup buka aplikasi *e-wallet*, pilih pembayaran dan arahkan handphone ke barcode yang sudah tersedia. Lalu transaksi selesai dengan cepat dan mudah tanpa harus mengeluarkan dompet atau uang cash.⁷

Di Indonesia telah banyak berbagai macam perusahaan *e-wallet*. *E-wallet* yang terpopuler banyak digunakan seperti gopay, ovo, link aja, shoope pay dan dana. DANA merupakan salah satu aplikasi *e-wallet* yang diprakasai sejak tahun 2017 oleh PT. Espay Debit Indonesia. Dengan adanya aplikasi DANA ini membantu perkembangan teknologi dan keuangan.⁸

Nilai transaksi Uang Elektronik (UE) pada Juli 2023 meningkat 10,50 persen secara tahunan sehingga mencapai Rp.32,21 triliun. Sementara itu, nilai transaksi digital banking tercatat Rp.5.036.37 triliun atau tumbuh sebesar 15,50 persen secara tahunan. Nominal transaksi QRIS juga terus menunjukkan pertumbuhan sebesar 84,50 persen secara tahunan sehingga mencapai Rp. 18,01 triliun dengan jumlah pengguna 38,24 juta dalam jumlah merchant 27,51 juta yang sebagian besar merupakan UMKM.⁹

Sering terjadi kasus yang dialami konsumen pengguna *e-wallet* aplikasi DANA. Pengguna aplikasi dompet elektronik sering merasa tidak aman dikarenakan banyaknya kasus saldo pada aplikasi transaksi elektronik tersebut hilang dengan tiba-tiba tanpa

⁷ Aura Nisrina Hesanti, “*Apa itu e-wallet? Cara kerja contoh, dan keuntungannya!*” (<https://www.niagahoster.co.id/blog/e-wallet-adalah/>, diakses tanggal 23 September 2023)

⁸ Kifayatul Ahyar, “*Review Aplikasi DANA: Fitur, kelebihan dan kekurangan DANA:*” (<https://fobis.id/aplikasi/review-aplikasi-dana-fitur-kelenihan-dan-kekurangan-dana/>, diakses tanggal 23 September 2023)

⁹ Rahayu Subekti, Friska Yolanda, “*Nilai Transaksi Uang Elektronik Juli 2023 Naik 10,5 Persen*” (<https://ekonomi.republika.co.id/>, diakses tanggal 23 September 2023)

adanya sepengetahuan pemilik akun. Pada kasus tersebut konsumen dilindungi oleh Undang- Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999.

Pada kasus pertama, terjadi kepada saudara Akromi Mashuri pada tanggal 17 Maret 2023 berupa hilangnya saldo sebesar Rp.600.510 pada aplikasi DANA dilihat dalam histori terdapat 6 kali transaksi dengan waktu yang berdekatan tetapi dengan keterangan transaksi oleh google. Ketika komplain pada customer service hanya disarankan untuk mengajukan laporan kendala ini kepada pihak google. Akan tetapi dari pihak google hanya diminta menunggu setelah tujuh hari berlalu mendapat balasan bahwa pengajuan laporan tidak bisa diverifikasi dan disarankan untuk menindak lanjuti ke pihak DANA. Setelah kendala yang disampaikan saudara Akromi Mashuri viral pihak DANA memberikan tanggapan bahwa pengajuan sanggahan yang diajukan ditolak. Hal ini disebabkan hasil investigasi menyebutkan bahwa terdapat aktivitas penyambungan akun DANA milik pengguna dengan aplikasi google pada 30 September 2022. Proses penyambungan akun ini juga telah berjalan sesuai prosedur keamanan yang berlaku, yang hanya diketahui oleh pemilik akun DANA itu sendiri. Oleh karena itu, pihak DANA mengajukan agar saudara Akromi dapat melaporkan kendala ini ke pihak google sehingga dapat ditelusuri lebih lanjut.¹⁰

Pada kasus kedua, terjadi kepada saudara Rizal Firdaus pada tanggal 8 April 2023 hilangnya saldo sebesar Rp.5.108.774 untuk tiga kali transaksi yang mencurigakan tanpa sepengetahuan pemilik akun tersebut. Ketika melaporkan tindak lanjut yang diberikan hanya membekukan akun dan pengajuan penyalahgunaan akun dianggap tidak valid. Karena respon dan tindak lanjut dianggap tidak memuaskan saudara Rizal coba melaporkan lagi melalui email DANA Care. Dalam kasus ini saudara Rizal juga telah membuat laporan kepolisian. Saudara Rizal juga tidak pernah memberikan atau membagikan kode OTP, PIN, dan password kepada siapapun. Setelah kendala ini viral

¹⁰ Akromi, “Saldo DANA Hilang, Customer Service Tak Bisa Membantu” (<https://news-detikcom.cdn.ampproject.org/>, diakses tanggal 23 September 2023)

tidak ada tindak lanjut yang diberikan oleh pihak aplikasi DANA kepada saudara Rizal Firdaus.¹¹

Pada kasus ketiga, terjadi pada tanggal 2 November 2022 terjadi kepada saudara Merlin Dianti hilangnya saldo sebesar Rp.600.000. saudara Merlin bermaksud membeli pulsa melalui aplikasi My Telkomsel dan memilih pembayaran melalui aplikasi DANA. Kemudian saudara Merlin menyambungkan akun DANA ke aplikasi My Telkomsel, ketika sudah berhasil terhubung dari aplikasi My Telkomsel terlihat saldo DANA hanya Rp.17.405 saja. Saat dibuka aplikasi DANA benar saja saldonya Rp.17.405. kemudian di cek histori terdapat transaksi yang tidak pernah dilakukan oleh saudara Merlin. Yaitu transaksi pembelian pulsa ke nomor yang tidak dikenal sebesar Rp.75.000 sebanyak delapan kali dengan total Rp.600.000. Selain itu juga terdapat beberapa transaksi di hotelmurah.com tetapi tidak berhasil. Saudari Merlin sudah mengajukan komplain melalui pesan bantuan, akan tetapi tidak ada respon sama sekali, hanya direspon untuk tidak melakukan pelaporan ulang dan diminta menunggu untuk respon selanjutnya. Melaporkan via telepon juga sangat lama sekali antriannya dan akhirnya terputus. Melaporkan melalui instagram juga hanya direspon untuk mengisi form tetapi tidak ada kelanjutannya. Setelah saudara Merlin Dianti viral dalam surat pembaca media konsumen belum ada kelanjutan dari pihak DANA itu sendiri.¹²

Berdasarkan uraian pada kasus diatas banyaknya kasus perlindungan konsumen pada aplikasi e-wallet DANA, penulis tertarik untuk meneliti tentang PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HILANGNYA UANG ELEKTRONIK PENGGUNA APLIKASI DANA.

¹¹ Muhammad Ibrahim, “Akun Diretas dan Hilangnya Saldo DANA Premium” (<https://infobanknewscom.cdn.ampproject.org/>, diakses tanggal 23 September 2023)

¹² Merlin Dianti, “Aplikasi DANA Tidak Aman, Uang Hilang dan CS Tidak Membantu” (<https://mediakonsumen.com/>, diakses tanggal 23 September 2023)

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Karena digunakan sebagai pedoman agar yang ingin dicapai jelas dan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan dari latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan uang elektronik dalam transaksi e-wallet di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya dana pada e-wallet?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan uang elektronik dalam transaksi e-wallet di Indonesia.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya dana pada e-wallet.

1.4 Kegunaan Penelitian

Banyaknya pengguna transaksi elektronik dengan kemajuan di zaman modern ini membuat tanggung jawab e-wallet terhadap konsumen yang kehilangan saldo dalam aplikasi transaksi elektronik. Penelitian ini dapat mengidentifikasi dan memberikan panduan hukum dalam mengatasi kehilangan saldo dalam aplikasi transaksi elektronik, serta memberikan solusi dalam perlindungan konsumen yang lebih efektif terkait e-wallet. Hasil penelitian juga dapat menjadi juga dapat menjadikan konsumen lebih bijak untuk memilih dan menggunakan aplikasi transaksi elektronik serta mengetahui adanya hak dalam perlindungan hukum yang ada.

1.5 Kerangka Konseptual, Kerangka Teoritis, dan Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Konseptual

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

1. Pertanggung Jawaban Hukum

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Menurut Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.¹³

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK 8/1999) Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, hak dan kewajiban produsen atau pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.¹⁴

3. Uang Elektronik

Menurut Rivai (2007), E-Money adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada

¹³ Coki Sidari, “*Pengertian Tanggung Jawab Hukum Menurut Para Ahli*” (<https://www.kumpulanpengertian.com/>, diakses tanggal 23 September 2023)

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening dibank, dan nilai uang tersebut dimasukan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.¹⁵

4. Transaksi Elektronik

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

5. DANA

DANA adalah layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia yang berperan sebagai pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional. Didirikan sejak tahun 2018, DANA merupakan dompet digital yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi diantaranya sebagai uang elektronik, dompet digital, kirim uang, dan likuiditas keuangan digital (LKD).

1.5.2 Kerangka Teoritis

1. Kepastian Hukum

Kepastian hukum adalah asas yang menyatakan bahwa hukum harus jelas bagi subjek-subjeknya supaya mereka bisa menyesuaikan perbuatan mereka dengan aturan yang ada serta agar negara tidak sewenang-wenang dalam menjalankan kekuasaan.

Menurut Fenech M. Wantu kepastian hukum adalah “hukum yang tidak mempunyai nilai kepastian hukum kehilangan maknanya karena tidak dapat lagi

¹⁵ <https://kajianpustaka.com/2020/>, diakses tanggal 23 September 2023

menjadi pedoman bagi setiap orang”. Kepastian hukum diartikan sebagai kejelasan standar sehingga dapat dijadikan pedoman bagi yang tercakup dalam peraturan ini. Pengertian kepastian hukum dapat diartikan bahwa ada kejelasan dan ketegasan dalam proses pembuatan hukum sosial.¹⁶

Kepastian hukum sebagai salah satu tujuan hukum dapat dikatakan sebagai bagian dari upaya mewujudkan keadilan. Bentuk nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan atau penegakan hukum terhadap suatu tindakan tanpa memandang siapa yang melakukan. Dengan adanya kepastian hukum setiap orang dapat memperkirakan apa yang akan dialami jika melakukan tindakan hukum tertentu. Kepastian diperlukan untuk mewujudkan prinsip persamaan dihadapan hukum tanpa diskriminasi.

Berdasarkan teori ini agar konsumen dan pelaku usaha dapat menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam perlindungan konsumen, serta menjamin kepastian hukum. Jika adanya perbuatan melawan hukum yang dilarang, maka dipastikan ada sanksi hukum karena adanya kepastian hukum.

2. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri yang memberikan perlindungan.

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum adalah segala upaya untuk memenuhi hak serta memberikan bantuan dan rasa aman terhadap sanksi maupun korban, perlindungan hukum korban kejahatan ini ialah sebagai suatu bagian dari perlindungan untuk masyarakat, yang dapat diwujudkan lewat berbagai bentuk, seperti pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan media, serta bantuan hukum.¹⁷

¹⁶ Pandu, “Pengertian Kepastian Hukum secara Umum dan Pendapat Para Ahli” (<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kepastian-hukum/>, diakses tanggal 23 September 2023)

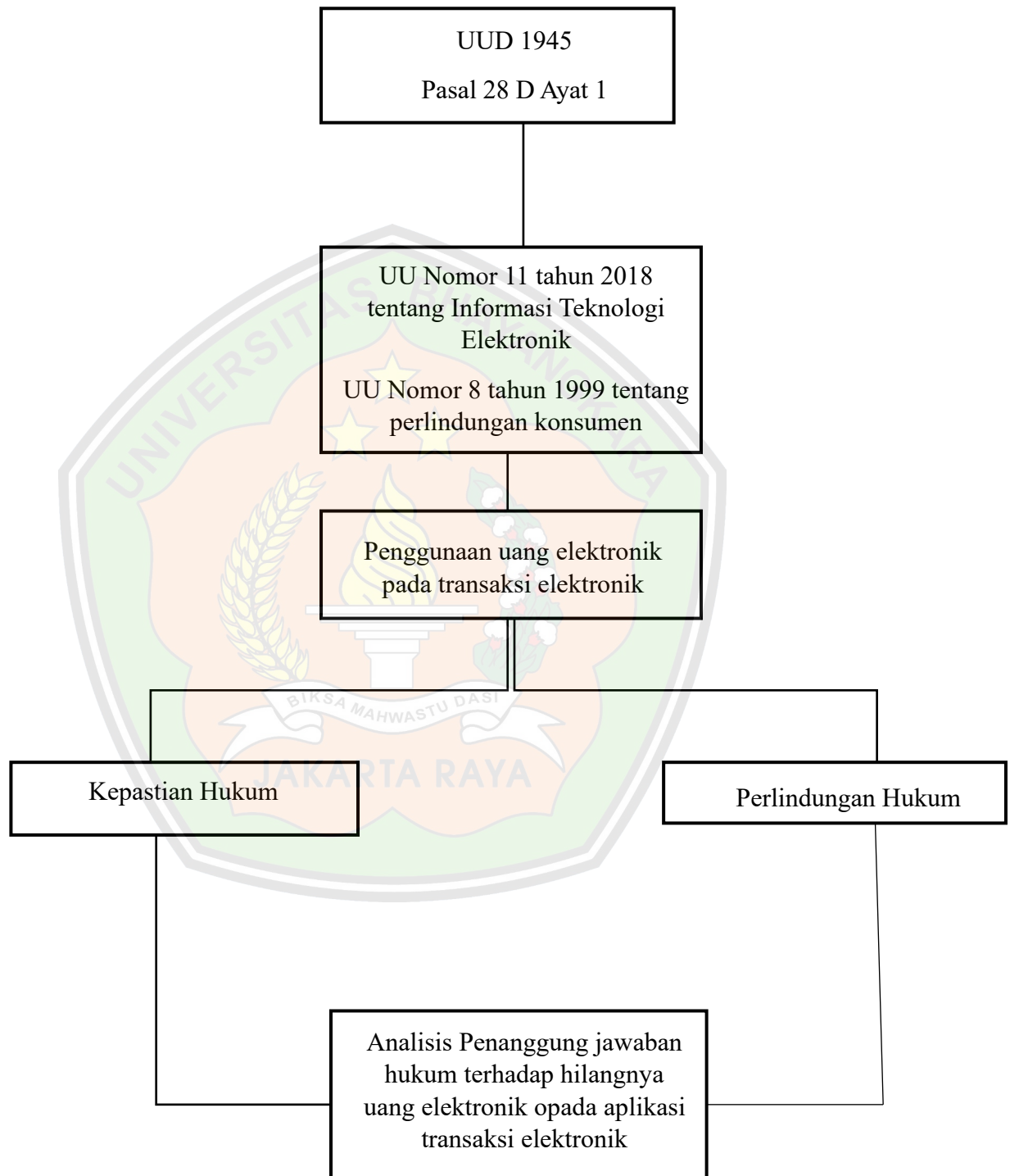
¹⁷ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: UI Press, 2009, hlm.133.

Menurut Saptijo Raharjo perlindungan hukum merupakan pemberian perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia yang telah dirugikan orang lain yang dimana perlindungan tersebut diberikan supaya segala hak-hak asasi manusia yang telah dirugikan orang lain yang dimana perlindungan hukum diberikan supaya segala hak-hak yang diberikan oleh hukum bisa dinikmati masyarakat.¹⁸



¹⁸ Saptijo Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53.

1.5.3 Kerangka Penelitian



1.6 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Pembahasan	Perbedaan penelitian penulis
1	<i>Duorotdrigo Miserikordias Diminus Hanur, 2023, Perlindungan hukum terhadap pengguna layanan e-wallet pada aplikasi dana</i>	perlindungan hukum terhadap pengguna layanan e-wallet Dana diimplikasikan melalui penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai kaidah hukum yang memberikan kepastian hukum terhadap pengguna yang dalam hal ini juga dimaknai sebagai konsumen.	Peraturan perundang-undangan yang diunakan mengenai kerugian yang dialami konsumen.
2	Muhammad Fahri Fauzadeli, 2022, <i>Perlindungan Hukum Terhadap E-Wallet Nasabah Atas Data Kebocoran dan Kehilangan Sejumlah Dana</i>	Perlindungan hukum dalam aplikasi e-wallet terhadap hilangnya dana dan kebocoran data para konsumen.	Perturan perundang-undangan mengenai rahasia data pribadi konsumen.
3	Mahfudz Abdulloh, 2022, <i>Keamanan data pribadi dalam</i>	Penyelenggara e-wallet adalah pelaku usaha yang wajib memberikan layanan pengaduan nasabah, dan	Peraturan perundang-undangan mengenai data pribadi konsumen.

	<i>sistem pembayaran e-wallet</i>	memberikan penjelasan kepada konsumen tentang terjadinya kasus cyber fraud yang mengakibatkan hilangnya saldo konsumen. Tidak ada kewajiban bagi pelaku usaha untuk mengembalikan uang yang hilang, selama dapat dibuktikan bahwa hal itu terjadi bukan karena kesalahan penyedia.	
4	Hanina Salsabila, 2022, <i>Perlindungan Konsumen transaksi elektronik penggunaan layanan dompet elektronik Dana</i>	Mengenai karakteristik perjanjian yang menggunakan layanan dompet elektronik	Rumusan masalah yang digunakan berbeda.
5	Sandrina, Isabela, 2022, <i>Perlindungan Konsumen Pada Sistem Keamanan Penggunaan Dompet Elektronik</i>	Permasalahan terhadap sistem keamanan tersebut menyebabkan konsumen kehilangan saldo dan kebocoran informasi pribadi. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah	menjelaskan tentang bagaimana pengaturan hukum dompet elektronik dalam menciptakan sistem keamanan kepada konsumen.

		mengetahui perlindungan konsumen pada sistem keamanan penggunaan dompet elektronik (e-wallet).	
--	--	--	--

1.7 Metode Penelitian

Dalam Penulisan ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang ingin dibahas. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan informasi sedetail-detailnya. Semakin mendalam data yang diperoleh, maka semakin bagus kualitas penelitian tersebut.

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini masuk kedalam penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah metode ataupun sebuah tata cara yang digunakan pada penelitian hukum yakni dengan cara meneliti suatu bahan pustaka yang ada.¹⁹ Penelitian hukum normatif atau penelitian perpustakaan merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana.

Penelitian hukum normatif menggunakan analisis kualitatif dengan menjelaskan data-data yang ada dengan pernyataan bukan dengan angka. Hal yang

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-11, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hlm.13-14

dikaji didalam penelitian hukum normatif meliputi asas hukum, sistematik hukum, inventarisasi hukum, hukum klinis, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan hukum, dan sejarah hukum.²⁰

1.7.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian sebagai berikut:

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statue Approach*)

Pendekatan perundang-undangan sebagai salah satu pendekatan penelitian yang digunakan dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti. Tujuan dari pendekatan penelitian ini adalah untuk memperoleh suatu informasi dari berbagai macam aspek mengenai suatu isu yang akan diteliti agar dapat memecahkan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian.²¹

b. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)

Pendekatan konseptual dilaksanakan dengan cara memahami suatu pandangan-pandangan serta doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum yang akan menjelaskan mengenai ide-ide dengan cara memberikan suatu pandangan hukum, konsep hukum serta asas-asas penelitian hukum.²² Pendekatan ini digunakan untuk mencermati dan melakukan kajian konsep atau gagasan hukum tentang pengaturan perlindungan konsumen dalam aplikasi e-wallet.

²⁰ Willa Wahyuni, “Objek Penelitian Hukum Normatif untuk Tugas Akhir” (<https://www.hukumonline.com/>, diakses tanggal 23 September 2023)

²¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Matraman: Mataram University Press, 2020, hlm.55.

²² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013, hlm.158.

1.7.3 Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Pendekatan hukum normatif adalah penelitian kepustakaan yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara umum (peraturan peundang-undangan) atau memiliki kekuatan yang mengikat bagi pihak-pihak yang berkepentingan (kontrak, konvensi, dokumen hukum, putusan hakim).

b. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer serta dapat membantu, menganalisis dan memahami bahan hukum primer, yang meliputi hasil karya ilmiah para sarjana serta hasil-hasil penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder misalnya kamus, bibliografi dan sebagainya.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan data sekunder atau data kepustakaan dilakukan dengan memilih literatur hukum yang ada dan pengelompokannya sesuai dengan objek bahasan yang ada pada penelitian. Berdasarkan sumber bahan hukum yang sudah disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode library research atau studi kepustakaan yang dimana bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan juga publikasi yang berkenaan dengan pembahasan penelitian.

1.7.5 Analisis Metode

Bahan hukum yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis yang relevan dengan penelitian hukum.

1.8 Sitematika Penulisan

Mengenai sistematika penulisan ini terdiri atas beberapa bab, yakni:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan landasan penelitian menurut usulan penelitian yang telah di pertahankan dalam Ujian Seminar Proposal Skripsi. Proposal penelitian yang telah diperbaiki menjadi cikal bakal BAB I untuk naskah skripsi minus atau tanpa sub bagian sistematika penulisan yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, metode penelitian

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai industri jasa keuangan mengenai perbankan dan non bank, uang elektronik, e-wallet, aplikasi DANA, konsumen, pelaku usaha, penyelesaian sengketa, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, dan Teori kepastian hukum dan perlindungan hukum.

BAB III : OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai beberapa kasus terkait pengguna aplikasi DANA.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas dan menganalisis secara yuridis mengenai pengaturan uang elektronik dan transaksi e-wallet di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya dana pada e-wallet.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini membahas hasil berupa kesimpulan dan saran penulis

