



**AKIBAT HUKUM PELANGGARAN TRANSAKSI DOMPET DIGITAL  
DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DI BANDA ACEH**

***THE LEGAL CONSEQUENCES OF VIOLATING DIGITAL WALLET  
TRANSACTIONS ASSOCIATED WITH CONSUMER PROTECTION  
IN BANDA ACEH***

**Jesyca Hutri**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Inong Balee, Darussalam, Banda Aceh - 23111  
e-mail : jesycahutri@gmail.com

**Sri Walny Rahayu**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putro Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh – 23111  
e-mail : ayoe\_armans@unsyiah.ac.id

**Abstrak** - Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berkaitan dengan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK perbuatan yang dilarang dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tidak sesuai janji dinyatakan dalam label, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut. Namun dalam praktiknya ditemukan perbuatan berupa penipuan pengembalian uang kembali oleh pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen saat menggunakan aplikasi dompet digital. Berdasarkan hasil penelitian perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dompet digital dengan memberikan sanksi administratif maupun sanksi pidana kepada pelaku usaha, menyediakan pelayanan pengaduan bagi konsumen, dan pengawasan dilakukan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan terhadap pelaku usaha dompet digital. faktor penghambat dalam penegakan hukum perlindungan konsumen dompet digital yaitu kurangnya kesadaran masyarakat, *Knowledge* konsumen tentang perlindungan konsumen dan digital masih lemah, kesadaran membaca masih kurang dan sistem layanan yang disediakan ,asih belum maksimal. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan atau luar pengadilan, untuk dompet digital bisa juga ke Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, serta upaya penegakan hukum menyadarkan konsumen secara mandiri dengan melakukan sosialisasi dan membantu dalam menyelesaikan permasalahan konsumen dompet digital. disarankan kepada pemerintah daerah Kota Banda Aceh dan lembaga perlindungan konsumen memberikan pembinaan terhadap pelaku usaha mengenai UUPK. Pelaku usaha lebih meningkatkan lagi layanan yang disediakan sehingga tidak menimbulkan permasalahan bagi konsumen. Konsumen lebih teliti lagi, dan selanjutnya bagi pemerintah daerah kota Banda Aceh lebih gencar dalam melakukan kegiatan-kegiatan sosialisasi agar masyarakat mengetahui pentingnya mengenai perlindungan konsumen dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengetahuan.

**Kata Kunci : Penegakan, Perlindungan, Konsumen, Dompet Digital.**

**Abstract** - Article 62 paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) which is related to Article 8 paragraph (1) letter f of the UUPK for prohibited acts explains that business actors are prohibited from producing and/or trading goods and/or services that are not according to the promise stated in the label, description, advertisement or sales promotion of the said goods and or sevicees. However, in practice, it is found that thre are fraudulent acts of refunding money back by business actors for the losses experienced by consumers when applications. Base on the results of research on legal protection provided to digital wallet consumers by providing administrative and criminal sanctions to business actors, providing complaint services for consumers, and supervision carried out by Bank Indonesia and the Financial Services Authority against digital wallet business actors. Inhibiting factors in law enforcement of digital wallet consumer protection are the lack of public awareness, consumer knowledge about consumer and digital protection is still weak, reading awareness is still lacking and the service system provided is still not optimal. As for legal remedies that can be taken by consumers by filing lawsuits through court or out of court, for digital wallets it can also go to Bank Indonesia and the Financial Services Authority, as well as law enforcement efforts to awaken consumers independently by conducting socialization and assisting in solving digital wallet consumer problems. It is suggested to the local government of Banda Aceh City anda the consumer protection agency to provide guidance to business actors regarding UUPK. Business acrtors further improve the services provided so as not

*to cause problems for consumers. Consumers are more careful, and furthermore, the local government of Banda Aceh is more aggressive in conducting outreach activities so that the public knows the importance of consumer protection and increases of the importance of knowledge.*

**Keywords:** *Enforcement, Protection, Consumer, Digital Wallet*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan sistem informasi dibidang keuangan pada sekarang ini berkembang dengan pesat atau dikenal dengan istilah *financial technology (Fintech)*. Modernisasi digital dan perkembangan teknologi finansial telah menciptakan “dompet elektronik” atau dompet digital (*e-wallet*) yang berumbuh sangat cepat di masyarakat. Dompet elektronik ialah pembaruan dalam pelayanan keuangan dengan cara non-tunai ataupun *cashless* dalam memudahkan transaksi secara *online*.<sup>1</sup>

Jenis dompet elektronik di Indonesia, layaknya Shopeepay, OVO, Gopay, Dana, serta Link Aja.<sup>2</sup> Dompet digital biasanya digunakan untuk berbelanja *online*, membayar token listrik, membayar tagihan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), membeli pulsa, dan lain sebagainya.<sup>3</sup>

Pada tahun 2021 didapatkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dompet digital, berupa penipuan dalam memberikan *cashback* saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital. Keterlambatan dalam memberikan ganti rugi dan tidak memberikan ganti rugi pada konsumen. Berdasarkan hal itu bisa diketahui jika dalam praktiknya penegakan hukum perlindungan konsumen dompet digital masih belum berjalan secara maksimal.

Regulasi yang mengatur mengenai penegakan hukum perlindungan konsumen terkait pelanggaran yang dilaksanakan oleh pelaku usaha tentang perilaku yang dilarang terhadap pelaku usaha pada Pasal 62 ayat (1) UU No.8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK) menyebutkan jika pelaku usaha yang melanggar ketentuan seperti mana yang ditunjukan pada Pasal 8, 9, 10, 13 ayat (2), Pasal 15, 17 ayat (1) huruf a, b, c, e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun ataupun pidana denda paling besar Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Pasal tersebut berkaitan dengan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK dijelaskan pelaku usaha tidak diizinkan menghasilkan dan/ataupun

---

<sup>1</sup>Damasha Khoiri Clevalda, “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Dompet Digital oleh Bank Indonesia”, *Privat Law*, Vol. 9, No. 1, hlm. 2, 2021.

<sup>2</sup> Dompet Digital Terbaik dan Paling Populer 2021, Idwebhost, edisi 15 Agustus 2021, [https://idwebhost.com/blog/dompet-digital-terbaik-dan-paling-populer-2021/#3\\_Dompet\\_Digital\\_Dana](https://idwebhost.com/blog/dompet-digital-terbaik-dan-paling-populer-2021/#3_Dompet_Digital_Dana), [diakses 10/12/2021].

<sup>3</sup><https://www.danamon.co.id/id/D-Bank/Artikel/Pilih-Uang-Elektronik-dan-Dompet-Digital>, [diakses 9/12/2021].

memperjualbelikan barang dan/ataupun jasa tak cocok dengan pengakuan yang dibuktikan pada merek bermoral, informasi, advertensi ataupun promosi pemasaran barang dan atau jasa tersebut. Penegakan hukum perlindungan konsumen terhadap pelanggaran bisnis yang menggunakan dompet digital belum sepenuhnya terlaksana karena seperti yang sudah diuraikan masih banyak pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dengan tetap menerapkan hal yang dilarang bagi pelaku usaha.

Identifikasi masalah penelitian ini yakni :

1. Bagaimanakah Akibat hukum yang diberikan kepada konsumen yang menggunakan dompet digital dalam praktiknya?
2. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen yang bertransaksi menggunakan dompet digital di dunia maya?
3. Apakah upaya hukum dilewati konsumen apabila terjadinya pelanggaran melalui transaksi menggunakan dompet digital?

Tujuan dari penulisan ini ialah:

1. Mengetahui, menguraikan serta memahami akibat hukum yang diberikan pada konsumen yang menggunakan dompet digital dalam praktiknya.
2. Mengetahui, mendefinisikan serta menelaah aspek-aspek yang disebabkan terjadinya hambatan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen yang bertransaksi menggunakan dompet digital di dunia maya.
3. Untuk mengetahui, menjelaskan dan memahami upaya hukum ditempuh konsumen ketika terjadi pelanggaran melalui transaksi menggunakan dompet digital.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis penelitian**

Metode yang dipakai pada artikel ini yaitu yuridis sosiologis. Penelitian hukum yuridis sosiologis pada hakikatnya mempunyai objek kajian yaitu perilaku masyarakat. Abdul Kadir mengartikan, penelitian hukum yuridis sosiologis berupa perilaku hukum masyarakat.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di wilayah Kota B.Aceh.

### 3. Populasi penelitian

Populasi ialah keseluruhan dari objek maupun seluruh individu, fenomena maupun keseluruhan kejadian dan bagian yang dikaji.<sup>4</sup> Populasi dalam artikel ini yaitu konsumen dompet digital, pelaku usaha konter pulsa. Selanjutnya populasi dalam penelitian ini juga Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), Kepala Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Dinas Perindustrian dan Perdagangan Aceh, serta akademisi hukum perlindungan konsumen dan hukum bisnis.

### 4. Metode Penentuan sampel

Penelitian ini memakai metode pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini dilakukan secara kelayakan disebut dengan metode *purposive sampling* merupakan penarikan sampel yang digunakan dengan cara menetapkan ukuran tertentu untuk pengambilan sampel, terutama orang-orang yang dirasa ahli ataupun penentuan sekelompok subjek hukum yang beralaskan pada pertimbanganm serta tujuan yang diputuskan serta cocok dengan karakteristik khusus dari masing-masing responden yang dilihat memiliki kaitan dengan ciri-ciri populasi.<sup>5</sup>

#### a. Responden

- 1) Konsumen dompet digital enam (6) orang; dan
- 2) Pelaku usaha konter pulsa dua (2) orang.

#### b. Informan

- 1) Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA);
- 2) Kepala Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Dinas Perindustrian dan Perdagangan Aceh; dan
- 3) Akademisi Pengajar Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas syiah Kuala.

### 5. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan peneliti untuk menghimpun data menggunakan metode pengumpulan data yakni:

#### a. Penelitian Lapangan (*Field research*)

Adapun dilaksanakan dengan cara melaksanakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang memiliki kaitan dengan permasalahan artikel ini.

---

<sup>4</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 119.

<sup>5</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990, hlm. 44.

b. Penelitian Kepustakaan (*Library reseach*)

Adapun dilakukan dengan cara mempelajari dan membaca bahan hukum pada perpustakaan dan dari media internet.

6. Analisis data

Penelitian ini menggunakan pengkajian data yakni suatu proses menemukan serta menyusun secara sistematis yang didapatkan melalui kegiatan tanya jawab. Penelitian ini memakai pendekatan pendekatan kualitatif dimana untuk menelaah data-data yang didapatkan dari sebuah keterangan sistematis yang berlandaskan atas teori serta penjelasan yang diperoleh.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ANALISIS AKIBAT HUKUM PELANGGARAN TRANSAKSI DOMPET DIGITAL DIKAITKAN DENGAN KONSUMEN DI BANDA ACEH**

### **A. Akibat Hukum Transaksi Yang Menggunakan Dompot Digital Dalam Praktiknya**

Pelaku usaha dalam menjalankan suatu usaha tentunya harus berdasarkan aturan yang berlaku, disaat pelaku usaha menjalankan atau menyelenggaran usaha tentu mempunyai akibat hukum yang harus dipertanggungjawab dan dilaksanakan oleh pelaku usaha. Akibat hukum yang diberikan yang diperoleh oleh pelaku usaha merupakan perlindungan hukum dilakukan untuk membantu dalam penegakan hukum agar terpenuhi hak serta memberi bantuan sehingga tercipta rasa aman terhadap saksi dan/atau korban, perlindungan hukum kepada korban bisa dilakukan dalam bermacam wujud, seperti memberikan restitusi, ganti rugi, bantuan medis, serta bantuan hukum.<sup>6</sup> Pada dasarnya semua orang punya hak mendapat perlindungan hukum salah satunya masyarakat sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum serasi dengan peraturan- peraturan yang berlaku ialah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **1. Perindungan Hukum Konsumen Dompot digital Berdasarkan UUPK**

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan hukum pada konsumen yang menggunakan dompet digital bisa dilakukan dengan memberikan sanksi yang bertujuan agar menumbuhkan dampak jera untuk pelaku usaha yang membuat pelanggaran sampai dikemudian hari pelaku usaha tidak melanggar

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Ui Press, 1984, hlm. 133.

lagi hak konsumen dan melakukan kewajibannya dengan baik. Sanksi Administrasi diatur dalam Pasal 60 UUPK yang berbunyi:

- (1) Badan Penyelesaian sengketa konsumen berwenang menetapkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berbentuk ketentuan ganti kerugian paling besar Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penentuan sanksi administratif seperti yang dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Sanksi pidana diatur dalam Pasal 62 UUPK yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan seperti yang dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun ataupun pidana denda paling besar Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha melanggar ketentuan seperti yang dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah).

Perlindungan hukum preventif dimana pemerintah memberkan perlindungan kepada konsumen dompet digital sebelum terjadi pelanggaran yang merugikan, hal tersebut dengan adanya regulasi yang berkaitan dengan pelanggaran perlindungan konsumen sistem pembayaran menggunakan dompet digital. Bentuk perlindungan represif dengan memberikan sanksi terhadap pelaku usaha yang masih dan terbukti melakukan pelanggaran-pelanggaran sanksi yang diberikan seperti yang dijelaskan sebelumnya sanksi administrasi atau denda dan lebih berat lagi dapat jatuhkan sanksi pidana.

## **2. Perlindungan Hukum Konsumen Dompet Digital Oleh Pelaku Usaha**

Peraturan terkait perlindungan konsumen dalam pengembalian uang elektronik yang diatur pada Pasal 43 ayat (2) huruf c Peraturan Bank Indonesia No. 20/PBI/2018 tentang Uang Elektronik bahwasanya penerbit wajib mempunyai prosedur pengalihan kerugian terhadap pengguna dompet digital selama kerugian itu tak disebabkan oleh kesalahan dan kelalaian konsumen. Prosedur penanganan pengaduan untuk konsumen dengan cepat dan efisien yang berbeda pada setiap jenis dompet digital. Pada setiap dompet digital mempunyai *help center* atau *call center* khususnya sendiri sebagai tempat untuk

membantu para konsumen yang mempunyai permasalahan dalam menggunakan dompet digital.<sup>7</sup> konsumen hanya perlu melakukan pengaduan melalui *costumer service* yang hadir selama 24 jam disediakan oleh pihak dompet digital, bisa juga melalui *whatsapp*, *email*, panggilan langsung dan datang langsung ke kantor dompet digital, pengaduan disertakan dengan bukti.

### **3. Perlindungan Konsumen Oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Perlindungan hukum bagi konsumen dompet digital bisa dilaksanakan dengan dua metode Pertama perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh Bank Indonesia (BI) dengan pengamatan pada aktivitas transaksi dalam penyelenggaraan dompet digital dengan tujuan agar tidak terjadi pelanggaran. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga dengan melaksanakan pengamatan atas loyalitas pelaku usaha jasa keuangan. OJK melaksanakan pengamatan mengenai implementasi peraturan perlindungan konsumen dan BI berupa pemeriksaan pada penerapan peraturan perlindungan konsumen oleh penyelenggara. Kedua perlindungan Hukum Represif ialah perlindungan hukum yang diberikan oleh BI tujuannya agar dapat menangani pertikaian yang terjadi diakibatkan kepentingan yang berbeda. Begitu juga Perlindungan Represif yang diberikan oleh OJK sebagai salah satu lembaga yang menyediakan dalam menangani sengketa serta memberikan bentuk perlindungan hukum untuk konsumen dompet digital.<sup>8</sup>

### **B. Faktor-faktor Penghambat dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen yang Bertransaksi Menggunakan Dompet Digital di Dunia Maya**

Pemerintah dalam melaksanakan UUPK, masih belum fokus dan tidak pro aktif dalam melakukan penegakan hukum perlindungan konsumen dompet digital.<sup>9</sup> Secara umum ada beberapa hal yang menyebabkan terhambatnya penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia ialah sebagai berikut:

1. Tingkat kesadaran konsumen yang masih lemah

---

<sup>7</sup>Azahra, Konsumen Dompet Digital, *Wawancara*, Tanggal 25 Maret 2022.

<sup>8</sup> Stevani Sefanya Pakasi (*et.al*), "Tinjauan Hukum terhadap Pengguna Dompet Digital dalam Bertransaksi di Indonseia, *Lex Crimen*, Vol. X, No. 12, 2021, hlm 73.

<sup>9</sup> I Made Cahyadi, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Peredaran Makanan yang telah Kadarluarsa Di Pasar Kereneng Denpasar*. Program Kekhususan Hukum Bisnis.

2. Kurangnya kemampuan *knowledge* tentang perlindungan konsumen barang dan/atau jasa
3. Peran badan perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) tidak terlaksana secara maksimal
4. Era *pandemic* perlindungan konsumen relative tidak berjalan

Faktor-faktor penghambat dalam melakukan penegakan hukum perlindungan konsumen transaksi yang menggunakan dompet digital di Dunia Maya yaitu sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. *Knowledge* digital rendah
2. Aplikasi atau system belum maksimal
3. Informasi katang tidak lengkap atau detail
4. Konsumen malas membaca

Pada saat menggunakan dompet digital di dunia maya dalam melihat kesalahan atau permasalahan akan sulit terdeteksi, lambatnya respon dari pihak dompet digital atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen juga termasuk salah satu hambatan dalam melakukan penegakan hukum perlindungan konsumen yang bertransaksi menggunakan dompet digital di dunia maya. Di Banda Aceh sendiri belum ada dibentuk Peraturan Khusus mengenai perlindungan konsumen dan penyelenggaraan pengawasan yang diatur secara syariah mengenai lembaga-lembaga keuangan yang beredar di Banda Aceh seperti dompet digital, hal tersebut mejadi hambatan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen dompet digital. Menurut Ibu Rosalia mengatakan bahwa di Aceh seharusnya Pemerintah membuat suatu rumusan peraturan yang mengatur mengenai pengawasan terhadap lembaga keuangan dengan sistem-sistem pengawasan syariahnya. Jadi harus ada perilaku tersendiri yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Aceh dalam pengawasan lembaga-lembaga keuangan seperti dompet digital.

### **C. Upaya Hukum ditempuh Konsumen ketika terjadi Pelanggaran terhadap transaksi yang Menggunakan Dompet Digital.**

Dalam Pasal 23 UUPK disebutkan bahwasanya andaikata pelaku usaha pabrik dan/atau pelaku usaha penyuplai menolak dan/atau memberikan keterangan dan/atau tidak memberi kompensasi mengenai tuntutan konsumen, hingga hak diberikan kepada konsumen untuk menggugat pelaku usaha serta menangani sengketa yang terjadi lewat

---

<sup>10</sup> Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara*, Tanggal 8 April 2022.



Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun melalui cara mengajukan tuntutan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut.

Konsumen bisa menuntut pelaku usaha dengan lembaga yang bekerja menangani perselisihan diantara konsumen dengan pelaku usaha, dapat menempuh penyelesaian sengketa konsumen baik di pengadilan ataupun di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa ada dua yaitu upaya penyelesaian sengketa melalui Pengadilan (Litigasi), serta usaha penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Non-Litigasi) Konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Penilaian ahli.

Konsumen bisa melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mewadahi serta menyediakan penyelesaian perkara dan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>11</sup> OJK bertujuan untuk membantu dalam mewujudkan praktik pengaturan yang sistematis pada keseluruhan aktivitas pada divisi jasa keuangan.<sup>12</sup>

Konsumen juga bisa memberikan pengaduan kepada Bank Indonesia (BI), dengan memenuhi sejumlah syarat. Pertama konsumen harus memberikan keluhan atau complain pengaduan mengenai permasalahan kepada pelaku usaha dompet digital dan ditindak lanjuti oleh pihak dompet digital. kedua, permasalahan yang diajukan harus berupa persoalan keperdataan yang masih dalam metode ataupun belum pernah diputuskan oleh lembaga arbitrase maupun peradilan ataupun belum ditemukan persetujuan yang disediakan oleh lembaga mediasi maupun badan alternative penyelesaian sengketa lainnya. Ketiga, ada kemungkinan kerugian keuangan yang diderita oleh konsumen diakibatkan dari pengurusan dengan nilai sebanyak-banyaknya Rp500.000,- (lima ratus ribu rupiah).<sup>13</sup> Ada beberapa bentuk proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh BI yang diatur pada Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia ialah Tahap edukasi, tahap konsultasi, tahap fasilitasi.

Upaya-upaya penegakan hukum perlindungan konsumen dompet digital terhadap pelanggaran transaksi yang menggunakan dompet digital adalah sebagai berikut:

1. Menyadarkan Konsumen Lebih Mandiri Dalam Pembelaan Haknya Sebagai Konsumen

Menurut Fahmiwati Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) usaha penegakan hukum yang dilakukan kepada konsumen yang dirugikan dalam

---

<sup>11</sup> Stevanie Sefanya Pakasi (et.al), *Op.cit*, hlm. 73.

<sup>12</sup>Samsul, Inosentius, "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)", *Jurnal Negara Hukum*, Vol. 4, No. 2, hlm 156-157, 2013.

<sup>13</sup> Damasha Khoiri Cevalda, *Op.Ciit*, hlm. 5.

menggunakan dompet digital yaitu melakukan kegiatan upaya menyadarkan konsumen lebih mandiri dalam menyelesaikan pembelaan terhadap haknya sebagai konsumen. Upaya tersebut dilakukan dengan cara memberi edukasi serta melaksanakan sosialisasi melaksanakan sosialisasi serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang bagaimana prosedur dalam melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan pelanggaran akan hak masyarakat sebagai konsumen.<sup>14</sup>

## 2. Membantu Menyelesaikan Permasalahan Konsumen

Menurut Ibu Rosalian ketua Penegakan hukum terhadap pelanggaran transaksi yang menggunakan dompet digital dapat dilakukan apabila konsumen melaporkan permasalahan yang dialaminya ke lembaga pemerintah Disperindag, pertama akan mendengarkan terlebih dahulu bagaimana laporan atau permasalahan yang dialami oleh konsumen. Kedua, menyelidiki, mendatangi atau menghubungi pihak dompet digital dan memberi tahu mengenai laporan yang disampaikan oleh konsumen, pihak dompet digital akan melakukan pengecekan apakah permasalahan yang dialami konsumen benar terjadi atas kesalahan dari pihak dompet digital atau itu terjadi atas kelalaian dari konsumen sendiri. Ketiga pihak disperindag memanggil kembali konsumen dan pihak dompet digital untuk dipertemukan. Ke empat dilakukan pemanggilan kedua belah pihak lembaga pemerintah disperindag membantu menyelesaikan permasalahan tersebut sampai adanya keputusan yang tidak memberatkan salah satu pihak.<sup>15</sup>

Pada kenyataannya sekarang ini belum ada laporan mengenai pelanggaran terhadap transaksi yang menggunakan dompet digital karena permasalahan atau pelanggaran-pelanggaran yang terjadi saat melakukan transaksi menggunakan dompet digital disampaikan melalui media lain atau media sosial. Hal demikian dikarenakan dengan perkembangan digital yang semakin cepat membuat konsumen lebih memilih menyampaikan permasalahan melalui media sosial dan media lainnya yang memudahkan konsumen.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Fahmiwati, ketua Yayasan Perlindungan Konsumen, *Wawancara* Tanggal 29 Maret 2022.

<sup>15</sup> Rosalia, Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Aceh, *Wawancara*, Tanggal 19 April 2022.

<sup>16</sup> Rosalia, Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 19 April 2022.

## KESIMPULAN

Perlindungan konsumen terhadap pelanggaran transaksi yang menggunakan dompet digital dalam praktiknya, UUPK menjelaskan perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui pemberian sanksi mengenai pelaku usaha berbentuk sanksi administratif serta sanksi pidana, pelaku usaha menyediakan mekanisme pengaduan keluhan di setiap dompet digital yang diselenggarakan dan berbeda-beda setiap jenis dompet digital, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan memberikan pengawsan guna membantu dalam penyelesaian sengketa diantara konsumen dengan pelaku usaha dompet digital.

Faktor-faktor yang menghambat dalam penegakan hukum perlindungan konsumen dompet digital yaitu kesadaran masyarakat yang masih lemah, *knowledge* dan pengetahuan digital yang masih rendah, aplikasi atau sistem masih belum maksimal, informasi mengenai produk yang terkadang belum lengkap dan tidak mendetail dan konsumen malas membaca.

Upaya yang ditempuh konsumen dompet digital dengan mengajukan gugatan kepada lembaga yang bekerja menyelesaikan sengketa diantara konsumen dengan pelaku usaha ataupun melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Konsumen dompet digital bisa juga mengajukan keluhan melalui Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia. Upaya penegakan hukum menyadarkan konsumen secara mandiri dengan melakukan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat akan pentingnya pembelaan hak konsumen dan membantu dalam menangani pertikaian diantara konsumen dengan pelaku usaha sampai mendapatkan putusan yang adil.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Abdul Kadir Muhammad, 1996, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Jember: Rajawali pers.

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Made Cahyadi, I, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Peredaran Makanan yang telah Kadarluarsa di Pasar Kereneng Denpasar*. Program Kekhususan Hukum Bisnis.

Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.

Sri Walny Rahayu dan Teuku Ahmad Yani, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kebijakan dan Permasalahan UMKM Pangan di Aceh*, Banda Aceh: Bandar Publishing.

## **B. Jurnal**

Damasha Khoiri Clevalda, 2021, “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Dompot Digital oleh Bank Indonesia”, *Privat Law*, Vol. 9, No. 1.

Samsul, Inosentius, 2013, “Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”, *Jurnal Negara Hukum*, Vol. 4, No. 2.

Stevani Sefanya Pakasi (*et.al*), 2021, “Tinjauan Hukum terhadap Pengguna Dompot Digital dalam Bertransaksi di Indonseas”, *Lex Crimen*, Vol. X, No. 12.

## **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen

## **D. Sumber Lain**

Dompot Digital Terbaik dan Paling Populer 2021, Idwebhost, edisi 15 Agustus 2021, [https://idwebhost.com/blog/dompot-digital-terbaik-dan-paling-populer-2021/#3\\_Dompot\\_Digital\\_Dana](https://idwebhost.com/blog/dompot-digital-terbaik-dan-paling-populer-2021/#3_Dompot_Digital_Dana), [diakses 10/12/2021].

<https://www.danamon.co.id/id/D-Bank/Artikel/Pilih-Uang-Elektronik-dan-Dompot-Digital>, [diakses 9/12/2021].