

ANALISIS HUKUM TERHADAP KENDALA APLIKASI LAYANAN KEUANGAN ELEKTRONIK PADA PRODUK DOMPET DIGITAL PAYMENT GATEWAY

Ida Ayu Inten Manuaba, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
iidaayuintenmanuaba@gmail.com

Made Gde Subha Karma Resen, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
karma_resen@unud.ac.id

ABSTRAK

Penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang sering terjadi pada penggunaan produk dompet digital ini serta untuk mengetahui bentuk penyelesaiannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ditulis dengan metode pendekatan fakta dilapangan yaitu metode empiris, hasil studi berdasarkan fakta dan kenyataan dari kasus yang terjadi di masyarakat. Penggunaan dompet digital diatur dalam Pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Penggunaan layanan keuangan elektronik dalam bentuk dompet digital ini tak jarang mengalami beberapa permasalahan yaitu seringkali terjadi delay pembayaran atau bisa disebut juga keterlambatan masuknya sejumlah uang, dimana prosesnya transaksi bayar secara non-tunai tersebut nominal uang yang dibayarkan bisa sampai pada penyedia jasa dalam kurun lebih dari sehari. Kendala lainnya terjadi akibat adanya gangguan pada kualitas internet yang mengakibatkan lambatnya kinerja aplikasi dalam pembayaran. Bagi konsumen pengguna dompet elektronik yang menalami kendala-kendala ini menurut Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat mengajukan pengaduan kepada pihak penyelenggara, melakukan mediasi atau dapat juga mengajukan gugatan sesuai dengan tata cara dan ketentuan hukum yang berlaku sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna dompet digital ini.

Kata kunci: Dompet Digital, Aplikasi, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Writing this journal aims to find out the obstacles that often occur in the use of this digital wallet product and to find out the form of resolution based on the provisions of the applicable laws and regulations. It is written with the factual approach method in the field, namely the empirical method, the results of studies are based on facts and the reality of cases that occur in the community. Other obstacles occur due to interference with internet quality which results in slow application performance in payments. According to Article 38 of Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, consumers who use electronic wallets who experience these problems may file a complaint with the organizer, conduct mediation or can also file a lawsuit in accordance with the applicable legal procedures and provisions as a form of legal protection for consumers who use this digital wallet. The use of digital wallets is regulated in Article 1 number 6 of Bank Indonesia Regulation Number 18/40/PBI/2016 concerning the Implementation of Payment Transaction Processing. The use of electronic financial services in the form of digital wallets often experiences several problems, namely payment delays often occur or can also be called delays in the entry of a certain amount of money, where the process of paying non-cash transactions is the

nominal amount of money paid can arrive at the service provider within a period of more than a day.

Keywords: Digital Wallet, Application, Consumer Protection

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dampak kemajuan teknologi pada finansial dan cara transaksi manusia yang dapat dikatakan di permudah oleh teknologi. Dalam bidang finansial berkembangnya berbagai bentuk dan model e-commerce bisnis mendorong terciptanya produk layanan transaksi keuangan non tunai melalui *financial technology* yang mudah dan efisien.¹ Perkembangan *fintech* ini dinilai sebagai salah satu metode pembayaran berbasis online yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang saat ini lebih banyak menyimpan uang dalam bentuk *e-money*. Kemudahan *fintech* ini didukung pula bagi konsumen yang saat ini dapat menginstal pada setiap perangkat *gadget* ataupun *smartphone* lainnya secara gratis atau hanya dengan menggunakan jaringan internet.²

Kemudahan teknologi tersebut menyebabkan konsumen dapat menggunakan teknologi sebagai teknis modern yang mempermudah sarana perekonomian yaitu melalui metode pembayaran dengan mentransfer sejumlah uang dan metode pembayaran lainnya. Dengan mudahnya sarana pembayaran dengan sistem transfer merupakan suatu hal yang baik dan mempermudah konsumen. Penyelenggaraan *fintech* ini adalah suatu inovasi finansial di bidang keuangan yang tercipta melalui perkembangan teknologi modern yang canggih yang memanfaatkan teknologi informasi dengan menyediakan fitur pemindahan dana lebih cepat serta mudah untuk digunakan.³ Inovasi ini mengakibatkan banyak konsumen yang menggunakan sarana perekonomian modern berbasis internet ini. *Financial Technology* sebagai inovasi di bidang pelayanan yang bersifat keuangan menjadi hal baru yang inovatif serta dapat digunakan sebagai sarana transaksi pembayaran. Sarana tersebut salah satunya ialah *Payment Gateway* dan Penyelenggara Dompot berbasis elektrik. Beberapa penunjang yang dapat dijadikan contoh contohnya penyedia teknologi pendukung transaksi nirkontak. *Fintech* dengan layanan keuangan antara lain yaitu menggunakan teknologi berbasis pembayaran berdampak dengan adanya

¹ Anindita, Irvan Rifqi, Aminah dan Budi Ispriyaso. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia." *Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro* 13, No. 2 (2020): 517.

² Muamar, Afif, Samsudin dan Linda Fitriyah. "Dompot Elektronik Terhadap Transaksi Pelanggan Ovo Menurut Perspektif Maqa Sid Syari'ah." *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam* 5 No. 1 (2020): 93.

³ Kusuma Wardhani, Dwi Ajeng, and Evita Purnaningrum. "Penyebaran pengguna digital wallet di indonesia berdasarkan google trends analytics." *Jurnal of Economy and Bussines Mulawarman University* 17, No. 2 (2021): 378.

teknologi aplikasi.⁴ Metode *Payment Gateway* ini dan Penyelenggara Dompot Elektronik sudah banyak ada di dalam kemasan aplikasi handphone, salah satunya *Gopay, Ovo, LinkAja, ShopeePay, Dana*, dan lain sebagainya.

Munculnya berbagai jenis aplikasi dompet elektronik di Indonesia merupakan wujud dari inovasi teknologi atas kemudahan untuk melakukan pembayaran. Tersedianya aplikasi dompet elektronik didukung dengan teknologi yang canggih sudah banyak menyediakan layanan-layanan pembayaran non tunai salah satunya pada aplikasi *LinkAja*. Untuk memenuhi aspek perlindungan konsumen terhadap penyelenggaraan penggunaan aplikasi dapat digunakan secara aman, , maka Bank Indonesia mewajibkan adanya permohonan yang perlu disetujui atas sistem untuk pembayaran bagi penyedia jasa. Izin tersebut termasuk bagian dari peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam pemakaian aplikasi keuangan digital yang tujuannya memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian konsumen berhak dan dapat memilih sendiri untuk menentukan jasa mana yang akan dipergunakan.⁵ Setelah hak konsumen terpenuhi, sebagai wujud pemenuhan prestasi dalam perjanjian maka konsumen harus melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang ditentukan dalam perjanjian tersebut, tetapi pemenuhan prestasi tersebut sesuai dengan apa yang di perjanjikan di dalam syarat di aplikasi tersebut dan biasanya hal tersebut dibebankan kepada pihak debitur.⁶

Mengenai kewajiban konsumen dalam melakukan pembayaran diatur di dalam Pasal 5 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mengatur jika kewajiban konsumen ialah membayar apa yang dibeli oleh konsumen yang telah disepakati. Sebagaimana dalam Pasal 6 huruf a UUPK mengatur bahwa pengusaha atau pelaku usaha berhak mendapatkan hasil bayarnya sesuai dengan hal yang sudah disepakati terkait keadaan atau kondisi barang. Dibalik kelebihan tersebut, terdapat masalah yang timbul berkaitan dengan permasalahan ini. Beberapa contoh permasalahan yang sering terjadi yaitu kurang maksimalnya performa produk dompet digital oleh penyelenggara, masalah dengan jaringan-jaringan akses internet, hingga adanya kemungkinan keterlambatan proses uang masuk ke masing-masing rekening Bank konsumen pengguna dompet digital tersebut.

Penelitian ini merupakan karya ilmiah asli yang memiliki harapan agar mampu memberikan kontribusi dan peran pada peningkatan atau perkembangan ilmu pengetahuan. Beberapa studi terdahulu yang mengkaji dompet digital diantaranya pertama, ditemukan pada *Jurnal Privat Law Volume 9*

⁴ Rizal Muhamad, Erna Maulina, and Nenden Kostini. "Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan UMKM." *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan* 3, No 2 (2018): 90.

⁵ Janus Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014), 30.

⁶ Clevalda, Damasha Khoiri, and Dona Budi Kharisma. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital oleh Bank Indonesia." *Jurnal Privat Law Universitas Sebelas Maret* 9, No. 1 (2021): 2.

Nomor 1 berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia menjelaskan tentang kebijakan yang mengatur tentang dompet digital dan menjelaskan tentang perlindungan terhadap konsumen terhadap kendala yang terjadi berdasarkan kebijakan yang diberlakukan. Kedua, ditemukan pada jurnal *Doktrina : Journal of Law* berjudul Apek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayara Elektronik (*Electronic Payment*) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara menjelaskan tentang pengaturan hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen pengguna *electronic payment*. Ketiga, ditemukan pada jurnal *Prosiding Seminar Nasional Hukum & Teknologi* Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur berjudul Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Elektronik Atas Hilangnya Uang Elektronik menjelaskan tentang regulasi yang mengatur tentang jasa keuangan dan penggunaan aplikasi keuangan elektronik, serta menjelaskan perlindungan hukum dalam mencegah terjadinya sengketa dan menyelesaikan sengketa. Dari ketiga jurnal tersebut terlihat jelas terlihat beberapa perbedaan dengan penelitian ini yang menganalisis tentang kendala apa saja yang dihadapi dan bagaimana proses penyelesaian dari kendala yang terjadi. Dengan demikian, penelitian ini memiliki keaslian sebagai karya tulis ilmiah.

Kurangnya pengetahuan serta penanggulangan terhadap kendala-kendala mengenai dompet digital dirasa penting, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian guna memberi pengetahuan bagi konsumen khususnya masyarakat Indonesia. Informasi tersebut ditulis berbentuk penelitian ilmiah yang ditulis sesuai dengan metode ilmiah yang sesuai aturan penulisan karya ilmiah dengan penelitian yang berjudul "ANALISIS HUKUM TERHADAP KENDALA APLIKASI LAYANAN KEUANGAN ELEKTRONIK PADA PRODUK DOMPET DIGITAL PAYMENT GATEWAY".

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kendala yang dihadapi konsumen pengguna aplikasi dompet digital *payment gateway* sebagai layanan keuangan elektronik di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap kendala konsumen pengguna aplikasi dompet digital *payment gateway* sebagai layanan keuangan elektronik?

1.3. Tujuan Penulisan

Ada 2 tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, antara lain: (1) untuk mengetahui dan menganalisis tentang kendala yang dihadapi konsumen pengguna aplikasi dompet digital *payment gateway* sebagai layanan keuangan elektronik di Indonesia; dan (2) untuk mengetahui dan menganalisis tentang bentuk penyelesaian terhadap kendala konsumen pengguna aplikasi dompet digital *payment gateway* sebagai layanan keuangan elektronik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian empiris. Dimana penulis menjelaskan faktor penyebab (eksternal) yang mengakibatkan norma tidak berjalan dengan efektif.⁷ Melalui penelitian hukum empiris ini, penulis mengamati mengenai pandangan, sikap dan perilaku masyarakat terhadap penggunaan aplikasi dompet elektronik dalam kaitannya dengan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen *financial technology*.⁸ Jenis pendekatan yang digunakan berfokus pada pengambilan data atau contoh kasus dari fakta di lapangan dan kenyataan yang terjadi di masyarakat.⁹ Fakta-fakta tersebut dilatar belakangi oleh permasalahan yang berkaitan dengan kendala aplikasi layanan keuangan elektronik pada produk dompet digital *payment gateway*.

Data didapat melalui hasil wawancara terhadap salah satu pegawai atas nama I Putu Adi Witra Mahardika yang bekerja di perusahaan dompet digital yaitu perusahaan *LinkAja*. (PT. Fintek Karya Nusantara). Data tersebut selanjutnya dikaitkan dengan peraturan yang berlaku terhadap kendala aplikasi layanan keuangan elektronik pada produk dompet digital *payment gateway*. Adapun yang menjadi alasan memilih PT. Fintek Karya Nusantara, karena PT. Fintek Karya merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan aplikasi layanan transaksi dan keuangan elektronik (*LinkAja*). Analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data primer dan data sekunder yang akan diolah dan dianalisis agar mendapatkan kesimpulan. Pembahasan dalam penulisan ini ditulis secara deskriptif guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah dari hasil penelitian ini.¹⁰ Data yang sudah didapat selanjutnya dijabarkan secara deskriptif hingga menghasilkan informasi mengenai aturan yang mengatur tentang layanan keuangan elektronik pada produk dompet digital *payment gateway*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Kendala yang Dihadapi Konsumen Pengguna Aplikasi Dompet Digital *Payment Gateway* Sebagai Layanan Keuangan Elektronik di Indonesia.

Produk dompet digital *payment gateway* merupakan salah satu wujud dari perkembangan sistem pembayaran di bidang ekonomi dengan menggunakan teknologi modern.¹¹ Kemudahan teknologi tersebut, mamaksimalkan fungsi dan kegunaan internet dalam kehidupan sehari-hari dengan sebaik mungkin dengan sistem *Payment Gateway*. Salah satu hal penting dari sistem *payment gateway* adalah transaksi pembayaran. Kemudahan dalam pembayaran dengan sistem

⁷ Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Cet. II, (Jakarta, Prenada Media Group, 2017), 12.

⁸ Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta, Rajawali Press, 2016), 29 dikutip dari Rahardjo. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta, UI Press, 1986), 3.

⁹ Diantha, I Made Pasek. *op.cit.*, 165.

¹⁰ Diantha, I Made Pasek. *op.cit.*, 142-146.

¹¹ Manurung, Elsa Debora, Lastuti Abubakar and Tri Handayani. "Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompet Elektronik Dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, Dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik," *Journal Jurisprudence* 10, No. 1 (2020): 35.

digital yang sudah diterapkan dan di kembangkan dengan baik di masa modern ini. Pengertian pembayaran yaitu suatu bentuk kegiatan untuk memenuhi perikatan yang dilakukan oleh pihak debitor kepada pihak kreditor.¹² Dibantu teknologi, maka pembayaran yang dilakukan dapat dengan mudah di selenggarakan dan dalam waktu singkat. Pembayaran dengan nominal uang tertentu merupakan bagian dari sistem pembayaran sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut UU BI) mengatur tentang proses bayar-membayar yang termasuk dalam kegiatan pemenuhan kewajiban. Keberadaan *e-payment* sebagai bentuk transaksi non tunai dapat memudahkan dan mempersingkat waktu konsumen untuk melakukan pembayaran secara non-tunai yaitu dalam bentuk penggunaan *payment gateway*, *e-wallet* serta *peer to peer landing*. Melakukan sistem pembayaran non tunai dalam kasusnya tidak jarang melibatkan dua bank berbeda ataupun lebih, disitulah *payment gateway* menjadi inovasi pembayaran berbasis teknologi yang dapat memberikan kemudahan layanan sistem pembayaran secara non tunai sebagai bagian dari kemajuan teknologi dan inovasi di bidang perekonomian khususnya dalam sistem pembayaran.

Bentuk pembayaran uang elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (selanjutnya disebut PBI PPTP) yang mengatur mengenai *payment gateway* layanan pembayaran elektronik yang dapat dipergunakan oleh pelaku usaha untuk melakukan proses transaksi pembayaran yang menggunakan alat bayar berupa kartu, uang elektronik dan/atau *proprietary channel*. *Proprietary channel* merupakan salah satu bentuk sistem pembayaran berbasis teknologi yang dikelola dan dimiliki Bank secara eksklusif untuk kepentingan nasabahnya. Teknologi yang dimaksud berupa *short message service* (SMS), *mobile*, *web*, dan lain sebagainya sebelum adanya aplikasi handphone yang mendukung sistem pembayaran. Sistem teknologi secara aplikasi serupa dengan sistem *Proprietary channel* dimana sama-sama menggunakan teknologi sebagai sistemnya. Dengan sistem yang sama, maka aturan yang digunakan perlu di perbaharui dan yang sekarang dilakukan, masih menggunakan aturan yang serupa dengan *Proprietary channel*.

Keterkaitan penggunaan dompet digital bagi pelaku usaha saat ini, dapat dikatakan bahwa cukup sering dijumpai pembayaran non-tunai yang dapat diakses melalui *smartphone*. Tentunya hal tersebut memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. Penggunaan dompet digital ini menjadi salah satu aplikasi yang memudahkan para pelaku usaha serta konsumen untuk melakukan usahanya. Melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 Agustus 2021, pukul 09.00 pagi dengan Bapak I Putu Adi Witra Mahardika menjabat sebagai Bisnis Perkembangan pada PT. Fintek Karya Nusantara, menurut keterangan beliau bahwa saat ini pemerintah dengan Bank Indonesia sedang bekerja sama dalam pengembangan teknologi tersebut. Saat ini PT. Fintek Karya Nusantara dalam membantu mengembangkan bisnis UMKM

¹² Sinaga, Niru Anita, and Nurlely Darwis. "Wanprestasi dan Abikatnya dalam Pelaksanaan Perjanjian." *Jurnal Mitra Manajemen Universitas Surya Darma* 7, No. 2 (2015): 45-46.

sebagai metode pembayaran non-tunai yang dapat digunakan oleh seluruh pelaku usaha UMKM terhadap pelaku usaha lainnya baik melalui aplikasi LinkAja maupun transfer ke salah satu Bank. Hasil wawancara dengan Bapak I Putu Adi Witra Mahardika juga menerangkan bahwa Bank Indonesia mengumumkan adanya suatu program terkait dengan membebaskan pelaku usaha UMKM dari biaya admin atau sebesar 0%, dengan menggunakan aplikasi dompet digital maka pelaku usaha UMKM tidak perlu membayar biaya admin dalam menggunakan jasa layanan dompet elektronik.

Bisnis yang dijalankan oleh pelaku usaha UMKM di Indonesia sebagian besar dipermudah dengan adanya penggunaan dompet digital sebagai salah satu metode pembayaran. Metode pembayaran tersebut merupakan bagian kerjasama antara pemerintah dengan Bank Indonesia.¹³ Berlakunya program kerja sama antara pemerintah dengan Bank Indonesia tersebut, diharapkan agar masyarakat yang mempunyai usaha *dapat* mengembangkan usahanya dengan baik dan semaksimal mungkin, sehingga program tersebut dapat terselenggara dengan baik dan dapat dikatakan berhasil menyentuh setiap keadaan masyarakat di setiap daerah di Indonesia yang sedang mengembangkan usahanya. Selain itu program kerja bagi pelaku usaha UMKM yang telah bekerja sama dengan pihak penyelenggara aplikasi dompet digital ini diharapkan memberikan dampak yang baik, karena pelaku usaha UMKM diberikan kemudahan dengan metode pembayaran berbasis teknologi yang berupa dompet digital yang berfungsi sebagai erantara pelaku usaha terhadap Bank dengan pengguna. Pemanfaatan dalam penggunaan dompet digital bagi pelaku usaha UMKM ini dirasakan cukup baik mengingat saat ini sudah banyak masyarakat menggunakan *smartphone* serta *e-money* sebagai kegiatan pembayaran atas suatu barang maupun jasa.

Namun di sisi lain, penggunaan dompet elektronik ini tak jarang mengalami beberapa kendala, seperti adanya sistem error yang mengakibatkan susahny melakukan transaksi pembayaran maupun penarikan melalui aplikasi dompet digital pengguna,¹⁴ *perlunya* kapasitas internet yang memadai serta kualitas produk dompet digital yang diciptakan penyedia layanan keuangan elektronik tersebut yang kurang maksimal. Salah satu contoh permasalahan yang terjadi menurut keterangan Bapak I Putu Adi Witra Mahardika untuk setiap atau beberapa penggunaan dompet digital ini, seringkali terjadi *delay* pembayaran atau bisa disebut juga keterlambatan masuknya sejumlah uang, dimana prosesnya transaksi bayar secara non-tunai tersebut nominal uang yang dibayarkan bisa sampai pada penyedia jasa dalam kurun lebih dari sehari. Hal ini tentunya memberi dampak yang beragam bagi pelaku usaha, salah satunya berkaitan dengan jumlah bayaran atas harga modal usaha tersebut untuk selanjutnya. Dengan terjadinya *delay* pembayaran tersebut, maka uang tidak

¹³ Lestari, Deka Anggun, Endah Dewi Purnamasari and Budi Setiawan. "Pengaruh Payment Gateway terhadap Kinerja Keuangan UMKM." *Jurnal Manajemen SDM, Pemasaran dan Keuangan Universitas Indo Global Mandiri* 1, No.1 (2020): 13.

¹⁴ Naomi, Fiona Pappano and I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 9, No. 1 (2020): 31.

dapat ditarik dari Bank dan pelaku usaha belum bisa menggunakan uang tersebut untuk membeli keperluan usahanya. Bercermin dari permasalahan tersebut, pihak perusahaan *LinkAja* memberikan beberapa bentuk penyelesaian yang dapat diajukan oleh pengguna aplikasi dompet digital tersebut.

3.2. Bentuk Penyelesaian Terhadap Kendala Konsumen Pengguna Aplikasi Dompet Digital Payment Gateway Sebagai Layanan Keuangan Elektronik.

Majunya teknologi berbasis digital berdampak dalam kegiatan pemenuhan perjanjian serta pembayaran yang sering dilakukan masyarakat. Munculnya alat dan sarana mudah dari segi pembayaran atau keuangan berbasis digital mengakibatkan banyak pelayanan keuangan elektronik yang saling mempromosikan kemudahan dalam menggunakannya.¹⁵ Banyaknya konsumen yang menggunakan pelayanan keuangan elektronik atau secara modern. Modernisasi melingkupi bagian terkecil yang ada di masyarakat hingga bagian terbesar yang ada dimasyarakat. Termasuk juga bidang ekonomi khususnya penyelenggaraan pembayaran secara elektronik. Pembayaran elektronik jika dilihat dari gunanya, sangat membantu kepraktisan dalam membantu pekerjaan manusia. Namun kepraktisan tersebut ternyata tidak terlepas dari bahaya dalam segi hukum maupun kerugian materil. Oleh sebab itu dengan pengaturan yang ada, maka perlu dijalankan juga aturan tersebut dengan baik. Permasalahan-permasalahan yang terjadi beragam jenisnya. Mulai dari kurang menguasainya pengguna atau konsumen terhadap teknologi handphone atau sejenisnya, kelemahan konsumen dalam menggunakan aplikasi atau website layanan keuangan elektronik, kemampuan kecepatan internet yang sejauh ini di Indonesia masih termasuk kategori lambat, serta permasalahan yang timbul akibat lainnya.

Proses penyelenggaraan layanan berbasis teknologi kepada pengguna kenyataannya tak jarang terjadi berbagai permasalahan pada aplikasi dompet digital. Bapak I Putu Adi Witra Mahardika, dalam wawancara juga mengatakan bahwa setiap aplikasi dompet digital ini tak jarang mengalami kendala. Mulai dari jaringan internet yang tidak stabil, kesalahan pengguna dalam memasukkan beberapa kode-kode yang harus dimasukkan atau diinput saat mengaktifkan aplikasi dompet digital, kemudian kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari beberapa masyarakat dalam penggunaan aplikasi dompet digital tersebut. Untuk itu penyelenggara layanan bisnis dompet digital ini tidak kehabisan cara untuk mengembangkan produknya agar dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Penyelenggara menciptakan inovasi-inovasi terbaru dengan tetap memperhatikan setiap kebutuhan masyarakat.

Penggunaan aplikasi *LinkAja* bagi pelaku usaha UMKM memiliki banyak cara atau dapat dikatakan tidak kehabisan cara untuk melakukan penyelesaian apapun kendala-kendala yang terjadi. Pada aplikasi *LinkAja* saat ini telah mengembangkan sistem pembayaran yang bisa dibayarkan pada hari yang sama

¹⁵ Kusuma, Anggraeni Endah. "Pembaharuan Hukum Perikatan Terhadap Pemenuhan Perjanjian Melalui Pembayaran Non Tunai." *Jurnal Spektrum Hukum Universitas Semarang*, 18 No. 1 (2021): 1.

atau dapat dikatakan bahwa dalam proses transaksi bayar antara konsumen dengan penjual yang dibayarkan dapat sampai kepada rekening penjual dalam kurun waktu satu hari. Hal tersebut dapat memudahkan penjual untuk bisa menarik kembali uang hasil jualannya untuk memodali bisnisnya esok hari. Penggunaan aplikasi *LinkAja* ini memberikan bentuk layanan aplikasi yang cukup mudah untuk digunakan dikarenakan terdapat fitur-fitur yang bisa dipilih untuk proses transfer sejumlah uang, mulai dari memasukkan nomor rekening Bank yang akan dituju serta kepada sesama pengguna aplikasi dompet digital lainnya, dengan tentunya diperlukan jaringan internet yang stabil untuk melakukan proses pengiriman uang kepada sesama pengguna dompet digital lainnya maupun ke Bank¹⁶

Selain itu, penyelenggara aplikasi dompet digital menyediakan layanan *customer care* atau bisa disebut juga sebagai operator layanan informasi yang tersedia bagi setiap konsumen dompet digital untuk melakukan pengaduan terhadap kendala-kendala yang sedang dialami. Disediakkannya layanan *customer care* tersebut atau pelayanannan *customer care* merupakan salah satu bentuk solusi terhadap penyelesaian masalah yang dialami konsumen apabila mengalami kendala atas penggunaan aplikasi dompet digital tersebut, sehingga dengan adanya pelayanan *customer care* ini dapat membantu memberikan solusi atau upaya penyelesaian masalah antara konsumen dengan penyedia layanan dompet digital ini tanpa harus melakukan gugatan atau jalur litigasi. Selain itu, bentuk penyelesaian apabila terjadi permasalahan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, maka pihak penyelenggara memberikan pelayanan dengan cara melakukan mediasi dengan konsumen pengguna aplikasi.

Berdasarkan contoh permasalahan yang terjadi tersebut, di dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut juga UU ITE) juga mengatur bahwa pengguna atau konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pihak penyelenggara aplikasi dompet digital sesuai dengan kerugian-kerugian yang telah ditimbulkan. Berkaitan dengan pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pihak penyelenggara, pada Pasal 39 UU ITE menyebutkan bahwa selain gugatan yang diajukan oleh konsumen atau pengguna aplikasi dompet digital menurut ketentuan undang-undang yang berlaku, yaitu menggunakan alternatif penyelesaian permasalahan secara aribitrasi atau non-litigasi sesuai aturan berlakku,¹⁷ sehingga konsumen yang mengajukan keluhannya dapat menyelesaikan permasalahan tanpa harus mengajukan gugatan ke Pengadilan. Sehingga dalam hal ini penyelenggara penyedia layanan dompet digital dapat menyelesaikan permasalahan dengan konsumen pengguna melalui mediasi.

¹⁶ Pardede, Aprilda Rosita Fujianty. "Legalitas Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik Asing *Wechat Pay* di Indonesia," *Jurnal Magister Hukum Universitas Indonesia* 3, No.3 (2019): 212.

¹⁷ Serfiyani, Citra Yustisia Serfiyani and Iswi Hariyani. "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Sistem Pembayaran berbasis Teknologi Finansial," *Jurnal: Buletin Hukum Kebanksentralan Universitas Jember* 14, No. 1 (2017): 25.

4. Kesimpulan

Transaksi pembayaran secara elektronik memang dianggap sebagai salah satu kemudahan dalam proses pembayaran antar bank atau antara konsumen dengan pelaku usaha. Penggunaan dompet digital ini memang tidak jarang mengalami beberapa kendala, yaitu berkaitan dengan masalah jaringan internet yang dibutuhkan, kurangnya pengetahuan dan pemahaman oleh beberapa masyarakat pengguna aplikasi dompet digital serta performa transfer uang yang kurang maksimal yang terdapat pada aplikasi dompet digital. Selain itu terkait dengan bentuk penyelesaian terhadap masalah yang terjadi dapat berupa pengajuan pengaduan langsung kepada pihak penyelenggara serta adanya penyelesaian secara mediasi antara konsumen kepada penyelenggara penyedia jasa dompet digital sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna dompet digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Cet. II, (Jakarta, Prenada Media Group, 2017).
- Janus Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014).
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta, Rajawali Press, 2016), 29 dikutip dari Rahardjo. *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta, UI Press, 1986).

Jurnal

- Anindita, Irvan Rifqi. Aminah dan Budi Ispriyaso. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia," *Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro* 13, No. 2 (2020).
- Clevalda, Damasha Khoiri, and Dona Budi Kharisma. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital oleh Bank Indonesia." *Jurnal Privat Law Universitas Sebelas Maret* 9, No. 1 (2021).
- Kusuma, Anggraeni Endah. "Pembaharuan Hukum Perikatan Terhadap Pemenuhan Perjanjian Melalui Pembayaran Non Tunai." *Jurnal Spektrum Hukum Universitas Semarang* 18, No. 1 (2021).
- Kusuma Wardhani, Dwi Ajeng, and Evita Purnaningrum. "Penyebaran pengguna digital wallet di indonesia berdasarkan google trends analytics." *Jurnal of Economy and Bussines Mulawarman University* 17, No. 2 (2021).
- Lestari, Deka Anggun, Endah Dewi Purnamasari and Budi Setiawan. "Pengaruh Payment Gateway terhadap Kinerja Keuangan UMKM." *Jurnal Manajemen SDM, Pemasaran dan Keuangan Universitas Indo Global Mandiri* 1, No.1 (2020).
- Manurung, Elsa Debora, Lastuti Abubakar and Tri Handayani. "Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompet Elektronik Dalam

- Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, Dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik," *Journal Jurisprudence* 10, No. 1 (2020).
- Muamar, Afif, Samsudin dan Linda Fitriyah. "Dompot Elektronik Terhadap Transaksi Pelanggan Ovo Menurut Perspektif Maqa Sid Syari'ah", *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam* 5, No. 1 (2020).
- Naomi, Fiona Pappano and I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 9, No. 1 (2020).
- Pardede, Aprilida Rosita Fujianty. "Legalitas Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik Asing Wechat Pay di Indonesia," *Jurnal Magister Hukum Universitas Indonesia* 3, No.3 (2019).
- Rizal Muhamad, Erna Maulina, and Nenden Kostini. "Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan UMKM." *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan* 3, No 2 (2018).
- Serfiyani, Citra Yustisia Serfiyani and Iswi Hariyani. "Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Sistem Pembayaran berbasis Teknologi Finansial," *Jurnal: Buletin Hukum Kebanksentralan Universitas Jember* 14, No. 1 (2017).
- Sinaga, Niru Anita, and Nurlely Darwis. "Wanprestasi dan Abikatnya dalam Pelaksanaan Perjanjian." *Jurnal Mitra Manajemen Universitas Surya Darma* 7, No. 2 (2015).

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945.

Narasumber Wawancara

- Bapak I Putu Adi Witra Mahardika, No tlp 0811-355-033, beralamat di Jl. Gatot Subroto 1 No 54 Denpasar, bekerja di PT. Fintek Karya Nusantara (yang membawahi aplikasi *LinkAja*) selaku bagian Bisnis Perkembangan.