

## OPTIMALISASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN DOMPET VIRTUAL DI ERA DIGITAL

### OPTIMIZATION OF CONSUMER PROTECTION POLICIES IN THE USE OF VIRTUAL WALLETS IN THE DIGITAL AGE

Oleh:

Winda Febriyanti Putri<sup>1</sup>, Cindy Aoslavia<sup>2</sup>, Grasia Kurniati<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Universitas Singaperbangsa Karawang

<sup>1, 2</sup> [1710631010203@student.unsika.ac.id](mailto:1710631010203@student.unsika.ac.id), [cindyAoslavia29@gmail.com](mailto:cindyAoslavia29@gmail.com)

**ABSTRAK:** Perkembangan era digital di Indonesia memang tidak bisa dihindari, perkembangan ini selain dipengaruhi oleh peradaban dunia, juga oleh cara berpikir yang semakin maju. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hukum perlindungan konsumen dalam mengoptimalkan kebijakan dalam penggunaan dompet virtual pada era digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa era digital tidak hanya berpotensi besar untuk kemajuan teknologi bangsa, tetapi juga mengubah kehidupan masyarakat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia selaras untuk memberikan perlindungan kepada hak konsumen. Hak ini merupakan kunci dari keberhasilan barang/jasa adanya keamanan sistem pembayaran termasuk juga adanya keselamatan dalam menggunakan sistem pembayaran.

**KATA KUNCI:** *Era Digital, Dompet Virtual, Perlindungan Konsumen*

**ABSTRACT:** The development of the digital era in Indonesia is inevitable, this development is in addition to being influenced by world civilization, as well as by an increasingly advanced way of thinking. The research method used is normative juridical method. This research aims to illustrate consumer protection laws in optimizing policies in the use of virtual wallets in the digital age. The results showed that the digital era not only has great potential for the nation's technological advancement, but also changes people's lives. Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Bank Indonesia Regulations are aligned to provide protection to consumer rights. This right is the key to the success of goods / services the existence of payment system security including safety in using payment systems.

**KEYWORDS:** Digital Age, Virtual Wallets, Consumer Protection

#### PENDAHULUAN

Perkembangan Era digital di Indonesia memang tidak bisa dihindari, perkembangan ini juga dipengaruhi oleh peradaban dunia dan cara berpikir yang semakin maju. Hal ini dimulai pada abad

ke-18, ditandai dengan penemuan dan penggunaan mesin uap. Guna meningkatkan efisiensi produksi, pada abad ke-19 berkembang lagi yang menandai penggunaan listrik. Pada tahun 1970-1990 terjadi pada beberapa industri di Indonesia mengalami pertumbuhan

yang sangat signifikan, yang membantu perkembangan ekonomi Indonesia. Saat itu, Indonesia bahkan hingga saat ini masih menerapkan industri tersebut. Era Digital adalah topik Universal pada tahun 2018.

Era Digital adalah istilah yang digunakan dalam kebangkitan jaringan internet digital (khususnya teknologi informasi komputer). Era digital sendiri sering digunakan untuk menggambarkan teknologi digital. Internet sudah tidak asing lagi bagi orang. Saat ini, Internet telah menjadi bagian dari kebutuhan kita sehari-hari, dan seperti kita tidak dapat bertahan hidup tanpa Internet. Pesatnya perkembangan Era Digital saat ini sangat membantu masyarakat internasional dalam memberikan layanan yang nyaman dan jangkauan yang tidak terbatas.

Dengan perkembangan teknologi yang pesat, jumlah pengguna internet di seluruh dunia juga meningkat tajam. Semakin berkembang teknologinya, semakin canggih pula teknologinya dan metode transportasi dan komunikasi yang canggih terdaftar. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga layanan berbasis online telah bermunculan di Indonesia yang hanya bisa didapatkan dengan mengunduh di *smartphone*. Kompleksitas aplikasi online ini Mudah diakses dan praktis sehingga sangat digemari masyarakat luas. Indonesia mengalami Era Digital berdasarkan efisiensi dan konektivitas internet. Internet atau yang disebut (*interconnected network*) adalah Salah satu perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi.

Dengan adanya Internet, yang berguna Dalam berbagai aktivitas sehari-hari, seperti mencari data, menjelajah kirim pesan melalui email dan melalui Bantuan di jejaring sosial dan perdagangan Nama rahasia FT adalah "*Financial Times*" Pelajari *e-commerce* pembayaran seluler (*e-commerce*). Peranan internet dalam teknologi informasi kini digunakan untuk mengembangkan industri keuangan yang dikenal dengan teknologi finansial. Teknologi finansial merupakan produk dan layanan jasa keuangan melalui kombinasi platform teknologi dan model bisnis yang inovatif<sup>1</sup>. *E-Commerce* Artinya, proses jual beli barang dan / atau jasa melalui jaringan internet *E-commerce* juga memiliki karakteristik melakukan transaksi perantara Pihak pertama dan pihak kedua bertukar informasi dan barang atau jasa Melalui internet, transaksi tidak membutuhkan pertemuan apapun atau tatap muka antara pembeli dan penjual. *E-commerce*, pun memiliki karakteristik dan prinsip yaitu transaksi yang saling menguntungkan pihak pertama dan pihak kedua yang bertukar informasi dan barang atau jasa Melalui internet, transaksi tidak membutuhkan pertemuan apapun atau komunikasi tatap muka antara pembeli dan penjual<sup>2</sup>. Munculnya Era digital berbanding lurus dengan perkembangan dan pertumbuhan negara Indonesia, Indonesia memiliki tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi. Data instansi pusat Statistik menunjukkan bahwa penduduk Indonesia mencapai 268.583.016 per 30 Juni 2020, angka ini sangatlah besar<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> R, P, Buckley dan Webster, *Fintech in Developing Countries: Charting New Customer Journeys*. *Journal of Financial Transformation*. 44.2016

<sup>2</sup> Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004, hlm. 15.

<sup>3</sup>Sensus jumlah penduduk di Indonesia diakses dari

[https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/50/da\\_03/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/50/da_03/1) pada 03 November 2020 Pukul 19.56 WIB

Selain mempengaruhi kreativitas dan kebangkitan bangsa, Era digital pasti akan mempengaruhi perubahan perilaku konsumtif pada masyarakat. Hal tersebut memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonomi. Jika perkembangan teknologi tersebut dikelola dengan baik maka Indonesia memiliki dampak yang signifikan pada stabilitas sistem keuangan<sup>4</sup>. Era digital tidak hanya berpotensi besar untuk kemajuan teknologi bangsa, tetapi juga mengubah kehidupan masyarakat. Era digital ini sangat berdampak besar pada kehidupan manusia, situasi ini sendiri akan menjadi tantangan bagi para masyarakat dan juga pemerintah tentang daya konsumtif yang tinggi disebabkan oleh era digital saat ini. Perkembangan dari teknologi, informasi dan komunikasi juga mempengaruhi masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi pembayaran. Era digital pada saat ini menawarkan layanan pembayaran elektronik atau yang biasa dikenal sebagai *e-payment*. Pembayaran elektronik atau *e-payment* adalah Pembayaran elektronik merupakan layanan pembayaran yang disediakan oleh penyelenggara sistem elektronik untuk mempermudah penggunaan penggunaannya. Lakukan transaksi, jadi tidak perlu pembayaran tunai. *E-payment* tidak akan pernah lepas dari Dompet Virtual atau yang biasa dikenal dengan istilah *E-wallet*.

Pada Era digital saat ini menawarkan beragam banyak pilihan Dompet Virtual untuk melakukan transaksi antara konsumen dan penjual yaitu pembayaran melalui pembayaran non-tunai seperti DANA, OVO, ShopeePay, Gopay, LinkAja dan lain-lain. Dompet virtual yaitu sistem

pembayaran yang digunakan oleh pengguna *E-Commerce* dengan mengisi saldo baik melalui ATM, M-banking, serta minimarket dan saldo tersebut nantinya akan digunakan untuk mendapatkan pembayaran yang praktis pada *E-Commerce*. Hanya dengan saldo yang ada di dalam akun dompet elektronik, setiap transaksi dapat dilaksanakan secara online. Dengan hadirnya dompet elektronik diharapkan dapat mencapai transaksi pembayaran dengan mudah dan cepat tanpa perlu membawa uang tunai<sup>5</sup>. Bank Indonesia telah menyusun berbagai kebijakan untuk mendukung tujuan tersebut mengembangkan sistem pembayaran non tunai, terutama sistem terkait dengan memenuhi aspek kehandalan, keamanan dan efisiensi berikut Sistem dan pengawasan yang lebih baik melalui organisasi menyerahkan laporan dan melaksanakan pengawasan dan prosedur lisensi.

Uang elektronik adalah alat pengembangan Bentuk pembayaran dari kartu prabayar adalah kartu Sekarang ganti ke yang lain. Pengaturan *e-currency* Bank Indonesia peringkat 11/12/PBI/2009 pada tahun 2009. Pengaturan ini Berisi terkait prosedur perizinan, tata cara pengaturan uang elektronik manajemen administrasi, peningkatan keamanan teknis dan sanksi.

Era digital pada saat ini pun bisa menjadi sebuah kejahatan jika tidak ada pengoptimalan kebijakan perlindungan hukum, salah satunya yang paling akan dirugikan adalah masyarakat selaku konsumen yang menggunakan Dompet Virtual di era digital ini. Sudah banyak konsumen yang merasa dirugikan atas kurangnya keamanan dalam Dompet Virtual ini.

<sup>4</sup> Abubakar, L dan Handayani, T. *Financial Technology: Legal Challenges for Indonesia Financial Sector. IOP Conf. Series Earth and Environmental Science*. 175 012204. tahun 2018

<sup>5</sup> Bank Indonesia. Bank Indonesia: *Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital. Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. tahun 2019

Hal ini membuktikan bahwa layanan Dompets Virtual masih banyak kendala dalam memenuhi hak-hak konsumen. Sering kali konsumen dianggap memiliki suatu kedudukan yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha, konsumen tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat beberapa poin mengenai hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan barang dan/atau jasa konsumen; hak atas kompensasi, jika barang/jasa yang diterima tidak benar, kompensasi dan/atau penggantian. Apakah sudah sesuai dengan ketentuan perjanjian. Dari melihat salah satu haknya adalah hak atas kompensasi, atau Pembayaran juga termasuk dalam syarat dan ketentuan pengguna Dompets Virtual No. 14 yang menetapkan tanggung jawab atas kerusakan dibuat dengan menggunakan akun ini. Sebenarnya ini tidak pantas. Faktanya, masih banyak kasus tentang sistem pengamanan Dompets Virtual yang merugikan konsumen kehilangan saldo yang ada.

Pada penelitian ini penulis akan membahas bagaimana hukum perlindungan konsumen mengoptimalkan kebijakan dalam penggunaan dompets virtual pada era digital saat ini dan bertujuan untuk meneliti dan menganalisis hukum perlindungan konsumen dalam mengoptimalkan kebijakan dalam penggunaan dompets virtual pada era digital.

## **METODE**

Berdasarkan permasalahan yang dikaji, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum teoritis-normatif yang memandang hukum sebagai suatu norma. Sebagai ilmu

normatif, hukum memiliki cara kerja yang khas dan khusus.

Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, disebut juga penelitian hukum doktrinal. seringkali hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Segala upaya untuk melindungi konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Tujuan melindungi konsumen yang tercantum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen salah contohnya untuk meningkatkan hak konsumen untuk memilih, menentukan dan menuntut hak mereka sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen sangat dibutuhkan jika ingin membeli sesuatu serta menyimpan saldo mereka pada dompets virtual. Fungsi layanan Dompets Virtual yang disediakan oleh aplikasi Dompets Virtual/*e-commerce* menggunakan sistem pembayaran serta penyimpanan saldo, pembayaran yang dilakukan pun sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Pengertian perjanjian telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih sedangkan syarat sahnya perjanjian telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata dimana suatu perjanjian dikatakan sah apabila memenuhi 4 (empat) syarat yaitu: (1)

Kata sepakat dari mereka yang mengikat dirinya; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (3) Suatu hal tertentu, dan; (4) Sebab yang halal.

Dalam perlindungan konsumen terdapat dua subjek yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha dalam hal ini adalah penyedia aplikasi dengan berbagai fitur layanannya dan yang termasuk dalam konsumen adalah pengguna aplikasi layanan tersebut.

Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (1) adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini merupakan suatu kunci dari keberhasilan barang/jasa karena konsumen sendiri pastinya sangat mengutamakan adanya kenyamanan dalam menggunakan system pembayaran, adanya keamanan dalam penggunaan system pembayaran termasuk juga adanya keselamatan dalam menggunakan system pembayaran. Hak ini adalah hak konsumen yang paling penting karena dengan terwujudnya keamanan otomatis jika keamanan, kenyamanan dan

keamanan terpuaskan, konsumen akan selalu setia menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku bisnis.<sup>6</sup>

Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (3) adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dengan adanya informasi yang benar, jelas dan jujur maka konsumen sendiri mendapatkan suatu informasi yang jelas atau keterangan mengenai barang dan atau jasa yang digunakan untuk menghindari adanya kerugian dari konsumen. Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (4) adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, yang dimaksud dalam hak ini adalah setiap pelaku usaha tentunya harus mendengarkan pendapat dan keluhan dari konsumen-konsumen agar barang dan/atau jasa tersebut dapat menjadi lebih baik lagi dengan memperbaiki kesalahan-kesalahannya dari hal-hal yang dikeluhkan oleh konsumen.

Hak konsumen dalam Pasal 4 butir (8) adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yang dimaksud dalam hak ini adalah konsumen memerlukan adanya kompensasi/ganti rugi dari pelaku usaha apabila barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian atau peraturan yang telah ada. Dalam penggunaan Dompot Virtual harus benar-benar memperhatikan hak-hak konsumen.

Konsumen yang menggunakan layanan Dompot Virtual yang telah mengalami hilangnya saldo dikarenakan kurangnya keamanan dari Dompot

---

<sup>6</sup> Mintarsih, *Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*

*Tentang Perlindungan Konsumen.* Jurnal Wawasan Hukum tahun 2013 hlm.29

Virtual itu sendiri telah membuktikan bahwa tidak terpenuhinya hak-hak konsumen diantaranya kurangnya perlindungan terhadap saldo yang ada pada Dompot Virtual konsumen.

Dengan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut maka akan mengurani rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pada konsumen yang menggunakan layanan Dompot Virtual. Hubungan hukum antara perusahaan yang memiliki sistem pembayaran mendaftar sebagai peserta bisnis dengan pengguna layanan system Sebagai referensi pembayaran konsumen prinsip perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Asas kepastian hukum. Prinsip ini berlaku untuk pelaku usaha yang baik mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan menerapkan perlindungan konsumen dan jaminan Kepastian hukum. Prinsip ini memastikan bahwa para pihak akan melakukannya memenuhi telah menjadi kewajibannya dan mendapatkan kewajibannya.

Menurut prinsip ini, hak kedua pelakunya bisnis dan hak konsumen dilindungi undang-undang dan peraturan, begitu pula sebaliknya, setiap pelaku usaha dan konsumen melakukan kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan-peraturan saat ini. Prinsip lainnya adalah keselamatan dan keselamatan konsumen, Itu untuk memberikan keamanan pada aspek-aspek berikut: (a) Penggunaan konsumen, (b) Penggunaan dan emanaftaan barang, dan (c) Layanan yang dikonsumsi atau digunakan.

Dalam transaksi *e-commerce*, perlindungan hukum konsumen kira-kira berhubungan langsung dengan konsumen semua aspek perilaku yang dilarang pelaku usaha dan tanggung jawab para pelaku usaha.

Tindakan yang dilarang hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 sampai dengan 17 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jika dapat dibuktikan bahwa barang dan/atau jasa tersebut adalah transaksi melalui *e-commerce* melanggar aturan ini. Lanjut Dalam hal ini, iklan dilarang menipu atau yang menyesatkan konsumen, seperti komoditas dan/atau Pelayanan yang diberikan dalam kondisi baik, namun nyatanya Tidak<sup>7</sup>.

Dalam layanan Dompot Virtual, aspek kewajiban juga berlaku penyedia jasa layanan selaku Pelaku usaha, jika konsumen menemukan produknya dan / atau layanan yang dibeli tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban penyedia jasa layanan selaku pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tunduk pada Pasal 19 sampai Menurut Pasal 28. Aspek ini berlaku ketika penyedia jasa layanan selaku pelaku usaha membuat komitmen Tindakan yang merugikan konsumen. Kerugian ini mungkin saja Berupa kerusakan, pencemaran barang dan / atau jasa pengusaha. Aspek tanggung jawab ini tidak hanya berlaku bagi pelaku bisnis Dalam produksi barang dan / atau jasa juga merupakan pelaku Pengiklan.

Berdasarkan ketentuan implementasi dalam PBI No. 18/40/PBI/2016 Pemrosesan transaksi pembayaran (selanjutnya disebut PBI bisnis pemrosesan transaksi pembayaran dilakukan oleh penyelenggara *e-wallet*) Lembaga selain bank harus mendapat izin dari penerbit uang elektronik. Bank Indonesia mengatur regulasi mata uang elektronik pada PBI pada 20/6/PBI/2018 Penerbitan uang elektronik (selanjutnya disebut PBI uang elektronik) Di 2018. Peraturan tersebut mengatur bahwa penyelenggara uang elektronik mereka

<sup>7</sup> Az. Nasution, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, (Jurnal

Keadilan Volume I No.3 September 2001), hlm. 28

yang berhasil mengumpulkan dana mengambang lebih dari 1 miliar rupiah harus mendapat izin Bank Indonesia, dan memiliki izin khusus.

Saat regulasi dikeluarkan pada 2017, tidak seluruhnya produk elektronik yang saat ini beroperasi di Indonesia memiliki lisensi uang elektronik. Karena Dompot Virtual mulai beroperasi sebelum ada aturan PBI uang elektronik sudah diberlakukan. Layanan Dompot Virtual tidak ada izin uang elektronik tertentu, pengoperasiannya dibekukan PBI secara jelas. Kemudian, PBI mengatur aturan tentang uang elektronik dan kemudian merevisinya Di 2018. Ada sejumlah Dompot Virtual yang sempat dibekukan yaitu Buka Dompot milik Bukalapak dan TokoCash milik Tokopedia. sebagai hasil dari layanan e-wallet dibekukan dan tidak ada fungsi isi ulang bisa dilakukan<sup>8</sup>.

Semua layanan dompot virtual harus memenuhi mekanisme penyelenggaraan dompot elektronik seperti tahap pendaftaran, *regulatory sandbox*, perizinan dan persetujuan, pemantauan dan pengawasan yang seharusnya menghasilkan sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal. Terkait dengan mewujudkan visi sistem pembayaran dan pencapaian tujuan sebagai berikut, dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran dompot elektronik tunduk pada regulasi mekanisme operasi sistem pembayaran. Bank Indonesia sebagai institusi kegiatan sistem pembayaran di Indonesia harus mengawasi setiap transaksi pembayaran yang dikeluarkan melalui kebijakan yang bertujuan mewujudkan keamanan dan efisiensi dalam sistem pembayaran. Hal itu bisa dilakukan dengan memantau sistem yang

ada dan melanjutkan ke tahap perencanaan evaluasi setiap operator yang akan melakukan aktivitas system pembayaran berdasarkan konsistensi, dengan tujuan memastikan keamanan dan efisiensi bagi setiap orang konsumen yang menggunakan layanan Dompot Virtual tersebut.

Bank Indonesia bertanggung jawab dan memiliki kekuasaan mewujudkan sistem pembayaran yang stabil, aman, efisien, dan andal yang mematuhi otorisasi Undang-Undang Perbankan Indonesia serta melindungi konsumen dalam menggunakan layanan Dompot Virtual.

Oleh karena itu, sistem pembayaran stabilitas, keamanan, efisiensi, dan keandalan terkait erat dengan pengawasan Bank Indonesia. Selain itu, inovasi operasi pemrosesan transaksi pembayaran harus mematuhi prinsip-prinsip penting menjamin keberlangsungan kegiatan sistem pembayaran yaitu prinsip stabilitas, keamanan, efisiensi dan keandalan membutuhkan pengawasan mengutamakan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang tepat untuk melindungi konsumen.

Terdapat aturan penyelenggaraan Dompot Virtual diatur dalam Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial yang meliputi beberapa tahapan, yaitu: (1) Pendaftaran, (2) Regulatory Sandbox, (3) Perizinan dan persetujuan, (4) Pemantauan dan pengawasan.

Keempat tahapan ini adalah tahapan yang wajib dipenuhi oleh setiap pelaku usaha teknologi finansial yang fokus bisnisnya sistem pembayaran. Namun demikian, apabila diamati lebih

<sup>8</sup> Bohang, F. K. (2018, Oktober 01). *Dompot Digital Tunggu Kabar Dari Bank Indonesia*. Kompas. <https://tekno.kompas.com/read/2018/01/10/1931>

[0047/dompotdigital-dibekukan-bukalapak-tunggu-kabar-dari-bi](https://tekno.kompas.com/read/2018/01/10/1931) di akses pada tanggal 19 November 2020 pukul 19.,37 WIB

jauh lagi mengenai regulasi Bank Indonesia terkait teknologi finansial seperti Peraturan Bank Indonesia penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik.

Keempat tahapan ini wajib diikuti oleh pelaku usaha teknologi finansial seperti pendukung pihak ketiga pun wajib melalui keempat tahapan ini. Pemenuhan sertifikasi keamanan dan keandalan sistem yang ditetapkan oleh Bank Indonesia pada Pasal 20 Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI/2016 tidak memberikan penjelasan secara konkrit mengenai lembaga yang memberikan sertifikasi tersebut.<sup>9</sup>

Proses pendaftaran ini sangat penting menurut perspektif hukum, karena melalui proses pendaftaran ini maka dompet elektronik tersebut dapat menerapkan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan produk, layanan, teknologi, dan/atau modes bisnis yang dijalankan. Selain itu juga, menerapkan prinsip manajemen risiko dan kehati-hatian, Proses transaksi elektronik publik harus memperhatikan keamanan, keandalan, dan efektivitas. Pengklasifikasian tersebut juga penting untuk menentukan jenis perizinan yang akan diajukan seperti permohonan izin penyelenggara sistem pembayaran, pendukung pasar, izin penyelenggara transfer dana atau penyelenggara penunjang.<sup>10</sup>

Proses sertifikasi keandalan mencakup informasi inspeksi Informasi yang lengkap dan benar tentang pelaku usaha, seperti identitas, kebijakan dan prosedur pelaku usaha Perlindungan

privasi, keamanan sistem, dan pernyataan jaminan produk dan/atau jasa yang diajukan. Badan sertifikasi keandalan mensyaratkan untuk lulus beberapa kategori yaitu pendaftaran identitas, keamanan sistem elektronik, kebijakan privasi (Pasal 75 dan 76 PP tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik). Oleh karena itu, tujuan sertifikasi keandalan adalah kompetensi pelaku usaha melakukan transaksi elektronik, bukan dokumen atau transaksi elektronik elektronik. Ini juga bertujuan untuk melindungi konsumen dan menunjukkan bahwa pelaku usaha telah mencapai standar yang ditetapkan oleh organisasi sertifikasi keandalan.

Dompot Virtual diatur oleh implementasi terkait dari Peraturan Bank Indonesia nomor 18/40/PBI/2016. Pemrosesan transaksi pembayaran yang memberikan hak dan kewajiban kepada pengguna Dompot elektronik dan penerbit dompet elektronik. Dompot Virtual sebagai kategori teknologi keuangan, itu tunduk pada PBI nomor 19/12/PBI/2017 Pengoperasian Teknologi Keuangan. Dompot Virtual bisa digunakan sebagai dompet untuk menyimpan deposit uang, Dompot Virtual menyimpan uang sebagai alat Pembayaran non tunai, yaitu mata uang elektronik yang diatur dalam PBI 20/6/PBI/2018 Tentang uang elektronik.

Dompot konvensional sering digunakan menyimpan alat pembayaran, seperti tunai atau non tunai, kartu debit, kartu kredit. Namun, perbedaan antara dompet konvensional dan dompet Virtual adalah Dompot Virtual dapat menyimpan uang elektronik, menyimpan data

<sup>9</sup> Elsa debora: Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompot Elektronik Dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, Dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. Jurnal Jurisprudence.tahun 2020

<sup>10</sup> Abubakar, L dan Handayani, T. *Perkembangan Transaksi di Sektor Jasa Keuangan dan Kontribusinya Terhadap Pembaharuan Hukum Kontrak Nasional*. Buletin Hukum Kebanksentralan. 15(1). Tahun 2018

keuangan dari alat pembayaran non tunai digunakan untuk pembayaran.

Pasca diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik tahun 2018 maka juga berlaku kebijakan bahwa setiap pihak yang bertindak sebagai penyelenggara wajib terlebih dahulu memperoleh izin dari Bank Indonesia. Untuk mendapatkan izin dari Bank Indonesia wajib memenuhi persyaratan umum dan aspek kelayakan. Layanan jasa Dompot Virtual harus menerapkan aspek-aspek yang efektif dan konsisten dalam manajemen risiko pelaksanaan pemrosesan transaksi pembayaran sesuai PBI 18/40/ PBI/ 2016. Ketentuan mengenai penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran diatur dalam Pasal 19 Termasuk pengawasan manajemen aktif, kecukupan kebijakan dan prosedur, fungsi Manajemen risiko dan penerapan sumber daya manusia.

Jadi jika ada masalah bergantung pada situasinya, hal itu dapat diselesaikan melalui pernyataan manajemen risiko di Peraturan Bank Indonesia mengenai uang elektronik, hal ini menjadi kewajiban penerbitnya yaitu kebijakan dan prosedurnya

Menerapkan manajemen risiko serta menerapkan kebijakan dan prosedur untuk melindungi konsumen. Penerapan manajemen risiko dibuktikan dengan hasil evaluasi manajemen risiko yang diterapkan dan direncanakan untuk menyesuaikan kebijakan dan prosedur untuk melakukan manajemen risiko pengembangan produk. Manajemen risiko dari kegiatan tersebut akan dimonitor secara aktif dalam bentuk penetapan akuntabilitas, kebijakan dan prosedur untuk mengontrol risiko yang mungkin ditimbulkan oleh pengelola Dompot Virtual. Penerapan manajemen risiko ditujukan pada risiko keuangan emiten yaitu batasan nilai uang elektronik dan pengelolaan likuiditas (memperjelas Pasal 37 Peraturan Bank Indonesia

tentang Uang elektronik). Kepastian hukum bagi pengguna *e-wallet* saat terjadi masalah pengoperasian Dompot Virtual juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 mengenai layanan sistem pembayaran. Adapun perlindungan konsumen untuk memastikan keberadaannya memberikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen dari jasa sistem pembayaran pengguna Dompot Virtual.

Prinsip kontrol kendali konsumen berupa keadilan dan keandalan komposisi konsumen, transparansi, perlindungan data dan/atau Informasi konsumen, dan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif (Peraturan Bank Indonesia mengenai Perlindungan Konsumen Layanan Sistem Pembayaran). Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia selaras untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Adapun beberapa aturan, diantaranya Peraturan Bank Indonesia atas pemrosesan transaksi pembayaran. Peraturan Bank Indonesia atas teknologi finansial telah diterapkan, sehingga Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia telah memberikan layanan penyelenggaraan serta pengguna Dompot Virtual kepastian hukum.

## PENUTUP

Segala upaya untuk melindungi konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Hak konsumen dalam Pasal 4 butir

adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Hak ini merupakan suatu kunci dari keberhasilan barang/jasa karena konsumen sendiri pastinya sangat mengutamakan adanya kenyamanan dalam menggunakan sistem pembayaran, adanya keamanan dalam penggunaan sistem pembayaran termasuk juga adanya keselamatan dalam menggunakan system pembayaran.

Selain itu, inovasi operasi pemrosesan transaksi pembayaran harus mematuhi prinsip-prinsip penting menjamin keberlangsungan kegiatan sistem pembayaran yaitu prinsip stabilitas, keamanan, efisiensi dan kehandalan membutuhkan pengawasan mengutamakan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang tepat untuk melindungi konsumen. Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia selaras untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, L dan Handayani. 2008. *Financial Technology: Legal Challenges for Indonesia Financial Sector*. IOP Conf Earth And Enviromental science. 175012204

Haris Faulidi Asnawi. 2004. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press

A.Z, Nasution. 2001. *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*. Jurnal Keadialn Volume I No.3

Bank Indonesia.2 019. *Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era*

*Digital Blueprint Pembayaran Indonesia 2025*

Elsa, Debora. 2020. *Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompnet Elektronik Dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik*. Jurnal Jurisprudence.

Mintarsih. 2013. *Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Wawasan Hukum

R. P. Buckley dan Webster, *Fintech in Developing Countries: Charting New Costumer Journeys*. *Journal of Financial Transformation*. 44.2016

Bohang. L. K. 2018. *Dompnet Digital Tunggu Kabar Dari Bank Indonesia*. Kompas:<https://tekno.kompas.com/read/2018/01/10/19310047/dompnetdigita1-dibekukan-bukalapak-tunggu-kabar-dari-bi>

Sensus Jumlah Penduduk di Indonesia [https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/50/da\\_03/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/50/da_03/1)