

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian-uraian serta pembahasan pada hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat dua bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna dompet elektronik DANA yang dirugikan yaitu:

- a. Perlindungan Hukum Preventif

Dapat dilihat dengan adanya peraturan yang mengatur tentang perlindungan terhadap pengguna dompet elektronik DANA yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang didalamnya termuat setiap aturan perlindungan konsumen di Indonesia, klausula baku menjadi salah satu unsur penting dalam perjanjian terkait penggunaan dompet elektronik DANA. didalamnya diatur mengenai hak dan kewajiban antara pengguna dan pihak penyelenggara termasuk apabila pengguna mengalami kerugian yang disebabkan oleh pihak penyelenggara maka pihak penyelenggara bersedia mengganti kerugian tersebut

- b. Perlindungan Hukum Represif

Bank Indonesia selaku regulator dalam sistem pembayaran mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 tahun 2023 tentang perlindungan konsumen bank indonesia yang mengatur mengenai kewajiban dan hak para pihak serta memfasilitasi terkait penyelesaian sengketa apabila konsumen dalam hal ini pengguna tidak menemukan kata sepakat dengan

penyelenggara maka permasalahan dapat diselesaikan pada pengadilan negeri dan pemberian sanksi administratif kepada penyelenggara.

2. Upaya penyelesaian terhadap permasalahan pengguna dompet elektronik DANA yang dirugikan, dapat diselesaikan melalui sarana yang disediakan oleh penyelenggara. Adapun upaya penyelesaian yang diberikan oleh penyelenggara berupa penyediaan sarana pengaduan, pengembalian dana dan penyelesaian sengketa diluar DANA. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, permasalahan pengguna dompet elektronik DANA dapat diselesaikan oleh penyelenggara dengan menerima pengaduan pengguna melalui *Customer Care* DANA di nomor 08191 1500 445 atau melalui *email* help@dana.id dan Aplikasi *Twitter* via *tweet* pada akun *official* DANA dan belum sampai kepada pihak yang berwenang yaitu Bank Indonesia maupun Pengadilan Negeri, Meskipun beberapa permasalahan antara pengguna dan penyelenggara tidak dapat diselesaikan karena pengguna memilih untuk tidak melanjutkan ke tahap penyelesaian dan adanya sikap penyelenggara yang tidak beritikad baik dalam menyelesaikan masalah.

B. Saran

Dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dalam menggunakan jasa sistem pembayaran pada aplikasi dompet elektronik DANA secara lebih spesifik dan menyeluruh, baik dalam hal pencegahan maupun penegakan hukum, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pemilik atau penyelenggara aplikasi jasa pembayaran disarankan untuk lebih menguatamakan dan mengedepankan hak-hak yang diperoleh konsumen dalam hal ini yaitu pengguna dompet elektronik guna mengurangi kerugian-kerugian yang akan dialami oleh konsumen. Apabila dikemudian hari terdapat

permasalahan maka penyelenggara aplikasi jasa pembayaran memiliki kewajiban untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Sebagaimana yang diketahui bahwa penyelenggara jasa pembayaran memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya serta memberikan kompensasi dan/atau ganti rugi apabila terdapat permasalahan yang merugikan konsumen dan memberikan penanganan serta penyelesaian terhadap pengaduan konsumen secara efektif.

2. Kepada konsumen selaku pengguna dompet elektronik diharapkan lebih berhati-hati dalam menggunakan jasa pembayaran melalui aplikasi, Walaupun perlindungan konsumen atas pengguna jasa pembayaran telah dijamin dan diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, namun prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi seharusnya dikedepankan juga agar dapat meminimalisir dampak kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari.
3. Kepada Bank Indonesia selaku regulator dalam sistem pembayaran hendaknya lebih meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggara dompet elektronik demi menjaga keamanan pengguna dalam menggunakan dompet elektronik serta menambahkan pengaturan terkait penyelesaian sengketa oleh pengguna yang dirugikan.

