

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan *digital* berdampak besar pada setiap aspek kehidupan setiap orang di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pesatnya perkembangan teknologi ini mempengaruhi kemajuan sistem pembayaran dalam transaksi keuangan, khususnya dalam menjaga keseimbangan hubungan bisnis antar pihak.¹ Kemajuan tersebut memunculkan inovasi baru yang mendorong tergantinya peran sistem pembayaran yang biasanya menggunakan uang tunai kini beralih ke uang elektronik, salah satu jenis sistem pembayaran nontunai.²

Kehadiran sistem pembayaran non tunai ini tidak hanya karena inovasi dibidang perbankan tetapi juga karena tuntutan masyarakat akan alat pembayaran yang mudah, aman dan efisien. Kemudahan dalam pelaksanaan transaksi dapat mendorong pengurangan biaya transaksi dan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.³ Dengan demikian, kehadiran fasilitas pembayaran non tunai dapat dikatakan sebagai bentuk pembayaran yang inovatif dari perbankan ditambah dengan kebutuhan ekonomi masyarakat sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dimasa yang akan datang.

Sistem pembayaran non tunai atau *cashless* ini sangat erat kaitannya dengan transaksi elektronik. Pengertian transaksi elektronik tertuang dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang

¹ Jefry Tarantang, 2018, “Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase”, Jurnal Al-Qordh IAIN Palangkaraya, Vol. 4 No. 2, hlm. 110.

² Ni Nyoman Anita Candrawati, 2014, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 3 No. 1, hlm. 44.

³ Parmono, Yanuarti, Purusitawi, dan Emmy D.K, 2006, *Dampak Pembayaran Tunai Terhadap Perekonomian Dan Kebijakan Moneter*, Paper Bank Indonesia, Jakarta, hlm. 2.

Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 menyebutkan bahwa “*Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer dan/atau sarana elektronik lainnya*”.

Transaksi elektronik adalah proses pembelian dan penjualan barang atau jasa dan informasi secara elektronik. Penggunaan media transaksi elektronik dalam dunia bisnis telah memberikan dampak bagi masyarakat internasional pada umumnya dan masyarakat Indonesia pada khususnya. Hal ini sangat penting bagi bangsa Indonesia. Pentingnya masalah hukum di bidang transaksi elektronik terutama terletak pada perlindungan pihak yang melakukan transaksi melalui Internet⁴, dengan demikian transaksi elektronik yang berkembang di Indonesia saat ini juga akan memicu maraknya pembayaran menggunakan uang elektronik.

Pada pasal 1 angka (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik mendefinisikan uang elektronik (*e-money*) adalah sebagai alat pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut: (a) disetor terlebih dahulu kepada penerbit dan diterbitkan berdasarkan nilai uang; (b) nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip dan; (c) nilai uang elektronik yang dikelola penerbit bukan merupakan titipan (simpanan) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan. Di Indonesia saat ini kita mengenal 2 bentuk uang elektronik yaitu *chip based* dan *server based*. Uang elektronik *chip based* adalah alat pembayaran digital atau alat pembayaran media elektronik berupa chip yang pada umumnya berupa kartu baik itu debit maupun kredit.⁵ Sedangkan uang elektronik *server based* adalah alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based*. Pada umumnya berupa sebuah aplikasi *smartphone*

⁴ Ahmad M. Ramli, 2000, “*Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi E-Commerce*”, Jurnal Hukum Bisnis, Jakarta, hlm. 14.

⁵ Mulyana, Wijaya, 2018, “*E-payment system design in e-wallet using android based on QR codes*”, Jurnal Sistem komputer, Vol. 7 No. 2, hlm. 64.

yang berbasis di server dan dalam proses penggunaannya memerlukan koneksi dengan internet.⁶ Contoh media alat pembayaran elektronik berbasis server yaitu *e-wallet* (dompet elektronik).

Dompet Elektronik (*E-wallet*) merujuk pada “dompet” sementara atau akun yang berisikan dana pada suatu aplikasi online pada smartphone yang diciptakan untuk mempermudah konsumen dalam membayar produk-produknya dengan cara non tunai.⁷

Sesuai dengan Pasal 8 huruf b Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, menyatakan bahwa Bank Indonesia memiliki tujuan mengelola dan menjaga kelancaran fungsi sistem pembayaran. Maka dari itu Bank Indonesia membuat ketentuan mengenai dompet digital yang tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 1 angka 7 menyebutkan bahwa dompet elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data suatu alat pembayaran, termasuk alat pembayaran yang menggunakan kartu atau uang elektronik untuk melakukan pembayaran yang dapat memuat dana.⁸

Diantara banyaknya dompet elektronik yang beredar di Indonesia, salah satunya adalah DANA. DANA merupakan nama dan logo, desain, teknologi dan formula bisnisnya, dilindungi oleh suatu hak cipta, merek, paten, dan hak atas kekayaan intelektual.⁹ DANA adalah aplikasi yang menyediakan layanan sistem pembayaran berupa *e-money*, *e-wallet*, transfer dana dan layanan pendukung lainnya, berbasis telepon seluler dan dapat digunakan melalui perangkat

⁶ *Ibid.*

⁷ Lusya Tria Hatmani Hutami, 2018, “Intensi penggunaan *electronic wallet* generasi *millennial* pada tiga *starup* (*unicorn*) berdasarkan modifikasi *tam*”, Jurnal Manajemen, Vol. 8 No.2, hlm. 137.

⁸ Peraturan Bank Indonesia NO.18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

⁹ DANA, “Syarat dan Ketentuan Aplikasi DANA”, <https://www.dana.id/terms>, diakses pada 10 Agustus 2023.

telekomunikasi. DANA diterbitkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK), pemegang izin resmi dan telah memperoleh izin dari Bank Indonesia untuk layanan *e-money*, *e-wallet*, transfer dana, dan keuangan digital.¹⁰

DANA pertama kali diluncurkan pada 21 Maret 2018 oleh Vincent Henry Iswaratioso. Tujuan diciptakannya DANA adalah untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup digital yang efisien, khususnya dalam hal sistem perdagangan digital. Aplikasi DANA sendiri merupakan platform pertama yang *independent* dan tidak bergantung pada platform tertentu. Pada akhir periode 2022 tercatat aplikasi tersebut telah mencapai 135 juta pengguna. CEO dan Co-Founder DANA Vincent Henry Iswaratioso mengatakan, kematangan kapabilitas teknis dan fungsi yang dimiliki DANA memungkinkan pertumbuhan tersebut.¹¹

DANA merupakan suatu aplikasi platform terbuka yang memiliki konsep sebagaimana sebuah “dompet” dimana fungsinya adalah untuk menyimpan uang dalam hal ini uang elektronik, namun lebih dari itu DANA memiliki jangkauan fasilitas lebih luas. DANA memfasilitasi berbagai transaksi seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan listrik, tagihan internet, pembayaran PDAM, BPJS, transfer saldo antar pengguna, membayar transaksi-transaksi secara elektronik, serta transfer antar bank.¹² Untuk dapat menggunakan aplikasi dompet elektronik DANA maka calon pengguna harus mengunduh aplikasi dompet elektronik DANA melalui *app store* dan/atau *playstore* pada *smartphone* calon pengguna. Setelah aplikasi terunduh pengguna diminta memasukkan nomor ponsel, kemudian muncul kode *one time password* (OTP) yang dikirim melalui *Short Message Service* (SMS), lalu

¹⁰ DANA, “Syarat Dan Ketentuan Aplikasi DANA”, <http://www.dana.id/terms>, diakses pada 16 Februari 2023

¹¹ M. Ubaidillah, “Pengguna Aplikasi DANA 135 Juta, 40% Diluar Pulau Jawa”, <https://swa.co.id/swa/trends/technology/pengguna-aplikasi-dana-135-juta-40%-di-luar-pulau-jawa>, diakses pada 16 Februari 2023

¹² DANA, *Op.Cit.*

isi nama dan tekan daftar. Selanjutnya akan muncul tampilan untuk membuat PIN agar transaksi pada akun yang telah dibuat aman. Pengguna diminta untuk mengikuti langkah-langkah selanjutnya agar pengguna dapat menggunakan aplikasi DANA serta fitur-fitur yang ada di dalamnya, dengan mendaftarkan diri sebagai pengguna aplikasi DANA. Pengguna otomatis diminta menyetujui syarat ketentuan yang diberikan oleh aplikasi serta kebijakan privasi yang terdapat pada aplikasi DANA tersebut.

Selain banyaknya fitur dan keuntungan yang tersedia untuk pengguna DANA selama menggunakan aplikasi, pada kenyataannya masih ada konsumen yang mengeluhkan kesalahan pada server DANA (aplikasi kesalahan sistem), dan seringkali DANA mengabaikan hak-hak yang seharusnya dimiliki oleh pengguna. memiliki, dalam kasus seperti keterlambatan dalam memberikan kompensasi yang disepakati, pengguna yang tidak dikompensasi, dan lambatnya respon terhadap keluhan konsumen.

Salah satu kasus yang terjadi pada bulan november tahun 2022 ialah kepada salah seorang warga Bekasi yang menggunakan aplikasi DANA bernama Merlin Dianti, bermaksud membeli pulsa melalui aplikasi MyTelkomsel. Di sana terdapat pilihan pembayaran melalui DANA. Kemudian ia menyambungkan akun DANA ke aplikasi MyTelkomsel, karena sebelumnya ia tidak pernah melakukan pembayaran melalui DANA di aplikasi MyTelkomsel. Ketika sudah berhasil terhubung, dari aplikasi MyTelkomsel terlihat saldo DANA yang ia miliki hanya Rp17.405. Pengguna tersebut kaget melihat saldo yang dari sebelumnya Rp600.000 ribu lebih, menjadi hanya Rp17 ribuan saja. Lalu ia membuka aplikasi DANA dan benar saja saldo yang ia miliki hanya Rp 17 ribuan. terdapat histori transaksi yang tidak pernah ia lakukan, yaitu transaksi pembelian pulsa ke nomor yang tidak dikenal

sebesar Rp75 ribu sebanyak 8 kali yang berhasil dengan total Rp600 ribu. Selain itu juga terdapat beberapa transaksi di hotelmurah.com, tapi tidak berhasil. Total kerugian yang ia alami sebesar Rp600.000. Hal ini membuktikan bahwa ada kesalahan pada aplikasi DANA.¹³

Jika kesalahan server DANA (*bug software system*) tidak diperiksa, tidak menutup kemungkinan akan menyebabkan kerugian yang lebih besar lagi bagi penggunanya. Karena kesalahan server DANA (*system software error*) yang dialami oleh pengguna *e-wallet*, mempengaruhi kenyamanan pengguna, melanggar hak konsumen berdasarkan Pasal 4 (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999, hak dari konsumen untuk mendapatkan perdamaian dan keamanan dalam konsumsi barang dan jasa.¹⁴

Penggunaan dompet elektronik oleh konsumen melalui *smartphone* ini harus memiliki sistem keamanan yang bermutu. Bermutu dalam artian memiliki sistem yang kuat dan aman. Sistem yang kuat dan aman akan meminimalisir terjadinya pembobolan dan perentasan (*hacker*). Keberadaan dompet elektronik dalam mobile phone tentu sudah terhubung juga dengan data- data pribadi konsumen yang tersimpan didalamnya. Seperti contohnya nomor telepon konsumen, alamat tempat tinggal konsumen, alamat *e-mail* konsumen, bahkan tidak jarang beberapa dompet elektronik juga terhubung dengan mobile banking konsumen dalam melakukan transaksi pengisian saldo dompet elektronik, selain data-data pribadi konsumen yang tersimpan dalam dompet elektronik, adapula uang konsumen yang telah tersimpan didalamnya. Perlu adanya kepastian hukum untuk menjamin keberadaan uang serta data-data pribadi konsumen didalamnya. Perlindungan konsumen

¹³ Merlin Dianti, “Aplikasi DANA Tidak Aman, Uang Hilang dan CS Tidak Membantu”, <https://mediakonsumen.com/2022/11/13/surat-pembaca/aplikasi-dana-tidak-aman-uang-hilang-dan-cs-tidak-membantu>, diakses pada 16 Februari 2023.

¹⁴ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

penting untuk dilakukan agar konsumen dapat merasa aman dan nyaman saat menggunakan dompet elektronik di kehidupan sehari-hari dengan perlindungan yang terjamin.

Penemuan kasus yang berkaitan dengan permasalahan dompet elektronik ini ternyata cukup banyak. Hal ini menimbulkan tidak adanya keserasian antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen seakan dibingungkan kemana pengaduan terkait dompet elektronik ini akan ditujukan, apakah akan ditujukan kepada Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan dikarenakan kedua lembaga negara ini mengatur mengenai perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Lebih lanjut pengguna dompet elektronik juga masih dibingungkan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa yang timbul antara pengguna elektronik dengan penyelenggara *e-wallet*, padahal secara jelas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, Konsep perlindungan hukum bagi konsumen terbagi menjadi dua, yakni: perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif yaitu bentuk perlindungan hukum dimana masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang administrasi.¹⁵ Sedangkan perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.¹⁶

¹⁵ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 7.

¹⁶ *Ibid.*

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi salah satu dibagian menimbang menyatakan bahwa:

“inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran perlu tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien dan andal, sehingga diperlukan peraturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk melengkapi ketentuan yang sudah ada dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko yang memadai dan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional serta perlindungan konsumen, termasuk standar dan praktek internasional”.

Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen memuat hal-hal yang harus dipatuhi oleh penyelenggara seperti penyelenggara harus menyediakan sistem yang andal dalam kegiatan layanan sistem pembayaran, penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbulkan akibat kesalahan penyelenggara, kewajiban penyelenggara memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan akibat bagi konsumen jasa sistem pembayaran, mewajibkan penyelenggara menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, serta mewajibkan penyelenggara melakukan edukasi sosial terkait dengan penerapan perlindungan konsumen yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis telah menjelaskan tentang permasalahan dalam penggunaan dompet elektronik dan alasan pentingnya perlindungan konsumen untuk menjamin keamanan serta kenyamanan dalam menggunakan dompet elektronik. Penlusi sangat tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA LAYANAN DOMPET ELEKTRONIK DANA SEBAGAI PENYEDIA JASA PEMBAYARAN”**.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menemukan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA sebagai penyedia jasa pembayaran?
2. Bagaimana upaya penyelesaian terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA yang dirugikan?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji perlindungan hukum terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA sebagai penyedia jasa pembayaran.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji upaya penyelesaian terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA yang dirugikan.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi penyusun maupun bagi pihak lainnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk memperkaya ilmu pengetahuan, memperluas cara berpikir serta agar dapat melatih kemampuan penulis dalam melakukan penulisan dan penelitian dan juga mewujudkan dalam bentuk karya ilmiah berbentuk skripsi.
 - b. Penulisan ini secara khusus bermanfaat bagi penulis yaitu untuk memberikan referensi bagi kepentingan akademis penulis, dan tugas sebagai bahan tambahan keustakaan bagi penulis.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan dan melengkapi referensi yang belum ada tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA sebagai penyedia jasa pembayaran.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik bagi pemerintah dalam hal penentuan dan membuat kebijakan, aparat penegak hukum dalam penegakan hukum, terutama bagi praktisi hukum yang serius dalam penegakkan hukum perdata bagi masyarakat mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA sebagai penyedia jasa pembayaran.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat terkait perlindungan hukum terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA sebagai penyedia jasa pembayaran serta upaya penyelesaian terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA yang dirugikan.

D. Metode Penelitian

Penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistem, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor hukum, mempelajari secara mendalam tentang sesuatu atau fenomena hukum tertentu. Kemudian mengusahakan pemecahan atas permasalahan yang timbul didalam gejala yang berkaitan.¹⁷

Metode penelitian merupakan segala kegiatan yang dilakukan seseorang dengan tujuan untuk menjawab permasalahan hukum yang bersifat akademik dan praktis, baik

¹⁷ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Pers, Jakarta, hlm. 6.

yang bersifat asas- asas hukum, norma-norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.¹⁸

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dan informasi yang diperlukan sebagai berikut:

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu pendekatan masalah yang dilakukan dengan cara melihat dan mengkaji aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial dalam masyarakat dan mengkaji bagaimana suatu aturan atau norma-norma hukum diimplementasikan di lapangan.¹⁹ Penelitian ini pada awalnya akan menggunakan data sekunder kemudian dilanjutkan data primer atau data lapangan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara faktual dan sistematis terhadap objek yang diteliti dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum. Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan dompet elektronik DANA sebagai penyedia jasa pembayaran.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan antara lain:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan oleh peneliti untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Zainudin Ali, 2014, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105.

berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian.²⁰

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan dan ketentuan, antara lain:

a) Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (otoritatif), yaitu:

- (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- (2) Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaga Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembar Negara RI Nomor 3821.
- (3) Undang-Undang RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Lembaran Negara RI Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembar Negara Nomor 251, Tambahan Lembar Negara RI Nomor 5952.
- (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
- (5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- (6) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/06/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.

²⁰ Soerjono Soekanto, *Op. cit.*, hlm. 12.

(7) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

- b) Bahan Hukum Sekunder adalah bahan-bahan hukum yang menjelaskan bahan-bahan hukum primer yang berupa buku-buku, literatur-literatur, makalah atau jurnal hukum dan bahan pustaka yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan sifatnya menunjang bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini didapatkan melalui:

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari data objek penelitian melalui jurnal, buku-buku dan berbagai literatur lainnya. Penelitian kepustakaan ini dilakukan di:

- a) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Field Research atau penelitian lapangan merupakan perolehan sumber data melalui penelitian yang dilakukan melalui survei pengguna dompet elektronik DANA yang dirugikan di Kota Padang.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek hukum yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan untuk diteliti.²¹ Berdasarkan penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh pengguna dompet elektronik DANA yang pernah dirugikan di kota Padang melalui survei dengan sarana yang telah peneliti lakukan dari tanggal 25 September sampai tanggal 16 Oktober 2023 didapat 20 pengguna dompet elektronik yang dirugikan di kota Padang. Google Form: <https://forms.gle/Lxji8CND3o7Lfwux9>

Tabel Pengambilan Sampel

| No. | Populasi | Responden | Sampel | Persentase | Keterangan |
|-----|--|-----------|--------|------------|-----------------|
| 1 | Pengguna Dompet elektronik DANA yang dirugikan | 20 | 5 | 25% | Random Sampling |
| | Jumlah | 20 | 5 | - | |

Sumber: Survei Penulis, Oktober 2023

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan menjadi responden penelitian. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, yaitu dipilih acak karena setiap subjek dalam penelitian memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel.²² Berdasarkan penelitian ini responden penelitian berjumlah 50 orang, populasi sebanyak 20 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 25% dari populasi yaitu 5 konsumen yang merasa dirugikan sebagai pengguna jasa pembayaran dompet elektronik DANA di kota padang yang mengisi kuisisioner.

Tabel Sampel

²¹ Soerjono Soekanto, 1983, *Pengantar Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 65.

²² *Ibid*, hlm. 67

| No. | Nama | Alamat |
|-----|------------------------------|-------------|
| 1 | Siti Kamila Ahyani | Marapalam |
| 2 | Putri Zahiroh Rawang, jondul | Rawang |
| 3 | Safira Angelina | Kuranji |
| 4 | Natasya | Lubuk Buaya |
| 5 | Arraisya Rohaysa | Siteba |

Sumber: data diolah, Oktober 2023

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan salah satu alat yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan relevan. Studi dokumen yaitu menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun dokumen elektronik.²³

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Tujuan dari wawancara yaitu untuk bertukar informasi serta ide melalui tanya jawab, sehingga dapat digambarkan makna dalam suatu topik tertentu²⁴. Teknik pengumpulan data dari wawancara pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data semi terstruktur yaitu dengan mempersiapkan pedoman wawancara dan membuka peluang untuk pertanyaan terbuka diluar pedoman wawancara dalam penelitian ini. Wawancara ini dilakukan dengan mewawancarai Bapal Chandra Agusta tim implemementasi kebijakan SP dan pengawasan SP-PUR di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah Sumatera Barat.

6. Pengolahan dan Analisis Data

²³ Nana Syaodih Sukmadinata, 2008, Metode Penelitian Pendidikan, Remaja Raosdakarya, Bandung, hlm. 221.

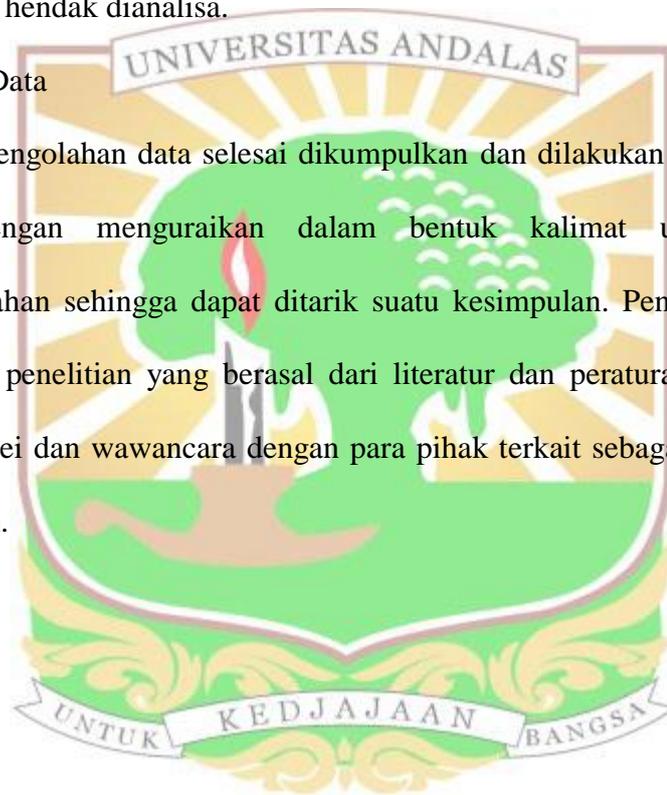
²⁴ Suteki dan Galang Taufani, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 217.

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data dilapangan sehingga siap dipakai untuk dianalisis.²⁵ Data yang telah didapat melalui wawancara, survei maupun dokumentasi untuk menghindari kekeliruan kesalahan yang akan terjadi dan diolah melalui proses *editing*, yaitu meneliti kembali terhadap catatan-catatan, informasi yang dikumpulkan oleh peneliti, dan data yang didapatkan meningkatkan mutu kehandalan (reabiliti) data yang hendak dianalisa.

b. Analisis Data

Setelah pengolahan data selesai dikumpulkan dan dilakukan analisa kualitatif, yaitu dengan menguraikan dalam bentuk kalimat untuk menjawab permasalahan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Penulis menganalisis data-data penelitian yang berasal dari literatur dan peraturan-peraturan serta hasil survei dan wawancara dengan para pihak terkait sebagai data penunjang penelitian.



²⁵ Bambang Waluyo, 2008, Penelitian Hukum Dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 72