

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA
DOMPET DIGITAL DI KALANGAN MAHASISWA
DI KOTA MAKASSAR**



Oleh:

ANDI GHaida TSURAYA ADINDA

040 2022 0034

SKRIPSI

Diajukan sebagai Tugas Ujian Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi
Pada Program Studi Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2026**

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA DOMPET
DIGITAL DI KALANGAN MAHASISWA DI KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada fakultas hukum program
studi ilmu hukum di Universitas Muslim Indonesia**

Oleh:

Andi Ghaida Tsuraya Adinda

040 2022 0034

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Andi Ghaida Tsuraya Adinda
Stambuk : 040 2022 0034
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Dompot Digital Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Makassar
SK Penetapan : Nomor. 0027/H.05/FH UMI/IX/2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi.

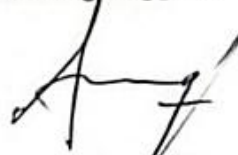
Makassar, 2 Maret 2026

Komisi Pembimbing

Pembimbing Ketua

Pembimbing Anggota


Prof. Dr. M. Rinaldy Bima, SH.,MH.
NIPS 104101110


Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.
NIP. 197412032005012001

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata

Dr. Hj. Anggreany Arief, S.H., M.H.
NIP 197412032005012001

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : Andi Ghaida Tsuraya Adinda
NIM : 040 2022 0034
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap
Pengguna Dompot Digital Di Kalangan
Mahasiswa Di Kota Makassar
No. SK Penetapan : Nomor. 0027/H.05/FH UMI/IX/2025

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir
program studi.

Makassar, 3 Maret 2026

A.n. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Andika Prawira Buana, S.H., M.H.
NIPs. 104151319

PENGESAHAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA DOMPET DIGITAL DI KALANGAN MAHASISWA DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:

**ANDI GHADA TSURAYA ADINDA
04020220034**

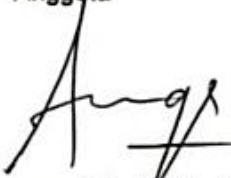
Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi
Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia
Pada *Selasa*, 31 Maret 2026
dan dinyatakan diterima

Panitia Ujian

Ketua


Prof. Dr. M. Rinaldy Bima, S.H., M.H.
NIPs. 104101110

Anggota


Dr. Hj. Anggreany Arief, S.H., M.H.
NIP. 19741203200501200


Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia

Prof. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, S.H., M.H.
NIPs. 104101110

PENGESAHAN PENGUJI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : Andi Ghaida Tsuraya Adinda
NIM : 040 2022 0034
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Dompot Digital Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Makassar
No. SK Penetapan : Nomor. 0027/H.05/FH-UMI/IX/2025

Telah dipertahankan di hadapan Majelis Ujian Skripsi dan dinyatakan Lulus oleh:

1. Prof. Dr. H. M. Rinaldy Bima., S.H., M.H.
(Pembimbing I)

(.....)

2. Dr. Hj. Anggreany Arief., S.H., M.H.
(Pembimbing II)

(.....)

3. Dr. H. Salle., SE., S.H., M.H.
(Penguji I)

(.....)

4. St. Darwana Handa, S.H., M.H.
(Penguji II)

(.....)



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Ghaida Tsuraya Adinda

NIM : 040 2022 0034

Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 2 Maret 2026

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and a serial number 'JB75ANX290281738'.

Andi Ghaida Tsuraya Adinda

KATA PENGATAR



Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke - hadirat Allah SWT, atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula, shalawat serta salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Saw, Sang teladan terbaik sepanjang masa yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang dengan Islam.

Alhamdulillah, Skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Dompot Dikigital di kalangan Mahasiswa di Kota Makassar”** ditulis dan disusun sebagai tugas akhir penulis guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia.

Untuk Orang Tua Tercinta Penulis yang sangat Penulis hormati dan cintai ayah **Andi Adi** dan ibu **Andi Srisartika** serta saudara tercinta **Andi Akmal** yang telah mencurahkan segenap kasih sayangnya, tenaga, pengorbanan dan juga fikirannya untuk penulis. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini begitu banyak kendala yang dihadapi. Namun kendala itu menjadi terasa ringan berkat doa, bimbingan, dukungan, bantuan dan masukan dari beberapa pihak.

Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi tingginya dan ucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang di maksud:

1. **Prof. Dr. H. Hambali Thalib, SH. MH**, selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia berserta jajarannya.
2. **Prof. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia,
3. **Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.** Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia.
4. **Prof. Dr. M. Rinaldy Bima, SH., MH.** Selaku pembimbing I dan **Dr. Hj. Anggreany Arief, SH., MH.** Selaku pembimbing II yang telah bersedia untuk membimbing, memberikan motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. **Dr. H. Salle, SE., SH, MH.** Selaku penguji I dan **St. Darwana Handa, SH., NH.** Selaku penguji II penulis yang telah memberi saran yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
6. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan banyak pelajaran hidup dan menjadi Motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepada seluruh teman yang sudah penulis anggap sebagai keluarga, **Amma, Karimah, Dinda, Aza, Dipe, dan Fira Ariqah, Andi Nabila, Riri, Astrid, Andi Anugrah, Evi** yang telah senantiasa memberikan semangat kepada penulis dalam menemani keseharian penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kepada Sepupu penulis **Andi Dita, Andi Oliv, Andi Alisya, Andi Meisya** yang telah senantiasa membantu dan memberikan semangat kepada penulis.

9. Dan juga semua pihak yang telah banyak membantu penulis tapi tidak dapat di sebutkan satu persatu oleh penulis.
10. Dan terakhir terimakasih kepada diri saya sendiri **Andi Ghaida Tsuraya Adinda**, anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai, terima kasih telah kuat sampai detik ini. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, terima kasih diriku semoga tetap rendah hati.

Makassar, Maret 2026

Penulis

Andi Ghaida Tsuraya Adinda

ABSTRAK

Andi Ghaida Tsuraya Adinda, Nomor Induk Mahasiswa 04020220034, dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA DOMPET DIGITAL DI KALANGAN MAHASISWA DI KOTA MAKASSAR", Dibimbing Oleh Bapak M. Rinaldy Bima selaku pembimbing I dan Ibu Anggreany Arief selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna dompet digital, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dihadapi mahasiswa sebagai konsumen digital di Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode studi empiris melalui kuesioner dan wawancara kepada mahasiswa pengguna dompet digital dari beberapa perguruan tinggi di kota Makassar. Data dianalisis secara deskriptif dengan menghubungkan temuan empiris dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap pengguna dompet digital secara normatif telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, namun implementasinya belum sepenuhnya efektif di tingkat pengguna. Mahasiswa sebagai konsumen digital masih menghadapi berbagai permasalahan seperti transaksi gagal, penyalahgunaan data pribadi, kurangnya transparansi informasi, serta lambatnya proses penanganan pengaduan oleh penyedia layanan. Selain itu, literasi konsumen terkait hak-hak hukum dalam transaksi digital masih tergolong rendah, sehingga mahasiswa lebih banyak memperhatikan aspek fungsional layanan dibanding aspek keamanan dan perlindungan hukum.

Berdasarkan penelitian ini maka penulis menyarankan pentingnya penguatan perlindungan konsumen digital melalui penyempurnaan regulasi yang adaptif, peningkatan keamanan data, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang efektif. Penyedia layanan dompet digital perlu meningkatkan transparansi dan edukasi digital, sementara mahasiswa sebagai konsumen diharapkan memahami hak dan risiko serta menjaga keamanan data pribadi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Dompet Digital, Transaksi Digital.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
PENGESAHAN PENGUJI.....	vii
KATA PENGATAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	10
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	10
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen	12
3. Jenis-Jenis Perlindungan Konsumen	13
4. Hak-hak Perlindungan Konsumen	15
B. Tinjauan Umum Tentang Digital Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	17
1. Pengertian Digital	17
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	17
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	19

4. Dasar Hukum	20
C. Tinjauan Umum Tentang Pembayaran Dompot Digital	24
1. Pengertian pembayaran Dompot Digital	24
2. Jenis jenis pembayaran Digital	26
3. Keamanan data dan Transaksi Dompot Digital di kalangan mahasiswa	28
4. Tantangan empiris dalam implementasi pengguna Dompot Digital	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Tipe Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Jenis dan Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna dompet digital di kalangan mahasiswa	35
B. Faktor-Faktor yang di hadapi mahasiswa sebagai Konsumen dalam menggunakan Dompot Digital di Kota Makssar	45
BAB V	76
PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum merupakan sistem terpenting tatanan sebuah masyarakat karena tanpa kehadiran hukum akan dipastikan terjadi kesenjangan di dalam segi sosial, politik, ekonomi, yang terjadi kekacauan apabila hukum tidak hadir didalamnya. Sesuai pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD NRI 1945) yang mengatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum, tujuan hukum adalah menciptakan ketertiban dan keseimbangan demi tercapainya ketertiban di dalam kehidupan masyarakat agar kepentingannya terlindungi dari segala aspek kehidupan. Hukum juga tetap harus mengikuti perkembangan zaman agar menjaga ketertiban dan keseimbangan dalam kehidupan di era modern, melihat situasi ini yang semakin banyak menggunakan transaksi berbasis digital bukan tidak mungkin pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang memengaruhi dompet digital karena adanya prinsip transaksi pembayaran digital sama dengan pembayaran yang dilakukan secara non – tunai.

Tekanan manusia untuk solusi yang lebih canggih, praktis, dan inovatif untuk memenuhi kebutuhan yang semakin beragam telah mendorong kemajuan teknologi yang signifikan di era modern. Saat ini, teknologi telah menjadi bagian integral dari banyak hal dalam kehidupan sehari-hari kita, termasuk dalam bidang keuangan. *Fintech* berasal dari

istilah *financial technology* atau teknologi finansial. Menurut *The National Digital Research Centre* (NDRC), di Dublin, Irlandia, mendefinisikan *fintech* sebagai *innovation in financial service* atau inovasi dalam layanan keuangan *fintech* yang merupakan suatu inovasi pada sektor finansial dengan memberikan sentuhan teknologi modern. Transaksi keuangan melalui *fintech* ini meliputi pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan pembandingan produk keuangan.

Digitalisasi semakin meluas dan sejak lama menyerang sektor ekonomi, tetapi undang-undang yang diterapkan masih tradisional. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak lagi bisa mengatasi berbagai masalah hukum yang muncul dalam era ekonomi digital saat ini. Perlu dilakukan pembaruan pada undang-undang perlindungan konsumen karena zaman terus berkembang. Berbagai masalah hukum muncul di era ekonomi digital yang belum sepenuhnya dapat diatasi oleh peraturan yang ada saat ini. Undang-Undang perlindungan Perlindungan Konsumen seharusnya mencakup larangan-larangan yang tegas bagi pelaku usaha dan konsumen secara teknis, bukan sekedar pernyataan moral tanpa adanya sanksi yang jelas. UUPK juga harus menjabarkan dengan jelas peran pelaku ekonomi dan sanksi yang tegas agar pihak-pihak yang harus bertanggungjawab jika terjadi dampak negatif tidak dapat lolos dari konsekuensi hukum.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan,

termasuk dalam aktivitas ekonomi dan transaksi keuangan. Di Indonesia, penggunaan dompet digital berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu inovasi yang semakin populer adalah penggunaan dompet digital (*e-wallet*), yang memudahkan masyarakat, khususnya kalangan mahasiswa, dalam melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan tanpa menggunakan uang tunai. Namun, pertumbuhan penggunaan dompet digital juga membawa risiko baru bagi konsumen, seperti potensi pembobolan aset digital, penyalahgunaan data pribadi, hingga kurangnya transparansi informasi dari penyedia layanan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen digital terutama pengguna dompet digital menjadi sangat penting untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi.¹

Dalam konteks hukum Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, memberikan perlindungan dari praktik bisnis yang merugikan konsumen, dan juga mengatur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Pasal-pasal dalam UUPK menegaskan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang /dan jasa, termasuk dalam transaksi

¹ “Perlindungan hukum pengguna dompet digital dan dalam perspektif hukum positif.” diakses dari <https://digilib.uinkhas.ac.id/39254/1/MOCH.%20HAFIDO%20FAHMI%20%28New%29.pdf>.

digital. Selain itu, UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap data pribadi konsumen agar terjaga keamanan dan kerahasiaannya. Dalam hal pelanggaran hak konsumen, UUPK juga mengatur sanksi berupa ganti rugi dan tindakan hukum lainnya. Namun, implementasi perlindungan konsumen di ranah digital masih menimbulkan pertanyaan. Apakah perlindungan yang diberikan oleh UUPK sudah cukup melindungi konsumen digital? Bagaimana tingkat kesadaran mahasiswa sebagai pengguna dompet digital terhadap hak-hak mereka berdasarkan undang-undang tersebut.

Pertanyaan ini menjadi penting karena mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang paling sering menggunakan dompet digital dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, studi empiris terhadap mahasiswa pengguna dompet digital akan memberikan gambaran nyata mengenai tingkat pemahaman konsumen digital, permasalahan yang mereka hadapi, serta efektivitas penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam konteks transaksi digital.

Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga mengatur transaksi elektronik yang merupakan payung hukum bagi aktivitas digital, termasuk pengguna dompet digital. UU ITE memperkuat perlindungan terhadap konsumen digital melalui pengakuan terhadap transaksi elektronik, termasuk hak perlindungan

data pribadi. Peraturan pelaksana dan kebijakan dari Bank Indonesia serta lembaga terkait juga mengatur keamanan dan tata kelola dompet digital sebagai bagian dari sistem pembayaran nasional.

Perkembangan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) telah membawa perubahan besar terhadap cara masyarakat bertransaksi. Salah satu inovasi yang paling banyak digunakan adalah dompet digital (*e-wallet*) seperti OVO, DANA, GoPay, dan ShopeePay. Layanan ini menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi tanpa perlu menggunakan uang tunai. Di kalangan mahasiswa, penggunaan dompet digital semakin meningkat karena dianggap praktis untuk kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran kuliah, transportasi, maupun belanja daring. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2024, lebih dari 73% mahasiswa di Indonesia telah menggunakan dompet digital sebagai alat transaksi utama.²

Meningkatnya penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa membawa dampak positif terhadap efisiensi transaksi, namun juga menimbulkan berbagai persoalan terkait perlindungan hukum dan keamanan data pribadi. Banyak kasus yang muncul seperti kegagalan transaksi, saldo tertahan, kesalahan sistem, penipuan berbasis tautan (*phishing*), hingga penyalahgunaan data pengguna. Survei Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024 menunjukkan

² Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia, 2024.

bahwa meskipun nilai indeks digital nasional meningkat menjadi 43,34 dari skala 0–100, pilar Pemberdayaan Digital masih tergolong rendah yaitu 25,66, yang menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mampu melindungi diri di ruang digital³.

Kondisi tersebut diperkuat oleh temuan Dataset Literasi Digital Mahasiswa Indonesia (2024) yang melibatkan 2.921 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa kemampuan mahasiswa dalam aspek keamanan digital (*digital safety*) dan keterampilan perlindungan pribadi (*personal security skill*) masih berada pada kategori sedang⁴. Sebagian besar mahasiswa memahami cara menggunakan aplikasi keuangan digital, namun belum memahami mekanisme perlindungan hukum jika mengalami kerugian transaksi.⁴ Dengan demikian, muncul kebutuhan mendesak untuk menilai sejauh mana implementasi hukum perlindungan konsumen benar-benar berjalan dalam praktik di kalangan pengguna dompet digital.⁵

Didalam Kitab suci Al-Quran terdapat dua ayat yang menjadi landasan hukum ekonomi islam dan fondasi etika dan legalitas umum untuk memenuhi segala akad (perjanjian atau kontrak) yang sah. Dalam

³ Kominfo, Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024, bpsdm.kominfo.go.id.

⁴ Ermida Simanjuntak et al., Dataset of Digital Literacy of University Students in Indonesia, 2024.

⁵ F. Ramadhani & L. Nurhaliza, "Analisis Permasalahan Penggunaan Dompet Digital di Kalangan Mahasiswa," *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi Universitas Ahmad Dahlan*, Vol. 8 No. 2, 2024.

konteks jual beli, ini menuntut kejujuran, transparansi, dan pemenuhan semua syarat yang disepakati;

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

"Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya." (Q.S Al Baqarah:275).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

"Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad (perjanjian) itu." (Q.S Al-Maidah:1).

Penelitian mengenai perlindungan konsumen digital menjadi semakin penting karena menyangkut keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam bertransaksi. Berdasarkan data Bank Indonesia, jumlah akun dompet digital mengalami pertumbuhan rata-rata 47,4% dalam kurun satu dekade terakhir, sedangkan pertumbuhan transaksi dompet digital mencapai 88,3%. Angka ini jauh melampaui pertumbuhan kartu debit dan kartu kredit. Proyeksi Bank Indonesia juga menunjukkan

bahwa volume transaksi digital akan terus meningkat hingga mencapai lebih dari 10 miliar transaksi menjelang tahun 2030.⁶

Dengan melihat latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk membahas lebih konkret dengan menuangkannya ke dalam penelitian **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Dompot Digital Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Makassar”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna dompet digital di kalangan mahasiswa?
2. Faktor-faktor apa saja yang dihadapi mahasiswa sebagai konsumen dalam menggunakan dompet digital di kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada mahasiswa sebagai pengguna dompet digital.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang di hadapi mahasiswa sebagai konsumen dalam menggunakan dompet digital di kota Makassar.

⁶ “Implikasi hukum perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan digital dan peninjauan peraturan perbankan. di akses dari <https://www.jurnalgrahakirana.ac.id/index.php/JLL/article/view/95>.”

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretik

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum siber.
- b. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas isu perlindungan konsumen digital.
- c. Memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara teori perlindungan konsumen dalam UUPK dengan realitas penggunaannya di ranah digital.

2. Kegunaan Praktik

- a. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai seorang konsumen digital.
- b. Bagi penyedia layanan dompet digital, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan transparansi dalam melindungi konsumen.
- c. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atas implementasi UUPK, serta mendorong pembaruan regulasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan transaksi digital.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan yang merugikan mereka dalam transaksi barang dan jasa. Secara umum perlindungan konsumen bertujuan untuk menjaga hak-hak konsumen dan memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas produk dan layanan yang mereka tawarkan.⁷

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Definisi ini menekankan pentingnya hukum dalam menciptakan kondisi yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen dapat menikmati hak-haknya dan pelaku usaha menjalankan kewajibannya.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, “perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang

⁷ Mohd. Yusuf Daeng M, Siti Yulia Makkininnawa YD, dan M. Fadly Daeng Yusuf, Hukum Perlindungan Konsumen, cet. I (Pekanbaru: Taman Karya, 2024), hlm. 17.

berkaitan dengan barang dan jasa dalam kehidupan masyarakat. Dengan kata lain, hukum konsumen mencakup berbagai aspek hukum yang melibatkan kepentingan konsumen di dalamnya.”

Pada intinya, hukum ini bertujuan untuk menempatkan konsumen sebagai subjek yang memiliki hak untuk dilindungi dari kemungkinan adanya praktik yang tidak adil. Secara umum, hukum ini mencakup pengaturan terhadap hak-hak individu dalam hal memperoleh barang atau jasa yang aman, sesuai standar, dan tidak menyesatkan.

Secara keseluruhan, keberadaan hukum yang mengatur perlindungan terhadap konsumen merupakan upaya untuk menciptakan hubungan yang setara dan adil dalam sistem ekonomi. Ini bukan sekedar aturan tertulis, tetapi juga cerminan dari nilai-nilai keadilan dan kepedulian sosial. Dengan adanya kesadaran bersama, baik dari pihak yang menyediakan barang maupun pihak yang menggunakannya, maka akan tercipta ekosistem yang lebih sehat dan berkelanjutan dalam berbagai sektor kehidupan.⁸

Perlindungan konsumen dalam perspektif doktrinal dipahami sebagai suatu sistem hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam rangka melindungi kepentingan pihak yang secara faktual berada pada posisi yang lebih lemah dalam

⁸ Dr. Anggreany Arief, SH., MH., *Hukum perlindungan konsumen: Solusi dan Tantangan*, PT. Bukuloka Literasi Bangsa, Jakarta, 2024, hlm. 3-4.

struktur ekonomi. Hukum perlindungan konsumen mencakup keseluruhan asas dan kaidah yang bertujuan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban dalam kegiatan distribusi barang dan jasa.⁹

Perlindungan tersebut tidak hanya bersifat represif melalui penyelesaian sengketa, tetapi juga memiliki fungsi preventif yang diwujudkan melalui pengaturan, pengawasan, serta pembinaan agar potensi kerugian terhadap konsumen dapat dicegah sejak awal.² Dengan demikian, perlindungan konsumen merupakan mekanisme hukum yang bersifat komprehensif, mencakup pencegahan sekaligus penegakan hukum.¹⁰

2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen

Kerangka hukum utama di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) (UU No. 19 Tahun 2016), bertanggung jawab untuk melindungi dan mengatur transaksi elektronik, terutama menghadapi tantangan baru dalam era digital yang melibatkan masalah privasi dan keamanan data. Undang-undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001, hlm. 22.

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 15.

Sementara itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur perlindungan data pribadi, yang mencakup pengumpulan, pengolahan, dan penggunaan data pribadi pelanggan oleh penyedia layanan elektronik. UU ITE menekankan betapa pentingnya bagi penyedia layanan untuk melindungi data pribadi pelanggan dan menjaga kerahasiaan data mereka. Selain itu, UU ITE menghukum pelanggaran privasi, termasuk penyalahgunaan atau serangan keamanan data terhadap data pribadi. Dengan menekankan ketentuan privasi yang jelas dan komprehensif, kedua undang-undang ini berusaha untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak dan kewajiban mereka dalam era digital.¹¹

3. Jenis-Jenis Perlindungan Konsumen

Jenis-jenis perlindungan konsumen di Indonesia secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu perlindungan preventif dan kuratif, yang mencakup hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999):

a. Perlindungan preventif

Pemerintah memberikan perlindungan hukum preventif kepada rakyat untuk menyuarakan pendapat mereka sebelum keputusan pemerintah menjadi definitif atau sudah pasti dan tidak

¹¹ “Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: analisis hukum terhadap praktik ecommerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia.” di akses dari <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/8482>

dapat diganggu gugat. Tujuan dari perlindungan ini adalah untuk mencegah pelanggaran sebelum terjadi, yang mencakup undang-undang dan peraturan yang mengarahkan kita untuk memenuhi kewajiban kita dan mencegah pelanggaran. UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah produk hukum yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi hak-hak atau kewajiban konsumen dan pelaku usaha untuk tercapainya keadilan dan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Permasalahan yang timbul dari suatu perjanjian ialah adanya wanprestasi yang timbul atau terjadi antara dua pihak yang membuat perjanjian seperti pada masalah harga masker yang dilakukan oleh pelaku usaha pada aplikasi bukalapak, dimana konsumen dirugikan akibat itikad tidak baik dari pelaku usaha BUKALAPAK. Perlindungan preventif yang telah di buat pemerintah untuk mencegah konsumen atau pelaku usaha mengalami kerugian.¹²

b. Perlindungan represif

Yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan di pengadilan.¹³

c. Perlindungan Kuratif

¹² Grace Nathalia Amdery, (2022) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Alat Kesehatan (Masker) Yang Dilakukan Pelaku Usaha Pada Aplikasi Bukalapak, Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

¹³ Piliphus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Di Indonesia.*, 1987

Menurut Jimly Asshiddiqie, perlindungan kuratif adalah upaya hukum yang menyelesaikan dampak pelanggaran hukum melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa lainnya¹⁴. Perlindungan ini bertujuan menyelesaikan permasalahan yang sudah terjadi dan memberi solusi bagi pihak yang dirugikan, seperti melalui gugatan ganti rugi di pengadilan atau intervensi pemerintah untuk menyelesaikan konflik masyarakat.

4. Hak-hak Perlindungan Konsumen

Ada beberapa hak dalam Perlindungan Konsumen:

- a. Hak untuk mendapatkan Barang dan Jasa yang aman dan Berkualitas

Setiap orang yang menggunakan atau membeli suatu produk sejatinya menginginkan rasa aman dan kepercayaan terhadap apa yang dikonsumsi. Rasa aman ini tidak sekadar berkaitan dengan kenyamanan saat digunakan, tetapi lebih jauh menyangkut keselamatan fisik, kesehatan jangka panjang, dan bahkan ketenangan batin. Oleh karena itu, hak untuk memperoleh barang dan jasa yang aman serta berkualitas bukanlah sekadar harapan ideal, melainkan bagian dari tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pihak penyedia produk.

¹⁴ Jimly Asshiddiqie, *perkembangan dan Kondolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*, (Jakarta: Konsitusi Press, 2006), hlm. 145.

b. Hak untuk informasi yang jelas dan benar

Dalam dunia konsumsi modern yang semakin kompleks, informasi menjadi kunci utama dalam pengambilan keputusan. Hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan benar merupakan bagian mendasar yang tak dapat dipisahkan dari perlindungan terhadap masyarakat sebagai pengguna barang dan layanan. Ketika seseorang membeli sesuatu, ia sebenarnya tidak hanya membayar produk fisiknya, tetapi juga kepercayaan terhadap janji yang disampaikan melalui label, iklan, dan keterangan dari penyedia layanan. Maka, ketika informasi itu tidak disampaikan secara utuh atau justru menyesatkan, kepercayaan tersebut menjadi rusak.

c. Hak untuk mendapatkan Perlindungan Hukum

Setiap individu yang menggunakan barang atau jasa dalam kehidupan sehari-harinya tidak terlepas dari potensi mengalami kerugian, baik secara fisik, materiil, maupun emosional. Dalam situasi seperti itu, hak untuk memperoleh perlindungan hukum menjadi sebuah jaminan yang melekat secara otomatis. Hak ini bukan sekadar bentuk formalitas, melainkan manifestasi nyata dari keadilan yang berusaha dijaga dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.¹⁵

¹⁵ Dr. Anggreany Arief, SH., MH., *Hukum perlindungan konsumen: Solusi dan Tantangan*, PT. Bukuloka Literasi Bangsa, Jakarta, 2024, hlm. 11-17.

B. Tinjauan Umum Tentang Digital Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Digital

Kata "Digital" berasal dari kata Yunani "*Digitus*", yang berarti jari jemari. Jika kita hitung jari jemari orang dewasa, kita akan mendapatkan sepuluh (10) nilai. Nilai sepuluh tersebut terdiri dari dua radix, yaitu 1 dan 0, jadi Digital adalah representasi dari suatu keadaan biner yang terdiri dari angka 0 dan 1 atau *off* dan *on*. Sistem digital berfungsi sebagai basis data untuk setiap sistem komputer. Ada juga istilah "*bit*", yang merupakan singkatan dari "*digit biner*."¹⁶

Pengertian umum digital adalah suatu konsep bilangan yang terdiri dari kombinasi angka 0 dan 1, atau representasi *off* dan *on* yang dikenal sebagai bilangan biner atau *binary digit*.

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas yang menurut pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:¹⁷

a. Asas manfaat

¹⁶"Aplikasi Digital." di akses dari https://www.academia.edu/download/61740571/Aplikasi_Digital.pdf

¹⁷ "Perlindungan hukum terhadap Konsumen Atas Pengguna Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." di akses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/13496>

Penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

b. Asas keadilan

Menjamin bahwa konsumen maupun pelaku usaha memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.

c. Asas keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik secara material maupun spritual.

d. Asas keselamatan konsumen dan keamanan

Menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan jasa.

e. Asas kepastian hukum

Menjamin bahwa negara melalui hukum melindungi konsumen dan pelaku usaha secara konsisten, serta memberikan kepastian penyelesaian sengketa.

Ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha menjadi dasar filosofis lahirnya hukum perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, pelaku usaha umumnya memiliki akses informasi, kekuatan ekonomi, serta kemampuan kontraktual yang lebih besar dibandingkan konsumen. Oleh karena itu, kehadiran negara melalui perangkat hukum diperlukan untuk

menciptakan keseimbangan serta menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara adil.¹⁸ Prinsip keseimbangan tersebut menjadi landasan penting dalam pelaksanaan asas keadilan dan kepastian hukum dalam sistem perlindungan konsumen.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam konteks digital, perlindungan konsumen menjadi semakin penting mengingat perkembangan teknologi yang pesat dan perubahan pola konsumsi masyarakat. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah untuk memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan kepada konsumen dalam melakukan transaksi, baik secara konvensional maupun digital.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan perlindungan konsumen meliputi: meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 30.

konsumen; serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.

4. Dasar Hukum

Perlindungan hukum terhadap konsumen digital, termasuk pengguna dompet digital, memiliki dasar yang kuat dalam sistem hukum nasional Indonesia. Berbagai peraturan perundang-undangan menjadi landasan hukum untuk menjamin hak-hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik.

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Dalam Pasal 1 UUPK, mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Dalam Pasal 7 UUPK, mengatur mengenai berbagai kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha, ketika menawarkan dan menjual suatu produk, yakni:

- 1) Memiliki itikad baik saat menjalankan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang sebenarnya, jelas, serta jujur.
- 3) Tidak diskriminatif.
- 4) Memberikan jaminan berupa mutu barang dan jasa yang diproduksinya berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.

- 5) Memperbolehkan konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang serta memberikan garansi atas barang serta memberikan garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
- 6) Memberikan kompensasi berupa ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa penggantian barang apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang ditawarkan.¹⁹

Menurut Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait produk yang mereka konsumsi. Dalam konteks produk halal, informasi ini mencakup kepastian bahwa produk tersebut telah memenuhi standar kehalalan yang ditetapkan. Selain itu, Pasal 7 ayat (b) dari undang-undang yang sama menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar yang berlaku.²⁰

¹⁹ "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online". Diakses dari <https://www.neliti.com/publications/163571/implementasi-undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen-terh>

²⁰Nurul Maharani Paseru, Muhammad Rinaldy Bima, Nurhaedah (2025) "Perlindungan Konsumen Terhadap jaminan Produk Halal Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Studi di Kota Makassar)"

- b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

UU ITE mengatur transaksi dan dokumen elektronik yang memiliki kekuatan hukum yang sah. Pasal 15 ayat (1) menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap berfungsinya sistem tersebut.

Ketentuan ini menempatkan penyedia layanan dompet digital sebagai pihak yang wajib menjaga keamanan data dan sistem transaksi agar tidak merugikan konsumen.

Selain itu, UU ITE juga mengatur aspek perlindungan data pribadi dalam Pasal 26, yang mewajibkan adanya persetujuan pemilik data sebelum digunakan atau disebarluaskan. Hal ini menjadi relevan mengingat layanan dompet digital mengelola data sensitif seperti nomor telepon, identitas, dan rekening pengguna.²¹

- c. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

UU PDP menjadi instrumen hukum terbaru yang memperkuat perlindungan hak-hak konsumen dalam era digital.

²¹ "Undang-undang (UU) No. 19 Tahun 2016. Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik". Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37582/uu-no-19-tahun-2016>

Pasal 4 UU PDP menyebutkan bahwa setiap subjek data pribadi memiliki hak untuk memperoleh informasi tentang kejelasan identitas pengendali data, tujuan pemrosesan data, serta jaminan keamanan atas data pribadinya.

Dalam konteks dompet digital, UU PDP menuntut penyelenggara platform untuk memproses data secara transparan, membatasi akses tidak sah, dan menyediakan mekanisme pengaduan apabila terjadi pelanggaran.²²

d. Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik dan Sistem Pembayaran

Bank Indonesia sebagai otoritas moneter memiliki peran penting dalam mengatur dan mengawasi penyelenggaraan uang elektronik, termasuk layanan dompet digital. Melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, ditetapkan bahwa penyelenggara uang elektronik wajib memperoleh izin, menjaga keamanan sistem, serta memastikan perlindungan terhadap dana konsumen.

Selain itu, PBI Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran mengatur kewajiban penyedia jasa untuk transparan terhadap biaya layanan, menjaga

²² “Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)”. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022>

kerahasiaan data, dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa.²³

- e. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)

PP No. 80 Tahun 2019 memperluas cakupan perlindungan konsumen dalam transaksi daring. Pasal 65 menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk, serta wajib memberikan jaminan pengembalian dana apabila terjadi kegagalan transaksi.

Regulasi ini memperkuat posisi konsumen digital sebagai pihak yang dilindungi oleh hukum, termasuk pengguna layanan dompet digital.²⁴

C. Tinjauan Umum Tentang Pembayaran Dompet Digital

1. Pengertian pembayaran Dompet Digital

Adapun pengertian pembayaran Digital adalah Sistem pembayaran elektronik merupakan sistem pembayaran yang memungkinkan seseorang untuk membayar berbagai macam transaksi, memeriksa jumlah saldo, dan melakukan pengiriman dana

²³ "Peraturan Bank Indonesia tentang Uang Elektronik dan Sistem Pembayaran". Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/135874/peraturan-bi-no-206pbi2018-tahun-2018>

²⁴ "Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)". Diakses [dari https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019](https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019)

secara instan yang tidak hanya berasal dari perbankan tetapi juga perusahaan penyedia jasa pembayaran. Metode pembayaran digital dianggap lebih mudah, simpel, dan memberikan keuntungan apabila penyedia jasa memberikan potongan harga atau diskon pada pembayaran tertentu. Pembayaran digital adalah inivasi teknologi layanan keuangan yang dapat membuat model bisnis, aplikasi, proses, atau produk dengan menyediakan layanan keuangan.²⁵

Secara umum, pembayaran adalah transfer sejumlah uang dari pembayar ke penerima. Pembayaran digital bergantung pada teknologi. Uang disimpan, diproses, dan dikirim dalam pembayaran digital dalam bentuk informasi digital, dan alat pembayaran elektronik menjalankan proses pemindahannya. Pembayaran digital menggunakan software, kartu pembayaran, dan uang elektronik, tetapi pembayaran tradisional menggunakan uang tunai, cek, atau kartu kredit. Aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, dan peraturan dan prosedur yang mengatur pengoperasian sistem adalah komponen utama sistem pembayaran digital.²⁶

²⁵ "Pengaruh Marketplace dan Pembayaran DIGITAL Terhadap Tingkat Penjualan UMKM Di Kota Banjarmasin." di akses dari <https://scholar.archive.org/work/bjussqknkzfp5bhlkbbhddarby4/access/wayback/https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/alkalam/article/download/9095/4905>

²⁶ "Perkembangan sistem pembayaran Digital pada era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia." di akses dari <https://e-journal.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/qardh/article/view/1442>

2. Jenis jenis pembayaran Digital

Pembayaran digital merupakan inovasi teknologi dalam sistem keuangan yang memungkinkan transaksi dilakukan secara elektronik tanpa menggunakan uang tunai secara fisik. Berbagai jenis pembayaran digital telah berkembang pesat di Indonesia sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi.²⁷ Salah satu dompet digital (*e-wallet*) juga semakin populer, memungkinkan pengguna menyimpan dana dan melakukan pembayaran melalui aplikasi smartphone yang terhubung dengan rekening bank atau sistem pembayaran elektronik lainnya.²⁸ Jenis pembayaran lain yang banyak digunakan adalah mobile banking dan internet banking, di mana nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan melalui aplikasi atau situs bank secara online.²⁹

Transformasi sistem pembayaran menuju bentuk elektronik merupakan bagian dari modernisasi sistem keuangan yang menekankan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan transaksi. Namun demikian, inovasi tersebut tetap harus berada dalam kerangka pengawasan hukum yang ketat guna menjamin keamanan dana masyarakat serta mencegah potensi penyalahgunaan dalam

²⁷ Abdul Halim Barkatullah & Syahrída, *Sistem Jual Beli dan Metode Pembayaran Transaksi Elektronik* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2021), hlm. 60–66.

²⁸ Peraturan Bank Indonesia No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Pembayaran, Pasal 1 ayat (6).

²⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia* (Yogyakarta: Gava Media, 2020), hlm. 45.

sistem keuangan. Pengaturan yang jelas dan pengawasan dari otoritas yang berwenang menjadi instrumen penting untuk menjaga stabilitas serta memberikan perlindungan kepada pengguna layanan pembayaran digital.³⁰

Selain jenis-jenis tersebut, kartu debit dan kartu kredit juga merupakan bagian penting dari sistem pembayaran digital. Kartu debit memungkinkan pengguna melakukan pembayaran langsung menggunakan dana yang ada di rekening bank, sedangkan kartu kredit memberikan fasilitas kredit jangka pendek yang harus dibayar kemudian.³¹ Metode pembayaran digital yang semakin digemari adalah pembayaran melalui QR Code, khususnya dengan standar nasional yang dikenal sebagai QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), yang memungkinkan transaksi dilakukan hanya dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi pembayaran digital.³² Semua jenis pembayaran digital ini diatur secara ketat oleh Bank Indonesia melalui peraturan-peraturan yang mengatur penyelenggaraan sistem pembayaran, keamanan transaksi, serta perlindungan konsumen agar pembayaran digital dapat berjalan dengan lancar dan aman.³³ Dengan kemajuan

³⁰ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 87.

³¹ Ibid., hlm. 50–52.

³² Bank Indonesia, QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard (2020), diakses dari <https://www.bi.go.id>.

³³ Peraturan Bank Indonesia No. 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran.

teknologi ini, masyarakat mendapatkan alternatif bertransaksi yang lebih praktis, sekaligus memacu inklusi keuangan di Indonesia.

3. Keamanan data dan Transaksi Dompot Digital di kalangan mahasiswa

Perkembangan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) telah membawa perubahan signifikan terhadap perilaku transaksi masyarakat, termasuk mahasiswa. Dompot digital kini menjadi salah satu alat pembayaran yang paling banyak digunakan karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi tanpa uang tunai. Namun, kemudahan tersebut tidak lepas dari ancaman terhadap keamanan data pribadi dan finansial pengguna. Mahasiswa, sebagai kelompok usia muda yang adaptif terhadap teknologi, sering kali kurang memperhatikan keamanan akun, seperti penggunaan kata sandi lemah dan pengabaian autentikasi dua faktor, sehingga berpotensi menjadi target kejahatan siber.³⁴

Keamanan data dan transaksi pada dompet digital sangat bergantung pada penerapan sistem keamanan yang kuat, seperti enkripsi data, tokenisasi, serta kebijakan privasi dari penyedia layanan. Enkripsi *end-to-end* dan teknologi multi-layer authentication umumnya diterapkan untuk melindungi data pengguna dari akses

³⁴ Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia, 2023.

tidak sah.³⁵ Meski demikian, ancaman seperti *phishing*, *malware*, dan *social engineering* masih marak terjadi di kalangan pengguna muda.³⁶ Hal ini menunjukkan bahwa keamanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesadaran dan perilaku pengguna dalam menjaga kerahasiaan data pribadinya.

Dalam konteks mahasiswa, literasi digital memegang peranan penting dalam menjaga keamanan transaksi digital. Mahasiswa yang memiliki pemahaman baik mengenai keamanan siber akan lebih waspada terhadap potensi risiko seperti penipuan daring atau penyalahgunaan data pribadi.³⁷ Oleh karena itu, institusi pendidikan diharapkan berperan aktif dalam meningkatkan literasi digital melalui pelatihan dan sosialisasi mengenai keamanan transaksi digital, sehingga tercipta budaya penggunaan dompet digital yang aman dan bertanggung jawab di lingkungan kampus.

4. Tantangan empiris dalam implementasi pengguna Dompet Digital

Secara empiris, penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa mengalami peningkatan pesat seiring perkembangan teknologi finansial (*financial technology*). Mahasiswa menggunakan dompet digital karena kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan

³⁵ Bank Indonesia, Standar Keamanan Sistem Pembayaran Elektronik, 2022.

³⁶ Kementerian Komunikasi dan Informatika, Panduan Keamanan Transaksi Digital, 2023.

³⁷ R. Pratama, "Peran Literasi Digital terhadap Keamanan Pengguna Dompet Digital," Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, Vol. 10 No. 2, 2024.

berbagai program promosi yang menarik. Namun, peningkatan tersebut juga menimbulkan tantangan baru terkait keamanan data dan literasi digital. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), masih banyak pengguna dompet digital di Indonesia yang belum memahami secara penuh cara melindungi data pribadi, seperti penggunaan kata sandi kuat dan aktivasi autentikasi dua faktor.³⁸ Selain itu, rendahnya kesadaran terhadap potensi penipuan digital (*phishing dan social engineering*) juga menjadi salah satu faktor yang membuat mahasiswa rentan terhadap ancaman siber.³⁹

Dalam hal implementasi, penyedia layanan dompet digital terus meningkatkan keamanan sistem melalui penggunaan teknologi seperti enkripsi *end-to-end*, *biometric authentication*, dan *real-time fraud detection*.⁴⁰ Bank Indonesia dalam Standar Nasional Open API Pembayaran (SNAP) juga mendorong penyedia layanan untuk memastikan keamanan transaksi dan interoperabilitas antarplatform agar pengalaman pengguna tetap aman dan efisien.⁴¹ Meskipun demikian, hambatan masih muncul, terutama di lingkungan akademik, seperti keterbatasan akses internet di beberapa daerah dan kurangnya pelatihan literasi keuangan digital di kampus.

³⁸ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia, 2023.

³⁹ Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Panduan Keamanan Transaksi Digital, 2023.

⁴⁰ Bank Indonesia, Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025, 2022.

⁴¹ Bank Indonesia, Standar Nasional Open API Pembayaran (SNAP), 2021.

Selain faktor teknis, tantangan implementasi juga terkait aspek regulasi dan edukasi pengguna. Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dan Bank Indonesia telah melakukan berbagai program literasi digital untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keamanan transaksi digital.⁴² Namun, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa masih berfokus pada kenyamanan penggunaan, bukan pada aspek keamanan dan perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, perguruan tinggi, dan penyedia layanan sangat dibutuhkan untuk memperkuat ekosistem penggunaan dompet digital yang aman, efisien, dan berkelanjutan di kalangan mahasiswa.

⁴² Kominfo, Gerakan Nasional Literasi Digital (GNLD) Siberkreasi, 2023.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi empiris. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang perlindungan konsumen digital berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait penggunaan dompet digital oleh mahasiswa. Penelitian ini bersifat deskriptif dan eksploratif untuk memahami pengalaman, persepsi, dan kesadaran mahasiswa tentang perlindungan hukum sebagai konsumen digital.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa Universitas di wilayah Makassar, tempat mahasiswa umumnya menggunakan dompet digital. Lokasi ini dipilih untuk memudahkan pengumpulan data dan berfokus pada mahasiswa yang aktif menggunakan dompet digital.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi: Seluruh mahasiswa aktif di universitas riset yang menggunakan dompet digital untuk pembayaran.
2. Sampel: Sampel dikumpulkan menggunakan teknik purposive sampling, memilih mahasiswa yang telah aktif menggunakan dompet digital setidaknya selama enam bulan terakhir. Ukuran sampel

sebanyak 50 responden dipilih untuk memastikan representasi yang memadai dalam analisis.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data:

- a. Data primer, yang berasal langsung dari mahasiswa pengguna dompet digital melalui wawancara dan kuesioner.
- b. Data sekunder, meliputi dokumen terkait Undang-Undang Perlindungan Konsumen, literatur, jurnal, dan laporan resmi tentang perlindungan konsumen digital.

2. Sumber Data:

- a. Responden yang merupakan mahasiswa pengguna dompet digital.
- b. Dokumen dan peraturan yang relevan dengan perlindungan konsumen digital.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner: Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang seberapa sering mahasiswa menggunakan dompet digital, pengalaman mereka, dan kepuasan mereka terhadap layanan ini.
2. Wawancara Mendalam: Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data kualitatif tentang persepsi dan pemahaman

mahasiswa tentang hak-hak mereka sebagai konsumen digital dan tantangan yang mereka hadapi terkait perlindungan hukum.

3. Studi Dokumentasi: Ini melibatkan pengumpulan data dari sumber tertulis, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, peraturan terkait, dan literatur pendukung.

F. Analisis Data

Data kualitatif dari wawancara akan dianalisis secara deskriptif menggunakan analisis isi untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait perlindungan konsumen digital. Data kuantitatif dari kuesioner akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memahami distribusi dan pola penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa. Hasil analisis akan dihubungkan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar penilaian empiris.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna dompet digital di kalangan mahasiswa

Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital di Indonesia didasarkan pada sejumlah perundang-undangan yang saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan sistem hukum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang merupakan landasan utama yang memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen dalam setiap transaksi, termasuk transaksi digital. UUPK menetapkan hak-hak konsumen, seperti hak atas keamanan produk dan jasa, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhnya.

Selain UUPK, aspek hukum transaksi digital juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE memberikan pengaturan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, termasuk kewajiban penyelenggara layanan digital untuk menjamin keandalan, keamanan, serta tanggung jawab sistem yang digunakan. Undang-Undang ini juga memuat ketentuan mengenai perlindungan data dan

konsekuensi hukum terhadap perbuatan melawan hukum seperti penipuan dalam transaksi elektronik.

Pengaturan yang lebih teknis terkait dompet digital sebagai bagian dari sistem pembayaran berada di bawah kewenangan Bank Indonesia. Melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 dan PBI Nomor 24/6/PBI/2021, Bank Indonesia menetapkan dasar hukum perizinan dan penyelenggara dompet digital untuk menjamin ketersediaan dana pengguna, keamanan transaksi, serta penerapan prinsip kehati-hatian, termasuk program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.

Lebih lanjut, perlindungan data pribadi pengguna dompet digital diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Undang-Undang ini secara khusus mengatur pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi, serta memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dari potensi penyalahgunaan atau pelanggaran data yang dapat menyimpulkan kerugian.

Dalam pelaksanaannya, pengawasan terhadap operasional dompet digital dilakukan oleh dua lembaga utama, yaitu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Bank Indonesia berwenang mengawasi aspek sistem pembayaran dan perizinan penyelenggara dompet digital, sedangkan Otoritas Jasa Keuangan berperan dalam mengawasi

kepatuhan penyelenggara terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen secara umum dalam sektor jasa keuangan. Sinergi antara kedua lembaga tersebut diharapkan mampu menciptakan sistem dompet digital yang aman, andal, serta memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian terhadap mahasiswa pengguna dompet digital di Kota Makassar, diperoleh gambaran bahwa penggunaan dompet digital telah menjadi bagian dari kebutuhan transaksi sehari-hari mahasiswa, baik untuk pembayaran transportasi, belanja online, pembayaran makanan, maupun transaksi akademik tertentu. Intensitas penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan kelompok konsumen digital yang memiliki tingkat ketergantungan cukup besar terhadap layanan dompet digital, sehingga keberadaan perlindungan hukum yang efektif menjadi sangat penting untuk menjamin keamanan dan kepastian hukum dalam setiap transaksi.

Dari aspek implementasi regulasi perlindungan konsumen, secara normatif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan dasar hukum yang jelas mengenai hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi suatu jasa. Ketentuan tersebut secara yuridis berlaku pula terhadap transaksi berbasis elektronik, termasuk

penggunaan dompet digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengetahui bahwa penggunaan dompet digital berada dalam perlindungan hukum negara, meskipun tidak semua responden memahami secara rinci hak-hak yang dimiliki ketika mengalami kerugian. Kondisi ini memperlihatkan bahwa implementasi regulasi secara struktural telah berjalan, namun secara substansial pemahaman konsumen terhadap perlindungan hukum masih memerlukan peningkatan.

Pada aspek perlindungan keamanan sistem transaksi, mayoritas responden menyatakan bahwa dompet digital yang mereka gunakan telah menyediakan fitur keamanan seperti PIN, password, OTP, serta verifikasi biometrik yang dinilai cukup membantu dalam melindungi akun pengguna. Walaupun demikian, sebagian responden mengaku pernah mengalami kendala berupa keterlambatan transaksi, saldo terpotong tanpa transaksi yang jelas, kegagalan sistem pembayaran, serta proses pemulihan saldo yang memerlukan waktu relatif lama. Hal ini menunjukkan bahwa secara teknis sistem perlindungan telah tersedia, tetapi efektivitasnya dalam menjamin kepastian hak konsumen belum sepenuhnya optimal, terutama ketika terjadi gangguan sistem yang berdampak langsung pada kerugian konsumen.

Selain itu, dari aspek tanggung jawab pelaku usaha penyedia dompet digital, hasil penelitian memperlihatkan bahwa responden

menilai penyedia layanan pada umumnya telah menyediakan layanan pengaduan konsumen melalui fitur bantuan aplikasi maupun layanan pelanggan. Namun, sebagian responden menilai bahwa respons penyelesaian pengaduan masih belum konsisten, terutama dalam hal kecepatan tanggapan, kejelasan informasi perkembangan penyelesaian masalah, dan kepastian waktu pengembalian saldo. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK masih memerlukan penguatan, khususnya dalam penerapan standar pelayanan konsumen digital yang lebih transparan dan responsif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat efektivitas implementasi perlindungan konsumen dalam penggunaan dompet digital berada pada kategori cukup baik namun belum maksimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingkat literasi hukum mahasiswa yang masih terbatas, kurangnya sosialisasi hak-hak konsumen digital, serta perbedaan kualitas pelayanan antar penyedia layanan dompet digital. Oleh karena itu, implementasi perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada efektivitas pengawasan pemerintah, kualitas sistem keamanan teknologi, serta tingkat kesadaran hukum masyarakat sebagai pengguna layanan digital.

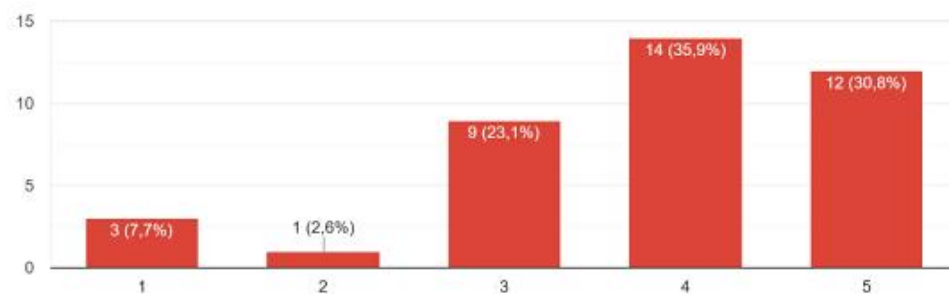
Untuk memberikan gambaran ringkas mengenai kecenderungan jawaban responden, berikut disajikan tabel pengolahan data penelitian.

DIAGRAM FREKUENSI JAWABAN MENGENAI IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Diagram 1

Saya mengetahui bahwa pengguna dompet digital dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan konsumen.

39 jawaban



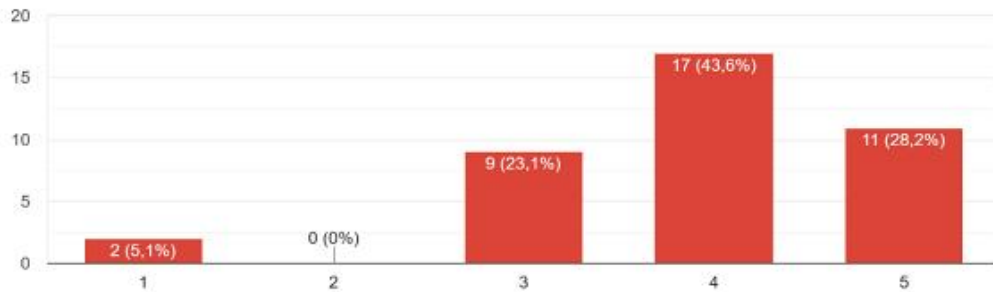
(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

Sebagian besar responden menyatakan mengetahui bahwa pengguna dompet digital dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kesadaran mengenai keberadaan perlindungan hukum telah mulai terbentuk di kalangan mahasiswa, meskipun tingkat pemahaman tersebut belum tentu diikuti dengan pengetahuan yang memadai mengenai prosedur pengaduan maupun mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Diagram 2

Dompot digital yang saya gunakan memberikan perlindungan atas data pribadi saya.

39 jawaban



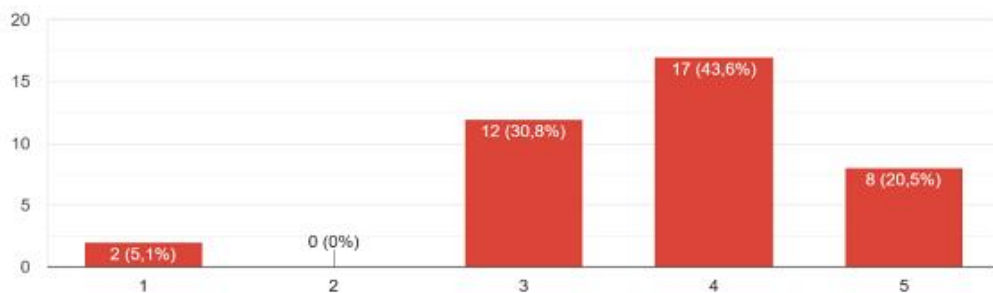
(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

Mayoritas responden memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap sistem keamanan yang diterapkan oleh penyedia layanan dompet digital. Rasa aman tersebut umumnya dipengaruhi oleh keberadaan fitur keamanan seperti penggunaan PIN, password, kode OTP, serta sistem autentikasi biometrik yang berfungsi mencegah akses tidak sah terhadap akun pengguna. Selain itu, notifikasi transaksi secara real time juga memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memantau setiap aktivitas transaksi yang dilakukan.

Diagram 3

Saya merasa aman dalam melakukan transaksi menggunakan dompet digital.

39 jawaban

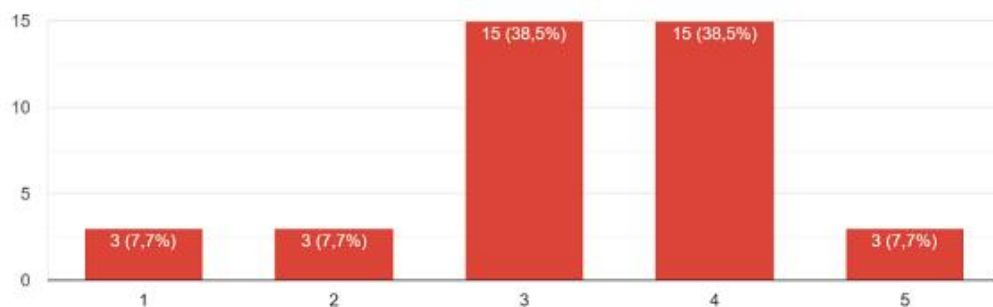


(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

Mayoritas responden menyatakan merasa cukup aman menggunakan dompet digital dalam melakukan transaksi. Persepsi tersebut menunjukkan bahwa fitur keamanan yang diterapkan oleh penyedia layanan, seperti PIN, OTP, maupun verifikasi biometrik, telah memberikan tingkat kepercayaan tertentu kepada pengguna. Namun demikian, persepsi rasa aman tersebut tidak selalu sepenuhnya mencerminkan kondisi keamanan sistem secara absolut, mengingat masih terdapat kemungkinan terjadinya gangguan teknis maupun kesalahan transaksi.

Diagram 4

Apabila terjadi kesaalahan transaksi, pihak penyedia dompet digital memberikan solusi yang adil.
39 jawaban



(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

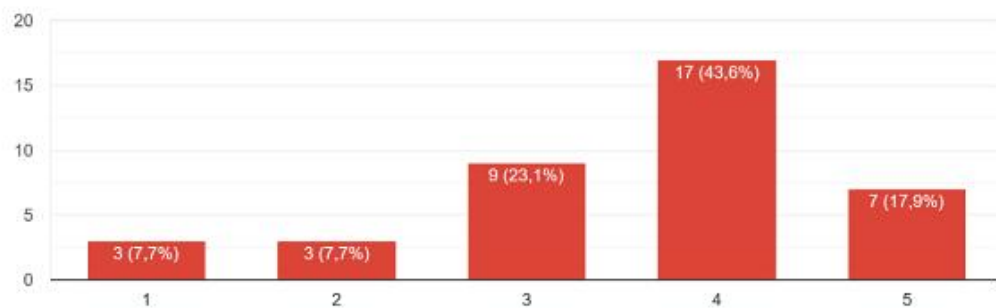
Menunjukkan bahwa sebagian responden pernah mengalami kendala atau masalah dalam transaksi menggunakan dompet digital. Permasalahan yang dialami umumnya berkaitan dengan kegagalan transaksi, keterlambatan proses pembayaran, maupun ketidaksesuaian saldo. Hal ini memperlihatkan bahwa penggunaan layanan dompet digital masih memiliki potensi risiko yang dapat menimbulkan kerugian

bagi konsumen, sehingga diperlukan mekanisme penyelesaian masalah yang cepat dan efektif.

Diagram 5

Saya mengetahui hak saya sebagai konsumen ketika mengalami kerugian dalam penggunaan dompet digital.

39 jawaban

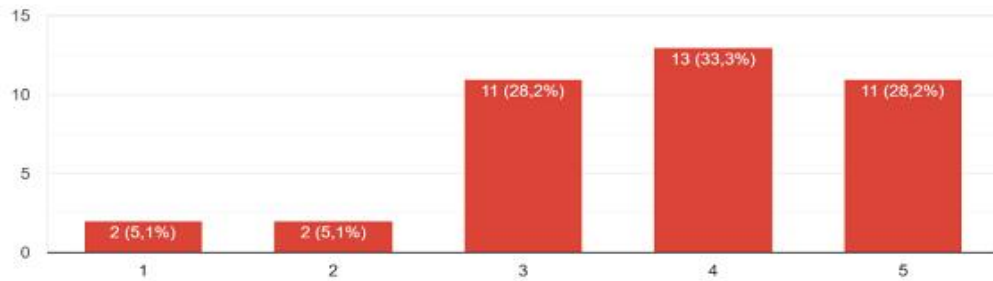


(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

Menunjukkan bahwa sebagian responden belum memahami secara rinci hak-hak konsumen ketika mengalami kerugian dalam penggunaan dompet digital. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara pengetahuan umum mengenai keberadaan perlindungan hukum dengan pemahaman substantif mengenai hak konsumen yang dapat digunakan untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha. Rendahnya pemahaman tersebut berpotensi mengurangi efektivitas pemanfaatan mekanisme perlindungan hukum yang sebenarnya telah tersedia.

Diagram 6

Penyedia dompet digital bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan sistem.
39 jawaban

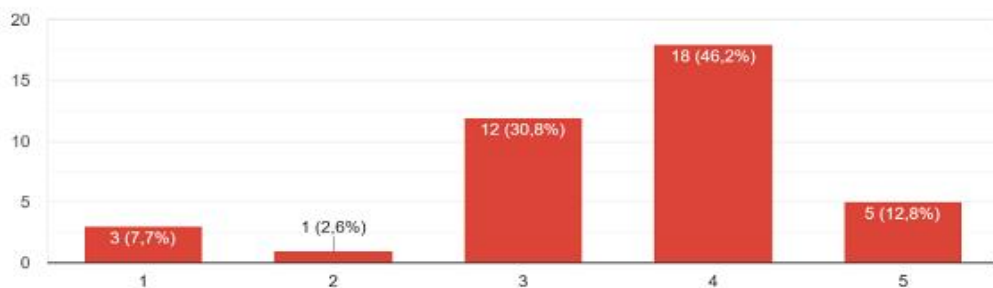


(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

Sebagian responden menilai bahwa penyedia layanan dompet digital telah memberikan penanganan pengaduan yang cukup memadai, namun belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal kecepatan respons dan kepastian waktu penyelesaian masalah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan konsumen masih memerlukan peningkatan kualitas agar dapat memberikan kepastian hukum yang lebih jelas bagi pengguna layanan.

Diagram 7

Menurut saya, penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah efektif dalam melindungi pengguna dompet digital.
39 jawaban



(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

Menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam penggunaan dompet digital dinilai telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Penilaian ini menggambarkan bahwa meskipun sistem perlindungan konsumen secara regulatif dan teknis telah tersedia, implementasinya dalam praktik masih menghadapi berbagai tantangan, baik yang berkaitan dengan literasi konsumen, kualitas pelayanan pelaku usaha, maupun efektivitas mekanisme pengawasan.

Kesadaran hukum merupakan unsur penting dalam efektivitas berlakunya suatu peraturan perundang-undangan. Kesadaran hukum tidak hanya dimaknai sebagai pengetahuan terhadap adanya hukum, tetapi juga sebagai dorongan internal untuk mematuhi norma hukum tersebut. Zainuddin dan Salle menyatakan bahwa “legal awareness is a sensitivity that arises from within oneself, without pressure, coercion, or orders from certain parties to comply with the applicable law.” Dengan demikian, kesadaran hukum lahir dari kesadaran pribadi untuk tunduk pada hukum tanpa adanya paksaan dari pihak lain.⁴³

B. Faktor-Faktor yang di hadapi mahasiswa sebagai Konsumen dalam menggunakan Dompet Digital di Kota Makssar

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada beberapa mahasiswa di Kota Makassar. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini

⁴³ Zainuddin & Salle, “The Legal Awareness of Juveniles in Archipelagic Areas Using Social Media,” SIGn Jurnal Hukum, Vol. 3, Issue 2 (2022), hlm. 165.

cukup untuk mewakili data yang dibutuhkan yang seluruhnya merupakan mahasiswa aktif dan pengguna dompet digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Kriteria tersebut ditetapkan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman langsung dan relevan dengan objek penelitian.

Responden berasal dari beberapa perguruan tinggi di Kota Makassar. Keberagaman latar belakang institusi pendidikan tersebut menunjukkan bahwa responden tidak berasal dari satu lingkungan akademik saja, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa.

Tabel Frekuensi Pengguna Dompet Digital

No.	Perguruan Tinggi	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1	<i>POLTEK ATIM</i>	1	2.70%
2	Poltekes Kemenkes Makassar	2	5.41%
3	UIN Alauddin Makassar	2	5.41%
4	Universitas Hasanuddin	11	29.73%
5	Universitas Muhammadiyah Makassar	2	5.41%
6	Universitas Muslim Indonesia	8	21.62%
7	Universitas Negeri Makassar	11	29.73%
	Total	37	100.00%

(Sumber dari kuesioner yang disebar secara daring di olah Tahun 2026)

Berdasarkan hasil kuesioner, seluruh responden menyatakan telah menggunakan dompet digital dalam kurun waktu tertentu dan memanfaatkannya untuk berbagai keperluan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital telah menjadi bagian dari aktivitas ekonomi mahasiswa sehingga analisis mengenai perlindungan konsumen dalam penggunaan dompet digital pada penelitian ini memiliki dasar empiris yang kuat dan relevan.

Penggunaan dompet digital dalam kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari potensi risiko. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada mahasiswa di Kota Makassar, dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden mengaku telah mengalami permasalahan dalam menggunakan dompet digital. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun dompet digital memberikan kemudahan dalam bertransaksi, risiko dalam penggunaannya tetap ada dan dialami oleh konsumen, khususnya mahasiswa.

Permasalahan yang dialami mahasiswa umumnya berkaitan dengan aspek teknis dan sistem aplikasi, seperti transaksi yang gagal namun saldo terpotong, keterlambatan pengembalian saldo, gangguan pada sistem aplikasi, serta kendala saat melakukan verifikasi akun. Selain itu, terdapat juga mahasiswa yang menyampaikan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, termasuk potensi penyalahgunaan data dan kurangnya transparansi informasi dari pihak penyelenggara dompet digital. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa aspek keamanan dan keandalan sistem elektronik masih menjadi isu penting dalam penggunaan dompet digital.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, sebagian mahasiswa telah mengajukan pengaduan kepada pihak penyelenggara dompet digital melalui fitur layanan bantuan atau *customer service* yang tersedia didalam aplikasi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh pengaduan ditangani secara cepat dan memuaskan. Beberapa responden kuesioner menyatakan bahwa proses penyelesaian keluhan membutuhkan waktu yang cukup lama dan informasi yang diberikan oleh penyelenggara belum sepenuhnya jelas. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan rasa ketidakadilan bagi konsumen.

Pengalaman mahasiswa dalam menghadapi permasalahan dompet digital tersebut menunjukkan adanya ketimpangan posisi antara konsumen dan penyelenggara layanan. Sebagai konsumen, mahasiswa berada pada posisi relatif lemah karena harus tunduk pada kebijakan dan mekanisme penyelesaian yang ditetapkan sepihak oleh penyelenggara dompet digital. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen, yang menekankan adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha.

Dari pengalaman mahasiswa dalam menghadapi permasalahan dompet digital tidak hanya mencerminkan kendala teknis semata, tetapi juga menunjukkan bahwa perlunya ada penguatan perlindungan hukum dan pengawasan terhadap penyelenggara dompet digital. Perlindungan tersebut diperlukan agar konsumen, khususnya mahasiswa, memperoleh kepastian hukum, rasa aman, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif dalam penggunaan layanan dompet digital.

Secara umum, mayoritas responden menilai bahwa perlindungan hukum yang ada saat ini belum sepenuhnya memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi konsumen.

Penilaian tersebut didasarkan pada pengalaman mahasiswa dalam menggunakan dompet digital serta pemahaman terhadap hak dan kewajiban sebagai konsumen.

Sebagian besar mahasiswa berpendapat bahwa perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital masih perlu diperkuat, terutama dalam hal perlindungan terhadap kerugian akibat kesalahan sistem dan keamanan data. Meskipun telah terdapat regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, mahasiswa menilai bahwa implementasi aturan tersebut belum sepenuhnya dirasakan dalam praktik. Hal ini tercermin dari masih adanya keluhan terkait transaksi gagal, lambatnya

penyelesaian pengaduan, serta kurangnya transparansi informasi dari pihak penyelenggara dompet digital.

Penilaian mahasiswa tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pengaturan hukum secara normatif dengan realitas yang dihadapi oleh konsumen di lapangan. Secara normatif, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan terkait dompet digital telah memberikan dasar hukum yang cukup. Namun secara empiris, mahasiswa sebagai pengguna dompet digital masih merasa berada pada posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara layanan, terutama dalam proses penyelesaian sengketa.

Mekanisme pengaduan yang disediakan oleh penyelenggara dompet digital belum sepenuhnya efektif dalam melindungi hak-hak konsumen yang merupakan penilaian lanjut dari mahasiswa yang menggunakan dompet digital. Keterbatasan akses informasi, prosedur pengaduan yang rumit, serta lamanya waktu penyelesaian keluhan menjadi faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap sistem perlindungan yang ada. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan dompet digital apabila tidak segera ditanganin secara serius oleh pihak-pihak terkait.

Berdasarkan penilaian mahasiswa tersebut, maka disimpulkan bahwa penguatan perlindungan hukum bagi pengguna

dompet digital merupakan kebutuhan yang mendesak. Penguatan tersebut tidak hanya mencakup aspek regulasi, tetapi juga peningkatan pengawasan, penegakan hukum, serta edukasi kepada konsumen agar lebih memahami hak-haknya. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital diharapkan dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepastian hukum bagi mahasiswa sebagai konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada mahasiswi di kota makassar ada berbagai persepsi yang dilontarkan salah satunya dari mahasiswi universitas muslim makassar yaitu Andi Nabila Fiersyakinah :

"Sebagai mahasiswi, saya menilai bahwa dompet digital sangat penting karena mempermudah berbagai transaksi sehari-hari, terutama di lingkungan kampus. Penggunaannya praktis, cepat, dan sering disertai promo, meskipun tetap terdapat risiko seperti kebocoran data, salah transaksi, atau proses pengembalian dana yang kurang jelas."⁴⁴

Pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki kesadaran dasar mengenai keberadaan hak-hak konsumen dalam penggunaan dompet digital, namun pengetahuan tersebut belum diikuti dengan pemahaman yang komprehensif. Mahasiswa umumnya mengetahui bahwa sebagai pengguna mereka "memiliki hak," namun tidak mengetahui ruang lingkup, batasan, maupun mekanisme implementatif dari hak tersebut. Kondisi ini

⁴⁴ Andi Nabila Fiersyakinah, Universitas Muslim Indonesia, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

mengindikasikan bahwa literasi hukum konsumen digital pada kelompok mahasiswa masih berada pada tahap awal.

Selanjutnya, kurangnya pemahaman mendalam mengenai hak konsumen digital ini dapat disebabkan oleh minimnya informasi yang tersedia dan terbatasnya sosialisasi dari instansi terkait. Dalam konteks ini, baik penyedia dompet digital maupun pemerintah belum secara optimal memberikan edukasi mengenai hak-hak konsumen yang bersifat preventif. Informasi yang tersedia lebih banyak terkait dengan teknis penggunaan aplikasi dibandingkan perlindungan hukum atau mekanisme pengaduan. Akibatnya, mahasiswa lebih terpapar aspek praktis teknologi dibanding aspek yuridis.

Selain itu, pemahaman yang terbatas tersebut berdampak pada posisi tawar konsumen yang menjadi lebih lemah apabila terjadi permasalahan dalam transaksi digital. Ketidaktahuan mengenai hak dan prosedur penyelesaian sengketa menjadikan konsumen cenderung menerima kerugian atau menganggap permasalahan sebagai risiko pribadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum secara normatif belum sepenuhnya berfungsi secara efektif dalam tataran implementatif di level pengguna.

Fenomena ini selaras dengan pandangan bahwa perlindungan konsumen digital memerlukan literasi hukum yang memadai agar konsumen dapat bertindak secara proaktif.

Mahasiswa sebagai bagian dari kelompok pengguna yang dominan pada ekosistem digital seharusnya memiliki akses terhadap pengetahuan terkait hak atas keamanan data, hak atas informasi, dan hak atas ganti rugi. Ketidaksetaraan informasi antara penyedia layanan dan pengguna dapat menimbulkan asimetri informasi yang berpotensi merugikan konsumen.

Lebih jauh, temuan ini memperlihatkan bahwa pengetahuan mengenai hak konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal, tetapi juga oleh faktor sosialisasi kebijakan, akses informasi, dan transparansi layanan. Dalam konteks ini, peran pemerintah, penyedia layanan, dan lembaga terkait masih diperlukan untuk memperkuat literasi konsumen digital. Upaya tersebut dapat berupa kampanye edukatif, peningkatan transparansi, maupun penyusunan pedoman yang mudah dipahami oleh masyarakat luas.

Dengan demikian, pernyataan tersebut tidak hanya mencerminkan pandangan individu responden, tetapi juga menggambarkan fenomena yang lebih luas mengenai kondisi perlindungan konsumen digital di tingkat pengguna. Lemahnya pemahaman mahasiswa terkait hak-hak konsumen digital dapat menjadi salah satu indikator bahwa perlindungan hukum yang bersifat normatif belum terinternalisasi secara efektif dalam praktik penggunaan layanan dompet digital. Hal ini menguatkan urgensi

penguatan literasi konsumen digital sebagai bagian dari sistem perlindungan hukum yang lebih komprehensif.

Dengan demikian, pemahaman mahasiswa mengenai hak-hak konsumen digital masih berada pada tahap yang relatif dasar dan belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik penggunaan dompet digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa menyadari bahwa terdapat hak yang melekat pada diri mereka sebagai konsumen, ketidaktahuan mengenai bentuk perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa menyebabkan hak-hak tersebut tidak terkonversi menjadi perilaku yang aktif dan defensif dalam menghadapi potensi kerugian. Temuan ini menjadi relevan untuk melihat bagaimana mahasiswa memaknai keberadaan regulasi perlindungan konsumen digital dalam kehidupan sehari-hari, sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan berikut.

“Saya mengetahui bahwa pengguna dompet digital memiliki hak sebagai konsumen, namun saya pribadi belum memahami secara mendalam mengenai hak-hak tersebut. Menurut saya, pengguna seharusnya mendapatkan keamanan data, informasi yang transparan, serta kesempatan untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi kesalahan dalam layanan.”⁴⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian pengguna dompet digital telah memiliki pengetahuan dasar mengenai hak-hak konsumen, pemahaman mereka masih berada

⁴⁵ Andi Nabila Fiersyakinah, Universitas Muslim Indonesia, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

pada tingkat yang terbatas. Kesadaran ini lebih bersifat intuitif dan praktis, bukan berbasis pada landasan hukum yang konkret terkait perlindungan konsumen di ranah digital. Akibatnya, terdapat kesenjangan antara kesadaran terhadap hak dan kemampuan untuk mengakses atau memperjuangkan hak tersebut secara formal.

Selanjutnya, aspek keamanan data yang menjadi perhatian dalam pernyataan tersebut berkaitan erat dengan ketentuan hukum dalam ranah digital. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur mengenai penyelenggaraan sistem elektronik dan perlindungan data melalui kewajiban penyelenggara sistem untuk menjamin keamanan, keutuhan, dan ketersediaan informasi elektronik. Kewajiban tersebut merujuk pada upaya mencegah penyalahgunaan data pribadi, akses ilegal, maupun pelanggaran privasi yang berpotensi merugikan konsumen dalam transaksi dompet digital.

Selain itu, tuntutan konsumen terhadap transparansi layanan berkaitan dengan prinsip kejelasan informasi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut menegaskan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi suatu produk atau jasa sebelum melakukan transaksi. Dalam konteks layanan dompet digital, transparansi mencakup informasi mengenai ketentuan layanan, biaya tambahan, risiko transaksi, serta mekanisme

penanganan keluhan. Dengan adanya transparansi, konsumen dapat membuat keputusan yang rasional serta terhindar dari praktik yang merugikan.

Pernyataan tersebut juga menyoroti hak konsumen atas ganti rugi apabila terjadi kesalahan sistem atau kegagalan layanan. Hak tersebut telah diatur dalam UUPK, yang memberikan jaminan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi, penggantian, atau ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat penggunaan barang atau jasa. Dalam ranah digital, kompensasi dapat berupa pengembalian saldo, pemulihan akses akun, atau bentuk tanggung jawab lainnya dari penyelenggara dompet digital. Ketiadaan mekanisme ganti rugi akan mengakibatkan posisi konsumen menjadi lemah dalam sengketa transaksi elektronik.

Dengan demikian, pernyataan tersebut menggambarkan bahwa konsumen tidak hanya menuntut perlindungan normatif, tetapi juga implementasi nyata dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK dan UU ITE. Keberhasilan ekosistem transaksi digital pada akhirnya bergantung pada sinergi antara literasi konsumen dalam memahami haknya serta akuntabilitas penyelenggara dalam memenuhi standar perlindungan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam penggunaan dompet digital harus dipandang

sebagai tanggung jawab bersama antara regulator, penyedia layanan, dan pengguna sebagai subjek transaksi elektronik.

"Ya, saya mengetahui bahwa pengguna dompet digital memiliki hak sebagai konsumen. Sejauh yang saya pahami, hak itu berkaitan dengan perlindungan dalam penggunaan layanan dan transaksi digital."⁴⁶

Pada sisi lain, responden menempatkan keamanan data pribadi sebagai salah satu hak yang paling penting. Penekanan pada aspek ini sesuai dengan karakter transaksi dompet digital yang sangat bergantung pada data pribadi, termasuk nomor telepon, identitas, hingga rekam transaksi keuangan. Persepsi ini memperlihatkan bahwa pengguna memahami adanya risiko yang melekat pada transaksi digital, terutama risiko kebocoran data, penyalahgunaan identitas, hingga profiling data oleh penyelenggara layanan. Hal ini memperkuat pandangan bahwa perlindungan konsumen dalam ruang digital tidak dapat dipisahkan dari perlindungan data pribadi sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum.

Selain keamanan data, hak atas informasi yang jelas juga muncul sebagai bagian dari persepsi responden. Transparansi informasi merupakan elemen penting dalam perlindungan konsumen karena memungkinkan pengguna membuat keputusan yang tepat dan rasional sebelum menggunakan layanan. Namun, dalam

⁴⁶ Az-Zahra Mim Nur Qalbiyah, Universitas Negeri Makassar, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

praktiknya banyak pengguna dompet digital tidak membaca syarat dan ketentuan layanan secara utuh akibat bahasa yang teknis, panjang, dan cenderung berorientasi pada kepentingan penyedia layanan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara informasi yang tersedia secara formal dan informasi yang benar-benar dipahami pengguna, sehingga menempatkan konsumen dalam posisi yang lebih lemah.

Tema mengenai hak untuk melakukan pengaduan dan memperoleh perlindungan apabila terjadi masalah juga muncul dalam wawancara. Responden menyadari bahwa hak tersebut penting karena kemungkinan kegagalan sistem, kesalahan pemotongan saldo, atau keterlambatan transaksi dapat terjadi dalam operasional layanan dompet digital. Meskipun demikian, responden belum mampu menjelaskan secara konkret mekanisme penyelesaian sengketa atau lembaga yang berwenang menangani aduan. Ini menunjukkan bahwa konsumen mengetahui keberadaan hak tersebut tetapi belum memiliki kemampuan untuk mengaksesnya secara prosedural.

Dari temuan ini terlihat bahwa kesadaran hak konsumen pada mahasiswa sudah terbentuk, namun belum diikuti oleh pemahaman teknis mengenai bagaimana hak tersebut diimplementasikan dalam konteks hukum dan regulasi. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan literasi hukum digital yang perlu direspons oleh

penyedia layanan, pemerintah, serta lembaga pengawas. Peningkatan literasi konsumen dapat berdampak pada peningkatan kemampuan konsumen dalam mengambil keputusan dan memperjuangkan haknya sebagai subjek hukum dalam transaksi elektronik.

Setelah memahami tingkat kesadaran awal mahasiswa mengenai keberadaan hak-hak konsumen dalam transaksi digital, penelitian ini kemudian menelusuri lebih jauh bagaimana mereka memaknai bentuk-bentuk hak tersebut secara konkret dalam penggunaan dompet digital. Pada tahap ini, responden mulai menguraikan jenis perlindungan yang dianggap penting bagi pengguna, khususnya yang berkaitan dengan keamanan informasi dan kepastian layanan. Penjelasan ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek spesifik yang dipandang paling relevan bagi mahasiswa dalam konteks perlindungan konsumen digital.

"Menurut saya, hak yang seharusnya dimiliki pengguna dompet digital mencakup hak atas keamanan data pribadi, keamanan dan kenyamanan saat bertransaksi, informasi yang jelas terkait layanan, serta fasilitas pengaduan apabila terjadi masalah atau kerugian."⁴⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa responden menempatkan aspek keamanan dan transparansi sebagai komponen perlindungan konsumen yang paling penting dalam

⁴⁷ Az-Zahra Mim Nur Qalbiyah, Universitas Negeri Makassar, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

penggunaan dompet digital. Keamanan data pribadi dipahami sebagai perlindungan terhadap informasi sensitif yang melekat pada identitas pengguna, seperti nomor telepon, data rekening, serta riwayat transaksi. Kesadaran ini berangkat dari pengalaman langsung dalam menggunakan dompet digital yang mengharuskan pertukaran data pribadi secara terus-menerus, sehingga risiko penyalahgunaan data menjadi perhatian yang tidak dapat diabaikan.

Selain keamanan data, responden turut menekankan pentingnya keamanan dan kenyamanan dalam transaksi. Dalam konteks ini, keamanan transaksi dipahami sebagai kemampuan sistem untuk memproses pembayaran secara akurat tanpa kesalahan pemotongan saldo atau kegagalan transaksi, sementara kenyamanan berkaitan dengan aspek kemudahan, kecepatan, dan ketiadaan hambatan teknis saat bertransaksi. Penekanan terhadap dua aspek ini menunjukkan bahwa bagi mahasiswa, perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan perlindungan data, tetapi juga menyangkut kinerja sistem yang andal dan stabil.

Responden juga menyebutkan pentingnya hak atas informasi yang jelas sebagai bagian dari perlindungan konsumen. Dalam ruang transaksi digital, informasi menjadi sarana utama bagi konsumen untuk memahami karakteristik layanan, ketentuan penggunaan, potensi biaya tambahan, serta risiko transaksi. Namun, banyak pengguna tidak membaca syarat dan ketentuan layanan

karena dianggap terlalu panjang, teknis, atau tidak mendesak. Hal ini menyebabkan terjadinya kesenjangan informasi yang pada akhirnya melemahkan posisi konsumen dalam bertransaksi.

Selanjutnya, hak atas fasilitas pengaduan dipandang sebagai bentuk perlindungan ketika terjadi masalah pada transaksi maupun sistem layanan. Fasilitas pengaduan memungkinkan konsumen untuk meminta klarifikasi, kompensasi, atau penanganan atas kerugian yang dialami. Meskipun demikian, responden belum memiliki pemahaman yang mendalam mengenai mekanisme pengaduan maupun lembaga penyelesaian sengketa yang tersedia. Ini menunjukkan bahwa konsumen mengetahui keberadaan haknya tetapi belum memiliki kapasitas untuk mengaksesnya secara prosedural.

Secara keseluruhan, pernyataan responden mencerminkan bahwa bentuk-bentuk perlindungan konsumen dalam penggunaan dompet digital telah diidentifikasi secara empiris berdasarkan pengalaman penggunaan layanan. Kesadaran tersebut penting karena menunjukkan bahwa mahasiswa memahami bahwa dompet digital bukan sekadar instrumen pembayaran, tetapi merupakan layanan yang melibatkan tanggung jawab penyedia dalam melindungi kepentingan pengguna. Namun, kesadaran ini masih perlu ditindaklanjuti melalui peningkatan literasi hukum dan digital

agar konsumen tidak hanya mengetahui hak-haknya tetapi juga mampu memperjuangkannya ketika terjadi sengketa atau kerugian.

"Saya merasa cukup memahami hak-hak tersebut karena biasanya sudah dijelaskan dalam syarat dan ketentuan layanan, dan juga sering muncul di media. Namun, saya rasa tidak semua pengguna memahami secara mendalam, karena jarang sekali yang membaca aturan secara lengkap atau mengetahui prosedur jika terjadi sengketa."⁴⁸

Informan menjelaskan bahwa dirinya merasa cukup memahami hak-hak konsumen dalam penggunaan dompet digital. Menurutnya, informasi mengenai hak konsumen biasanya telah dicantumkan dalam syarat dan ketentuan layanan yang disediakan oleh penyelenggara, sehingga pengguna setidaknya dapat mengetahui gambaran umum mengenai perlindungan yang tersedia bagi mereka. Selain itu, informasi mengenai hak konsumen juga sering muncul di media, baik dalam bentuk berita mengenai keamanan data maupun laporan terkait perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan digital.

Namun demikian, informan mengakui bahwa tingkat pemahaman tersebut tidak serta-merta dimiliki oleh seluruh pengguna dompet digital. Hal ini disebabkan oleh kebiasaan sebagian besar pengguna yang hanya fokus pada fitur dan kemudahan transaksi, tanpa membaca secara rinci ketentuan

⁴⁸ Az-Zahra Mim Nur Qalbiyah, Universitas Negeri Makassar, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

penggunaan ataupun mekanisme perlindungan hukum yang tersedia. Menurutnya, banyak pengguna yang cenderung mengabaikan dokumen syarat dan ketentuan karena dinilai terlalu panjang dan bersifat teknis.

Informan kemudian menilai bahwa minimnya minat membaca aturan layanan membuat sebagian pengguna tidak memahami hak-hak mereka secara mendalam, terutama terkait keamanan data pribadi, mekanisme pengaduan, hingga upaya penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian. Kondisi ini berpotensi menyebabkan konsumen berada pada posisi yang rentan ketika mengalami masalah transaksi atau terjadi pelanggaran data, karena tidak mengetahui prosedur yang dapat ditempuh.

Lebih jauh, informan menilai bahwa situasi tersebut juga dipengaruhi oleh peran penyedia layanan dompet digital yang dinilainya belum optimal dalam melakukan diseminasi informasi mengenai perlindungan konsumen. Meskipun informasi sudah tersedia dalam bentuk tertulis, informan berpendapat perlu adanya penyampaian yang lebih komunikatif, misalnya melalui notifikasi, edukasi pengguna, kampanye literasi digital, atau mekanisme layanan bantuan yang lebih mudah diakses oleh pengguna.

Pada akhirnya, informan menegaskan bahwa pemahaman konsumen mengenai hak-haknya sangat berkaitan dengan tingkat literasi digital dan kesadaran hukum masyarakat. Ia berpendapat

bahwa apabila konsumen memiliki pemahaman yang baik mengenai haknya, maka konsumen dapat lebih proaktif dalam menjaga keamanan data dan mengambil langkah penyelesaian jika mengalami kerugian. Sebaliknya, kurangnya pemahaman dapat membuat konsumen cenderung pasif dan tidak mengetahui upaya hukum apa yang dapat ditempuh dalam menghadapi permasalahan transaksi elektronik.

“Menurut saya, hukum saat ini belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen digital. Hal tersebut terlihat dari masih adanya kasus saldo dompet digital yang hilang tanpa penjelasan yang jelas maupun kebocoran data pribadi pengguna, namun proses penyelesaiannya berjalan lambat dan tidak transparan. Dalam kondisi seperti itu, konsumen sering kali hanya diminta menunggu tanpa kejelasan mengenai tindak lanjut atau pertanggungjawaban dari penyedia layanan.”⁴⁹

Setelah menyampaikan pandangannya mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen digital, informan menegaskan bahwa perkembangan transaksi berbasis dompet digital memerlukan dukungan regulasi yang adaptif. Menurutnya, masyarakat semakin bergantung pada layanan digital dalam aktivitas ekonomi sehari-hari, sehingga potensi risiko juga ikut meningkat. Dalam kondisi tersebut, konsumen seharusnya memperoleh perlindungan yang setara dengan layanan keuangan konvensional, termasuk kepastian hukum apabila terjadi kegagalan sistem atau kerugian.

⁴⁹ Nur Rahmah, Universitas Hasanuddin, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

Selanjutnya informan menyatakan bahwa penyedia layanan dompet digital seharusnya tidak hanya fokus pada aspek teknologi dan kemudahan transaksi, tetapi juga pada mekanisme perlindungan konsumen yang terstruktur. Ia berpendapat bahwa perlindungan seperti ini tidak hanya mencakup keamanan data pribadi, tetapi juga akses terhadap informasi yang akurat, layanan pengaduan yang responsif, serta hak atas ganti rugi apabila terjadi pelanggaran atau kesalahan sistem. Baginya, konsumen tidak boleh dibiarkan menanggung risiko sendiri ketika kerugian terjadi bukan karena kesalahan pengguna.

Informan juga mengaitkan hal ini dengan pentingnya sosialisasi dan edukasi hukum yang lebih intensif kepada masyarakat. Menurutnya, masih banyak konsumen yang tidak memahami hak-haknya karena aturan hukum terkait transaksi digital tidak selalu dipahami dengan baik. Hal tersebut menyebabkan konsumen kurang berani mengajukan keberatan atau tuntutan saat mengalami kerugian. Informan menilai bahwa pemahaman konsumen merupakan bagian penting dalam memperkuat posisi tawar mereka terhadap pelaku usaha dalam sistem ekonomi digital.

Pada sisi lain, informan menilai bahwa peran pemerintah dan otoritas pengawas juga sangat menentukan. Ia menyebutkan bahwa regulasi yang ada saat ini masih perlu diperbarui dan ditegakkan secara konsisten agar mampu menjawab dinamika transaksi digital.

Tanpa pengawasan yang kuat, penyedia layanan cenderung mengatur mekanisme internalnya sendiri tanpa standar baku yang memastikan perlindungan konsumen. Menurutnya, diperlukan kolaborasi antara regulator, penyedia layanan, dan masyarakat agar perlindungan hukum dapat berjalan secara efektif.

Sebagai penutup pernyataannya, informan menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen digital bukan hanya soal keberadaan regulasi, tetapi juga soal implementasi. Kehadiran undang-undang tidak memiliki dampak signifikan apabila tidak disertai mekanisme penegakan yang jelas dan akses yang mudah bagi konsumen. Dalam pandangannya, keberhasilan perlindungan konsumen digital di masa depan akan bergantung pada kemampuan sistem hukum untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta konsistensi pelaksanaannya di lapangan.

“Kasus yang paling sering terjadi adalah saldo pengguna terpotong sementara transaksi dinyatakan gagal. Ketika melakukan pengaduan, respons yang diberikan sering kali hanya melalui sistem otomatis (bot) dengan jawaban yang sama berulang-ulang. Hal tersebut membuat pengguna merasa ‘dipingpong’ dan tidak mendapatkan haknya untuk memperoleh penyelesaian yang cepat dan jelas.”⁵⁰

Pertama, pengalaman informan menunjukkan bahwa gangguan teknis dalam transaksi dompet digital masih menjadi keluhan yang cukup sering dialami oleh pengguna, terutama terkait kasus saldo yang terpotong meskipun transaksi dinyatakan gagal.

⁵⁰ Nur Rahmah, Universitas Hasanuddin, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

Kondisi ini menggambarkan adanya kerentanan pada sistem yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial, khususnya bagi mahasiswa yang umumnya memiliki keterbatasan dalam hal kemampuan ekonomi.

Kedua, informan menilai bahwa respons penyedia layanan terhadap pengaduan konsumen belum sepenuhnya memadai. Pengaduan sering kali hanya dijawab melalui sistem balasan otomatis yang tidak menyentuh inti persoalan, sehingga pengguna merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai tindak lanjut maupun penyelesaian kerugiannya.

Ketiga, mekanisme penanganan pengaduan dari penyedia layanan dinilai belum mampu memberikan kepastian, baik dari segi waktu penyelesaian maupun pertanggungjawaban hukum. Situasi tersebut menunjukkan bahwa posisi konsumen dalam transaksi digital masih berada dalam kondisi yang lemah karena tidak memiliki kontrol maupun instrumen tekanan untuk mempercepat penyelesaian sengketa.

Keempat, berdasarkan pandangan informan, pemenuhan hak-hak konsumen dalam layanan dompet digital belum berjalan secara optimal. Hak atas pelayanan yang baik, hak atas kepastian hukum, serta hak atas penyelesaian sengketa secara layak belum sepenuhnya dipenuhi, sehingga memperkuat asumsi bahwa perlindungan konsumen di sektor digital masih tertinggal

dibandingkan dengan tingkat penggunaan dan ketergantungan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Kelima, informan berpendapat bahwa penyedia dompet digital seharusnya meningkatkan efektivitas sistem pengaduan, memperjelas prosedur penyelesaian sengketa, serta menjamin transparansi hasil penyelesaian. Menurutnya, penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan yang lebih substantif kepada pengguna, sehingga konsumen dapat bertransaksi dengan rasa aman dan memiliki kepastian ketika terjadi permasalahan.

Selain itu, informan juga menyinggung keterbatasan akses pengguna terhadap mekanisme perlindungan konsumen di luar platform penyedia layanan. Menurutnya, meskipun terdapat jalur pengaduan yang lebih formal di tingkat lembaga negara, jalur tersebut dirasa tidak selalu mudah dijangkau oleh mahasiswa yang mengalami permasalahan dalam penggunaan dompet digital. Bagi pengguna pada kelompok ini, penyelesaian masalah umumnya dilakukan melalui fitur bantuan internal aplikasi sebelum mempertimbangkan langkah pengaduan yang lebih serius.

“Kasus yang paling sering terjadi adalah saldo pengguna terpotong sementara transaksi dinyatakan gagal. Ketika melakukan pengaduan, respons yang diberikan sering kali hanya melalui sistem otomatis (bot) dengan jawaban yang sama berulang-ulang. Hal tersebut membuat pengguna merasa ‘dipingpong’ dan tidak

mendapatkan haknya untuk memperoleh penyelesaian yang cepat dan jelas.”⁵¹

Informan menjelaskan bahwa ketika terjadi masalah dalam transaksi dompet digital, jalur penyelesaian yang paling sering ditempuh pengguna adalah melalui fitur bantuan atau help center yang tersedia di aplikasi. Menurutnya, jalur ini dianggap paling praktis karena dapat diakses langsung tanpa harus melalui proses administrasi tambahan atau membutuhkan pengetahuan hukum tertentu.

Di sisi lain, informan menyadari bahwa terdapat mekanisme pengaduan yang lebih formal melalui lembaga seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maupun lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Namun, mekanisme tersebut dinilai kurang diminati oleh mahasiswa karena dianggap rumit, membutuhkan waktu panjang, dan tidak sesuai dengan kebutuhan penyelesaian yang bersifat cepat dan langsung.

Informan menilai bahwa kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara regulasi yang sudah tersedia dengan implementasi di tingkat pengguna. Regulasi pada dasarnya memberikan ruang perlindungan terhadap konsumen digital, namun ruang tersebut belum benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh kelompok pengguna yang memiliki keterbatasan

⁵¹ Nur Rahmah, Universitas Hasanuddin, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

pengetahuan hukum maupun sumber daya untuk melakukan pengaduan formal.

Dalam praktiknya, situasi tersebut menyebabkan banyak pengguna akhirnya memilih untuk berhenti pada tahap pengaduan internal aplikasi meskipun hasil penyelesaiannya tidak selalu memuaskan. Informan menilai bahwa pilihan tersebut bukan semata karena masalah dapat dianggap selesai, tetapi karena tidak adanya mekanisme lain yang dirasa realistis dan terjangkau bagi mahasiswa.

Lebih jauh, informan menyampaikan bahwa diperlukan mekanisme pengaduan yang lebih sederhana, cepat, dan mudah dipahami oleh konsumen digital agar hak-hak mereka dapat terpenuhi secara efektif. Menurutnya, penyederhanaan prosedur pengaduan akan menjadikan perlindungan konsumen tidak hanya hadir dalam bentuk regulasi, tetapi juga dapat dirasakan secara konkret oleh pengguna di level praktis.

Selain persoalan akses pengaduan, informan juga menyoroti aspek pengetahuan konsumen terhadap perlindungan hukum dalam penggunaan dompet digital. Menurutnya, pemahaman mahasiswa mengenai hak dan mekanisme perlindungan hukum masih terbatas, sehingga ketika terjadi masalah, pengguna cenderung hanya mengandalkan prosedur internal platform tanpa mempertimbangkan jalur penyelesaian lain yang disediakan oleh negara. Kondisi ini

mencerminkan bahwa perlindungan konsumen digital tidak hanya bergantung pada efisiensi sistem layanan, tetapi juga pada sejauh mana pengguna memahami posisi hukumnya sebagai konsumen.

“Menurut saya, salah satu penyebab mahasiswa kurang memahami perlindungan hukum sebagai konsumen digital adalah minimnya sosialisasi yang relevan dengan karakter anak muda. Informasi mengenai perlindungan konsumen cenderung disampaikan dengan bahasa yang kaku dan membosankan, sehingga tidak menarik untuk dipelajari. Selain itu, sebagian besar mahasiswa lebih fokus pada aspek kemudahan penggunaan aplikasi daripada memperhatikan aspek hukum yang dianggap rumit.”⁵²

Informan menjelaskan bahwa keterbatasan pengetahuan mahasiswa mengenai perlindungan hukum sebagai konsumen digital tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang efektif dari pihak terkait. Materi mengenai hak-hak konsumen maupun mekanisme perlindungan hukum jarang disampaikan dalam ruang yang dekat dengan kehidupan mahasiswa, sehingga pengetahuan tersebut tidak menjadi bagian dari kesadaran sehari-hari pengguna dompet digital.

Di samping itu, informan menilai bahwa metode sosialisasi yang tersedia selama ini cenderung disampaikan melalui bahasa formal dan teknis yang kurang menarik bagi kelompok muda. Hal tersebut membuat mahasiswa kesulitan untuk memahami isu perlindungan konsumen, karena penyampaiannya terkesan terlalu

⁵² Nur Rahmah, Universitas Hasanuddin, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

kaku, kurang praktis, dan tidak dikontekstualisasikan dengan pengalaman digital yang mereka alami sehari-hari.

Informan juga menyebut bahwa sebagian mahasiswa memiliki pola pikir pragmatis dalam penggunaan dompet digital, di mana prioritas utamanya adalah kenyamanan dan fungsionalitas aplikasi. Selama aplikasi dapat digunakan untuk transaksi, top up, atau pembayaran tanpa kendala, aspek hukum jarang menjadi perhatian utama. Perlindungan konsumen baru dianggap penting setelah terjadi masalah yang menimbulkan kerugian.

Selain itu, terdapat persepsi bahwa isu hukum merupakan bidang yang kompleks dan menuntut pemahaman yang mendalam, sehingga cenderung dihindari oleh mahasiswa yang tidak berkecimpung di bidang tersebut. Informan berpendapat bahwa persepsi ini turut memperkuat kesenjangan informasi, karena mahasiswa merasa bahwa memahami perlindungan hukum bukan merupakan kebutuhan mendesak dalam aktivitas digital mereka.

Berdasarkan pandangan informan, kondisi tersebut menunjukkan perlunya penyederhanaan penyampaian informasi hukum, baik melalui media yang relevan maupun melalui pendekatan yang lebih komunikatif. Menurutnya, pemahaman mengenai hak dan perlindungan konsumen hanya akan lebih membumi apabila disampaikan melalui bahasa yang lebih praktis, platform yang mudah diakses, serta contoh kasus yang dekat dengan pengalaman pengguna dompet digital sehari-hari.

Selain memberikan pandangannya mengenai penyebab rendahnya pemahaman mahasiswa terhadap perlindungan konsumen digital, informan juga menyampaikan harapannya terhadap peran pemerintah dalam meningkatkan efektivitas perlindungan tersebut. Menurut informan, kehadiran negara tidak cukup hanya dalam bentuk regulasi, tetapi juga harus tercermin melalui tindakan nyata yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna dompet digital, khususnya mahasiswa yang kerap berada dalam posisi rentan ketika terjadi permasalahan dalam transaksi.

“Harapan saya adalah pemerintah dapat bersikap lebih tegas terhadap perusahaan penyedia layanan yang lalai dalam menjaga data pengguna. Selain itu, pemerintah diharapkan menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan terintegrasi, misalnya melalui media sosial atau aplikasi khusus, sehingga peraturan yang ada tidak hanya menjadi formalitas belaka tetapi benar-benar dapat diimplementasikan secara efektif.”⁵³

Informan menyampaikan bahwa penyedia layanan dompet digital perlu meningkatkan keamanan data pengguna sebagai prioritas utama. Menurutnya, perlindungan terhadap informasi pribadi seperti nomor identitas, nomor rekening, dan riwayat transaksi harus dijaga dengan sistem yang andal, sehingga risiko kebocoran atau penyalahgunaan dapat diminimalkan. Hal ini penting karena data digital merupakan aset krusial bagi konsumen dan menjadi dasar kepercayaan pengguna terhadap layanan.

⁵³ Nur Rahmah, Universitas Hasanuddin, wawancara, Makassar 16 Januari 2026

Selain itu, informan menekankan perlunya transparansi informasi mengenai ketentuan layanan. Menurutnya, pengguna harus diberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait biaya, prosedur transaksi, risiko yang mungkin timbul, dan mekanisme pengaduan. Transparansi ini dapat membantu konsumen membuat keputusan yang tepat dan mengurangi potensi konflik akibat ketidakjelasan aturan atau biaya tersembunyi.

Informan juga menyoroti pentingnya sistem pengaduan yang responsif dan mudah diakses. Menurutnya, mekanisme komplain yang hanya mengandalkan balasan otomatis tidak efektif, sehingga penyedia layanan perlu menghadirkan kanal komunikasi yang langsung, cepat tanggap, dan menyelesaikan masalah pengguna secara nyata. Sistem ini akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan konsumen terhadap layanan.

Lebih jauh, informan berpendapat bahwa penyedia layanan harus memberikan edukasi atau informasi yang relevan bagi pengguna, khususnya mahasiswa, agar memahami hak-hak mereka. Edukasi ini bisa disampaikan melalui media sosial, notifikasi aplikasi, atau fitur bantuan interaktif, sehingga literasi konsumen meningkat dan mereka dapat memanfaatkan hak-haknya secara optimal ketika menghadapi permasalahan.

Akhirnya, informan menekankan bahwa tanggung jawab penyedia dompet digital tidak hanya berhenti pada penyediaan fitur

transaksi, tetapi juga mencakup perlindungan nyata terhadap konsumen. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut secara konsisten, penyedia layanan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna, meningkatkan kepuasan konsumen, serta mengurangi potensi sengketa yang merugikan kedua belah pihak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna dompet digital di kalangan mahasiswa belum menunjukkan efektivitas yang memadai. Meskipun regulasi perlindungan konsumen telah mengatur secara jelas hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab ganti rugi, fakta empiris penelitian menunjukkan bahwa konsumen masih mengalami kendala transaksi, ketidakpastian penyelesaian pengaduan, serta keterbatasan akses informasi mengenai hak yang dapat dituntut ketika terjadi kerugian.
2. Faktor-faktor yang dihadapi mahasiswa dalam menggunakan dompet digital meliputi keamanan data pribadi, potensi penipuan digital, gangguan sistem, keterbatasan literasi digital, serta kurangnya informasi mengenai perlindungan hukum. Faktor-faktor tersebut berpengaruh pada rasa aman konsumen dalam bertransaksi. Kesadaran mahasiswa sebagai konsumen digital masih berada pada level sedang. Mahasiswa mengetahui cara menggunakan aplikasi dompet digital, tetapi belum memahami hak-hak hukumnya sebagai konsumen, termasuk prosedur pengaduan dan jaminan perlindungan.

B. Saran

1. Pemerintah dan lembaga regulator perlu memperkuat pengawasan terhadap penyedia layanan dompet digital melalui penetapan standar pelayanan pengaduan yang lebih tegas, pengawasan kepastian waktu penyelesaian kerugian konsumen, serta peningkatan sosialisasi hak-hak konsumen digital agar perlindungan hukum tidak berhenti pada tataran regulasi semata.
2. Pemerintah dan lembaga regulator perlu memperkuat pengawasan terhadap penyedia layanan dompet digital melalui penetapan standar pelayanan pengaduan yang lebih tegas, pengawasan kepastian waktu penyelesaian kerugian konsumen, serta peningkatan sosialisasi hak-hak konsumen digital agar perlindungan hukum tidak berhenti pada tataran regulasi semata.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

Al- Qur'an Surat Al Baqarah:275 Dan Terjemahannya.

Anggreany Arief, *Hukum perlindungan konsumen: Solusi dan Tantangan*, PT. Bukuloka Literasi Bangsa, Jakarta, 2024.

Abdul Halim Barkatullah & Syahrida, *Sistem Jual Beli dan Metode Pembayaran*

Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia* (Yogyakarta: Gava Media, 2020).

Academia.edu. (2020). *Aplikasi Digital*.

Al-Kalam Journal. (2024). *Pengaruh Marketplace dan Pembayaran Digital terhadap Tingkat Penjualan UMKM di Kota Banjarmasin*.

Bank Indonesia, *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*, 2022.

Bank Indonesia, QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard (2020), diakses dari <https://www.bi.go.id>.

Bank Indonesia, *Standar Keamanan Sistem Pembayaran Elektronik*, 2022.

Bank Indonesia, *Standar Nasional Open API Pembayaran (SNAP)*, 2021.

Ermida Simanjuntak et al., *Dataset of Digital Literacy of University Students in Indonesia*, 2024.

Fahmi, M. H. (2024). *Perlindungan hukum pengguna dompet digital DANA dalam perspektif hukum positif*.

Fuady, Munir. 2003. *Hukum Perbankan Modern*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Hadjon, Piliphus M., *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Di Indonesia*., 1987.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), *Panduan Keamanan Transaksi Digital*, 2023.

Kementerian Komunikasi dan Informatika, *Panduan Keamanan Transaksi Digital*, 2023.

Kominfo, *Gerakan Nasional Literasi Digital (GNLD) Siberkreasi*, 2023.

- Kominfo, Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024, bpsdm.kominfo.go.id.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Makarim, Edmon. 2010. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Neliti. (2022). *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online*.
- Nurul Maharani Paseru, Muhammad Rinaldy Bima, Nurhaedah (2025)
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia, 2023.
- Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia, 2024.
- Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia, 2023.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- “Perlindungan Konsumen Terhadap jaminan Produk Halal Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Studi di Kota Makassar)”
- Peraturan Bank Indonesia No. 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Pembayaran, Pasal 1 ayat (6).
- Putra, R., & Ramadhani, A. (2023). *Implikasi hukum perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan digital dan peninjauan peraturan perbankan*. Jurnal Graha Kirana.
- Qardh Journal, IAIN Palangkaraya. (2023). *Perkembangan sistem pembayaran digital pada era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia*.
- R. Pratama, “Peran Literasi Digital terhadap Keamanan Pengguna Dompot Digital,” Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, Vol. 10 No. 2, 2024.

Transaksi Elektronik (Jakarta: Prenadamedia Group, 2021), hlm. 60–66.

Universitas Sam Ratulangi. (2022). *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengguna barang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. *Lex Crimen Journal*.

Warmadewa Journal of Legal Studies. (2023). *Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia*.

Zainuddin, dan Salle. 2022. "The Legal Awareness of Juveniles in Archipelagic Areas Using Social Media." *SIGn Jurnal Hukum*, 3 (2).

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dan Sistem Pembayaran.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

LAMPIRAN

