

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN APLIKASI DOMPET DIGITAL  
(Studi pada Aplikasi Dana)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Melengkapi  
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1  
dalam Ilmu Syariah

Oleh:

**HENDRIANSYAH  
NPM. 1721030224**

**Program Studi: Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)**



**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/202**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN APLIKASI DOMPET DIGITAL  
(Studi pada Aplikasi Dana)**

**Skripsi**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Melengkapi  
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1  
dalam Ilmu Syariah

Oleh:

**HENDRIANSYAH  
NPM: 1721030224**

**Program Studi: Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)**

**Pembimbing I: Yufi Wiyos Rini Masykuroh, S.Ag., M.S.I.**

**Pembimbing II: Abuzar Alghifari, M.Ag.**

**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2021**

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era modern saat ini, selalu memberikan dampak perubahan yang sangat cepat di berbagai bidang yang ada di kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam bidang perekonomian. Salah satu inovasi tersebut adalah bidang finansial dalam sektor keuangan yang disebut *financial technology*, salah satunya adalah aplikasi Dana. Dana bisa diintegrasikan dan dipakai dalam berbagai *platform*, baik eksternal maupun *digital* tetapi masih terintegrasi satu sama lain. Namun dibalik kelebihannya tersebut, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi. Muncul kasus-kasus yang berkaitan dengan kerugian konsumen. Seperti saldo yang terpotong tanpa adanya transaksi, penipuan untuk mencuri saldo konsumen, bahkan hingga kasus kriminalitas berupa pembobolan *account* milik konsumen dan kasus-kasus lainnya. Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana praktik perlindungan konsumen yang terdapat pada aplikasi Dana dan bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik perlindungan konsumen pada aplikasi Dana.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), sifat penelitiannya deskriptif analisis, sumber datanya adalah data lapangan kemudian dianalisis menggunakan teori hukum Islam dan hukum positif. Sedangkan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara (*interview*) kepada konsumen pengguna aplikasi dan pihak Dana. Teknik pengolahan datanya melalui *editing* dan *sistematisasi* data. Analisis data yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan metode induktif dan deduktif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut telah diperoleh kesimpulan bahwa: Pertama, praktik perlindungan konsumen yang terdapat pada aplikasi Dana telah tertera pada syarat dan ketentuan layanan, upaya perlindungan konsumen yang Dana berikan terkait kesalahan sistemnya Dana bertanggung jawab dan berusaha untuk menyelesaikan pengaduan/keluhan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen sesuai hukum dan syarat ketentuan yang berlaku. Kedua, perlindungan konsumen dalam transaksi dompet digital Dana pada dasarnya telah sesuai dengan hukum Islam di mana di dalamnya terdapat hak (*dhaman*) yaitu ganti rugi tidak merugikan/dirugikan menurut AL-Qur'an surat Al-Baqarah: 279. "...tidak menganiaya (merugikan) dan tidak dianiaya (dirugikan)". Berdasarkan hukum positif bentuk perlindungan konsumen sebagian besar aturannya telah sesuai dengan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tetapi masih ada aturan yang tidak sesuai yaitu terkait dengan pelayanan *Terms and Conditions* yang pihak Dana berikan, hal ini berkaitan dengan pengaduan masalah dan pengajuan pengembalian dana yang masih terdapat aturan yang prosedurnya sulit.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendriansyah  
NPM : 1721030224  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Fakultas : Fakultas Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital (Studi Pada Aplikasi Dana)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote dan/atau daftar pustaka. Apabila di lain terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan orisinalitas ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 16 Oktober 2021

Hendriansyah  
NPM. 1721030224



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721)703289

**PERSETUJUAN**

Tim pembimbing telah membimbing dan mengoreksi skripsi saudara:

Nama : Hendriansyah

NPM : 1721030224

Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)

Fakultas : Syari'ah

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap  
Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital (Studi  
Pada Aplikasi Dana)

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang

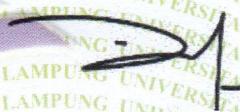
Munaqasyah Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Yufi Wiyos Rini M., S.Ag., M.S.I.**

**NIP. 197304142000032002**

  
**Abuzar Alghifari, M. Ag.**

**NIP. 198712222019031006**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Mu'amalah**

  
**Khoiruddin, M.S.I.**

**NIP. 197807252009121002**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS SYARI'AH**

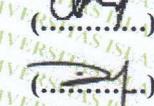
*Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721)703289*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **Tinjauan Hukum Islam Dan Positif Terhadap Perlindungan Komsumen Aplikasi Dompt Digital (Studi Pada Aplikasi Dana)** disusun oleh **Hendriansyah, NPM 1721030224**, program studi **Hukum Ekonomi Syari'ah**. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung pada hari Kamis, Tanggal **18 November 2021** pukul **14.30-16.30 WIB**, Tempat: **Ruang Sidang II**.

**TIM MUNAQASYAH**

**Ketua** : Khoiruddin, M.S.I.  
**Sekretaris** : Muslim, S.H.I., M.H.I  
**Penguji I** : Dr. Liky Faizal, S.Sos., M.H.  
**Penguji II** : Yufi Wiyos Rini Masykuroh, M.Si  
**Penguji III** : Abuzar Alghifari, S.Ud., M.Ag




**Dekan Mengetahui**  
**Fakultas Syari'ah**

**Dr. H. A. Rameidi Jarfar, S.Ag., M.H.**  
**NIP. 197208262003121002**

## MOTTO

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ <sup>ص</sup> وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ  
رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.”

(QS. Al Baqarah (2): 279)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi sederhana ini ku persembahkan sebagai tanda cinta, sayang, dan hormat tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Isnadi dan Ibunda tercinta Ellyawati yang senantiasa memberikan doa, pengorbanan, kasih sayang, semangat, motivasi serta nasihat-nasihat yang baik kepadaku, terima kasih untuk kehidupan indah selama 22 tahun ini, doakan anakmu agar bisa selalu membahagiakan Ayah dan Ibu, Aamiin.
2. Adiku yang tukang ngambek Anastasya Aurelia yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan mendoakanku dalam meraih cita-cita, sehingga penulis mampu bertahan sampai saat ini dan dapat menyelesaikan studinya dengan baik.
3. Keluarga besar Bpk. AR Bunawi
4. Saudara-saudaraku yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu, terima kasih atas Do'a, semangat dan dukungannya selama ini untukku.
5. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
6. Perpustakaan Pusat.
7. Fakultas Syariah tempat penulis menimba ilmu.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Hendriansyah, lahir di Sukanegara, Lampung Selatan pada tanggal 19 Juli 1999, dan dibesarkan di Kota Tangerang, Banten karna suatu Pekerjaan ayah yang ada di daerah Tangerang. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Ayah Isnadi dan Ibu Ellyawati. Pendidikan dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) dan selesai pada tahun 2005,

Sekolah Dasar Negeri (SDN) Gembor 1 Tangerang, Banten sampai kelas 4 sd, lalu pindah rumah dan sekolah di Sekolah Dasar Negeri (SDN) Serdang Kulon 1 Tangerang, banten dan selesai pada tahun 2011, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Panongan Tangerang, Banten dan selesai pada tahun 2014, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMA) 15 Kab. Tangerang dan selesai pada tahun 2017, dan mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2017/2018.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur Kehadirat Allah SWT., Rabb pencipta alam semesta dan segala isinya yang telah memberikan kenikmatan Iman, Islam dan kesehatan baik jasmani maupun rohani kepada kita semua. Shalawat beriring salam kita sanjungkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW karena ridha dan syafaatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital (Studi pada Aplikasi Dana)”**. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dalam penulisan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh Mukri, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. H. Khumedi Ja'far, S.Ag, M.H., Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Khoiruddin, M.S.I., Selaku Ketua Jurusan Muamalah dan Ibu Juhratul Khulwah, M.S.I., Selaku Sekretaris Jurusan Muamalah.
4. Ibu Yufi Wiyos Rini Masykuroh, S.Ag., M.S.I., Selaku Pembimbing I, dan Bapak Abuzar Alghifari, M. Ag., Selaku Pembimbing II, terima kasih atas

segala bimbingan dan pengorbanannya serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Seluruh dosen dan seluruh staf karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membantu dan memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.
6. Kepala dan Karyawan Perpustakaan Pusat dan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membantu dan memberikan informasi, data dan referensi.
7. Kedua pengganti orang tuaku Agung Setiawan dan Gunik selama penulis menempuh pendidikan Sarjana di UIN Raden Intan Lampung selama kurang lebih 4 Tahun, Terimakasih.
8. Paman dan Bibi yang selama ini tabah dan sabar mengurus dan mendidik penulis sampai bisa seperti sekarang, Terimakasih
9. Teman-teman Muamalah B angkatan 2017 yang telah memberikan cerita dan pengalaman selama masa kuliah, semoga apapun niat baik kita dilancarkan oleh Allah SWT.
10. Seseorang yang menemani dan membantu dalam proses penyelesaian Skripsi penulis Terima Kasih Kepada Helma Fatmala Dewi untuk waktu dan dukungan motivasinya.
11. Sahabat seperjuangan David Chaniago, Iqbal Kurniawan, Galang Fairuz, Reynaldi Prayoga, Muhammad Fajar Setiawan, Bibi Kantin ungu, dan Satpam Kampus UIN yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak lain disebabkan karena keterbatasan ilmu, waktu dan dana yang dimiliki, untuk itu kepada pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran-saran, guna melengkapi tulisan ini. Kepada Allah SWT Penulis memohon ampun, rahmat Hidayah dan Inayah-nya, semoga Allah SWT mengampuni dosa, kesalahan kita dan dapat meridhoi amal baik dan jasa dari semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini, serta kepada setiap pembaca semoga dapat memperoleh manfaat.



Bandar Lampung, 16 Oktober 2021

Penulis,

Hendriansyah

NPM. 1721030224

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
H. Metode Penelitian.....	10
I. Sistematika Pembahasan .....	15

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen .....	17
1. Konsumen dan Pelaku Usaha .....	19
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen .....	21
B. Perlindungan Hukum Konsumen .....	28
1. Menurut Hukum Islam .....	28
2. Menurut Hukum Positif.....	37
C. Aplikasi Dompot Digital Dana.....	42

### BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tentang Aplikasi Dana.....	54
1. Sejarah Berdirinya Aplikasi Dana.....	54
2. Visi dan Misi Aplikasi Dana .....	56
3. Syarat dan Ketentuan Aplikasi Dana .....	56
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian pada Aplikasi Dana .....	59
1. Upaya Perlindungan Konsumen Pihak Dana .....	59

### BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Praktik Perlindungan Konsumen yang Terdapat pada Aplikasi Dompot Digital Dana .....	67
--	----

B. Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital Dana .....	69
1. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam.....	69
2. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif .....	73

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	81
B. Rekomendasi .....	82

**DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Unduh dan *install* aplikasi Dana di *Play Store*
- Gambar 2 Tampilan awal aplikasi Dana
- Gambar 3 Kode akses aplikasi Dana
- Gambar 4 Syarat dan Ketentuan sebelum menggunakan aplikasi Dana
- Gambar 5 Tampilan utama aplikasi Dana
- Gambar 6 Tampilan awal aplikasi Dana
- Gambar 7 Layanan Bank yang tersedia pada aplikasi Dana
- Gambar 8 Layanan Agen yang bekerjasama dengan Dana
- Gambar 9 Layanan lainnya yang bekerjasama dengan Dana
- Gambar 10 Contoh instruksi pembayaran melalui ATM BCA
- Gambar 11 Tampilan utama aplikasi Dana
- Gambar 12 Menu pilihan pengiriman saldo Dana
- Gambar 13 Tampilan untuk pengiriman melalui Rekening Bank
- Gambar 14 Tampilan Utama aplikasi Dana
- Gambar 15 Menu pembayaran tagihan

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Surat Keterangan Wawancara
- Lampiran 4 Daftar Gambar
- Lampiran 5 Rekomendasi Penelitian Dinas Penanaman Modal
- Lampiran 6 Surat Keterangan Izin Riset
- Lampiran 7 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 8 Blanko Konsultasi Skripsi
- Lampiran Surat Keterangan Hasil Cek Turnitin





## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Kerangka awal untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas serta memahami isi dari makna Skripsi ini diperlukan adanya penegasan arti dan makna dari beberapa istilah pada judul Skripsi ini untuk menghindari ke salahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Adapun judul Skripsi ini yaitu; Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital (Studi pada Aplikasi Dana). Adapun istilah-istilah yang akan dijelaskan yaitu:

1. Hukum Islam adalah sistem kaidah-kaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dan Sunnah Rasull mengenai tingkah laku mukalaf (orang yang sudah dapat dibebani kewajiban) yang diakui dan diyakini, yang mengikat bagi semua pemeluknya.<sup>1</sup>
2. Hukum Positif adalah hukum yang dibuat oleh manusia yang mewajibkan atau menetapkan suatu tindakan.<sup>2</sup>
3. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>3</sup>
4. Aplikasi Dompot Digital adalah sebuah fitur aplikasi yang ada di smartphone yang dapat digunakan untuk membayar transaksi secara digital tanpa kartu dan tanpa uang tunai.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>Eva Iriyani, "Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari*, Vol. 17 no. 20, (2017): 24-31, <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v17i2.357>.

<sup>2</sup>Hans Kelsen, *General Theory of Law and State* (t.tp: The Lowbook Exchange, 2007), 392.

<sup>3</sup>Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia.

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat di pahami bahwa judul yang dimaksud di dalam Skripsi ini “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot digital”, adalah mengenai bagaimana Perlindungan konsumen bagi pengguna Aplikasi dompot digital, Dana, yaitu antara penyedia layanan jasa dan konsumen, melalui perlindungan hukum positif dan hukum Islam.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era modern saat ini, selalu mempengaruhi kehidupan manusia dengan segala aktivitasnya. Perkembangan tersebut memberikan dampak perubahan yang sangat cepat di berbagai bidang yang ada di kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam bidang perekonomian. Salah satu inovasi dalam dunia perekonomian tersebut adalah bidang finansial dengan melahirkan inovasi baru pada sektor keuangan yang disebut *financial technology*.

*Financial technology* atau yang sering disebut *fintech* muncul memberikan kemudahan keperluan yang berkaitan dengan berbagai aspek dari layanan keuangan, mulai dari metode pembayaran, transfer Dana, dan metode lainnya. Bisnis *fintech* merupakan inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern, yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menciptakan inovasi baru disektor jasa keuangan, yang lebih cepat dan

---

<sup>4</sup>Nur Kholis, “Mengenal Lebih Dekat Perkembangan Dunia Digital, Fintech”  
www.simulasikredit.com (Digital), tersedia pada:  
<https://www.google.com/amp/s/www.simulasikredit.com/amp/mengenal-lebih-dekat-perkembangan-dunia-digital-fintech/>, diunduh tanggal 23 september 2020.

mudah digunakan.<sup>5</sup> *Financial technology* sebagai inovasi dalam layanan keuangan menghadirkan keterlibatan pihak baru di dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, seperti penyelenggara *payment gateway* dan penyelenggara Dompot Digital, serta penyelenggara penunjang seperti perusahaan penyedia teknologi pendukung nirkontak. Keberadaan pihak baru dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran berdampak pula pada perkembangan infrastruktur maupun mekanisme pembayaran.<sup>6</sup>

Hal ini memastikan bahwa perkembangan tersebut tetap memenuhi prinsip penyelenggaraan sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar, dan andal dengan memperhatikan aspek perlindungan.

*Fintech* dengan layanan keuangan seperti *crowd funding*, *mobile payment*, dan jasa transfer uang menyebabkan revolusi dalam bisnis *startup*.<sup>7</sup> Layanan pada *financial technology* di Indonesia yang paling dikenal adalah kategori *payment* atau sistem pembayaran dengan produk Uang digital, baik uang digital berbasis server maupun uang digital berbasis *chip* atau biasa disebut Kartu Uang digital. *Financial technology* juga berkembang seiring dengan perkembangan bisnis *e-commerce*. Banyaknya penyedia jasa pembayaran berbasis teknologi di Indonesia telah melahirkan gaya hidup yang baru karena banyaknya masyarakat yang lebih memilih metode pembayaran secara non tunai atau *cashless*.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Benuf, *et.al.* *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology di Indonesia* (“t.tp”: “t.p”, 2019), 2-3.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 4.

<sup>7</sup> Rizal, *et.al.* *Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan UMKM* (2018), 2.

<sup>8</sup> Didik Mansyur, M. Arief dan Elisatris Gultom, *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), 112.

Selama Tahun 2017, *fintech payment* menjadi primadona dengan presentase sebanyak 39%. Jumlah pelaku industri *financial technology* (*fintech*) pembayaran alias *payment* masih memiliki porsi dominan di sepanjang tahun lalu. Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH) melaporkan *fintech payment* memiliki kontribusi sebesar 39%.<sup>9</sup>

Andrias berkata *fintech* merupakan salah satu bisnis bernilai besar dan dibutuhkan dalam ekosistem yang serba digital di masa depan. Maka hadirilah berbagai jenis aplikasi *fintech payment* yang sedang menjamur di Indonesia. Beberapa aplikasi *fintech payment* yang populer di Indonesia adalah Go-Pay, OVO, T-Cash, dan Dana.<sup>10</sup>

Banyaknya perusahaan *fintech* yang bermunculan menjadikan persaingan dunia bisnis dan teknologi semakin ketat karena setiap perusahaan akan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan tersebut. Salah satu aplikasi *fintech payment* yang populer dan terbaru di Indonesia adalah Dana. Dana merupakan aplikasi *fintech payment* yang muncul sejak Maret 2018 dan diresmikan pada 5 Desember 2018. Layanan Dana sebenarnya sudah ada sejak bulan Maret 2018 lalu, namun hanya sebagai versi uji coba atau beta dan belum memiliki aplikasi tersendiri. Selama satu tahun beroperasi sejak

---

<sup>9</sup>Yusuf Hidayat, "Sepanjang 2017 dari 235 Pelaku Fintech Payment Mendominasi 39%" *keuangan.kontan.com (Digital)*, tersedia pada: <https://keuangan.kontan.co.id/news/sepanjang-2017-dari-235-pelaku-fintech-payment-mendominasi-39>, diunduh tanggal 19 Februari 2021.

<sup>10</sup>Niko Ramadhani, "Kenalan Dulu dengan Berbagai Jenis Fintech di Indonesia!" *www.akseleran.com(Digital)*, tersedia pada: <https://www.akseleran.com/blog/fintech-di-indonesia/>, diunduh tanggal 14 November 2020.

*soft launching* pada Maret 2018 hingga Maret 2019, Dana sudah diunduh sebanyak 10 juta kali.<sup>11</sup>

Namun dibalik kelebihan tersebut, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pembayaran berbasis teknologi. Muncul kasus-kasus yang berkaitan dengan kerugian konsumen. Seperti halnya saldo yang terpotong tanpa adanya transaksi yang dilakukan, penipuan untuk mencuri saldo konsumen, bahkan hingga kasus kriminalitas berupa pembobolan *account* milik konsumen.

Hal-hal tersebut sangat merugikan bagi konsumen. Terlebih didalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran dibagian menimbang salah satunya berbunyi:

“bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran perlu tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal, sehingga diperlukan pengaturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk melengkapi ketentuan yang sudah ada dengan mengedepankan pemenuhan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai, serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar dan praktik internasional”.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas permasalahan tersebut menarik penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital”.

---

<sup>11</sup>Bill Clinton, “Aplikasi Dompot Digital Dana Resmi Hadir di Android dan Ios” tekno.kompas.com (Digital), tersedia pada: <https://tekno.kompas.com/read/2018/12/06/06510047/aplikasi-dompot-digital-Dana-resmi-hadir-di-android-dan-ios>, diunduh tanggal 16 Desember 2018.

<sup>12</sup>Peraturan Bank Indonesia No.18/40PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

### **C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian**

Penelitian ini, penulis dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan masalah permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan penelitian ini. Maka penulis memfokuskan untuk meneliti Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital dalam Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi kasus di Aplikasi Dana).

1. Fokus penelitian yang peneliti ambil adalah untuk meneliti bagaimana konsumen pengguna aplikasi dompot digital Dana mendapatkan payung hukum perlindungan konsumen.
2. Sub-fokus yang peneliti ambil mengenai bagaimana praktik tinjauan hukum Islam dan hukum Positif yang konsumen dompot digital Dana dapat.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan batasan dalam pembahasan. Berangkat dari hal ini terdapat 2 persoalan yang menjadi pokok permasalahan, antara lain:

1. Bagaimana praktik perlindungan konsumen yang terdapat pada aplikasi Dana?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum Positif terhadap praktik perlindungan konsumen pada aplikasi Dana?

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka penelitian ini mempunyai tujuan dan kegunaan yang akan dicapai, antara lain:

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana praktik perlindungan konsumen yang terdapat pada aplikasi Dana.
- b. Untuk meneliti dan mengetahui bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum Positif terhadap praktik perlindungan konsumen pada aplikasi Dana.

## **F. Manfaat Penelitian**

1. Secara Praktis penelitian ini dimaksudkan sebagai suatu syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar S.H (Sarjana Hukum) pada Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dan pengetahuan terhadap salah satu keilmuan hukum Islam yaitu keilmuan di program study muamalah dan sebagai suatu syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar S.H. pada Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.

## **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

1. Analisis Penggunaan Dompot Digital *e-wallet* sebagai alat transaksi *e-money* dalam Perspektif *Maqasid As-Syari'ah* menemukan bagaimana

kesesuaian uang digital dengan *Maqashid Syari'ah*.<sup>13</sup> Mengenai perbedaan yang hendak diteliti adalah apakah uang elektronik tersebut telah sesuai dengan syariat Islam atau tidak. Kesesuaian ini didapat dengan terpenuhinya prinsip memelihara harta dan kemaslahatan. Sedangkan penelitian yang peneliti bahas adalah mengenai permasalahan tentang perlindungan konsumen aplikasi dompet digital Dana.

2. Kedua, Irfan Nurfalaha, Aam Slamet Rusdiyana, dalam jurnal yang berjudul “Digitalisasi Keuangan Syariah menuju Keuangan Inklusif: Kerangka *Maqashid Syari'ah*”.<sup>14</sup> Menemukan bagaimana kesesuaian antara inovasi teknologi dalam produk dan layanan keuangan syariah dengan tataran pedoman kebutuhan-kebutuhan saat ini yang sesuai dengan syariat. Sedangkan penelitian yang peneliti bahas adalah mengenai permasalahan tentang perlindungan konsumen aplikasi dompet digital Dana.

3. A. Mulyana, H. Wijaya, dalam jurnal yang berjudul “Perancangan *E-payment System* pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android”<sup>15</sup>. Menemukan bagaimana membuat *E-payment System* yang dapat memberikan kemudahan bertransaksi dengan memiliki 3 metode yaitu menggunakan Sidik Jari, RFID dan QR Code serta pengelolaan

---

<sup>13</sup>A. Muamardan Alparisi, A. S. “Electronic Money (e-money) in Maqashid Al-Sharia Perspective” *Journal of Islamic Economics Lariba*, 3(2), (2017): 75-84, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/16355>.

<sup>14</sup>I. Nurfalaha dan Rusydiana, A. S. “Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid syariah Ekspansi” *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*, 11(1), (2019): 55-76, <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i1.1205>.

<sup>15</sup>A. Mulyana dan Wijaya, H. “Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android” *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), (2018): 63-69, <http://dx.doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>.

keuangan menggunakan aplikasi Android. Sedangkan penelitian yang peneliti bahas adalah mengenai permasalahan tentang perlindungan konsumen aplikasi dompet digital Dana.

4. Agus Agung Sosilo, dalam Skripsi yang berjudul, “Transaksi Go-Pay pada Perusahaan Ojek *Digital* Perbandingan Akad *Qardh* dan *Wadi'ah*”<sup>16</sup>. Menemukan bagaimana penggunaan transaksi Go-Pay pada aplikasi *digital* Go-Jek dengan akad *qardh*. Sementara permasalahan go-pay jika itu *qardh*, berarti pihak *customer* tidak boleh menerima keuntungan apapun dari pihak gojek. Akan tetapi go-jek memberikan diskon bagi mereka yang membayar via go-pay. Konsekuensi dari akad *qardh* maka dalam kasus go-pay bahwa khusus pengguna jasa go-pay yang membayar jasa dengan gopay mendapat potongan harga maka ini adalah manfaat yang diberikan *muqtaridh* (penerima pinjaman) kepada *muqridh* (memberi pinjaman) dan setiap pinjaman yang mendatangkan manfaat bagi pemberi pinjaman hukumnya adalah Riba. Sedangkan penelitian yang peneliti bahas adalah mengenai permasalahan tentang perlindungan konsumen aplikasi dompet digital Dana.
5. Rifqy Tazkiyatul Rohmah, dalam tesis yang berjudul “Transaksi Uangdigital Ditinjau dari Hukum Bisnis Syariah”<sup>17</sup>. Menemukan bagaimana uangdigital yang ditinjau dari hukum bisnis Islam. Dan bagaimana pengaruh penggunaan dari uang digital *registered* dan

---

<sup>16</sup>Susilo, A. A., “Transaksi Go-Pay pada Perusahaan Ojek *Digital* Perbandingan Akad *Qardh* dan *Wadi'ah*” (Skripsi, Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018). 21.

<sup>17</sup> Rohmah, T., “Transaksi Uang Digital Ditinjau dari Hukum Bisnis Syariah” (Tesis, Yogyakarta: PascasarjanaUIN Sunan Kalijaga, 2016). 13.

penggunaan uang digital *unregistered* dalam kehidupan masyarakat jika dilihat dari teori uang dan teori *hifz al-mal* yang ada dalam kajian hukum Islam. Sedangkan penelitian yang peneliti bahas adalah mengenai permasalahan tentang perlindungan konsumen aplikasi dompet digital Dana.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala, atau isu tertentu. Sedangkan penelitian adalah upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dengan sabar untuk memperoleh kebenaran.<sup>18</sup> Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah ilmu pengetahuan yang membahas tentang cara-cara yang digunakan dalam mengadakan penelitian. Jadi metode penelitian merupakan suatu acuan, jalan atau cara yang dilakukan untuk melakukan suatu penelitian.

Agar penelitian ini dapat tersusun dengan sistematis, maka penulis perlu menjelaskan metode penulisan yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

### 1. Jenis penelitian

Menurut jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada

---

<sup>18</sup> Mardalis, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara 2004), 24.

responden.<sup>19</sup>Penelitian ini berhubungan dengan Perlindungan Konsumen Dompot Digital di Aplikasi Dana.

## 2. Sifat Penelitian

Menurut sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa saja yang saat ini berlaku yang mana di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.<sup>20</sup>Dalam penelitian ini mendeskripsikan Perlindungan Konsumen Dompot Digital di Aplikasi Dana.

## 3. Data Dan Sumber Data

Sumber adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

### a. Data Primer

Data primer adalah hasil data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.<sup>21</sup>Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden langsung, yaitu dari Pihak Usaha Dana dan Konsumen.

### b. Data Sekunder

Data skunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya: lewat orang lain, atau dokumen.<sup>22</sup>Data sekunder dalam hal ini adalah beberapa buku-buku

---

<sup>19</sup>M. Iqbal Hasan, *Metode Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 11.

<sup>20</sup> Mardalis, *Metode Penelitian.....*, 26.

<sup>21</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode dan Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 30.

<sup>22</sup>*Ibid.*

yang dapat diperoleh dari perpustakaan, maupun dari pihak lainnya yang mempunyai relevansi dengan permasalahan yang hendak diteliti.

#### **4. Lokasi dan Narasumber Penelitian**

##### **a. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian dan juga merupakan salah satu jenis sumber data yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti.<sup>23</sup> Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di sekitaran daerah Sukarame, Pahoman, dan Enggal, Bandar Lampung, dengan memprioritaskan tempat-tempat yang banyak ditemukan konsumen-konsumen pengguna aplikasi dompet digital Dana. Seperti cafe, tempat angkringan, taman dan pos para Driver ojek *digital*. Lokasi penelitian tersebut dianggap peneliti sebagai tempat yang nyaman dan santai untuk mewawancarai para pengguna aplikasi dompet digital Dana.

##### **b. Narasumber Penelitian**

Narasumber (informan) dalam penelitian kuallitatif sangat penting bagi peneliti dalam memberikan informasi. Narasumber dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, yang terdiri dari 2 pegawai aplikasi Dana, 2 mahasiswa/i, 3 Driver ojek digital, dan 3 orang yang peniliti wawancarai melalui forum aplikasi, seperti *Facebook*. Ditemukan dalam penggunaan aplikasi dompet digital Dana yang melakukan komplain terhadap penggunaan aplikasi Dana sebanyak 3 dari 8 orang.

---

<sup>23</sup>*Ibid.*, 50.

## 5. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan di mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>24</sup> Dalam hal ini penulis mewawancarai sejumlah konsumen dan pegawai aplikasi dompet digital Dana.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.<sup>25</sup>

## 6. Metode pengolahan data

Setelah data terkumpul seluruhnya maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang di proses sesuai dengan kode etik penelitian dengan langkah-langkah berikut:

### a. Pemeriksaan Data (*Editing*)

---

<sup>24</sup>*Ibid.*, 83.

<sup>25</sup>*Ibid.*

Pemeriksaan data adalah memeriksa daftar pertanyaan yang telah diserahkan oleh para pengumpul data. Tujuannya yaitu untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada didalam daftar pertanyaan yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin.<sup>26</sup>

#### **b. Koding**

Koding adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden kedalam kategori-kategori. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda atau kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban.<sup>27</sup>

### **7. Sistematika Data (*Sistemstizing*)**

Sistemating yaitu melakukan pengecekan terhadap data-data yang telah diperoleh secara sistematis, terarah dan beraturan sesuai dengan klasifikasi data yang diperoleh. Yang bertujuan untuk menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah dengan cara melakukan pengelompokkan data yang telah diedit dan kemudian diberi tanda menurut kategori-kategori dan urutan masalah.<sup>28</sup>

### **8. Analisis Data**

Setelah data diperoleh selanjutnya data tersebut akan dianalisis. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematika data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara menyusun pola memilih mana yang penting yang harus

---

<sup>26</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian*...., 153.

<sup>27</sup> *Ibid.*, 154.

<sup>28</sup> Mardalis, *Metode Penelitian*...., 21.

dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami di sendiri dan orang lain.<sup>29</sup>

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan kajian penelitian, yaitu; Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital dalam Hukum Islam dan Hukum Positif yang akan dikaji menggunakan metode kualitatif.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode berfikir induktif dan deduktif. Metode induktif yaitu metode yang mempelajari suatu gejala yang atau kaidah-kaidah lapangan yang umum mengenai fenomena yang diselidiki.<sup>30</sup> Metode deduktif adalah metode yang bergerak dari pernyataan fakta dan bersifat khusus.

## I. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, setiap bab terdiri dari sub bab seperti:

Bab *pertama* yang berisi tentang pendahuluan untuk menghantarkan skripsi secara keseluruhan, pendahuluan ini terdiri dari penegasan judul, latar belakang, fokus dan sub fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua* untuk menghantarkan pada permasalahan tinjauan hukum ekonomi syariah tentang perlindungan hukum, perlindungan hukum

---

<sup>29</sup>*Ibid.*

<sup>30</sup>*Ibid.*, 24.

konsumen, yang terdiri dari pengertian, hak-hak seorang konsumen dan kewajiban pelaku pemilik usaha.

Bab *ketiga* berisi tentang data lapangan terkait penelitian yaitu data para konsumen pengguna aplikasi dompet digital yaitu aplikasi Dana, serta penyajian data berupa perlindungan konsumen aplikasi dompet digital pada aplikasi Dana.

Bab *keempat* berisi analisis data para konsumen aplikasi dompet digital Dana yang ditinjau menurut hukum Islam dan hukum positif terhadap perlindungan konsumen aplikasi dompet digital Dana.

Bab *kelima* merupakan bagian akhir dalam skripsi yang berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan dan selanjutnya penulis memberikan rekomendasi atau masukan.



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan dan disampaikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan praktik perlindungan konsumen yang terdapat pada aplikasi dompet digital Dana sejujurnya telah tertera sebelum pengguna mengakses dan melakukan transaksi pada aplikasi yang terdapat pada syarat dan ketentuan. Dalam hal ini, pengguna yang mengalami kerugian akibat kesalahan sistem yang mengakibatkan terjadinya kerugian kepada konsumen, Dana bertanggung jawab atas masalah tersebut. Saldo yang hilang atau yang tidak masuk kedalam rekening pengguna akan dikembalikan sepenuhnya oleh pihak Dana sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab tersebut telah diterapkan dan diberikan pihak Dana sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Mengingat belum diaturnya aturan hukum secara jelas mengenai sanksi usaha yang melakukan pelanggaran klausula baku. Dana juga sebaiknya mentaati *terms and conditions* sesuai hukum yang berlaku di Indonesia mengenai ganti rugi akibat kesalahan sistem aplikasi sebagai landasan dalam melakukan suatu usaha untuk mencegah terjadinya kejadian negatif yang merugikan pihak konsumen.
2. Perlindungan konsumen dalam transaksi dompet digital Dana pada dasarnya telah sesuai dengan hukum Islam di mana di dalamnya terdapat hak (*dhaman*) yaitu ganti rugi dan tidak merugikan/dirugikan menurut

AL-Qur'an surat Al-Baqarah: 279. "... tidak menganiaya (merugikan) dan tidak dianiaya (dirugikan)". Sehingga perlindungan konsumen dompet digital Dana sesuai dengan prinsip dan kaidah-kaidah Hukum Islam. Sedangkan Tinjauan hukum perlindungan konsumen menurut hukum positif sama seperti hukum Islam yaitu sama-sama mengatur masalah perlindungan konsumen untuk menciptakan kemaslahatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta menjamin kepastian hukum dalam bertransaksi. Dana sebagai pelaku usaha dompet digital mengingat bahwa permasalahan yang timbul akibat kesalahan sistemnya akan bertanggung jawab kepada para konsumen yang merasa dirugikan oleh kesalahan pihaknya dengan memberikan kompensasi berupa ganti rugi. Karena sudah semestinya bagi pihak Dana bertanggung jawab akan resiko yang dialami konsumen. Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Undang-undang hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia dalam pasal 19 huruf a bab IV "pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas, kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".

## **B. Rekomendasi**

1. Kepada pihak Dana sebaiknya mentaati *terms and conditions* dan lebih transparan lagi dalam menangani kasus yang terjadi akibat kesalahan pengguna ataupun produsen. Penanganan masalah ganti rugi akibat kesalahan sistem aplikasi yang lambat, dan berujung tidak menyelesaikan

masalah seharusnya lebih bisa ditangani dengan cepat oleh Dana sehingga kerugian yang disebabkan oleh produsen ataupun konsumen aplikasi Dana dapat diminimalisir untuk mencegah terjadinya kejadian negatif yang merugikan pihak dompet digital dan pengguna.

2. Kepada pihak konsumen yang akan menjadi atau sudah menjadi pengguna aplikasi dompet digital Dana untuk selalu berhati-hati dan bijak dalam menggunakan *e-commerce* berbasis aplikasi tersebut. Lantaran jejak digital yang kalian (konsumen) lakukan lebih mudah dicari oleh para pelaku kejahatan dunia digital.



## DAFTAR RUJUKAN

### BUKU

- Abdul R. Saliman. 2015. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus* Jakarta: Kencana.
- Ahmad, Mahdi Rizqullah. 2009. *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik* Jakarta, Qisthi Press.
- Al-Jaziri, Abdurrahman. 2001. *Fiqh Empat Mazdhab Bagian Muamalah II*, terjemahan H. Chatibul Umam & Abu Hurairah, "t.tp": Darul Ulum Press.
- Amirudin dan Zainal Asikin. 2003. *Pengantar Metode dan Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- An-Nawawi, Mahyiddin. 2006. *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah* Solo: Pustaka Arafah.
- As-Sabatin, Yusuf. 2009. *Bisnis Islam Dan Kritik Atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis* Bogor: Al-Azhar Press.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Indonesia*, FH UII PRESS, Yogyakarta.
- Benuf, et.al. 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia*, "t.tp": "t.p".
- Haroen, Nasrun. 2007. *Fiqh Muamalah* Jakarta: Gema Media Pustaka.
- Hasan Aedi. 2011. *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam* Bandung, Alfabeta.
- Hasan, M. Ali. 2003. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hernoko, Agus Yudha. 2010. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial* Jakarta: Kencana.
- Imam Mustofa. 2016. *Fiqh Mu'amalah Kontemporer* Jakarta: Rajawali Pers.

- Iriyani, Eva. 2017. *Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia Jambi: Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari*.
- Jusmaliani, et.al. 2008. *Bisnis berbasis syariah* Jakarta, Bumi Aksara.
- Kelsen, Hans. 2007. *General Theory of Law and State* “t.tp” The Lowbook Exchange.
- Laudon, Kenneth C. & Carol Guercio Traver. 2011. *Business Technology Society* England: Edinburg Gate Harlow.
- M. Ali Hasan.2003. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Mansyur, Didik,M. Arief, dan Elisatris Gultom. 2005. *Cyberlaw Aspek Hukum Teknologi Informasi*Bandung: PT Refika Aditama.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Miru, Ahmadi danSutarmanYudo. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Mochtar Kusumaatmadja. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunnya Ilmu Hukum* Cet. 2 Bandung: PT. Alumni.
- Muhammad & Alimin. 2004. *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*Yogyakarta: BPFEE.
- Narbuko, Cholid, Abu Achmadi. 2015. *Metode Penelitian* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution,Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*Jakarta: Pustaka SinarHarapan.
- Rizal, et.al. 2018. *Fintech Sebagai Salah Satu Solusi Pembiayaan UMKM* “t.tp”:  
“t.p”.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* Cet. 3 Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Pertanggung JawabanMenurut Hukum Perdata*Jakarta: Raja Grafindo Perada.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* Cet. 1 Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Syawali. 2000. Husni dan Neni SM, *Hukum Perlindungan Konsumen* Bandung: Mandar Maju.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Sinar Grafika.
- W., Gunawan dan A Yani. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, G., & Yani, A.2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta, kencana.

### KARYA ILMIAH

- A. A.Susilo.2018. “Transaksi Go-Pay pada Perusahaan Ojek Digital Perbandingan Akad *Qardh* dan *Wadi'ah*” Skripsi, Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Candrawati, Ni Nyoman Anita. 2014 "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 3(1). 27-29, <http://dx.doi.org/10.24843/JMHU/2014.v03i01.p03>.
- Hutami, L.T & Setyarini E. 2018. “Intensi Penggunaan Electronic Wallet Generasi Millennial Pada Tiga Starup “Unicorn” Indonesia Berdasarkan TAM”, *Jurnal Manajemen* Vol. 8 No. 2, 136-137, <https://doi.org/10.26460/jm.v8i2.702>.
- Iriyani, Eva. 2017. “Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia,” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari*, Vol. 17 no. 20,24-31, <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v17i2.357>.
- Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* Skripsi, Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Maghfira.2018. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Pembayaran Gopay” Skripsi, Universitas Sebelas Maret.
- Muamar, A. & Alparisi, A. S. 2017. “Electronic Money (e-money) in Maqashid Al-Sharia Perspective” *Journal of Islamic Economics Lariba*, 3(2).75-84, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/16355>.

- Mulyana, A. & Wijaya, H. 2018. “Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android” *Jurnal Sistem Komputer*, 7(2). 63-69, <http://dx.doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>.
- Nurfalah, I. & Rusydiana, A. S. 2019. “Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah Ekspansi” *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*, 11(1). 55-76, <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i1.1205>.
- T, Rohmah. 2016. “Transaksi Uang digital di Tinjau dari Hukum Bisnis Syariah” Tesis, Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.
- Yudistira, Afrizal. 2014. “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Preferensi dan Aksebilitas Terhadap Penggunaan Kartu Pembayaran Digital” Skripsi, Universitas Brawijaya.

## UNDANG-UNDANG

- Peraturan Bank Indonesia No.18/40PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat (1).
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (2).
- Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Pasal 1 ayat (3).
- Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Pasal 1 huruf (e).
- Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Pasal 4.
- Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Pasal 6.
- Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Pasal 7.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Pasal 2.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Pasal 3.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *Perihal Uang digital*, BI, Jakarta 13 April 2009.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *Perihal Uang digital*, (BI, Jakarta 13 April 2009), 29.

## **WAWANCARA**

Dika Ahmad, “Alasan Menggunakan Aplikasi Dana”, *Wawancara*, Juni 14, 2021.

Ekky Herdiansyah, “Pernah Mengalami Kerugian Saat Menggunakan Aplikasi Dana”, *Wawancara*, Juni 30, 2021.

Ekky Herdiansyah, “Pesan yang Ingin Disampaikan”, *Wawancara*, Juni 30, 2021.

Febry Chandra Nurmansyah, “Pernah Mengalami Kerugian Saat Menggunakan Aplikasi Dana”, *Wawancara*, Juli 3, 2021.

Indah Wayuni, “Apa yang dilakukan waktu terjadi masalah tersebut”, *Wawancara*, Juni 29, 2021.

Meli Meliana, “Pelayanan yang Dana Berikan”, *Wawancara*, Juni 19, 2021.

Meli Rianasari, “Pengalaman Buruk Pake Aplikasi Dana”, *Wawancara*, Juli 2, 2021.

Meli Rianasari, “Pesan yang Ingin Disampaikan”, *Wawancara*, Juli 2, 2021.

Nurafni Praniswara, “Pengajuan Keluhan Pengguna”, *Wawancara*, Juni 28, 2021.

Nurafni Praniswara, “Syarat dan Ketentuan”, *Wawancara*, Juni 28, 2021.

Putra Anugrah, “Keamanan untuk Konsumen”, *Wawancara*, Juni 30, 2021.

Putra Anugrah, “Tanggung Jawab yang Diberikan Dana”, *Wawancara*, Juni 30, 2021.

Reynaldi Prayoga, “Pesan yang Ingin Disampaikan”, *Wawancara*, Juli 2, 2021.

Richardo Chandra, “Pelayanan yang Dana Berikan”, *Wawancara*, Juni 15, 2021.

Richardo Chandra, “Pesan yang Ingin Disampaikan”, *Wawancara*, Juni 15, 2021.

## INTERNET

Alisha Ramadani, “Apa itu Dana? Fungsi, Keuntungan, Kelebihan dan Kekurangan” sakudigital.com (*Digital*), tersedia pada: <http://www.sakudigital.com/apa-itu-dana/>, diunduh tanggal 04 Mei 2021.

Bill Clinton, “Aplikasi Dompot Digital Dana Resmi Hadir di Android dan Ios” tekno.kompas.com (*Digital*), tersedia pada: <https://tekno.kompas.com/read/2018/12/06/06510047/aplikasi-dompot-digital-Dana-resmi-hadir-di-android-dan-ios>, diunduh tanggal 16 Desember 2018.

Fjp-law “Perlindungan Konsumen” fjp-law.com (*Digital*), tersedia pada: <https://www.google.com/amp/s/fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/amp/>, diunduh tanggal 5 Agustus 2021.

Gilang Pamungkas, “Sejarah Dana Startup Pembayaran Digital Era Modern” ngurusduit.com (*Digital*), tersedia pada: <https://ngurusduit.com/sejarah-dana-starup-pembayaran-digital-era-modern/>, diunduh pada tanggal 25 April 2021.

Liputan6.com, “Aplikasi Dompot Digital Tak Perlu Uang Tunai dan Kartu untuk Transaksi” Liputan6.com (*Digital*), tersedia pada: <https://m.liputan6.com/tekno/read/3889185/6-aplikasi-dompot-digital-tak-perlu-uang-tunai-dan-kartu-untuk-transaksi>, diunduh tanggal 12 Maret 2021.

M. Yusri, “Kajian Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam” ejournal.umm.ac.id (*Digital*), tersedia pada: <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jphi/article/view/1302/1395>, diunduh tanggal 4 Agustus 2021.

Niko Ramadhani, “Kenalan Dulu Dengan Berbagai Jenis Fintech di Indonesia!” www.akseleran.com (*Digital*), tersedia pada:

<https://www.akseleran.com/blog/fintech-di-indonesia/>, diunduh tanggal 14 November 2020.

Nur Kholis, “Mengenal Lebih Dekat Perkembangan Dunia Digital, Fintech” [www.simulasikredit.com](http://www.simulasikredit.com) (*Digital*), tersedia pada: <https://www.google.com/amp/s//www.simulasikredit.com/amp/mengenal-lebih-dekat-perkembangan-dunia-digital-fintech/>, diunduh tanggal 23 september 2020.

Yusuf Hidayat, “Sepanjang 2017 dari 235 Pelaku Fintech Payment Mendominasi 39%” [keuangan.kontan.com](http://keuangan.kontan.com) (*Digital*), tersedia pada: <https://keuangan.kontan.co.id/news/sepanjang-2017-dari-235-pelaku-fintech-payment-mendominasi-39>, diunduh tanggal 19 Februari 2021.

