

**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN  
TRANSAKSI *TOP-UP E-WALLET* DALAM  
PERSPEKTIF HUKUM PERDATA<sup>1</sup>**

Oleh :

Anaruth Theresa Kewas<sup>2</sup>

Merry Elisabeth Kalalo<sup>3</sup>

Anastasia Emmy Gerungan<sup>4</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelesaian hukum yang adil dan efektif bagi pengguna dompet elektronik (*e-wallet*) yang menghadapi permasalahan dalam transaksi mereka. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Transaksi *top-up e-wallet* merupakan bentuk perjanjian elektronik antara pengguna sebagai konsumen dan penyelenggara layanan sebagai pelaku usaha. Hubungan hukum yang terbentuk dalam transaksi tersebut diatur oleh ketentuan hukum perdata dan berbagai peraturan khusus, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. 2. Kegagalan penyelenggara dalam memenuhi kewajiban pengisian saldo dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, yang menimbulkan hak bagi pengguna untuk menuntut ganti rugi. Pengguna memiliki hak untuk dipulihkan dalam bentuk pengembalian dana sebagai bentuk ganti rugi atas kerugian yang diderita. Peraturan Bank Indonesia mewajibkan penyelenggara dompet elektronik untuk memiliki sistem yang andal, menjamin ketersediaan dana, serta menyediakan prosedur pengembalian dana yang jelas dan dapat dijalankan dengan cepat.

Kata Kunci : *Tinjauan Yuridis, Transaksi, Top-Up, E-Wallet*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Era digital saat ini membuat berbagai aktivitas mulai beralih ke platform daring, termasuk dalam urusan transaksi. Kemajuan teknologi komunikasi memungkinkan proses jual beli tidak lagi terbatas pada pertemuan langsung,

melainkan dapat dilakukan melalui internet. Keberadaan jaringan internet memberikan kemudahan bagi pelaku usaha maupun konsumen dalam melakukan jual beli, karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus bertemu secara fisik. Perkembangan teknologi yang pesat telah melahirkan berbagai inovasi yang memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, termasuk di bidang transaksi.

Transformasi digital yang terjadi seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis digital, menjadikan transaksi elektronik sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas perekonomian modern. Perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi telah memberi dampak terhadap munculnya inovasi-inovasi baru dalam pembayaran (*electronic payment*).<sup>5</sup> Dengan demikian, perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet kini dikenal sebagai Transaksi Elektronik. Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang no. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>6</sup> Transaksi elektronik menyediakan berbagai layanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat atau konsumen dalam melakukan kegiatan jual beli. Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik atau media digital dimana kehadiran para pihak secara fisik tidak diperlukan.<sup>7</sup>

Kemajuan ekonomi digital ini kemudian melahirkan suatu inovasi dalam layanan keuangan berbentuk dompet elektronik atau biasa yang dikenal dengan sebutan "*e-wallet*" yang merupakan salah satu kategori alat yang memfasilitasi transaksi elektronik. Dompet elektronik (*electronic wallet*) merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010567

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>5</sup> Andri Gunawan, Erwin Natosmal Oemar, dan Refki Saputra, 2013, *Membatasi Transaksi Tunai: Peluang dan Tantangan*, Indonesia Legal Roundtable, Jakarta, hlm. 21

<sup>6</sup> Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang no. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>7</sup> Widi Nugrahaningsih dan Mira Ernlinawati, 2017, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*, Pustaka Bengawan, Surakarta, hlm. 38.

pembayaran.<sup>8</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran tidak secara khusus mengatur mengenai dompet elektronik namun memberikan penjabaran mengenai transaksi pembayaran, di mana dompet elektronik merupakan salah satu alat pembayaran yang diakui di Indonesia.

*E-wallet* sedang berkembang pesat di masyarakat karena merupakan inovasi layanan keuangan dengan metode *cashless* atau nontunai untuk mempermudah pembayaran dalam *offline* maupun *online*. Dompet elektronik dilengkapi berbagai fitur yang mempermudah transaksi *online* antara konsumen dan pemilik usaha maupun antarpelaku usaha. Keterkaitan Undang-Undang no. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan dompet elektronik adalah pada lingkup transaksi elektronik, yang mana menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang no. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur tentang definisi transaksi elektronik, maka suatu tindakan pertukaran informasi yang dilakukan melalui jaringan elektronik bisa dikatakan sebagai tindakan transaksi elektronik.

Menggunakan dompet elektronik memerlukan saldo sebagai sarana untuk melakukan berbagai transaksi digital. Itulah sebabnya transaksi pengisian ulang atau *top-up* menjadi langkah awal yang sangat penting saat menggunakan dompet elektronik. Pengisian ulang (*Top-Up*) merupakan penambahan Nilai Uang Elektronik pada Uang Elektronik.<sup>9</sup> Pengisian ulang kemudian menjadi saldo atau uang elektronik yang merupakan instrumen pembayaran dalam bertransaksi elektronik dan memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan pembayaran non-tunai seperti membeli produk, membayar tagihan, dan mengirim uang antar individu. Kemudahan yang diberikan bisa mendorong pengguna untuk lebih berpartisipasi dalam transaksi digital, sehingga pada akhirnya memperkuat ekosistem digital.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi keuangan masyarakat secara signifikan, termasuk meningkatnya penggunaan uang elektronik (*e-money*) dalam berbagai aktivitas ekonomi sehari-hari. *Top-up e-*

*wallet* sebagai salah satu bentuk transaksi elektronik, menjadi sarana yang lazim digunakan masyarakat untuk mengisi saldo digital demi kemudahan dalam bertransaksi. Proses *top-up* tetap melibatkan lembaga perbankan, khususnya dalam aspek pemindahan dana dari rekening nasabah ke akun *e-wallet*. Transaksi ini tidak hanya memiliki dimensi teknologis, melainkan juga berdimensi hukum, khususnya dari perspektif hukum perdata yang berkaitan dengan tanggung jawab para pihak jika terjadi sengketa.

Transaksi *top-up e-wallet* tidak lepas dari risiko yang ada. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun *e-wallet* dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi, tetap terdapat risiko dalam penggunaannya. Untuk itu perlu adanya penyelesaian hukum yang harus dilakukan apabila terjadi kegagalan dalam bertransaksi *top-up e-wallet*. Adapun permasalahan yang kerap muncul disaat transaksi *top-up e-wallet* yaitu saldo yang tidak bertambah pada saat pengisian dana *top-up e-wallet* dan tidak ada pengembalian dari penyedia layanan.

Seorang konsumen bernama Rosalita mengalami kegagalan *top-up* pada 6 Januari 2020. Ia melakukan *top-up* saldo *TapCash* BNI sebesar Rp100.000 melalui LinkAja. Transaksi berstatus sukses dengan nomor referensi 7A61R8025J di aplikasinya, tetapi saat konsumen mengecek saldo melalui aplikasi *TapCash go* untuk mengecek saldo pada hasilnya tidak ada saldo yang masuk sehingga konsumen melakukan komplain kepada *customer service* melalui *call center* BNI, namun *customer service* hanya membantu menginformasikan permasalahan tersebut ke bagian terkait dan konsumen diminta untuk menunggu dan tidak ada solusi, setelah beberapa hari menunggu tetap tidak ada saldo yang masuk ke *TapCash* konsumen sehingga konsumen kembali menghubungi *customer service* untuk kelanjutan masalah ini dan pihak BNI mengonfirmasikan bahwa sudah ada *adjustment* dari pihak BNI yang dikirim lewat *email*, namun pada kenyataannya konsumen tidak menerima *email* bukti dari *adjustment* tersebut.<sup>10</sup>

Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pengguna. Pengguna dompet elektronik (*e-wallet*) yang dirugikan, baik secara

<sup>8</sup> Pasal 1 ayat (7) Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

<sup>9</sup> Pasal 1 ayat (16) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

<sup>10</sup> Rahmadi Indra Tektona, Mardi Handono, dan Regina Yurisprastita Jufri, *Upaya Penyelesaian*

*Sengketa atas Gagalnya Pengisian Saldo (Top Up) yang Dialami Pengguna Kartu Tap Cash Bank Negara Indonesia, Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* Vol. 7, No. 1, (2020), hlm. 54.

moril maupun materiil atas kegagalan *top-up* tersebut juga dirugikan atas waktu dan biaya untuk komplain tentang masalah tersebut berhak menuntut ganti rugi mereka secara hukum sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Banyaknya masalah dalam transaksi *top-up e-wallet* menunjukkan pentingnya perlindungan hukum bagi pihak yang seringkali mengalami kerugian akibat transaksi yang bermasalah. Korban berhak mendapat ganti rugi atas biaya yang telah dikeluarkan dengan cara mengembalikan dana milik korban.

Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa ganti rugi baru dapat dituntut apabila pihak yang berutang atau berkewajiban telah lalai dalam memenuhi prestasi, dan kelalaiannya telah dinyatakan oleh pihak lain seperti pengguna dompet elektronik (*e-wallet*).

Penyelesaian hukum yang adil dan efektif sangat penting bagi pengguna dompet elektronik (*e-wallet*) yang menghadapi permasalahan dalam transaksi mereka. Ini memberikan perlindungan konsumen dari praktik yang merugikan, mengingat resiko kesalahan dalam transaksi digital sangat tinggi. Dengan adanya jalur yang jelas untuk menyelesaikan masalah transaksi *top-up e-wallet*, pengguna merasa lebih aman dalam menggunakan *e-wallet* dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem tersebut, juga sistem yang baik mendorong tanggung jawab pelaku usaha untuk bertindak transparan dan memperbaiki layanan, karena mereka tahu ada konsekuensi jika terjadi masalah dalam transaksi.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur transaksi *top-up e-wallet* dalam perspektif hukum perdata?
2. Bagaimana penyelesaian hukum apabila terjadi kegagalan *top-up e-wallet* dalam perspektif hukum perdata?

## C. Metode Penelitian

Penyusunan skripsi ini, penulis mengadopsi metode penelitian hukum yuridis normatif.

## PEMBAHASAN

### A. Prosedur *Top-Up E-Wallet* dalam Perspektif Hukum Perdata

Dinamika kehidupan masyarakat dewasa ini, telah mendorong munculnya pemikiran baru yang berkembang seiring dengan kemajuan zaman.<sup>11</sup> Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi masyarakat dari sistem tunai menuju transaksi non tunai berbasis digital.<sup>12</sup> Begitu juga dengan sistem pembayaran yang dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara efisien, cepat dan juga aman.<sup>13</sup> Perkembangan inovasi dalam teknologi pembayaran terus mengalami peningkatan dengan sangat cepat sehingga melahirkan yang namanya transaksi elektronik.

Dompet elektronik atau sering juga disebut sebagai *e-wallet* merupakan sebuah inovasi baru dari pengembangan teknologi keuangan dari waktu ke waktu. Semakin canggih dan berkembangnya teknologi dari tahun ke tahun semakin memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kebutuhan kehidupan sehari-hari, dan yang tidak dapat dihindari adalah perubahan terkait inovasi pada metode pembayaran dari sebelumnya masyarakat hanya mengenal metode pembayaran tunai, kini masyarakat dihadapkan dengan metode pembayaran digital. Selain dibutuhkan dalam memfasilitasi perpindahan dana secara cepat, aman, dan efisien, dibutuhkan juga dalam dunia pasar modal yang mana dalam penyelesaian setiap transaksinya menuntut adanya keamanan dan ketepatan. Seiring dengan teknologi yang semakin berkembang menjadikan pola transaksi ekonomi terus berubah, khususnya pada sistem pembayaran. Uang tunai secara dasarnya tetap menjadi keutamaan dalam tiap transaksi pembayaran, akan tetapi penggunaan uang nontunai kini dijadikan masyarakat sebagai alternatif dalam melakukan transaksi pembayaran.

Jual beli merupakan kegiatan yang umum dilakukan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan hidup. Pengertian jual beli dimuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan memberikan pengertian bahwa jual beli merupakan suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>14</sup>

Transaksi *top-up e-wallet* merupakan salah satu kegiatan jual beli yang dilakukan melalui

<sup>11</sup> Widayat, *Problematika Penggunaan E-Money pada Transaksi Belanja Ritel*, 2023, MNC Publishing, Malang, hlm. 15.

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

sistem elektronik seperti aplikasi *e-wallet* dan menimbulkan hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam hal ini pengguna sebagai pembeli dan penyedia layanan *e-wallet* sebagai penjual. Pada dasarnya, hubungan hukum adalah hubungan yang menghasilkan hak dan kewajiban. Hukum Perdata mengatur hak dan kewajiban bagi mereka yang mengadakan hubungan hukum.

Prosedur transaksi *top-up e-wallet* merupakan bagian dari kontrak atau perjanjian elektronik. Jelas di dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memuat pengertian tentang perjanjian elektronik, yaitu "Perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik". Secara prinsipil, kontrak elektronik dibuat melalui sistem elektronik, sedangkan kontrak pada umumnya dibuat tidak melalui sistem elektronik.<sup>15</sup> Adanya perjanjian dalam hubungan hukum antara pengguna dan penyelenggara *e-wallet* dapat memperkuat posisi pengguna bilamana dihadapkan pada pihak yang merugikan hak-haknya.

Berbicara tentang kontrak atau perjanjian elektronik, tidak lepas dari konsep perjanjian secara mendasar yang terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu suatu perikatan di mana satu pihak berjanji kepada pihak lain untuk memberikan suatu prestasi atau adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri tentang suatu hal. Hubungan antara pengguna dan penyelenggara *e-wallet* merupakan bentuk perjanjian elektronik. Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.<sup>16</sup>

Perjanjian ini terbentuk melalui persetujuan atas *Term Of Service* atau *ToS* (syarat dan ketentuan) yang biasanya ditampilkan saat pengguna pertama kali mendaftar atau mengakses layanan, seperti aplikasi *e-wallet*. *Terms of Service* (*ToS*) merupakan dokumen yang memuat informasi mengenai tanggung jawab penyedia layanan serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengguna demi keberlangsungan layanan. Apabila

pengguna melanggar ketentuan yang tercantum dalam *ToS*, penyedia layanan berhak menghentikan akses atau penggunaan layanan tersebut.<sup>17</sup> *ToS* meminta persetujuan dalam bentuk statement persetujuan yang harus di-klik atau di-"centang" oleh pengguna dan menganggap semua pengguna telah membaca dan menyetujuinya.<sup>18</sup> Konsumen yang telah menyetujui *ToS*, secara otomatis menyetujui untuk menjalin hubungan hukum dengan penyelenggara dompet elektronik. Setelah hubungan hukum terjadi, para pihak baik konsumen (pengguna) dan pelaku usaha (penyelenggara) harus bersedia untuk melakukan hak dan/atau kewajibannya sesuai dengan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Setiap pembuatan kontrak elektronik, pelaku usaha seringkali mencantumkan klausula baku di dalamnya. Kontrak elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>19</sup>

Penggunaan klausula baku ini memuat syarat-syarat yang telah disiapkan oleh satu pihak, sementara pihak lain hanya memiliki opsi untuk menyetujui atau tidak menyetujui klausula baku tersebut. Dalam layanan pembayaran dompet elektronik atau *e-wallet*, klausula baku akan dianggap sah selama para pihak yang terlibat memenuhi prinsip-prinsip transaksi yang sehat dan tidak menimbulkan risiko pada sistem keuangan, serta tidak ada unsur penipuan sehingga transaksi dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Persetujuan pada halaman *Term Of Service* atau *ToS* merupakan klausula baku yang menandai bahwa telah terjadi hubungan hukum antara pengguna dan penyelenggara dompet elektronik (*e-wallet*). Konsumen yang telah menyetujui *ToS*, secara otomatis menyetujui untuk menjalin hubungan hukum dengan penyelenggara dompet

<sup>15</sup> Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik dan Praktik Hukum*, 2012, CV Mandar Maju, Bandung, hlm. 238.

<sup>16</sup> Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

<sup>17</sup> IDCloudHost, *Fungsi Halaman Term of Service pada Bisnis Online yang Perlu Diketahui*, [https://idcloudhost.com/blog/fungsi-halaman-term-of-](https://idcloudhost.com/blog/fungsi-halaman-term-of-service-pada-bisnis-online-yang-perlu-diketahui/)

[service-pada-bisnis-online-yang-perlu-diketahui/#:~:text=Pengertian%20Term%20of%20Service,ditentukan%20dalam%20ToS%20dapat%20dihentikan](https://idcloudhost.com/blog/fungsi-halaman-term-of-service-pada-bisnis-online-yang-perlu-diketahui/#:~:text=Pengertian%20Term%20of%20Service,ditentukan%20dalam%20ToS%20dapat%20dihentikan)., diakses 29 Mei 2025.

<sup>18</sup> Hukumonline, *Apakah 'Term of Service' Bisa Membebaskan Penyedia Layanan dari Hukum?*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apakah-term-of-service-bisa-membebaskan-penyedia-layanan-dari-hukum-lt4f26da047affd/>, diakses 9 Mei 2025.

<sup>19</sup> Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

elektronik. Ini berarti bahwa transaksi elektronik yang dituangkan kedalam kontrak elektronik mengikat para pihak.<sup>20</sup>

Contoh klausula baku tentang syarat layanan dompet elektronik yaitu “dengan menggunakan layanan Shopee atau membuka akun, anda memberikan penerimaan dan persetujuan yang tidak dapat dicabut atas persyaratan perjanjian ini, termasuk syarat dan ketentuan tambahan serta kebijakan yang disebutkan di sini dan/atau terkait di sini, kebijakan privasi Shopee, dan setiap informasi yang tersedia di *platform* termasuk, namun tidak terbatas pada bagian *help centre* dan *frequently asked questions* dari *platform*”.

Beberapa dompet elektronik juga mengatur hal serupa tentang klausula baku dalam ketentuan layanan yang tertulis “dengan menyetujui ketentuan penggunaan ini, anda juga menyetujui ketentuan penggunaan tambahan, termasuk ketentuan penggunaan pada setiap layanan, dan perubahannya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan penggunaan ini (selanjutnya, ketentuan penggunaan, ketentuan penggunaan tambahan, dan perubahannya secara bersama-sama disebut sebagai ketentuan penggunaan”. Setelah hubungan hukum terjadi, para pihak baik konsumen (pengguna) dan pelaku usaha (penyelenggara) harus bersedia untuk melakukan hak dan/atau kewajibannya sesuai dengan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai ketentuan klausula baku masih belum dapat melindungi konsumen dalam pembuatan kontrak elektronik. Berdasarkan sejumlah risiko serta cara pembuatan kontrak elektronik, posisi yang lemah selalu ada pada konsumen. Semenjak media sosial mewabah dan pelaku usahapun menggunakan media sosial untuk melakukan transaksi elektronik, posisi konsumen menjadi semakin lemah. Klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha seringkali memojokkan posisi dari konsumen tersebut.

Syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga berlaku dalam perjanjian elektronik dalam transaksi elektronik. Kontrak elektronik dapat digolongkan sebagai perikatan yang disertai sanksi hukum, karena apabila pelaku usaha tidak

melaksanakan kewajibannya, konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kelalaian tersebut. Sebaliknya, konsumen juga wajib memenuhi kewajibannya sebagaimana tercantum dalam kontrak elektronik tersebut.<sup>21</sup> Kontrak elektronik termasuk dalam jenis perjanjian tidak bernama, karena kontrak elektronik ini tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.<sup>22</sup> Transaksi *top-up e-wallet* berkaitan dengan kontrak elektronik yang terjadi secara jarak jauh, bahkan melampaui batas-batas suatu negara melalui internet bahkan, para pihak tidak bertatap muka (*faceless nature*) dan tanpa kertas (*paperless*).

Suatu kontrak atau perjanjian merupakan kesepakatan hukum yang terjalin antara individu satu dengan individu lainnya dalam interaksi sosial maupun elektronik, yang secara sah menimbulkan hak bagi salah satu pihak serta kewajiban bagi pihak lainnya. Hubungan ini diakui oleh hukum dan diberi akibat hukum. Artinya, bilamana salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka hukum dapat memaksanya. Berbicara mengenai hak dan kewajiban, dimana adanya hubungan hukum itulah timbulnya hak dan kewajiban antara individu yang satu terhadap individu lainnya. Hubungan hukum kedua belah pihak tidak hanya memiliki hak, tetapi juga memikul kewajiban yang berkaitan erat dengan hak tersebut. Tidak dipenuhi atau dilanggarnya butir-butir perjanjian setelah dipenuhinya syarat tertentu, dapat mengakibatkan terjadinya cedera janji atau wanprestasi.

Transaksi *top-up e-wallet* terdapat hubungan hukum antara pengguna dan penyedia layanan yang melibatkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Para pihak yang terlibat dalam pembuatan kontrak elektronik biasanya adalah pelaku usaha atau penyedia layanan dan konsumen atau pengguna. Pengguna memiliki hak untuk menerima saldo sesuai dengan nominal yang telah ia *top-up*, tetapi di sisi lain, ia juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa sumber dana yang digunakan sah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan membayar kepada penyedia layanan sesuai dengan nominal yang ingin di *top-up*. Sementara itu, penyedia layanan *e-wallet* berhak menerima pembayaran dari pengguna, namun juga berkewajiban untuk segera memproses transaksi dan menambahkan saldo ke akun pengguna dalam waktu yang telah ditentukan. Bilamana salah satu pihak mengabaikan

<sup>20</sup> Widi Nugrahaningsih dan Mira Ernlinawati, *Op. cit.*, hlm. 46.

<sup>21</sup> Wahyu Suwena Putri dan Nyoman Budiana, *Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-*

*Commerce Ditinjau dari Hukum Perikatan*, Jurnal Analisis Hukum, Vol. 1 No. 2, (2021), hlm. 302.

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

kewajibannya, seperti penyedia layanan yang terlambat atau gagal menambahkan saldo, atau pengguna yang menggunakan dana dari sumber ilegal, maka hal ini dapat menimbulkan sengketa yang memerlukan penyelesaian hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Konsep dari *e-wallet* adalah konsumen harus terlebih dahulu memiliki akun pada aplikasi layanan tersebut, berikutnya konsumen diarahkan untuk mengisi beberapa pertanyaan berkaitan dengan data diri konsumen seperti nama, nomor telepon, alamat *email* untuk melakukan verifikasi informasi pribadi tersebut. Verifikasi dilakukan oleh penyelenggara *e-wallet* dengan memberikan kode *OTP* (*One Time Password*). Kode *OTP* merupakan kode keamanan dalam penyelenggaraan transaksi perbankan berbasis online yang harus dijaga kerahasiaannya. Kode *OTP* tersebut berupa rangkaian digit angka berbeda. Kode *OTP* ini diberikan kepada konsumen pengguna dompet elektronik melalui pesan sms (*short message service*) atau melalui *email*. Setelah verifikasi data dilakukan, selanjutnya konsumen harus terlebih dahulu melakukan pengisian dana atau *top-up* yang dapat dilakukan melalui transfer dari rekening bank.

Berbicara mengenai prosedur, hal tersebut merupakan tahapan atau langkah-langkah yang saling berkaitan terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>23</sup> Prosedur *top-up e-wallet* bisa dilakukan dengan berbagai metode baik secara *offline* maupun *online*. Berikut beberapa cara yang umum digunakan :

a. *Offline*

Transaksi *offline* bisa dilakukan lewat Minimarket/Agen yang bekerjasama dengan *merchant e-wallet*.

1. Datang ke kasir dan minta untuk melakukan *top-up e-wallet*.
2. Berikan nomor yang terdaftar di *e-wallet* serta nominal yang akan di *top-up* dan uang sesuai nominal yang ingin diisi.
3. Kasir akan melakukan proses *top-up* dan memberikan struk sebagai bukti transaksi.

b. *Online*

Transaksi online bisa dilakukan melalui aplikasi *e-wallet*.

1. Buka aplikasi *e-wallet*.
2. Pilih menu "*Top-Up*" atau "*Isi Saldo*".
3. Pilih metode pembayaran (bisa melalui transfer bank, kartu kredit, dll.).

4. Masukkan nominal yang ingin diisi dan konfirmasi.
5. Ikuti instruksi untuk menyelesaikan transaksi.
6. Pengguna akan mendapat notifikasi keberhasilan dan mendapat struk sebagai bukti transaksi yang sah.

Pengguna dompet elektronik atau *e-wallet* dapat memulai transaksi pembayaran dengan cara membuka aplikasi *e-wallet*, kemudian menekan fitur "bayar" yang tertera pada halaman utama dompet elektronik. Selanjutnya, secara otomatis aplikasi akan mengaktifkan kamera untuk melakukan memindai kode *QR* (*quick response code*) atau *barcode*. Setelah memindai kode yang terdapat pada *merchant* tertentu, pengguna dapat memasukkan nominal pembayaran sesuai dengan tagihan yang akan dibayarkan di *merchant* tersebut. Selanjutnya, pengguna dapat menyetujui transaksi pembayarannya tersebut menggunakan sidik jari atau *PIN*.

Saldo yang tersimpan di dalam dompet elektronik (*e-wallet*) sering juga disebut dengan istilah uang elektronik (*e-money*). Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik pada Pasal 1 angka 3 mendefinisikan Uang Elektronik (*e-money*) sebagai instrumen pembayaran yang memenuhi unsur diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit; nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chips; dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.<sup>24</sup>

Selayaknya dompet berbentuk fisik yang biasanya dibawa oleh orang perorangan ketika berpergian, dompet elektronik merupakan dompet masa kini yang dapat dibawa kemanapun oleh pemiliknya tanpa harus membawa bentuk fisiknya. Dompet elektronik menyimpan saldo konsumen berupa uang tunai yang dikonversikan menjadi uang elektronik (*e-money*) yang tersimpan dalam sebuah aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*). Batas nilai uang elektronik yang dapat disimpan pada uang elektronik ditetapkan untuk uang elektronik *unregistered* paling banyak Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah) dan untuk uang elektronik *registered* sebanyak Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah). Adapun juga batas nilai transaksi uang elektronik dalam 1 (satu) bulan paling banyak Rp20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah).<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Blegur, Irianto, dan Rosidi, *Prosedur Administrasi*, Journal of Procedure, (2018), hlm. 6.

<sup>24</sup> Pasal 1 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

<sup>25</sup> Pasal 45 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

Perbedaan *unregistered* dan *registered* yaitu *unregistered* adalah Uang Elektronik yang data identitas Penggunanya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada Penerbit dan *registered* yaitu Uang Elektronik yang data identitas Penggunanya terdaftar dan tercatat pada Penerbit.<sup>26</sup>

Sistem pembayaran memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran transaksi pengisian saldo (*top-up*) pada layanan *e-wallet*. Seiring dengan kemajuan teknologi digital, mayoritas pengguna cenderung memilih metode pembayaran secara daring karena dianggap lebih praktis dan efisien. Berbagai jenis metode pembayaran digital pun terus dikembangkan untuk menjawab tuntutan bisnis daring yang semakin pesat pertumbuhannya, khususnya dalam mendukung operasional dompet elektronik. Berikut adalah metode pembayaran *online* yang populer dan memberikan gambaran tentang bagaimana setiap metode beroperasi serta keuntungan dan kelemahannya :

1. Kartu kredit/ Debit

Metode pembayaran online yang paling umum dan populer adalah menggunakan kartu kredit atau kartu debit. Pelanggan memasukkan informasi kartu kredit atau kartu debit mereka, termasuk nomor kartu, tanggal kedaluwarsa, dan kode *CVV* (*Card Verification Value*).<sup>27</sup> Kelebihan dari metode ini terletak pada aspek praktis dan kenyamanannya. Mayoritas individu telah memiliki akses terhadap kartu kredit atau debit, sehingga transaksi dapat diselesaikan secara efisien. Meski demikian, terdapat risiko keamanan, seperti potensi pencurian identitas atau penyalahgunaan kartu secara ilegal.

2. Transfer Bank

Pelanggan melakukan transfer dana langsung dari rekening bank pembeli ke rekening penjual (*e-wallet*). Pengguna memasukkan rincian seperti nomor rekening bank untuk mengidentifikasi transaksi, biasanya dilakukan melalui *Virtual Account Bank*. Keuntungan dari metode transfer bank adalah keamanan yang lebih tinggi karena tidak ada pengungkapan informasi kartu kredit.<sup>28</sup> Namun, kerugiannya adalah kemungkinan kesalahan dalam memasukkan rincian transfer atau biaya transfer antarbank yang berbeda-beda.<sup>29</sup>

3. *Mobile Banking*

Berbagai bank besar di Indonesia menyediakan layanan *Mobile Banking* yang dapat diunduh dan digunakan melalui *smartphone* nasabah. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat mengelola keuangan serta melakukan pembayaran digital dengan cara yang praktis dan efisien. Contoh aplikasi *Mobile Banking* yaitu *BCA Mobile* atau *MyBCA*, *Livin' by Mandiri*, *BRImo*, dan *Wondr by BNI*.

Sistem pembayaran non tunai menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*) menimbulkan sebuah hubungan hukum bagi para subjek hukum yang saling terikat dalam sebuah aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*). Subjek hukum adalah orang-perorangan dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan/atau kewajiban di dalam hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat dua subjek hukum yaitu :

a. Konsumen

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen : “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

b. Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen : “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Kata konsumen bukan sesuatu yang sudah dikenal dalam hukum positif. Dalam berbagai peraturan perundang-undangan, sulit menemukan kata istilah “konsumen”. Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris-Amerika yaitu “*consumer*” atau dalam bahasa Belanda “*consument*” yang artinya pihak pengguna barang atau jasa.<sup>30</sup>

Sedangkan menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2014 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, subjek hukum dalam transaksi dompet elektronik adalah :

<sup>26</sup> Pasal 3 ayat (2) bagian (b) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

<sup>27</sup> Doni Abdul Fatah, Eka Mala Sari Rochman, dan Budi Soesilo, *E-Business dan E-Commerce*:

*Konsep, Infrastruktur, dan Penerapan*, 2023, Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, hlm. 57.

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm 58.

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm 58.

<sup>30</sup> A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 1998, Daya Widya, Jakarta, hlm. 45.

a. Penyelenggara Dompot Elektronik

Pasal 1 ayat 11 : “Penyelenggara Dompot Elektronik adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan Dompot Elektronik.”

b. Pengguna Dompot Elektronik.

Pengaturan mengenai subjek hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai subjek hukum memiliki makna yang sama namun dengan penyebutan yang berbeda. Secara khusus pengaturan dompet elektronik atau *e-wallet* dalam Peraturan Bank Indonesia menjelaskan bahwa subjek hukum adalah penyelenggara dan pengguna dompet elektronik.

Penyelenggara dompet elektronik merupakan pelaku usaha yang menyediakan platform yang bergerak dibidang jasa berupa layanan yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai macam transaksi pembayaran melalui sebuah aplikasi. Sedangkan pengguna dompet elektronik merupakan konsumen yang menggunakan layanan jasa yang disediakan oleh penyelenggara atau pelaku usaha.

Selain subjek hukum, ada juga objek hukum dalam dompet elektronik (*e-wallet*). Objek hukum merupakan segala sesuatu yang dapat dimiliki dan berguna bagi subjek hukum. Secara umum yang dimaksud dengan objek hukum adalah benda. Jenis objek hukum menurut Pasal 503 sampai 504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa benda dibagi menjadi dua yaitu Benda bergerak yang merupakan benda yang dapat dirasakan, dilihat, dan diraba oleh panca indera. Benda bergerak adalah benda yang dapat bergerak atau dipindahkan dan Benda tidak bergerak yaitu benda yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan keberadaannya. Objek hukum dalam dompet elektronik (*e-wallet*) termasuk dalam jenis benda tidak bergerak. Dompot elektronik (*e-wallet*) terpasang telepon genggam masing-masing pengguna, tidak terlihat secara nyata tetapi dapat dirasakan keberadaannya.

Guna memastikan proses transaksi berjalan dengan aman dan tanpa hambatan, transaksi *top-up e-wallet* didukung oleh berbagai komponen penting. Transaksi *top-up e-wallet* melibatkan beberapa pihak dan komponen penting yang saling berinteraksi untuk memastikan proses pengisian saldo berjalan dengan lancar, aman, dan sesuai ketentuan. Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi ini antara lain:

1. Pengguna dompet elektronik (*e-wallet*), yaitu pihak yang ingin mengisi saldo *e-wallet* untuk melakukan transaksi dan menggunakan aplikasi *e-wallet* untuk melakukan *top-up* dan menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi. Pengguna adalah bagian penting dari sistem pembayaran *top-up e-wallet* karena mereka yang memulai dan menyelesaikan transaksi keuangan digital. Tanpa mereka transaksi pembayaran digital tidak akan pernah terjadi. Komunikasi pengguna satu sama lain memungkinkan transaksi keuangan digital terjadi. Yang memastikan sistem pembayaran digital berjalan dengan baik ada beberapa komponen yang diperlukan dengan adanya pengguna ini salah satunya. Oleh karena itu dengan adanya pengguna transaksi keuangan digital dapat dilakukan dengan cepat dan aman.

2. Penyelenggara *e-wallet*, yang menyediakan aplikasi dan layanan untuk pengguna dan bertanggung jawab atas proses *top-up*, keamanan transaksi, dan pengelolaan saldo pengguna. **Penyelenggara *e-wallet*** merupakan pihak atau entitas yang merancang, mengelola, dan mengoperasikan aplikasi dompet elektronik yang digunakan oleh masyarakat dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan secara elektronik. Penyedia layanan memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan sistem yang memungkinkan pengguna untuk mengisi ulang saldo *e-wallet* mereka melalui berbagai metode pembayaran. Penyelenggara *e-wallet* adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan Dompot Elektronik.<sup>31</sup>

3. Pihak penyedia metode *top-up*, berupa bank atau lembaga keuangan yang bekerja sama dengan penyedia layanan *e-wallet*. Pihak penyedia metode *top-up* adalah lembaga atau institusi keuangan yang menyediakan sarana bagi pengguna untuk melakukan pengisian saldo (*top-up*) ke akun *e-wallet* mereka. Pihak ini biasanya merupakan bank umum, bank digital, atau lembaga keuangan lainnya yang menjalin kerja sama dengan penyedia layanan *e-wallet* guna memfasilitasi proses transfer dana secara praktis dan cepat. Pihak penyedia ini memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana dan/atau infrastruktur pengisian ulang atau *top-up* secara luas untuk keperluan pengguna.<sup>32</sup>

4. Infrastruktur digital, mencakup perangkat keras dan perangkat lunak. Contoh infrastruktur digital yaitu *smartphone*. *Smartphone* adalah salah satu yang banyak digunakan pengguna *e-wallet* dalam melakukan transaksi *top-up*.

<sup>31</sup> Peraturan Bank Indonesia NO. 18/40/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 1 Ayat 11

<sup>32</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 21/12/PBI/2019 tentang Uang Elektronik Pasal 43 ayat 2 bagian b



Melakukan transaksi *top-up e-wallet* terdapat unsur kesepakatan yang terwujud melalui *clickwrap agreement*. Perjanjian *clickwrap* atau *clickwrap agreement*, yang juga dikenal sebagai *click-accept*, *click-to-sign*, atau *clickthrough*, merupakan bentuk perjanjian elektronik yang disetujui oleh pengguna dengan cara mengeklik tombol atau mencentang kotak bertuliskan "Saya setuju.", "Konfirmasi", atau "Lanjutkan". Klik menggantikan fungsi tanda tangan elektronik sebagai bentuk persetujuan. Jenis perjanjian serupa antara lain *sign-in-wrap*, di mana tindakan mendaftar atau masuk ke akun dianggap sebagai penerimaan syarat dan ketentuan, serta *browsewrap*, di mana penggunaan situs web itu sendiri menunjukkan bahwa pengguna menyetujui ketentuan yang berlaku.<sup>33</sup> Meskipun tidak tertulis secara konvensional, kesepakatan ini mengikat secara hukum selama memenuhi unsur – unsur perjanjian yang sah.

Praktik perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna dompet elektronik (*e-wallet*) menunjukkan urgensi tinggi, khususnya dalam menghadapi kesalahan sistem atau kegagalan layanan yang dapat merugikan konsumen. Jelas diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelenggara *e-wallet* wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai syarat dan tata cara penggunaan. Mereka juga wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian atau gangguan sistem.

Transaksi *top-up e-wallet* tidak terlepas dari pengawasan bank sebagai lembaga yang memiliki otoritas dalam sistem keuangan, ketentuan yang relevan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan memberikan dasar yuridis yang kuat terhadap pengawasan dalam transaksi *top-up e-wallet*. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>34</sup> Artinya, bank umum memiliki kewenangan hukum untuk menyelenggarakan layanan keuangan termasuk pemrosesan transfer dana, seperti

transaksi *top-up e-wallet*. Mayoritas pengguna *e-wallet* menggunakan layanan bank sebagai sarana pengisian saldo, baik melalui ATM atau *mobile banking* yang didalamnya terdapat fitur *Virtual Account* dan transfer. Aktivitas ini menunjukkan keterlibatan langsung bank dalam transaksi, yang secara hukum menempatkan bank sebagai pihak yang dapat dimintai tanggung jawab ketika terjadi kegagalan transaksi atau kerugian pada pengguna.

Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.<sup>35</sup> Hal ini mengartikan bahwa jaminan terhadap keamanan dana nasabah selama proses transaksi jelas diatur dan dijamin oleh undang-undang. Hal ini dikarenakan transaksi *top-up* melibatkan dana nasabah yang ditransfer ke sistem dompet elektronik melalui infrastruktur bank dan selama proses berlangsung, tanggung jawab atas dana nasabah masih berada pada bank. Ini menunjukkan bahwa bank memiliki kewajiban hukum untuk menjaga dan menjaga keamanan dana nasabaah hingga transaksi selesai.

Transaksi *top-up e-wallet* juga diawasi oleh Bank Indonesia sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/2016, bahwa penyedia *e-wallet* wajib untuk memastikan penggunaan dana pada dompet elektronik hanya untuk tujuan pembayaran, mematuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai Batasan nilai dana yang dapat ditampung dalam dompet elektronik, memastikan dana yang dimiliki pengguna telah tersedia dan dapat digunakan saat melakukan transaksi, serta memastikan bahwa penggunaan dana hanya untuk memenuhi kepentingan transaksi pembayaran oleh pengguna dompet elektronik.

#### **B. Penyelesaian Hukum Apabila Terjadi Kegagalan Top-Up E-Wallet dalam Perspektif Hukum Perdata**

Dewasa ini, perkembangan perdagangan transaksi elektronik semakin tumbuh dengan pesat, salah satunya melalui layanan dompet elektronik atau *e-wallet*. Selain membawa dampak positif bagi perkembangan dan pertumbuhan perekonomian Indonesia juga akan menimbulkan permasalahan-persamalahan yang tentunya harus

<sup>33</sup>Ironclad, *What Is a Clickwrap Agreement?*, [<sup>34</sup> Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan](https://ironcladapp.com.translate.google/journal/contract-management/whatisaclickwrapagreement/?x_tr_sl=en&x_tr_tl=id&x_tr_hl=id&x_tr_pto=sge#:~:text=Perjanjian%20clickwrap%20(juga%20dikenal%20sebagai,elektronik%20digantikan%20dengan%20tindakan%20mengeklik., diakses 29 Mei 2025.</a></p></div><div data-bbox=)

atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

<sup>35</sup> Pasal 37B ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

ditemukan cara penyelesaiannya menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.<sup>36</sup>

Transaksi berbasis elektronik termasuk *top-up e-wallet*, tidak lepas dari kegagalan dalam bertransaksi. Salah satu permasalahan yang muncul adalah gagalnya pelaku usaha dalam transaksi *top-up e-wallet*. Pengguna telah melakukan pembayaran melalui layanan *internet banking* atau sarana digital sejenis dan sistem mencatat transaksi telah berhasil. Setelah di cek, ternyata saldo tidak masuk ke akun *e-wallet* konsumen. Kondisi tersebut menyebabkan kerugian pada pihak konsumen dan menimbulkan ketidakpastian hukum. Kewajiban pembayaran telah dipenuhi oleh konsumen namun prestasi pelaku usaha berupa pengisian saldo tidak terlaksana. Konsumen seringkali berada pada pihak yang lemah diakibatkan pada ketidakseimbangan hubungan antara penyelenggara dengan konsumen karena terdapatnya *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada konsumen, penyalahgunaan data pribadi konsumen, dan kurang efektifnya penyelesaian sengketa yang terjadi antara penyelenggara dengan konsumen.

*Asymmetric information* atau asimetri informasi adalah fenomena ekonomi di mana satu pihak dalam transaksi memiliki lebih banyak informasi daripada pihak lain, yang berpotensi menyebabkan ketidakseimbangan dalam pengambilan keputusan.<sup>37</sup> Kondisi ini seringkali menjadi salah satu penyebab terjadinya kegagalan atau keterlambatan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia layanan. Konsumen sebagai pihak pengguna umumnya tidak memiliki akses atau pemahaman yang cukup terhadap sistem operasional internal *e-wallet* maupun sistem perbankan yang terintegrasi. Hal ini menyebabkan konsumen kesulitan mengetahui apakah kegagalan transaksi disebabkan oleh kesalahan teknis pada sistem *e-wallet*, keterlambatan pemrosesan oleh pihak bank, atau masalah jaringan antar *server*. Sebaliknya, penyedia layanan memiliki kendali

penuh terhadap informasi tersebut namun tidak selalu bersikap transparan kepada konsumen. Kondisi ini menciptakan ketimpangan posisi tawar dan dapat menimbulkan kerugian sepihak. Seperti dijelaskan oleh George Akerlof dalam teorinya tentang *The Market for Lemons*, *asymmetric information* dapat menimbulkan ketidakseimbangan pasar dan menurunkan efisiensi transaksi karena pihak yang memiliki informasi lebih sedikit berada dalam posisi yang dirugikan.<sup>38</sup>

Kasus-kasus kegagalan *top-up e-wallet* membuat konsumen bisa menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami secara hukum. Sehingga dibutuhkan sesuatu perlindungan hukum terhadap konsumen, agar dapat meningkatkan pemahaman konsumen serta penyedia layanan *e-wallet*, mengingat bahwa timbulnya transaksi elektronik untuk memudahkan bertransaksi secara online. Pada perspektif hukum perdata, hubungan antara pengguna dan penyedia layanan *e-wallet* merupakan hubungan perjanjian berdasarkan perjanjian elektronik. Itulah sebabnya kegagalan dalam pemenuhan kewajiban oleh salah satu pihak dapat menimbulkan akibat hukum.

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 berbunyi “negara Indonesia adalah negara hukum”.<sup>39</sup> Ketentuan ini mengandung makna bahwa seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia harus didasarkan pada hukum yang berlaku. Sebagai negara hukum tentunya segala perbuatan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara harus diatur dengan hukum, peran penting dalam hukum pada masyarakat untuk menciptakan ketentraman, keadilan dan keamanan juga mengatur segala perbuatan manusia yang dilarang maupun yang diperintah.<sup>40</sup>

Sebagai negara hukum, kegagalan transaksi seperti ini tidak boleh dibiarkan tanpa kejelasan pertanggungjawaban hukum. Hukum memiliki peran krusial untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, menciptakan keadilan, dan menjamin keamanan dalam bertransaksi secara elektronik. Penyelenggara

<sup>36</sup>Suwari Akhmaddhian dan Asri Agustiwi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*, Wijayakusuma Law Review, Vol. 3 No. 2, (2022), hlm. 50.

<sup>37</sup> EBSCO, *Information Asymmetry*, <https://www.ebsco.com/research-starters/social-sciencesandhumanities/informationasymmetry#:~:text=Information%20asymmetry%20is%20an%20economic,an%20imbalance%20in%20decision%20making.>, diakses 28 Juli 2025.

<sup>38</sup> George A. Akerlof, *The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism*, The Quarterly Journal of Economics, Vol. 84 No. 3, (1970), hlm. 488–500.

<sup>39</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayat (3)

<sup>40</sup> <https://www.kompasiana.com/amadwialiyan/a1086/6564a7a0c57afb1f7b19c2/indonesia-sebagai-negara-hukum>, diakses pada tanggal 2 Juni 2025

sistem *e-wallet* berkewajiban memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan sesuai dengan prinsip *good faith* (itikad baik) serta aturan hukum yang berlaku, baik dalam hukum perdata maupun ketentuan khusus mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Kehadiran hukum tidak hanya menjadi pengatur, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan nyata bagi hak-hak masyarakat dalam era digital.

Pemahaman mengenai bentuk tanggung jawab para pelaku dimulai dari adanya hubungan hukum yang terjadi diantara kedua belah pihak dalam suatu perikatan. Hubungan hukum antara penyedia layanan *e-wallet* dan pengguna pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan suatu keharusan yang wajib dan sudah seharusnya melekat pada setiap individu. Secara umum, terdapat tiga tujuan utama pertanggungjawaban pelaku usaha dompet elektronik diantaranya.<sup>41</sup>

- (1) pemberian kompensasi,
- (2) penyebaran risiko, dan
- (3) pencegahan.

Kegagalan dalam transaksi *top-up e-wallet* dapat terjadi karena berbagai faktor, antara lain dana terdebit tetapi saldo tidak masuk serta kesalahan sistem internal atau eksternal. Kesalahan sistem internal berasal dari sistem *e-wallet* itu sendiri, baik dari sisi aplikasi seperti *bug* atau *error* dalam aplikasi juga gangguan *server e-wallet* yang mengalami *downtime* dan menyebabkan keterlambatan konfirmasi atau kegagalan dalam merekam transaksi *top-up*. Sedangkan kesalahan sistem eksternal berasal dari luar sistem *e-wallet*, seperti gangguan pada sistem bank tempat pengguna melakukan *top-up* yang menyebabkan dana terdebit, tetapi tidak masuk ke saldo akun *e-wallet* atau gangguan jaringan internet, jika jaringan pengguna terputus saat melakukan *top-up*, proses bisa terganggu dan tidak tersampaikan ke *server*.

Apabila kita lihat dari pembelaan, pihak konsumen telah memperjuangkan haknya dengan menghubungi pihak penyelenggara secara terus menerus namun respon yang diterima adalah pihak penyelenggara meminta konsumen menunggu tanpa memberikan jawaban pasti atas masalah yang terjadi.

Hukum perdata mengatur hubungan antara pengguna dan penyelenggara *e-wallet* yang merupakan suatu hubungan hukum yang

bersumber dari perjanjian, yang sudah diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Saat pengguna menyetujui syarat dan ketentuan layanan *e-wallet*, maka secara hukum terbentuklah hubungan perikatan antara para pihak, meskipun dilakukan secara elektronik.

Kegagalan dalam transaksi *e-wallet* dapat dituntut untuk dimintai ganti rugi, sesuai Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan :

“Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai dalam memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”

Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa ganti rugi baru dapat dituntut apabila pihak yang berutang atau berkewajiban telah lalai dalam memenuhi prestasi, dan kelalaiannya telah dinyatakan oleh pihak lain dalam hal ini pengguna *e-wallet*. Kegagalan layanan yang menyebabkan kerugian ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, yaitu tidak terpenuhinya prestasi sesuai perjanjian. Pasal 1243 mengatur ketentuan-ketentuan yang prinsipil mengenai ganti rugi yang dapat dituntut oleh kreditur dalam hal ini pengguna *e-wallet* dalam hal tidak dipenuhinya perikatan.<sup>42</sup>

Ganti rugi dapat berupa sebagai pengganti daripada prestasi, umumnya diterima pendapat bahwa tuntutan ganti rugi hanya dapat dinyatakan dalam uang.<sup>43</sup> Jenis ganti rugi yang dapat diminta yaitu pengembalian dana *top-up* yang gagal dan wajib untuk dikembalikan kepada pengguna, agar dalam hubungan perjanjian ini hak dan kewajiban sama-sama bisa dipenuhi.

Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran di setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran memiliki kewajiban untuk menerapkan manajemen risiko dan menerapkan perlindungan konsumen dalam dompet elektronik atau *e-wallet*. Selain wajib, penyelenggara dompet elektronik wajib untuk memastikan penggunaan uang pada dompet elektronik hanya untuk tujuan pembayaran; mematuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai batasan nilai dana yang dapat ditampung dalam dompet elektronik; memastikan uang yang dimiliki pengguna telah tersedia dan dapat digunakan saat melakukan transaksi; dan memastikan bahwa penggunaan uang hanya untuk

<sup>41</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima. (Jakarta, Sinar Grafika, 2016), hlm 22.

<sup>42</sup> R. Setiawan, S.H., *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, hlm. 21.

<sup>43</sup> *Ibid*.

memenuhi kepentingan transaksi pembayaran oleh pengguna *e-wallet*. Kemudian setelah terbentuknya peraturan dan kebijakan tersebut, perlu dan wajib dipatuhi oleh nasabah selaku konsumen dan juga para penyelenggara. Implementasi dari kebijakan perlindungan hukum terhadap kebijakan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah tersebut juga diawasi oleh Bank Indonesia.

Nasabah pengguna dompet elektronik sangat perlu dilindungi agar dana mereka tidak dapat serta merta menghilang dengan sendirinya atau disebabkan karena sistem *error* akibat kelalaian dari pihak penyelenggara dompet elektronik. Wujud langkah yang diambil oleh Bank Indonesia dalam memberi perlindungan hukum pada nasabah dompet elektronik yakni melalui menciptakan atau membuat kebijakan dan peraturan.

Ketika terjadi kegagalan dalam bertransaksi dan dalam hal ini terjadi permintaan pengembalian dana atau refund atas pembatalan transaksi pembayaran, penyelenggara dompet elektronik wajib segera melaksanakan pengembalian dana kepada pengguna elektronik. Hal ini sudah jelas diatur dalam Pasal 21 Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran yaitu dalam hal terjadi permintaan pengembalian dana (*refund*) atas pembatalan transaksi pembayaran, Penyelenggara Dompet Elektronik wajib segera melaksanakan pengembalian dana (*refund*) tersebut kepada pengguna Dompet Elektronik; Penyelenggara Dompet Elektronik wajib memiliki prosedur untuk memastikan terlaksananya pengembalian dana (*refund*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1); dan Dana hasil pengembalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib segera dikembalikan ke dalam sumber dana asal yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran.

Pada Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran juga mengatur mengenai penerapan prinsip perlindungan konsumen yang wajib dilakukan oleh Penyelenggara Dompet Elektronik, sebagaimana diatur dalam Pasal 26 antara lain penyediaan informasi yang memadai kepada konsumen mengenai Dompet Elektronik yang diselenggarakan, termasuk informasi mengenai prosedur pengembalian dana (*refund*) serta memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan konsumen.

Penyelenggara dompet elektronik atau *e-wallet* yang tidak memenuhi kewajibannya untuk

bertanggung jawab atas kerugian konsumen pengguna dompet elektronik atau *e-wallet* serta melakukan larangan yang sudah diatur maka akan mendapat sanksi administratif berupa teguran, denda, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan, dan/atau pencabutan izin.

Penyelenggara dompet elektronik wajib memiliki prosedur untuk memastikan terlaksananya pengembalian dana. Dana hasil pengembalian wajib segera dikembalikan ke dalam sumber dana asal yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran.

Keterkaitan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan dompet elektronik adalah pada lingkup transaksi elektronik, yang mana menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang No.11 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka suatu tindakan pertukaran informasi atau jual beli yang dilakukan melalui jaringan elektronik bisa dikatakan sebagai tindakan transaksi elektronik. Keberadaan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai payung hukum yang sangat penting sebagai penjamin kepastian hukum bagi pengguna saat bertransaksi elektronik.

Konsep lain yang mengikuti dari uang elektronik jika dikaitkan dengan konsep konvensional adalah dompet elektronik (*e-wallet*) yang berarti apabila uang yang dimiliki berbentuk elektronik maka dompet yang dimiliki juga berbentuk elektronik. Dompet elektronik yang uangnya disimpan dan dibawa oleh pemegangnya, maka pertanggungjawaban sepenuhnya ada pada pemilik, karena hal ini bisa dipersamakan dengan membawa uang konvensional. Tetapi apabila kesalahan terjadi akibat penyelenggara dompet elektronik dan dompet elektronik/digital yang uangnya disimpan oleh penyelenggara dompet elektronik maka model uang dompet elektronik yang uangnya disimpan oleh penyelenggara dompet elektronik, penyelenggara dompet elektronik harus bertanggungjawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi.

Pada pasal 21 ayat 4 menjelaskan jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan. Sehingga pihak penyelenggara wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi sesuai yang dialami oleh pengguna layanan. Jelas diatur dalam Pasal 15 bahwa penyelenggara sistem

elektronik dalam hal ini penyedia layanan *e-wallet*, harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Pihak penyelenggara wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pengguna jasa layanan.<sup>44</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen dompet elektronik di Indonesia. Perlindungan konsumen ini sangat penting untuk memastikan hak-hak yang diterima oleh seluruh masyarakat Indonesia, khususnya mereka yang menggunakan *e-wallet*.

Penyelenggara *e-wallet* wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.<sup>45</sup> Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen atau penyelenggara *e-wallet*, yang disebut dengan pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya dalam Pasal 19 menentukan bahwa :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Yang dimaksudkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini

adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, dan kerugian finansial produsen wajib memberikan penggantian kerugian. Baik dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi. Dengan demikian, ketentuan ini tidak dimaksudkan untuk diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika.

Jika pelaku usaha menolak bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 23, "Pelaku usaha yang menolak atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen." Dalam pasal 23 dapat disimpulkan bahwa produsen atau pelaku usaha dapat digugat melalui lembaga perlindungan konsumen ataupun pengadilan jika pelaku usaha menolak bertanggung jawab atau menolak membayar ganti rugi kepada konsumen. Dapat disimpulkan apabila para produsen atau pelaku usaha yang menolak bertanggung jawab atau menolak membayar ganti rugi kepada konsumen maka produsen atau pelaku usaha dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun pengadilan.

Pertanggungjawaban ini sudah seharusnya dilimpahkan kepada pihak penyelenggara *e-wallet* sebagai pelaku usaha mengingat bahwa munculnya masalah dalam kasus ini dipicu bukan karena kelalaian atau kesalahan konsumen, akan tetapi dari kekeliruan sistem *e-wallet* itu sendiri. Terkait hal ini, tanggung jawab yang dimaksud yakni tanggung jawab dari terdapatnya wanprestasi oleh pelaku usaha *e-wallet* sehingga tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen terkait hak kompensasi ganti rugi terhadap konsumen. Sehingga dalam hal ini pihak *e-wallet* memegang tanggung jawab untuk mengganti rugi sebab kerugian yang pengguna alami akibat kelalaian pihak dompet elektronik. Ini bermanfaat untuk meningkatkan dan memaksimalkan kualitas sistem pelayanan dalam berbagai fitur yang ada di layanan dalam dompet elektronik.

<sup>44</sup> Pasal 26 Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

<sup>45</sup> Pasal 43 Peraturan Bank Indonesia no. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

Konsumen yang mengalami kerugian berhak mendapatkan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.<sup>46</sup> Konsumen juga berhak mendapatkan penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya terjangkau dari kerugian transaksi *top-up e-wallet* sebagaimana yang telah diatur oleh peraturan yang berlaku.<sup>47</sup>

Sebelum konsumen menyampaikan pengaduan, Bank Indonesia meminta untuk melaporkan masalahnya terlebih dahulu kepada penyelenggara dengan cara menghubungi *customer service e-wallet*, yaitu:

Melalui Aplikasi *E-Wallet*:

- 1) Cari menu “Bantuan atau Hubungi Kami”. Biasanya, menu ini terletak di bagian pengaturan atau profil akun.
  - 2) Pilih opsi yang tersedia. Dalam menu tersebut, biasanya terdapat beberapa opsi, seperti *FAQ*, *Live Chat*, *Email*, atau Nomor Telepon.
  - 3) Ikuti langkah-langkah yang diberikan. Misalnya, jika pengguna memilih *Live Chat*, pengguna *e-wallet* akan terhubung dengan customer service melalui chat yang ada di dalam aplikasi *e-wallet*. Jika pengguna memilih email, konsumen pengguna *e-wallet* perlu mengisi formulir atau mengirim email ke alamat yang tertera.
2. Melalui Media Sosial:
- 1) Cari akun media sosial resmi penyelenggara dompet elektronik, misalnya di Instagram, Facebook, atau Twitter.
  - 2) Kirim pesan langsung (*direct message*) ke akun media sosial tersebut dengan menyampaikan masalah atau pertanyaan dengan jelas dan ringkas agar customer service dapat membantu konsumen pengguna *e-wallet* dengan lebih baik.
3. Melalui Nomor Telepon:
- 1) Cari nomor telepon *customer service* penyelenggara dompet elektronik di aplikasi *e-wallet*.
  - 2) Hubungi nomor telepon tersebut dan ikuti instruksi yang diberikan.

Setelah dianggap tidak ada kesepakatan antara konsumen dan penyelenggara, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia secara langsung atau tidak langsung melalui.<sup>48</sup>

- 1) *Contact Center* Bank Indonesia (BI Bicara) Telp. 131 dan 1500131 (dari luar negeri)
- 2) Surat Elektronik atau *E-mail* ke [bicara@bi.go.id](mailto:bicara@bi.go.id)
- 3) Surat Tertulis kepada:
  - a) Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPw BI) yang terdekat dengan domisili Konsumen.
  - b) Untuk konsumen di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi dapat menyampaikan kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia DKI Jakarta Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran KPw DKI Learning Center Jl. Prajurit KKO Usman dan Harun No.42 RT/RW: 01/05 Senen Jakarta Pusat 10410.

Bank Indonesia menindaklanjuti pengaduan konsumen terkait jasa sistem pembayaran dengan 3 (tiga) tahap yang terdiri dari edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Tahap edukasi disini adalah tahap pertama dalam hal untuk menyampaikan informasi kepada konsumen terkait penyelenggaraan jasa sistem pembayaran termasuk penyelenggaraan dompet elektronik. Pada tahap ini konsumen dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan dompet elektronik dan apa saja yang termasuk dalam ruang lingkup perlindungan konsumen dompet elektronik. Konsumen juga dapat mengetahui apakah permasalahan yang diajukan kepada Bank Indonesia merupakan permasalahan terkait penyelenggaraan jasa sistem pembayaran atau tidak. Jika edukasi belum juga menghasilkan penyelesaian terhadap permasalahan yang diajukan oleh konsumen, maka tahap selanjutnya diadakannya konsultasi. Konsultasi yang dilakukan Bank Indonesia adalah memberikan pemahaman kepada konsumen dan penyelenggara apabila terdapat permasalahan terkait penggunaan jasa sistem pembayaran.<sup>49</sup>

Bank Indonesia akan membantu konsumen dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan yang diajukan konsumen kepada Bank Indonesia. Bank Indonesia akan menanyakan kepada pihak penyelenggara apakah telah mengetahui permasalahan yang diajukan oleh konsumennya. Apabila belum, Bank Indonesia akan menyampaikan informasi terkait permasalahan tersebut dan meminta penyelenggara untuk menindaklanjutinya dengan baik. Konsumen juga diinformasikan oleh Bank Indonesia bahwa

<sup>46</sup> Pasal 24 ayat 2 bagian (d) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

<sup>47</sup> Pasal 2 huruf (e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>48</sup> Bank Indonesia, *Perlindungan dan Pengaduan Konsumen*, <https://www.bi.go.id/id/layanan/pengaduankonsumen/default.aspx>, diakses 7 Juli 2025.

<sup>49</sup> Damasha Khoiri Cevalda dan Dona Budi Kharisma, *Perlindungan hukum terhadap nasabah dompet digital oleh Bank Indonesia*, Privat Law, Vol. 9 No. 1, (2021), hlm. 1.

pengaduannya telah disampaikan kepada penyelenggara dan akan ditindaklanjuti dengan baik.<sup>50</sup>

Apabila belum juga adanya kesepakatan antara konsumen dan penyelenggara terkait permasalahan yang diadukan, maka tahap penyelesaian permasalahan berikutnya adalah fasilitasi. Fasilitasi adalah tahap terakhir dalam penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia. Fasilitasi dilakukan sebagai bentuk upaya penyelesaian terhadap pengaduan konsumen yang mengandung unsur sengketa keperdataan.<sup>51</sup>

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia layanan dompet elektronik dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi melibatkan proses pengadilan di mana konsumen dapat mengajukan gugatan untuk menuntut ganti rugi dari penyedia layanan. Namun, jalur litigasi sering kali dianggap tidak efisien bagi konsumen karena proses yang panjang, biaya yang mahal, dan rumitnya prosedur hukum.

Sebagai alternatif, jalur non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase, dianggap lebih efisien dan ramah konsumen. Penyelesaian sengketa secara damai atau mediasi dimaksudkan untuk penyelesaian sengketa antar para pihak, dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara-cara damai. Perundingan secara musyawarah dan/atau mufakat antar para pihak bersangkutan. Penyelesaian sengketa dengan cara ini disebut “penyelesaian secara kekeluargaan”. Banyak sengketa yang dapat atau tidak dapat diselesaikan dengan menggunakan cara ini.

Jika tanggapan dianggap tidak memadai, pengguna dapat membawa sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui jalur non-litigasi. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengizinkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menangani masalah kerugian yang dialami oleh pengguna e-wallet. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antarpelaku usaha dan konsumen.<sup>52</sup> Terdapat 2 fungsi strategis dari BPSK yaitu :<sup>53</sup>

1. BPSK berfungsi sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternatice dispute*

*resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

2. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.

Pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertujuan untuk mendapatkan mediasi, jika mediasi berhasil penyelesaian sengketa dapat dicapai dengan lebih cepat dan lebih murah dibandingkan dengan proses pengadilan. Apabila mediasi tidak berhasil, proses pengadilan dapat dilakukan. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen banyak yang tidak mengetahui keberadaan dan fungsinya, padahal jalur ini menawarkan solusi yang lebih efisien. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah.<sup>54</sup>

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dompet elektronik yang tidak mendapatkan hasil maksimal, membuat konsumen merasa dirugikan meskipun Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur perlindungan konsumen dompet elektronik yang diatur pada Pasal 31 ayat (1) huruf e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13 /Pojk.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan bahwa penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut. Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet elektronik dapat diwujudkan dengan adanya payung hukum yang jelas dan tegas. Pemerintah juga diharapkan turut melakukan pengawasan sehingga kedepannya diharapkan mampu mencegah timbulnya kerugian. Untuk mendukung pelaksanaan perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet elektronik, diperlukan juga kesadaran konsumen

<sup>50</sup> Ibid.

<sup>51</sup> Ibid.

<sup>52</sup> Pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>53</sup> Drs. Nanang Nugraha, S.H., M.H., M.Si., *Perlindungan Konsumen Era Digital*, 2023, Alqaprint Jatinangor, Jatinangor, hlm. 25

<sup>54</sup> Nugraha, *Op. cit.*, hlm. 37

agar lebih cermat dan berhati-hati dalam menggunakan dompet elektronik.

FAKULTAS HUKUM UNSRAT



## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Prosedur *top-up e-wallet* dalam perspektif hukum perdata merupakan serangkaian perbuatan hukum yang mengikat antara pengguna dan penyedia layanan berdasarkan perjanjian elektronik yang sah. Pengguna memberikan instruksi kepada penyelenggara untuk mentransfer sejumlah dana dari sumber tertentu seperti rekening bank atau minimarket ke akun *e-wallet*, yang kemudian dijalankan oleh penyedia layanan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati. Prosedur ini melibatkan pemenuhan kewajiban dari masing-masing pihak, di mana pengguna wajib memastikan dana tersedia dan data yang diberikan valid, sedangkan penyedia layanan wajib melakukan pemrosesan transaksi secara tepat dan akurat. Jika terjadi pelanggaran atau kegagalan dalam pelaksanaan kewajiban tersebut, hal ini dapat menimbulkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dapat diselesaikan melalui jalur perdata.
2. Permasalahan kegagalan transaksi *top-up e-wallet* menimbulkan kerugian bagi konsumen dan dapat dikategorikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata, yang memberi hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi apabila pelaku usaha lalai dalam memenuhi prestasinya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi maksimal tujuh hari setelah transaksi, dan jika menolak, konsumen dapat menggugat melalui BPSK atau pengadilan. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 mewajibkan penyelenggara *e-wallet* untuk segera mengembalikan dana (*refund*) dalam kasus kegagalan transaksi serta menyediakan prosedur penanganan pengaduan yang efektif. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap keandalan dan keamanan sistem, serta wajib memberikan kompensasi jika kerugian terjadi karena kegagalan sistem. Dengan berbagai regulasi ini, konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang konkret, dan penyelenggara *e-wallet* berkewajiban menyediakan layanan yang transparan, andal, dan beritikad baik.

### B. Saran

1. Pemerintah melalui lembaga terkait seperti Bank Indonesia perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap penyelenggara layanan *e-*

*wallet* agar konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Penyelenggara layanan sebaiknya menyusun syarat dan ketentuan secara lebih transparan dan mudah dipahami oleh pengguna. Konsumen juga diharapkan meningkatkan literasi digital dan kesadaran hukum agar lebih cermat dalam melakukan transaksi elektronik serta memahami hak dan kewajiban yang timbul dari kontrak elektronik tersebut.

2. Pemerintah dan lembaga terkait seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan perlu memperkuat regulasi serta pengawasan terhadap penyelenggara dompet elektronik agar hak-hak konsumen terlindungi secara optimal. Penyelenggara layanan *e-wallet* diharapkan menjalankan tanggung jawabnya secara profesional dengan menyediakan mekanisme pengaduan yang jelas dan prosedur pengembalian dana yang efektif. Konsumen juga perlu meningkatkan pemahaman terhadap hak hukum mereka dan berhati-hati dalam menggunakan layanan transaksi elektronik agar tidak mudah dirugikan dalam praktik penggunaan *e-wallet*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, 2011, PT. RajaGrafindon Persada, Jakarta
- \_\_\_\_\_ dan Sakka Pati, S.H., M.H., *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, 2009, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Bank Indonesia, 2023, *Survei Nasional Perlindungan Konsumen 2023*, Bank Indonesia, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2008, Sinar Grafika, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2016, Cetakan Kelima, Sinar Grafika, Jakarta.
- Doni Abdul Fatah, Eka Mala Sari Rochman, dan Budi Soesilo, *E-Business dan E-Commerce: Konsep, Infrastruktur, dan Penerapan*, 2023, Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
- Gunawan, Andri, Erwin Natosmal Oemar, dan Refki Saputra. 2013. *Membatasi Transaksi Tunai: Peluang dan Tantangan*.

- Indonesia Legal Roundtable, Jakarta.
- Hernoko, Agus Yudha, 2010, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsional dalam Kontrak Nasional*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik dan Praktik Hukum*, 2012, CV Mandar Maju, Bandung
- Nugraha, Nanang, 2023, *Perlindungan Konsumen Era Digital*, Alqaprint Jatinangor, Jatinangor.
- Nasution, A.Z., 1998, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta.
- Nugrahaningsih, Widi, dan Mira Ernlinawati, 2017, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*, Pustaka Bengawan, Surakarta.
- Setiawan, R., 1987, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Jakarta.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. ke-12, 1990, PT. Intermasa, Jakarta
- Tim Pengajar Hukum Perdata, *Hukum Perdata*, 2007, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia Tomohon, Tomohon
- Widayat, *Problematika Penggunaan E-Money pada Transaksi Belanja Ritel*, 2023, MNC Publishing, Malang

#### Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK)

- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Pembayaran

#### Website

- Bank Indonesia, *Apa itu Uang Elektronik?*, <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/ApaituUangElektronik.aspx>, diakses 8 Januari 2025.
- Blog Bank Mega, *Top Up Artinya: Pengertian, Jenis, dan Cara Menggunakannya*, 10 Februari 2025, <https://blog.bankmega.com/top-up-artinya-pengertian-jenis-dan-cara-menggunakannya/>, diakses 16 Mei 2025
- EBSCO, *Information Asymmetry*, <https://www.ebsco.com/research-starters/social-sciencesandhumanities/informationasymmetry#:~:text=Information%20asymmetry%20is%20an%20economic,an%20imbalance%20in%20decision%20making.>, diakses 28 Juli 2025.
- Hukumonline, *Apakah 'Term of Service' Bisa Membebaskan Penyedia Layanan dari Hukum?*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apakah-term-of-service-bisa-membebankan-penyedialayanandarihukum-lt4f26da047affd/>, diakses 9 Mei 2025.
- \_\_\_\_\_ *Mengenal 6 Jenis Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengenal6jenispenyelesaian-sengketa-non-litigasi-lt662d4846e5ec1/?page=all>, diakses 14 Mei 2025.
- \_\_\_\_\_ *Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perdata*

dan Pidana,  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/perbedaan-perbuatan-melawan-hukum-dalam-hukum-perdata-dan-pidana-lt5142a15699512/>, diakses 14 Mei 2025

Syarat dan Kekuatan Hukum Alat Bukti Elektronik,  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/syarat-dan-kekuatan-hukum-alat-bukti-elektronik-cl5461/>, diakses 14 Mei 2025.

IDCloudHost, Fungsi Halaman Term of Service pada Bisnis Online yang Perlu Diketahui,  
<https://idcloudhost.com/blog/ofservicepadabisnisonlineyangperludiketahui/#:~:text=Pengertian%20Term%20of%20Service,ditentukan%20dalam%20TOS%20dapat%20dihentikan,> diakses 29 Mei 2025.

IDN Times, 2025, "Pengertian Transaksi Menurut Para Ahli, Jenis, dan Fungsinya,"  
<https://www.idntimes.com/business/economy/pengertiantransasmenurut-para-ahli-jenis-dan-fungsinya-00-qftxr-k30xwk,> diakses 29 Mei 2025.

Ironclad, *What Is a Clickwrap Agreement?*,  
[https://ironcladapp.com.translate.goog/journal/contractmanagement/whatisaclickwrapagreement/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=id&\\_x\\_tr\\_hl=id&\\_x\\_tr\\_pto=sge#:~:text=Perjanjian%20clickwrap%20\(juga%20dikenal%20sebagai,elektronik%20digantikan%20dengan%20tiadakan%20mengeklik,](https://ironcladapp.com.translate.goog/journal/contractmanagement/whatisaclickwrapagreement/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge#:~:text=Perjanjian%20clickwrap%20(juga%20dikenal%20sebagai,elektronik%20digantikan%20dengan%20tiadakan%20mengeklik,) diakses 29 Mei 2025.

Muhammad Julian, *Snapcart: Survei Penggunaan E-Wallet oleh Konsumen, Ini Dia Urutan Penguasanya*,  
<https://keuangan.kontan.co.id/news/snapcart-surveipenggunaan-e-wallet-oleh-konsumen-ini-dia-urutan-penguasanya/>, diakses 8 Januari 2025.

Redaksi Media Konsumen, *LinkAja Menyebalkan: Top Up e-Money Pending dan Gagal Dipakai di KA Bandara*,

<https://mediakonsumen.com/2019/10/28/surat-pembaca/linkaja-menyebalkan-top-up-e-money-pending-dan-gagal-dipakai-di-ka-bandara>, diakses 8 Januari 2025.

Tim Redaksi Accurate, *E-Wallet Adalah: Pengertian, Jenis, Fungsi, dan Cara Kerjanya*,  
<https://accurate.id/ekonomi-keuangan/e-wallet-adalah/>, diakses 30 November 2024.

## Jurnal

Anonimus, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Dompot Elektronik*, Repositori Institusi Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga

Damasha Khoiri Cevalda dan Dona Budi Kharisma, *Perlindungan hukum terhadap nasabah dompet digital oleh Bank Indonesia*, Privat Law, Vol. 9 No. 1, (2021).

Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto, *Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Vol. 9 No. 1, (2020).

George A. Akerlof, *The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism*, The Quarterly Journal of Economics, Vol. 84 No. 3, (1970).

Hizbul Nawi Hadadi, *Penggunaan E-Wallet di Kalangan Mahasiswa*, Emik, Vol. 3, no. 2, (2020).

Irwansyah dan Rezki Aguswidya Utami, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi E-Wallet Dana di Kota Samarinda*, Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Vol. 11, No. 2, (2022).

Lili Rahma Yanti, Nurida Isnaeni, dan Rafiqi, *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) sebagai Alat Transaksi di Tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*, Journal of Islamic Economic

and Finance, Vol. 3 No. 3,  
(2022).

Mutmainah, Sarah, dan Tika Sari Novia, *Analisis Transaksi Keuangan Perdagangan Secara Online di CV. Nyai*, The World Financial Administration Journal (WFAJ), Vol. 4 No. 2, (2022).

Nur Hidayah dan Asbullah, 2024, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia*, Jurnal Pustaka Cendekia Hukum dan Ilmu Sosial, Vol. 2, no. 1, (2024).

Rahmadi Indra Tektona, Mardi Handono, dan Regina Yurisprastita Jufri, *Upaya Penyelesaian Sengketa atas Gagalnya Pengisian Saldo (Top Up) yang Dialami Pengguna Kartu Tap Cash Bank Negara Indonesia*, Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum Vol. 7, No. 1, (2020).

Suwari Akhmaddhian dan Asri Agustiwi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*, Wijayakusuma Law Review, Vol. 3 No. 2, (2022).

Wahyu Suwena Putri dan Nyoman Budiana, *Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perikatan*, Jurnal Analisis Hukum, Vol. 1 No. 2, (2021).