

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Seiring berjalannya waktu dengan adanya perkembangan teknologi digital telah mengubah pola hidup masyarakat di Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep. Dimana yang biasanya masyarakat lakukan saat bertansaksi ataupun mengirim uang dengan sistem tunai sekarang sudah bisa bertransaksi secara non tunai menggunakan aplikasi dompet digital Dana. Aplikasi Dana sebagai dompet digital untuk memudahkan aktifitas masyarakat yang dilakukan secara virtual sangat banyak digunakan oleh masyarakat Desa kolor saat ini. banyak masyarakat menggunakan aplikasi Dana untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari seperti membeli pulsa dan mengisi token listrik.

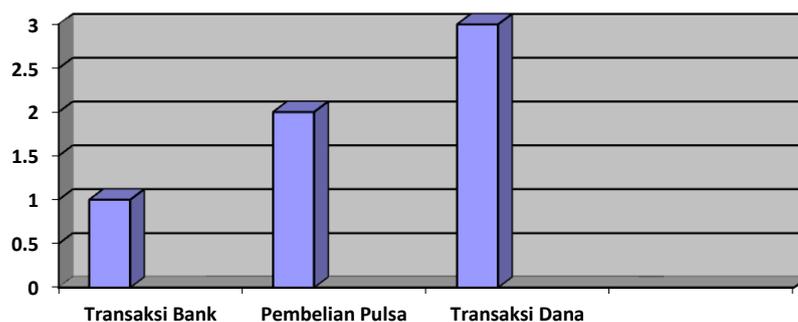
Studi tentang transaksi elektronik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kadhafi yang membahas tentang apakah undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *E-commerce*?<sup>1</sup> Selain itu ada juga penelitian yang ditulis oleh Roy Putra Anggien dengan judul “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen yang dirugikan Oleh Market Place Pada Transaksi *E-commerce*”. Dalam skripsi ini Roy menjelaskan mengenai bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *E-commerce*?<sup>2</sup>. Studi tentang transaksi elektronik juga ditulis oleh Ricardo Farera yang membahas tentang bagaimana perlindungan hukum atas konsumen lazada di Pekanbaru? Dan apakah faktor dan hambatan atas konsumen lazada di Pekanbaru?.

---

<sup>1</sup> Muhammad Khadafi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik *E-commerce* (studi kasus *E-commerce* Melalui media sosial instagram)”, *Skripsi Sarjana*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2006).

<sup>2</sup> Roy Putra Agien, “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Marketplace Pada Transaksi *E-commerce*”, *Skripsi Sarjana*, (Surabaya: Universitas Bhayangkara, 2021).

<sup>3</sup>Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah gagalnya transaksi yang dialami oleh beberapa masyarakat Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep. Gagalnya transaksi tersebut salah satunya konsumen yang ingin mengirim uang kepada temannya yang sama-sama menggunakan aplikasi dana tetapi setelah transaksi selesai konsumen tersebut mendapatkan notifikasi bahwa transaksi gagal. Akan tetapi saldo yang dimiliki konsumen tersebut sudah berkurang sebesar uang yang akan dikirim. Untuk permasalahan lainnya dapat dilihat pada diagram di bawah ini.



Oleh karena itu perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan adalah pada penelitian terdahulu masih belum ada yang membahas mengenai bagaimana mekanisme yang ada pada aplikasi dompet digital Dana serta bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan aplikasi dompet digital Dana.

Alasan peneliti memilih Desa Kolor sebagai tempat penelitian adalah dari beberapa Desa yang ada di Kota Sumenep, Desa Kolor yang paling banyak menggunakan aplikasi dompet digital Dana. Hal tersebut karena letak strategis Desa Kolor yang termasuk dalam lingkup perkotaan. Sedangkan di Desa yang lain masyarakatnya masih terbilang cukup awam untuk mengetahui penggunaan aplikasi dompet digital Dana dan juga aplikasi dompet digital lainnya.

---

<sup>3</sup> Ricardo Farera, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (situs jual beli online di Pekanbaru)", *Skripsi Sarjana*, (Pekanbaru: Universitas Negeri Riau Pekanbaru, 2020).

Tujuan ditulisnya penelitian ini untuk melengkapi kekeruanagan yang diabaikan oleh peneliti sebelumnya. Dimana peneliti sebelumnya lebih memfokuskan mengenai penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dan dampak serta hambatan atas konsumen bagi pengguna market Place dalam tarnsaksi E-commerce. Penelitian ini hadir untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik bagi pengguna aplikasi dompet digital Dana.

Penelitian ini penting untuk disusun. karena adanya perkembangan teknologi yang terjadi di Desa Kolor membuat masyarakat memilih untuk menggunakan aplikasi dompet digital Dana sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dengan lebih mudah. Dengan kebiasaan sebelum munculnya dompet digital masyarakat yang biasanya bertransaksi secara tunai sekarang sudah bisa melakukan transaksi secara non tunai. Adanya perkembangan teknologi yang terjadi di Desa Kolor peneliti merasa perlu mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik pada pengguna Dana di Desa kolor. Sehingga peneliti mengangkat judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (studi pada pengguna aplikasi Dana di Desa Kolor, Kecamatan Kota Sumenep)”**

#### **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana mekanisme dalam transaksi elektronik pada pengguna aplikasi Dana di Desa Kolor, Kecamatan Kota Sumenep?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam transaksi elektronik pada pengguna aplikasi Dana di Desa Kolor, Kecamatan Kota Sumenep?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui mekanisme dalam transaksi elektronik pada pengguna aplikasi Dana di Desa Kolor, Kecamatan Kota Sumenep.

2. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam transaksi elektronik pada pengguna aplikasi Dana di Desa Kolor, Kecamatan Kota Sumenep.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan penjelasan terhadap pembaca yang ingin tau bagaimana mekanisme dalam transaksi elektronik pada pengguna Dana dan juga perlindungan hukum yang di terapkan oleh UU Perlindungan Konsumen. Dan juga semoga bisa membantu bagi peneliti selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan deksripsi yang jelas mengenai mekanisme dalam transaksi elektronik dan perlindungan hukum yang membantu kenyamanan bagi orang yang menggunakannya.
- b. Dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan bagi masyarakat yang menggunakan dompet digital. Dan juga memperjelas bagaimana perlindungan hukum yang ada dalam Peraturan UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meskipun peraturan yang ada masih belum stabil di lakukan bagi pengguna yang mengalami kasus saat bertransaksi maupun tidak. Dengan penelitian ini diharapkan mampu membantu mahasiswa dalam penelitian selanjutnya dan juga semoga bermanfaat bagi pembaca yang ada di Perpustakaan IAIN Madura.

#### **E. Definisi Oprasional**

##### **1. Perlindungan Hukum**

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada

masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh aparat penegak hukum. Sehingga masyarakat dapat merasakan keamanan baik secara pikiran maupun secara fisik dari gangguan dan berbagai macam ancaman dari pihak manapun.

## **2. Konsumen**

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kebutuhan sendiri, orang lain atau makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Dengan kata lain konsumen memiliki arti penggunaan akhir dari suatu barang atau jasa.

## **3. Transaksi Elektronik**

Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan data atau media elektronik lainnya. Dalam artian segala hal dalam kegiatan atau keperluan bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah untuk dijangkau melalui transaksi elektronik. Menggunakan transaksi elektronik juga harus mengikuti peraturan yang sudah dibuat dalam UU No. 11 tahun 2008 tentang transaksi elektronik. Dalam UU tersebut sudah dijelaskan bagi setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik dengan aman dan bertanggung jawab terhadap apa yang sudah diterapkan oleh sistem elektronik sebagaimana mestinya.