

# Perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran dompet elektronik oleh penyelenggara teknologi finansial : studi kasus kegagalan transfer dana Dompet Elektronik X = Consumer protection in electronic wallet payment system by financial technology organizer : case study failure to transfer funds in Electronic Wallet X

Muhammad Irsyad Nurilham, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523250&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan teknologi berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran di Indonesia dengan kemunculan dompet elektronik yang merupakan kegiatan penatausahaan sumber dana dari Penyedia Jasa Pembayaran (“PJP”). Secara keseluruhan dalam pelaksanaannya telah berjalan dengan baik, namun terdapat kendala seperti terjadinya kegagalan transfer dana yang dialami oleh konsumen pengguna jasa. Oleh karena itu, skripsi ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran dompet elektronik oleh penyelenggara Teknologi Finansial, dalam hal terjadinya kegagalan transfer dana pada dompet elektronik X. Bentuk penelitian pada skripsi ini adalah yuridis-normatif menelaah dan menganalisis ketentuan hukum serta bahan pustaka lainnya yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran dompet elektronik oleh penyelenggara Teknologi Finansial, dalam hal terjadinya kegagalan transfer dana pada dompet elektronik X. Kesimpulan yang didapat atas penelitian skripsi ini adalah (1) pengaturan perlindungan konsumen pada dompet elektronik sebagai salah satu dari PJP terhadap kegagalan transfer dana adalah Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana beserta ketentuan pelaksanaannya, Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 23/6/PBI/2021 tentang PJP beserta ketentuan pelaksanaannya, dan PBI Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia beserta ketentuan pelaksanaannya; dan (2) Implementasi pengaturan perlindungan konsumen dompet elektronik terkait dengan kegagalan transfer dana yang diselenggarakan oleh X sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Dari hasil penelitian skripsi ini, penyelenggara perlu memberikan kepastian dari waktu penerimaan dana oleh penerima transfer dana atas perintah transfer dana yang dilakukan oleh pengirim dan Bank Indonesia perlu melakukan pengawasan terhadap ketentuan klausula baku yang dibuat oleh penyelenggara.

.....Technological developments affect the development of the payment system in Indonesia with the emergence of electronic wallets which focuses on activities of administering the source of funds from Payment Service Providers (“PSP”). Overall, the implementation has run well, but there happens certain obstacles such as the failure to transfer funds experienced by consumers who use the services. Therefore, this thesis discusses consumer protection in electronic wallet payment system by Financial Technology organizer in the event of a failure to transfer funds in electronic wallet X. The research form in this thesis is juridical-normative, reviewing and analyzing legal provisions and other library materials that related to consumer protection in electronic wallet payment systems by Financial Technology organizer, in the event of a failure to transfer funds to electronic wallet X. The conclusions obtained from this thesis research are (1) regulation of consumer protection pertaining transfer failures on electronic wallets as one of the PSP are Law Number 3 of 2011 concerning Funds Transfer and its implementing provisions, Bank Indonesia Regulation (PBI) Number 23/6/PBI/2021 concerning PJP and its implementing provisions, and PBI Number

22/20/PBI/2020 concerning Bank Consumer Protection as well as the implementation provisions; and (2) the implementation of electronic wallet consumer protection regulation pertaining to the failure of funds transfers organized by X has been implemented quite well. From the results of this thesis, the organizers need to provide a certainty of time of receipt of funds by the beneficiary of the funds transfer on the order of the transfer of funds made by the sender and Bank Indonesia needs to supervise the provisions of the standard clause made by the organizers.