

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DOMPET DIGITAL OLEH BANK INDONESIA

Damasha Khoiri Clevelda

E-mail: damashakhoiri@gmail.com

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Dona Budi Kharisma

E-mail: donabudikharisma@gmail.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Article Information

Keywords: Digital Wallet; Customer Protection; Bank Indonesia

Kata Kunci: Dompot Digital; Perlindungan Nasabah; Bank Indonesia

Abstract

The purpose of this articles was to determine the legal protection efforts undertaken by Bank Indonesia for digital wallet customers. This research method is a non-doctrinal legal research or social legal research with the nature of descriptive research. Bank Indonesia as the authority that regulates the payment system services including digital wallet has the obligation to guarantee the protection of its customers by making regulations and policies and supervision of the implementation of the regulation. Bank Indonesia has a customer protection effort by filing complaints and following up on complaints resolution, and education and literacy by Bank Indonesia. The handling of complaints settlement by Bank Indonesia consists of 3 (three) stages namely education, consultation and facilitation.

Abstrak

Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui upaya perlindungan hukum yang dilakukan Bank Indonesia terhadap nasabah pengguna dompet digital. Metode penelitian ini merupakan penelitian hukum *non-doctrinal* atau *social legal research* dengan sifat penelitian deskriptif. Bank Indonesia sebagai otoritas yang mengatur penyelenggaraan jasa sistem pembayaran termasuk dompet digital memiliki kewajiban untuk menjamin perlindungan nasabahnya dengan membuat peraturan dan kebijakan serta pengawasan dalam implementasi peraturan tersebut. Bank Indonesia juga melakukan upaya perlindungan terhadap nasabah dengan penyampaian pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan, serta edukasi dan literasi oleh Bank Indonesia. Penanganan penyelesaian pengaduan oleh Bank Indonesia terdiri dari 3 (tiga) tahap yakni edukasi, konsultasi dan fasilitasi.

A. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat di dunia membuat laju perekonomian berbasis teknologi digital juga mulai lahir dan

berkembang. Kehadiran ekonomi digital memberikan peluang dalam inovasi, *entrepreneurship* dan pertumbuhan ekonomi negara. Selain itu, ekonomi digital memudahkan aktivitas seseorang, misalnya dalam hal berbelanja dengan menggunakan pasar *e-commerce* membuat waktu lebih efisien dan efektif di tengah kesibukan mereka dalam berkegiatan. Kemajuan ekonomi digital di Indonesia didukung dengan lahirnya suatu inovasi dalam layanan keuangan digital berbentuk "*e-wallet*" atau dompet digital yang sekarang sedang berkembang pesat di masyarakat. Dompet digital merupakan inovasi layanan keuangan dengan metode "*cashless*" atau nontunai untuk mempermudah pembayaran dalam offline maupun online.

Sepanjang semester pertama 2019, Bank Indonesia telah mencatat transaksi uang elektronik senilai lebih dari Rp56 triliun melalui berbagai platform, termasuk dompet digital. Meskipun memberikan banyak manfaat bagi pertumbuhan ekonomi, masyarakat serta industri, penggunaan dompet digital tidak terlepas dari tantangan yang harus dihadapi, diantaranya perlindungan data dan privasi pengguna, akses internet dan tata kelola, pembuatan kebijakan di era digital, gap skill, kompetensi serta yang tidak kalah pentingnya adalah keamanan atau *cybersecurity*. Dengan penggunaan dompet digital yang berbasis aplikasi internet tersebut dapat dimungkinkan adanya sistem yang error serta hilangnya dana dalam dompet digital secara tiba-tiba. Salah satu contoh kasus ini dialami oleh nasabah bernama Moch Arrafa Dwijaya yang berasal dari Bekasi, mengungkapkan keluh kesahnya di website media konsumen, Arrafa mengalami masalah saat transfer dana senilai Rp500.000,- (lima ratus ribu rupiah) melalui aplikasi salah satu dompet digital yakni DANA ke rekening bank Mandiri Syariah. Arrafa mengatakan setelah transfer muncul status "*Transaction Pending*", setelahnya ia melihat riwayat transaksi, namun transaksi yang baru saja dilakukan tidak muncul sehingga uang yang ia transfer tidak masuk tetapi uang ia pun hilang begitu saja. Pada kasus ini Arrafa telah melakukan upaya untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak penyedia dompet digitalnya akan tetapi respon yang lambat dan tidak adanya kejelasan menyebabkan Arrafa merasa sangat dirugikan (Moch Arrafa Dwijaya.<https://mediakonsumen.com/2019/11/23/surat-pembaca/transfer-pending-di-dana-berujung-uang-hilang/comment-page-1>, Diakses Pada tanggal 26 November 2019 Pukul 17.00 WIB).

Tentunya hal tersebut dapat merugikan nasabah pengguna dompet digital, dimana tidak ada jaminan yang pasti dalam menghimpun dana mereka di dompet digital sehingga tidak mudah untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak penyedia dompet digital. Dengan adanya tantangan tersebut, Bank Indonesia sebagai bank sentral yang mendukung pertumbuhan ekonomi digital dan inovasi, harus tegas dalam menyikapi fenomena tersebut dibalik eksistensi dari dompet digital di masyarakat saat ini. Bank Indonesia berperan dengan tetap menjaga stabilitas moneter dan sistem keuangan, sistem pembayaran yang aman, lancar dan efisien, serta mitigasi risiko dan perlindungan konsumen. Sehingga

diperlukan upaya perlindungan terhadap nasabah dompet digital juga tidak lepas dari peran Bank Indonesia. Hal ini karena Bank Indonesia berperan sebagai regulator pada sistem pembayaran termasuk pembayaran melalui dompet digital. Berdasarkan uraian diatas artikel ini mengkaji perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna dompet digital oleh Bank Indonesia.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada Upaya Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Dompet Digital oleh Bank Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian hukum *non-doctrinal* atau *social legal research*. Sifat penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Jenis data yang dipakai adalah data primer yang diperoleh melalui sejumlah keterangan atas fakta yang secara langsung diperoleh dari penelitian. Data tersebut didapat baik secara observasi maupun wawancara dengan narasumber. Kemudian, untuk data sekunder diperoleh atau didapat dari keterangan atau pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang secara langsung diperoleh dari penelitian baik secara observasi maupun wawancara terhadap narasumber. Data sekunder yang digunakan untuk melengkapi dan mendukung sumber data primer yang dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu bahan hukum primer adalah bahan hukum yang sifatnya mengikat dan mendasari seperti peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yang memberi penjelasan bahan hukum primer seperti jurnal-jurnal dan buku-buku, kemudian bahan hukum tersier seperti kamus, ensiklopedia dan artikel di situs internet. Teknik pengumpulan bahan hukum penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian hukum ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan cara menguraikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis, sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang masalah yang akan diteliti, sehingga diatrik suatu kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bank Indonesia berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Undang-undang yakni melaksanakan tugas untuk mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran. Sistem Pembayaran adalah sistem dengan mekanisme pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Salah satu metode pembayaran yang sedang eksis saat ini adalah dompet digital. Perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa sistem pembayaran termasuk dompet digital merupakan salah satu isu penting dalam pengembangan bisnis sistem pembayaran berbasis digital. Sehingga selain mengatur dari segi kelembagaan dan mekanismenya, Bank Indonesia juga mengatur ketentuan dari segi Perlindungan konsumen serta mengawasi implementasi aturan tersebut.

Nasabah pengguna dompet digital harus dilindungi agar dananya tidak dapat serta merta hilang akibat dari kelalian penyelenggara. Bentuk upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dompet digital yang dilakukan Bank Indonesia diawali dengan membuat peraturan dan kebijakan. Kebijakan dalam upaya perlindungan nasabah atau konsumen adalah dengan membuat kebijakan terhadap penyelenggaraan jasa sistem pembayaran. Kebijakan ini nantinya yang memberikan ketentuan-ketentuan yang mengatur pelaksanaan dari sistem pembayaran melalui dompet digital yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (PBI Uang Elektronik). Dalam PBI Uang Elektronik diatur mengenai tata cara penyelenggaraan dari uang elektronik dalam hal perizinan hingga pelaksanaannya termasuk penyelenggaraan dompet digital. Selain mengenai tata cara penyelenggaraan dompet digital, Bank Indonesia juga mengatur perlindungan nasabah pengguna sistem pembayaran termasuk nasabah pengguna dompet digital dengan menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Penyelenggara Sistem Pembayaran (PBI Perlindungan Konsumen).

PBI Perlindungan Konsumen memuat hal-hal yang harus dipatuhi oleh Penyelenggara yakni penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku, penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam kegiatan jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib bertanggungjawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dari pihak penyelenggara, penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi konsumen jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib menyediakan sarana yang memudahkan konsumen untuk memperoleh informasi, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan, serta penyelenggara wajib melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait dengan penerapan perlindungan konsumen yang dilakukan.

Setelah dibuatnya kebijakan dan peraturan yang perlu dipatuhi oleh pihak penyelenggara maupun nasabah sebagai konsumen, Bank Indonesia juga melakukan pengawasan terhadap penerapan kebijakan tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum kepada nasabah. Berdasarkan penjelasan pada pasal 8 Undang-Undang No.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 3 tahun 2004 (UU Bank Indonesia), Bank Indonesia memiliki tanggungjawab dan wewenang dalam mewujudkan sistem pembayaran yang efisien, cepat, aman dan handal. Salah satu bentuk pelaksanaan tanggungjawab dan wewenang tersebut adalah dengan adanya pengawasan terhadap sistem pembayaran agar sistem pembayaran berjalan dengan efisien, cepat, aman dan handal. Pengawasan sistem pembayaran juga dimaksudkan untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Pada Pasal 3 PBI Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen memiliki prinsip perlindungan konsumen yakni keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data dan informasi konsumen, dan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif. Upaya perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang dilakukan oleh Bank Indonesia setelah membuat kebijakan dan melakukan pengawasan adalah penyampaian pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan (penanganan pengaduan), serta edukasi dan literasi oleh Bank Indonesia. Pelaksanaan upaya perlindungan konsumen ini dilaksanakan oleh Grup Perlindungan Konsumen dari Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Nasabah dompet digital menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia dengan beberapa persyaratan. Pertama, konsumen telah menyampaikan pengaduannya terlebih dahulu kepada pihak penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh penyelenggara, namun belum/tidak adanya kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara. Kedua, permasalahan yang diadukan konsumen merupakan masalah keperdataan yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Ketiga, adanya potensi kerugian finansial yang dialami konsumen akibat dari penyelenggaraan jasa sistem pembayaran dengan nilai maksimal Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Konsumen yang menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia belum menyampaikan perihal permasalahannya kepada pihak Penyelenggara, maka pihak Bank Indonesia meminta konsumen untuk menyampaikan terlebih dahulu pengaduan yang dimaksud kepada Penyelenggara. Setelah dirasa tidak terdapatnya kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara terkait permasalahan mereka maka konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia.

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 digital. Pada tahap ini konsumen dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan dompet digital dan apa saja yang termasuk dalam ruang lingkup perlindungan konsumen dompet digital. Konsumen juga dapat mengetahui apakah permasalahan yang diadukan kepada Bank Indonesia merupakan permasalahan terkait penyelenggaraan jasa sistem pembayaran atau tidak. Jika, edukasi belum juga menghasilkan penyelesaian terhadap permasalahan yang diadukan 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. Bank Indonesia akan membantu konsumen dalam menyampaikan informasi terkait

pengaduan yang diadukan konsumen kepada Bank Indonesia. Bank Indonesia akan menanyakan kepada pihak penyelenggara apakah telah mengetahui permasalahan yang diadukan 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 pengaduannya telah disampaikan kepada penyelenggara dan akan ditindaklanjuti dengan baik.

Namun, 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. Permasalahan yang ditindaklanjuti pada tahap fasilitasi harus memiliki potensi kerugian finansial paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian penyelenggara. Kemudian, potensi kerugian yang dikarenakan penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan konsumen dengan pihak lain, atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dengan penyelenggara.

Pengajuan fasilitasi yang disampaikan oleh konsumen atau perwakilan konsumen kepada Bank Indonesia dalam hal ini Bank Indonesia dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada Konsumen dan Penyelenggara secara lisan dan/atau tertulis mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh penyelenggara. Proses pelaksanaan fasilitasi dilakukan dengan cara Bank Indonesia memanggil, mempertemukan, mendengar dan memotivasi konsumen dan penyelenggara untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan penyelesaian sengketa. Konsumen dan penyelenggara wajib menghadiri memenuhi panggilan Bank Indonesia dalam hal pelaksanaan fasilitasi. Keberhasilan dari tahap ini juga dipengaruhi oleh adanya komunikasi dan interaksi antara nasabah dan penyelenggara, sehingga para pihak harus sering dipertemukan. Sehingga pada tahap ini, penyelenggara dan konsumen harus menunjukkan itikad baik, bersikap kooperatif, serta menghadiri pertemuan fasilitasi sesuai dengan waktu dan tempat yang telah disepakati dalam mengikuti proses fasilitasi.

Hasil dari proses fasilitasi yang berupa kesepakatan ataupun ketidaksepakatan antara konsumen dengan penyelenggara dituangkan dalam bentuk berita acara hasil fasilitasi. Berita acara fasilitasi bersifat final dan mengikat bagi konsumen dan penyelenggara serta ditandatangani oleh konsumen atau pihak yang mewakili konsumen dan penyelenggara. Proses fasilitasi dapat dikatakan berakhir dalam beberapa hal seperti telah tercapainya kesepakatan, berakhirnya jangka waktu fasilitasi, dihentikan oleh fasilitator karena para pihak tidak menaati pedoman yang disepakati, atau konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi.

Kemudian, fungsi edukasi dan literasi dalam perlindungan konsumen adalah dengan memastikan konsumen memiliki pengetahuan yang memadai dalam memahami dan menentukan kebutuhan dan pilihan produk sesuai dengan kebutuhannya. Kegiatan yang dilakukan Bank Indonesia dalam upaya perlindungan konsumen melalui edukasi yakni: memberikan pemahaman kepada konsumen dan penyelenggara mengenai jasa sistem pembayaran dan perlindungan konsumen, memberikan informasi terkait ketentuan, penyelenggaraan, mekanisme transaksi dan manfaat penggunaan jasa sistem pembayaran serta tata cara pengaduan dan penyelesaian jika terdapat sengketa atau pelanggaran dalam penggunaan jasa sistem pembayaran, dan menyelenggarakan edukasi, diseminasi kepada nasabah jasa sistem pembayaran tentang perlindungan konsumen dan keamanan dalam menggunakan jasa sistem pembayaran dapat melalui sosialisasi, seminar, forum diskusi serta publikasi baik secara langsung maupun media elektronik. Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Bank Indonesia konsumen sering kali keliru akan wewenang Bank Indonesia terkait menjaga stabilitas jasa sistem pembayaran. Konsumen masih keliru dengan perbedaan wewenang antara Bank Indonesia dengan OJK. Sehingga hal ini juga menjadi salah satu alasan pentingnya edukasi dan literasi kepada konsumen.

Selain itu, munculnya permasalahan diantara konsumen dengan penyelenggara biasanya dikarenakan adanya ketidaksesuaian informasi antara nasabah dengan pihak penyelenggara, sehingga antara perjanjian atau jasa yang ditawarkan dengan yang diterima berbeda. Penyelenggara sebagai pihak yang menawarkan produk dan jasa tidak memberikan penjelasan secara rinci kepada nasabah mengenai produk dan layanan yang diberikan. Ketentuan dalam PBI Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi konsumen jasa sistem pembayaran. Informasi tersebut berkaitan dengan pemahaman nasabah terkait produk dan layanan tersebut serta hak dan kewajiban yang akan diperoleh apabila menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan penyelenggara. Di sisi lain, masih terdapat nasabah yang kurang memiliki pengetahuan tentang produk jasa sistem pembayaran yang ditawarkan pihak penyelenggara, nasabah hanya menerima begitu saja penjelasan dari penyelenggara tanpa meminta untuk diberikan keterangan yang lebih jelas.

D. Simpulan

Bank Indonesia sebagai otoritas yang mengatur penyelenggaraan jasa sistem pembayaran termasuk dompet digital memiliki kewajiban untuk menjamin perlindungan nasabahnya dengan membuat peraturan dan kebijakan serta pengawasan dalam implementasi peraturan tersebut. Pengawasan dilakukan agar penyelenggara melaksanakan bisnisnya sesuai dengan ketentuan yang diatur Bank Indonesia dan nasabah sebagai konsumen mendapatkan

pelayanan yang sesuai dan mengurangi terjadinya sengketa. Kemudian, upaya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna dompet digital oleh Bank Indonesia dilakukan berdasarkan PBI Perlindungan Konsumen. Bank Indonesia dibawah Divisi Perlindungan Konsumen melakukan upaya perlindungan dengan melakukan penanganan pengaduan konsumen, dan edukasi dan literasi. Penanganan pengaduan konsumen dilakukan dengan 3 (tiga) tahap yakni edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Sedangkan edukasi dan literasi dilakukan oleh Bank Indonesia dengan memberikan layanan informasi agar konsumen dapat memahami penyelenggaraan jasa sistem pembayaran yang diatur Bank Indonesia.

E. Saran

Bank Indonesia seyogyanya meningkatkan kebijakan dengan bijak dan pengawasan yang dilakukan agar dapat mencegah terjadinya sengketa antara penyelenggara dengan konsumen bekerjasama antara Bank Indonesia dengan penyelenggara dompet digital dan nasabah dompet digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Artikel Ilmiah

- A Mulyana, H Wijaya. 2018. "Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android". *Jurnal Sistem Komputer*. Vol.7 No.2. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Aad Rusyad Nurdin.2018. "Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan". *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Vol.48. No.2. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Cita Yustisia, Iswi Hariyani. 2017. "Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Sistem Pembayaran Berbasis Teknologi Finansial". *Buletin Hukum Kebanksentralan*. Vol.14 No.1. Jakarta: Bank Indonesia.
- Dianne Eka Rusmawati. 2013. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce". *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 7 No. 2. Lampung: Universitas Lampung.
- Fransiska Ari.2017. "Peranan Bank Indonesia Dalam Menjaga Stabilitas Sistem Keuangan: Telaah Aspek Hukum". *Buletin Hukum Kebanksentralan*. Vol.14 No.1. Jakarta: Bank Indonesia
- Inosentius Samsul. 2013. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)". *Negara Hukum*. Vol.4 No.2. Jakarta: SETJEN DPR RI.
- Inosentius Samsul.2009. "Pengembangan Model Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Perspektif Perlindungan Kepentingan Konsumen". *Buletin Hukum Kebanksentralan*. Vol.7 No.1. Jakarta:Bank Indonesia.

- Lathifah Hanim. 2014. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi". *Jurnal Pembaharuan Hukum*. Vol.1 No.2. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung.
- Rifqy Tazkiyyaturrohmah. 2018. "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern". *Jurnal Muslim Heritage*. Vol.3 No.1. Ponorogo: Institut Agama Islam Riyadlotul Mujahidin.
- Setia Putra. 2014. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.4 No.2 . Riau: Universitas Riau.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia
- Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI 2018 tentang Uang Elektronik
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Penyelenggara Sistem Pembayaran

Internet

- Moch Arrafa Dwijaya. <https://mediakonsumen.com/2019/11/23/surat-pembaca/transfer-pending-di-dana-berujung-uang-hilang/comment-page-1>, Diakses Pada tanggal 26 November 2019 Pukul 17.00 WIB.