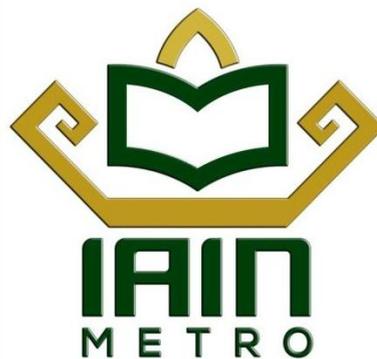


**SKRIPSI**

**GAGAL *REFUND* UANG ELEKTRONIK PADA *E-WALLET SHOPEEPAY*  
DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh:**

**SYINTA NURFADILLAH  
NPM. 1802091044**



**Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah  
Fakultas Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1446 H / 2025 M**

**GAGAL *REFUND* UANG ELEKTRONIK PADA *E-WALLET SHOPEEPAY*  
DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

**SYINTA NURFADILLAH**  
NPM. 1802091044

Pembimbing: Agus Salim Ferliadi, MH

Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah  
Fakultas Syariah

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1446 H / 2025 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Syinta Nurfadillah**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **SYINTA NURFADILLAH**  
NPM : 1802091044  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)  
Judul : **GAGAL REFUND UANG ELEKTRONIK PADA E-  
WALLET SHOPEEPAY DITINJAU DARI HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 19 Desember 2024  
Pembimbing,



**Agus Salim Ferliadi, MH**  
NIP. 19870815 202321 1 020

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **GAGAL *REFUND* UANG ELEKTRONIK PADA *E-WALLET SHOPEEPAY* DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nama : **SYINTA NURFADILLAH**

NPM : 1802091044

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 19 Desember 2024  
Pembimbing,



**Agus Salim Ferliadi, MH**  
NIP. 19870815 202321 1 020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor: B-0655/ln.28.2/P/PP.00.9/01/2025

Skripsi dengan Judul: *GAGAL REFUND UANG ELEKTRONIK PADA E-WALLET SHOPEEPAY* DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, disusun Oleh: SYINTA NURFADILLAH, NPM: 1802091044, Jurusan: Hukum Ekonomi Syari'ah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah pada Hari/Tanggal: Selasa/24 Desember 2024.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Siti Mustagfiroh, M.Phil

Penguji I : Nancy Dela Oktora, M.Sy

Penguji II : Agus Salim Ferliadi, MH

Sekretaris : Taufid Hidayat Nazar, Lc., MH

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syariah



**Dr. Dri Santoso, M.H.**  
NIP. 19670316 199503 1 001

**ABSTRAK**  
**GAGAL REFUND UANG ELEKTRONIK PADA E-WALLET SHOPEEPAY**  
**DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh:**  
**SYINTA NURFADILLAH**  
**NPM. 1802091044**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam transaksi keuangan, salah satunya melalui penggunaan uang elektronik (*e-wallet*). *ShopeePay* sebagai salah satu platform *e-wallet* populer di Indonesia menawarkan kemudahan dalam bertransaksi. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan, muncul berbagai permasalahan, salah satunya adalah gagal *refund*. Masalah ini dapat merugikan konsumen, baik dari segi finansial maupun psikologis. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kejadian seperti ini memerlukan perhatian khusus untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa data kualitatif dengan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegagalan *refund* uang elektronik pada *ShopeePay* melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur (Pasal 4 huruf (c)), tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 19 ayat (1)), perlakuan tidak diskriminatif (Pasal 4 huruf (d)), serta kepastian hukum atas hak konsumen (Pasal 7 huruf (b)). Selain itu, dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), *ShopeePay* gagal memenuhi kewajibannya terkait perlindungan konsumen dan transparansi dalam transaksi elektronik (Pasal 3, 4, 15 ayat (1), Pasal 16 ayat (1) huruf (a), Pasal 21 ayat (3)). Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 juga mengatur hak konsumen untuk mendapatkan layanan sesuai perjanjian dan informasi yang jelas (Pasal 92), namun dalam kasus ini prosedur yang berbelit dan ketidakpastian penyelesaian melanggar Pasal 92 ayat (2) huruf (a), serta hak konsumen untuk ganti rugi yang tidak diberikan sesuai dengan Pasal 92 huruf (e) dan (i).

**Kata Kunci: Gagal Refund, E-Wallet, Hukum Perlindungan Konsumen**

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYINTA NURFADILLAH

NPM : 1802091044

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 19 Desember 2024  
Yang Menyatakan,



**Syinta Nurfadillah**  
NPM. 1802091044

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ  
عَلَىٰ ءَلَا تَعْدِلُوا ءَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.* (Q.S. Al-Maidah [5]: 8)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orangtuaku Bapak Daut dan Ibu Sugiyem yang senantiasa memberikan dukungan penuh baik dukungan moril berupa doa dan motivasi maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai impian.
2. Suami tercinta Fani Ramadika yang selalu menjadi sumber kekuatan, dukungan, dan inspirasi. Terima kasih atas setiap doa, motivasi, dan pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya. Tanpamu, perjalanan ini tak akan seindah ini.
3. Anak tersayang Regita Maudy Almira, kehadiranmu memberikan semangat di setiap langkah yang kuambil. Semoga kelak engkau selalu bangga pada ibumu.
4. Adikku tercinta Dimas Habibi, yang selalu memberikan semangat dan doa kepadaku serta menjadi kesayangan dalam hidupku.
5. Terima kasih kepada Almamater IAIN Metro, tempat peneliti menimba ilmu dan membentuk jati diri. Terima kasih atas segala bimbingan, ilmu, dan kenangan indah yang telah membentuk peneliti menjadi lebih baik.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Hukum Ekonomi Syaria'ah Fakultas Syariah IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah
3. Bapak Moelki Fahmi Ardiansyah, MH, selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
4. Bapak Agus Salim Ferliadi, MH, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

Metro, 19 Desember 2024  
Peneliti,



**Syinta Nurfadillah**  
NPM. 1802091044

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Uang Elektronik ( <i>E-money</i> ).....	12
1. Pengertian Uang Elektronik ( <i>E-money</i> ) .....	12
2. Karakteristik Uang Elektronik ( <i>E-money</i> ) .....	13
3. Fasilitas Uang Elektronik ( <i>E-money</i> ).....	14
4. Penyedia Jasa Uang elektronik ( <i>E-money</i> ) di Indonesia ....	14
5. Dasar Hukum <i>E-money</i> di Indonesia .....	16
6. Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan <i>E-money</i> .....	18

B. Dompot Digital ( <i>E-Wallet</i> ) .....	20
1. Pengertian <i>E-Wallet</i> .....	20
2. Keuntungan Menggunakan <i>E-Wallet</i> .....	21
3. <i>E-Wallet ShopeePay</i> .....	22
C. Hukum Perlindungan Konsumen .....	23
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen .....	23
2. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen .....	24
3. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	25
4. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen .....	26
5. Hak dan Kewajiban Konsumen Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	28
6. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	31
B. Sumber Data .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data .....	35
D. Teknik Analisa Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum <i>E-Wallet ShopeePay</i> .....	38
B. Mekanisme Transaksi pada <i>ShopeePay</i> .....	39
C. Kasus Gagal <i>Refund</i> Uang Elektronik pada <i>ShopeePay</i> .....	47
D. Analisis Gagal <i>Refund</i> Uang Elektronik Pada <i>E-Wallet ShopeePay</i> Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen .....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran .....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran <i>E-Commerce</i> Terfavorit di Indonesia Tahun 2024 .....	2
Gambar 1.2 Dompot Digital Terfavorit di Indonesia Tahun 2024.....	3
Gambar 4.1 Alur Pembayaran dari Sisi Pembeli Menggunakan <i>ShopeePay</i> ...	40
Gambar 4.2 Proses Pembayaran <i>ShopeePay</i> Melalui Kode QR .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan (SK Pembimbing)
2. Outline
3. Surat Keterangan Bebas Pustaka
4. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi
5. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi yang pesat di Indonesia telah mengubah banyak aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam transaksi ekonomi. Salah satu bentuk kemajuan tersebut adalah hadirnya dompet elektronik (*e-wallet*), yang memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai, melainkan menggunakan saldo digital yang dapat diakses melalui aplikasi.

Dompet digital, atau juga dikenal sebagai *e-wallet*, adalah suatu bentuk teknologi yang memungkinkan individu untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer. Dompet digital berfungsi sebagai pengganti fisik dari dompet konvensional yang biasanya digunakan untuk menyimpan uang tunai, kartu kredit, atau kartu debit.<sup>1</sup>

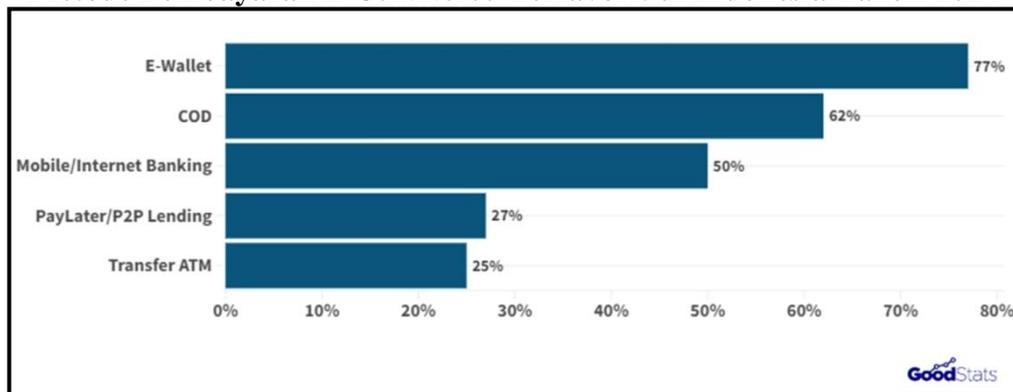
Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 221,56 juta di 2024. Tingginya pengguna internet ini mendorong pertumbuhan pengguna *e-commerce* di tanah air. Menurut Kementerian Perdagangan, jumlah pengguna *e-commerce* di

---

<sup>1</sup> Suyanto, *Mengenal Dompet Digital di Indonesia*, (Serang: CV. A.A. Rizky, 2023), 1

Indonesia diproyeksi mencapai 65,65 juta di 2024 dengan metode pembayaran *e-commerce* terfavorit dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:<sup>2</sup>

**Gambar 1.1**  
**Metode Pembayaran *E-Commerce* Terfavorit di Indonesia Tahun 2024**



Sumber: Goods Stats, 2024

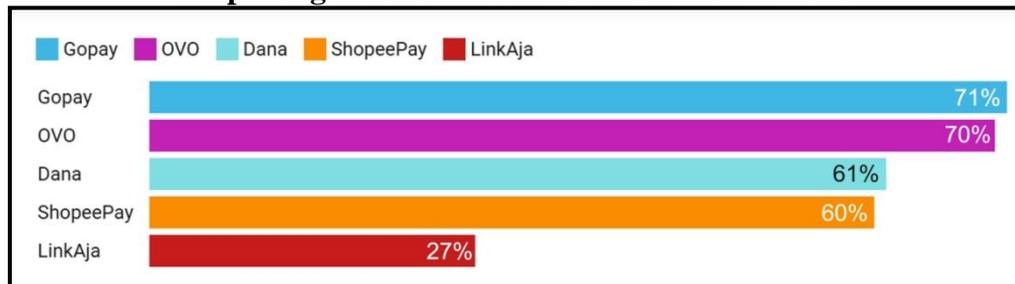
Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa dompet digital atau *e-wallet* menjadi sistem pembayaran favorit ketika belanja di *e-commerce*. Menurut survei Good Stats, 77% memilih menggunakan metode ini saat berbelanja *online*. Berbagai platform *e-wallet* terkemuka di Indonesia telah hadir dan memperoleh popularitas di kalangan masyarakat. Beberapa di antaranya, seperti GoPay, DANA, *ShopeePay*, OVO, dan LinkAja, telah menjadi pemain dominan dalam pembayaran digital di tanah air. Setiap aplikasi dompet digital ini menawarkan berbagai fitur dan layanan, hingga kemudahan dalam melakukan pembayaran secara instan, yang semakin memperkuat posisinya dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Agnes Z Yonatan, "E-Wallet Jadi Metode Pembayaran E-Commerce Pilihan Indonesia:", dalam <https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-e-commerce-pilihan-indonesia-paaB9>, diakses pada 05 November 2024

<sup>3</sup> Agnes Z Yonatan, "E-Wallet Jadi Metode Pembayaran E-Commerce Pilihan Indonesia:", dalam <https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-e-commerce-pilihan-indonesia-paaB9>, diakses pada 05 November 2024

Kemudian, berdasarkan data penggunaan dompet digital yang digunakan untuk menyimpan uang elektronik, didapatkan informasi berdasarkan survei dompet digital paling favorit di Indonesia tahun 2024 yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Dompet Digital Terfavorit di Indonesia Tahun 2024**



Sumber: Data Wrapper, 2024

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa Gopay menjadi platform dompet digital populer di kalangan masyarakat dengan persentase penggunaannya sebanyak 71%. Kemudian, peringkat kedua ada OVO sebesar 70% persen. Sementara, pengguna platform dompet digital lain seperti Dana (61%), *ShopeePay* (60%), dan LinkAja (27%).<sup>4</sup>

Berdasarkan data yang ada, *ShopeePay* merupakan salah satu platform dompet digital terpopuler di Indonesia dengan jumlah pengguna mencapai 60%. Alasan yang mendasari pemilihan *ShopeePay* pada penelitian ini karena *ShopeePay* adalah layanan pembayaran digital yang disediakan oleh platform *e-commerce Shopee* yang besar dan telah terbukti menjadi salah satu pemain dominan dalam sektor belanja online. Selain itu, permasalahan *refund* uang elektronik di *e-wallet ShopeePay*, yang berdasarkan temuan cukup sering

<sup>4</sup> Darin Rania, "Survei Dompet Digital Paling Favorit di Indonesia 2024", dalam <https://jubelio.com/hasil-survei-dompet-digital-paling-favorit-di-indonesia/>, diakses pada 05 November 2024

terjadi, dimana hal ini menggambarkan pengalaman negatif terkait *refund* yang tidak diproses sesuai dengan janji dari pihak *ShopeePay*. Kasus-kasus ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi konsumen dengan layanan yang diberikan oleh *e-wallet ShopeePay*, yang berpotensi merugikan konsumen.

*Refund* adalah pengembalian dana, dimana *refund* ini berlaku umum dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen. Hak ini diberikan pada konsumen agar apabila terjadi kerusakan barang atau tidak sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh konsumen, maka pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Gagal *refund* merujuk pada situasi di mana permintaan pengembalian dana (*refund*) tidak berhasil diproses atau ditolak oleh pihak yang berwenang.<sup>5</sup>

Permasalahan *refund* dapat ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik yang tidak adil dan tidak transparan oleh pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.<sup>6</sup>

Berdasarkan informasi yang peneliti himpun dari sumber internet, peneliti menemukan berbagai permasalahan *refund* dari *ShopeePay*, seperti

---

<sup>5</sup> Fransiska Natalia, "Perlindungan Konsumen Terhadap Proses *Refund* Oleh Perusahaan Maskapai Atas Pembatalan Penerbangan di Masa Pandemi Covid-19", *Lex Jurnalica*, Vol. 18, No. 2, (2021), 120

<sup>6</sup> F.N Eleanora, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: Madza Media, 2023), 6

yang terdapat pada Media Konsumen yang memberitakan keluhan dari salah satu pengguna *ShopeePay* yaitu AL dengan kronologi sebagai berikut:

“Pada tanggal 9 Januari 2023, saya telah dibuat kecewa oleh pihak Shopee. Kronologinya, pada tanggal 6 Januari 2023, saya melakukan pembelian saldo *e-money* sebesar Rp. 300.000. Namun pada saat *update* saldo, dana tersebut tidak masuk ke dalam saldo *e-money* saya. Semua petunjuk sudah saya lakukan mulai dari update saldo dari EDC sampai ke mesin ATM dan semua tertulis tidak ada *pending* saldo/*balance* yang bisa di-*update* ke saldo. Pada hari yang sama, saya pun membuat laporan sekaligus meminta pengajuan pengembalian dana, yang mana dalam pengajuan tersebut tertulis bahwa pada tanggal 9 Januari 2023 akan dikirim ke *ShopeePay* saya. Namun ternyata pada tanggal 9 Januari 2023, bukan *refund* yang saya dapat, melainkan penolakan terhadap pengajuan dana saya. Setelah lapor kembali kepada live agent Shopee, yang saya dapatkan kembali hanya disuruh menunggu lagi. Ini jelas merugikan Saya, yang mana jumlah uang sebesar Rp. 300.000 itu uang yang banyak bagi saya. Belum juga selesai dengan pengembalian saya yang sebelumnya, pada tanggal 9 Januari 2023 saya melakukan lagi *top-up e-money* sebesar Rp. 50.000 dan tidak masuk lagi.<sup>7</sup>

Masih dari Media Konsumen, salah satu pengguna *ShopeePay* lain yaitu LE, juga mengalami hal yang sama sebagaimana diberitakan melalui pengalamannya dalam Media Konsumen sebagai berikut:

“Berawal saya *top-up ShopeePay* lewat *m-banking* Mandiri sebesar Rp. 50 ribu pada tanggal 08 November 2021. Namun saldo di *ShopeePay* tidak bertambah, padahal saldo di *m-banking* saya sudah terpotong. Saya awalnya berpikir mungkin jaringan sedang gangguan. Sampai akhirnya keesokan harinya saya cek lagi, tetap tidak ada saldo masuk ke akun *ShopeePay* saya. Saya mencoba menghubungi pihak Shopee lewat live chat CS. Komplain dan chat saya pertama di-*handle* CS yang bernama Anita. Saya ikuti prosesnya dengan mengirimkan bukti *m-banking* bahwa dana sudah terpotong. Saya disuruh menunggu 1×24 jam. Kemudian saya tunggu, sudah lebih dari 1×24 jam, tapi belum juga ada masuk *top-up* saya. Kembali saya komplain melalui live chat dan di-*handle* oleh CS bernama Nuris. Lagi-lagi saya harus mulai dari awal, dengan mengirimkan bukti *m-banking*. Saya turuti, tapi lagi-lagi saya kecewa saya disuruh menunggu lagi 3×24 jam. Saya

---

<sup>7</sup> AL, “Shopee Menolak Pengembalian Dana yang Gagal *Top-up* ke Saldo *e-money*”, dalam <https://mediakonsumen.com/2023/01/11/surat-pembaca/shopee-menolak-pengembalian-dana-yang-gagal-top-up-ke-saldo-e-money>, diakses pada 06 November 2024

masih sabar, meski pada akhirnya setelah 3×24 jam tidak juga ada saldo masuk ke *ShopeePay* saya. Kembali saya komplain melalui live chat . Saya harus mengulang dari awal buat laporan komplain dan lagi-lagi jawaban mereka disuruh menunggu 5×24 jam hari kerja. Mereka berjanji bisa lebih cepat dan disuruh menunggu sampai tanggal 17 November 2021. Kemudian, saya kembali komplain melalui live chat ke Shopee. Namun tidak saya duga, jawaban mereka saya masih disuruh menunggu lagi 3×24 jam hari kerja. Sampai pada akhirnya sudah tanggal 19 November 2021, saya cek di akun saya juga masih sama, tidak ada saldo masuk ke *ShopeePay* akun saya.”<sup>8</sup>

Kegagalan *refund* pada *ShopeePay* dapat menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen serta mengakibatkan ketidakpercayaan terhadap layanan uang elektronik. Oleh karena itu, penting untuk meninjau permasalahan ini dari sisi hukum, guna memahami sejauh mana hak-hak konsumen dilindungi ketika terjadi kegagalan *refund* uang elektronik.

Sebagai salah satu platform *e-commerce* terbesar di Indonesia, Shopee diharapkan dapat memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi para penggunanya, termasuk dalam hal pengelolaan dana yang telah ditransaksikan. Namun, sejumlah laporan dari konsumen menyebutkan bahwa sering kali terjadi masalah dalam proses *refund* mengalami kegagalan.

Perlindungan konsumen dalam transaksi uang elektronik telah diatur dalam beberapa regulasi di Indonesia, salah satunya yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK). Pada Pasal 4 huruf (h) UUPK dijelaskan bahwa salah satu hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> LE, “Masalah *Top-up ShopeePay* yang Tak Kunjung Selesai”, dalam <https://mediakonsumen.com/2021/11/20/surat-pembaca/masalah-top-up-ShopeePay-yang-tak-kunjung-selesai>, diakses pada 06 November 2024

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 (h)

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti bermaksud untuk meneliti lebih jauh mengenai hal ini dalam penelitian yang berjudul “Gagal *Refund* Uang Elektronik Pada *E-Wallet ShopeePay* Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap kajian hukum perlindungan konsumen yang berfokus pada perkembangan teknologi keuangan. Sebagai bagian dari *fintech*, layanan uang elektronik terus berkembang pesat seiring dengan peningkatan jumlah pengguna. Hal ini menuntut adanya regulasi yang responsif terhadap permasalahan yang mungkin timbul, termasuk isu *refund*. Dengan memahami aspek hukum dari permasalahan ini,

diharapkan dapat muncul rekomendasi kebijakan yang relevan untuk perbaikan regulasi di masa mendatang.

#### **b. Secara Praktis**

Secara praktis penelitian diharapkan dapat memberikan edukasi hukum bagi konsumen, yang pada umumnya belum memahami hak-hak mereka secara penuh ketika menggunakan layanan uang elektronik. Kurangnya pemahaman ini seringkali membuat konsumen enggan atau tidak tahu cara memperjuangkan haknya saat mengalami permasalahan dengan penyedia layanan.

#### **D. Penelitian Relevan**

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema sama di antaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Adha Utami Simatupang dengan judul: “Sistem *Refund* Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli *Online* Pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad *Ba’i Al-Muqayyad*”. Hasil penelitian relevan tersebut menunjukkan bahwa sistem *refund* terhadap pembatalan transaksi jual beli *online* tidak sesuai dengan syarat sah akad *ba’i al-muqayyad* dalam hal ini pihak konsumen yang mengajukan *refund* tidak menerima sepenuhnya atau tidak menerima sama sekali biaya barang yang sudah dibayarkan, hal ini pihak shopee dan penjual mendapatkan manfaat dari pembatalan jual beli *online* yang

dilakukan oleh konsumen. Pihak shopee dan penjual seharusnya dapat mengembalikan dana ke konsumen dengan jumlah yang sesuai dengan pembatalan jual beli atau menggantikan barang yang rusak tersebut dengan barang yang baru. Dengan demikian, pihak shopee tidak memperhatikan kebijakan terhadap penetapan *refund* pada transaksi jual beli *online* sehingga ada salah satu pihak yang dirugikan yaitu konsumen.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas perihal *refund* dalam transaksi pada platform *e-commerce* Shopee, namun fokusnya berbeda. Persamaannya terletak pada analisis terkait mekanisme *refund* yang terjadi pada Shopee, namun penelitian Simatupang berfokus pada *refund* dalam transaksi jual beli *online* secara umum di Shopee dan menganalisisnya dalam perspektif akad *Ba'i Al-Muqayyad*, yaitu kontrak jual beli yang memiliki syarat tertentu dalam hukum Islam. Sementara itu, penelitian ini lebih khusus membahas tentang kasus gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay* dan menganalisisnya berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Jadi, perbedaannya terutama terletak pada ruang lingkup masalah (transaksi jual beli *online* umum dan gagal *refund* uang elektronik) serta perspektif analisis yang digunakan (hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen).

---

<sup>10</sup> Nur Adha Utami Simatupang, "Sistem *Refund* Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad *Ba'i Al-Muqayyad*.", Skripsi, (Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, 2022), dalam <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/24281/>, diakses pada 07 November 2024

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anita Nur Fitriani, dengan judul: “Tanggung Jawab PT. Shopee Internasional Indonesia Terhadap Hilangnya Saldo Pengguna *ShopeePay*”. Hasil penelitian relevan tersebut menunjukkan bahwa PT Shopee International Indonesia bertanggung jawab berdasarkan tanggung jawab produk dengan pembuktian terbalik, perlindungan hak informasi belum sepenuhnya terpenuhi, untuk didengarkan keluhannya juga belum sepenuhnya terpenuhi dan hak untuk mendapatkan ganti rugi belum terpenuhi hingga saat ini.<sup>11</sup>

Penelitian relevan di atas dengan penelitian ini memiliki persamaan dalam fokusnya pada permasalahan seputar keamanan dan perlindungan pengguna *ShopeePay*, yaitu terkait tanggung jawab pihak Shopee dalam menangani kasus saldo yang hilang dan kendala *refund*. Kedua penelitian juga mengkaji aspek hukum terhadap kerugian konsumen dalam penggunaan layanan uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*. Perbedaannya terletak pada fokus permasalahan yang diangkat, dimana penelitian Anita berfokus pada hilangnya saldo pengguna, sementara penelitian ini mengkhhususkan pada kegagalan *refund* yang menunjukkan perbedaan konteks permasalahan teknis yang dialami oleh konsumen.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yesi Rustika Juarni, dengan judul: “Penggunaan *ShopeePay* Sebagai Alat Pembayaran Sah Perspektif Fiqih Muamalah”. Hasil penelitian relevan tersebut menunjukkan bahwa secara garis besar akad dari praktik jual beli menggunakan *ShopeePay* sudah

---

<sup>11</sup> Anita Nur Fitriani, “Tanggung Jawab PT. Shopee Internasional Indonesia Terhadap Hilangnya Saldo Pengguna *ShopeePay*”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2024), dalam <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/49645/19410559.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, diakses pada 07 November 2024

memenuhi beberapa syarat dan rukun akad jual beli. Namun ada syarat yang tidak terpenuhi yaitu kejelasan akad di mana tidak disebutkan besaran biaya administrasi, sehingga dapat menimbulkan unsur penipuan (gharar). Jika suatu akad dalam jual beli tidak terpenuhi syarat dan rukunnya, maka akad tersebut menjadi fasid dan tentu saja akad tersebut batal.<sup>12</sup>

Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian ini terletak pada objek utama penelitian, yaitu *e-wallet ShopeePay* sebagai alat pembayaran elektronik. Kedua penelitian membahas aspek hukum terkait penggunaan *ShopeePay*, namun dari sudut pandang yang berbeda. Penelitian Yesi berfokus pada tinjauan dari perspektif fiqh muamalah, yaitu tentang keabsahan penggunaan *ShopeePay* sebagai alat pembayaran dalam transaksi menurut hukum Islam, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai perlindungan hak konsumen dalam kasus gagal *refund*. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kedua penelitian menyentuh aspek hukum yang berbeda, dimana Yesi berorientasi pada hukum Islam, sementara penelitian ini pada hukum positif perlindungan konsumen di Indonesia.

---

<sup>12</sup> Yesi Rustika Juarni, "Penggunaan *ShopeePay* Sebagai Alat Pembayaran Sah Perspektif Fiqh Muamalah", Skripsi, (Metro: IAIN Metro, 2023), dalam <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/7273/1/>, diakses pada 07 November 2024

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Uang Elektronik (*E-Money*)

##### 1. Pengertian Uang Elektronik (*E-Money*)

Uang elektronik adalah *payment instrument* yang didapatkan setelah menyetor sejumlah uang pada penerbit terlebih dahulu baik secara langsung, agen penerbit, ataupun melalui pendebitan rekening di bank dan nilai uang tersebut dimasukkan dalam media uang elektronik dinyatakan menggunakan satuan rupiah, ini bisa dipakai untuk bertransaksi yang secara langsung mengurangi nilai uang yang dimiliki.<sup>1</sup>

*E-money* adalah sebuah alat pembayaran yang menggunakan elektronik sebagai media. *E-money* sebagai alat pembayaran yang mana nilai uangnya tersimpan dalam media elektronik.<sup>2</sup>

Uang elektronik adalah nilai yang disimpan secara elektronik untuk digunakan sebagai alat tukar. Nilai uang elektronik dalam *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran, baik berupa produk prabayar maupun produk akses.<sup>3</sup>

Uang elektronik atau yang biasa dikenal dengan sebutan *e-money* merupakan suatu produk atau media yang menyimpan nilai uang (*stored*

---

<sup>1</sup> Soetam Rizky Wicaksono, *E-money: Teori dan Kasus*, (Malang: CV. Seribu Bintang, 2021), 30

<sup>2</sup> Hani Nurliyani, dkk, *E-Commerce*, (Jakarta: Universitas Gunadarma Press, 2024), 33

<sup>3</sup> Zahra Aulia Mufidah dan Rachmad Risqy Kurniawan, "Electronic Money Sebagai Alat Transaksi dalam Pandangan Islam", *Ulumul Qur'an: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir*, Vol. 1, No. 1, (2023), 3

*value*) dan produk prabayar (*prepaid*), yang mana nilai uang tersebut disimpan dalam sebuah media yang berbasis elektronik. Nilai uang tersebut disimpan dalam media uang elektronik dan akan berkurang setiap kali konsumen atau pemiliknya melakukan transaksi.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa uang elektronik (*e-money*) adalah instrumen pembayaran berbasis digital yang merepresentasikan nilai uang yang tersimpan secara elektronik pada sistem atau perangkat tertentu.

## 2. Karakteristik Uang Elektronik (*E-Money*)

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*), uang elektronik adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu *media server* atau *chip*;
- c. digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
- d. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa karakteristik uang elektronik (*e-money*) adalah instrumen pembayaran elektronik yang nilainya disimpan dalam *media server* atau *chip* dan diterbitkan

---

<sup>4</sup> Imam Kamaluddin, dkk, "Keabsahan Uang Elektronik (*E-money*) Perspektif Qawa'id Fiqhiyah: Sebuah Tinjauan Empiris Terhadap Kritik Uang Elektronik", *Jurnal Muslim Heritage*. Vol. 7 No, 1, (2022), 240

<sup>5</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

berdasarkan dana yang telah disetor pengguna kepada penerbit. Alat pembayaran ini dapat digunakan untuk transaksi dengan *merchant* pihak ketiga dan tidak dianggap sebagai simpanan perbankan seperti deposito atau tabungan, sesuai ketentuan Bank Indonesia.

### 3. Fasilitas Uang Elektronik (*E-money*)

Fasilitas yang dapat diberikan oleh Penerbit Uang Elektronik berupa:

- a. Registrasi Pemegang;
- b. Pengisian Ulang (*Top-up*);
- c. Pembayaran Transaksi;
- d. Pembayaran Tagihan;
- e. Transfer Dana;
- f. Tarik Tunai;
- g. Penyaluran program bantuan pemerintah kepada masyarakat; dan/atau
- h. fasilitas lain berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.<sup>6</sup>

Pengisian Ulang (*top-up*) adalah salah satu fasilitas yang dapat diberikan oleh penerbit jenis uang elektronik *registered*. Pengisian Ulang (*top-up*) adalah penambahan nilai uang elektronik pada Uang Elektronik.<sup>7</sup>

### 4. Penyedia Jasa Uang elektronik (*E-Money*) di Indonesia

Beberapa penyedia jasa uang elektronik di Indonesia yaitu sebagai berikut:

- a. OVO

OVO adalah salah satu dompet digital non-bank terpopuler di Indonesia. OVO didirikan oleh perusahaan teknologi Indonesia, PT Visionet Internasional. Dompet digital ini menyediakan berbagai fitur,

---

<sup>6</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

<sup>7</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

seperti pembayaran di berbagai *merchant*, pembelian pulsa, transfer uang antar pengguna, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya. OVO juga sering bekerja sama dengan berbagai perusahaan dan *merchant* di Indonesia, sehingga pengguna OVO dapat menikmati berbagai penawaran dan promo menarik.<sup>8</sup>

b. Dana

Dana adalah dompet digital non-bank yang diluncurkan oleh PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (Emtek). Dompet digital ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian tiket, dan lain sebagainya. Dana juga terintegrasi dengan aplikasi Gojek, sehingga pengguna dapat menggunakan saldo Dana untuk membayar layanan Gojek.<sup>9</sup>

c. LinkAja

LinkAja adalah dompet digital non-bank yang dikembangkan oleh beberapa perusahaan BUMN di Indonesia, seperti Telkomsel, Bank Mandiri, BRI, BNI, dan BTN. LinkAja menyediakan berbagai fitur, termasuk pembayaran di berbagai *merchant*, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, pembelian tiket, dan lain sebagainya. Dompet digital ini memiliki cakupan yang luas dan banyak diterima di berbagai tempat di Indonesia.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Suyanto, *Mengenal Dompet Digital di Indonesia*, (Serang: CV. A.A. Rizky, 2023), 29

<sup>9</sup> Suyanto, 29

<sup>10</sup> Suyanto, 29

d. Gopay

Gopay adalah dompet digital non-bank yang merupakan bagian dari ekosistem Gojek. Gopay memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran di berbagai *merchant*, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, transfer uang, dan masih banyak lagi. Kelebihan Gopay adalah integrasinya dengan aplikasi Gojek yang populer di Indonesia, sehingga pengguna dapat menggunakan saldo Gopay untuk membayar berbagai layanan Gojek, seperti ojek *online*, pengiriman makanan, dan lain sebagainya.<sup>11</sup>

e. *ShopeePay*

*ShopeePay* adalah dompet digital non-bank yang dikembangkan oleh Shopee, salah satu platform *e-commerce* terbesar di Indonesia. *ShopeePay* memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran di Shopee dan *merchant-merchant* yang bekerja sama dengan Shopee. Selain itu, pengguna juga dapat melakukan transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan berbagai transaksi lainnya. *ShopeePay* sering kali menawarkan promo dan diskon khusus kepada pengguna setianya.<sup>12</sup>

## 5. Dasar Hukum *E-Money* di Indonesia

Penggunaan uang elektronik (*e-money*) memberikan sejumlah manfaat penting dalam kehidupan manusia. Terdapat banyak keuntungan yang dapat diperoleh dengan menggunakan uang elektronik dibandingkan

---

<sup>11</sup> Suyanto, 30

<sup>12</sup> Suyanto, 30

dengan uang tunai, terutama dalam bertransaksi dengan jumlah kecil. Dalam melakukan transaksi kecil tersebut, tidak diperlukan penggunaan uang pas, dan tidak ada keharusan untuk menunggu mendapatkan kembalian. Aspek yang sangat penting dari penggunaan *e-money* adalah kemampuan konsumen dan pedagang untuk menghindari kesalahan penghitungan uang kembalian. Bank Indonesia mengeluarkan penyesuaian terhadap Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 mengenai Pelaksanaan Uang Elektronik. Penyesuaian tersebut merupakan tanggapan terhadap dinamika dan variasi dalam bisnis berbasis uang elektronik. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (*electronic money*) menjadi dasar untuk melihat pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi uang elektronik. Pihak-pihak tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain sebagai suatu sistem dan hubungan hukum, mulai dari pembuat kebijakan hingga konsumen yang menggunakan uang elektronik.<sup>13</sup>

Dasar hukum yang mengatur tentang uang elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada BAB V Transaksi Elektronik Pasal 17 sampai Pasal 22.

---

<sup>13</sup> Evin Evantori Gajah, dkk, "Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik (*E-money*) Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 7 No. 2, (2023), 2115-2116

- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 yang diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 dan diubah lagi dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 Tentang Uang Elektronik.
- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dalam Pasal 2.
- d. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik 5. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penyelenggara dan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran di Indonesia.
- e. Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.<sup>14</sup>

## **6. Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan *E-Money***

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah setiap usaha untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemilik atau pemegang *e-money* memiliki hak untuk menerima perlindungan hukum yang diakui dan dijamin oleh Negara.<sup>15</sup>

Setiap pihak memiliki peran dan tanggung jawab dalam penggunaan sistem uang elektronik. Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan uang elektronik juga bertanggung jawab atas kegagalan

---

<sup>14</sup> Gajah, dkk, 2116

<sup>15</sup> Gajah, dkk, 2116

sistem dan penyalahgunaan, baik dalam transaksi yang gagal maupun eksploitasi sistem. Permasalahan hukum dalam konteks uang elektronik dapat muncul ketika sistem pembayaran uang elektronik yang digunakan untuk transaksi elektronik mengalami kegagalan dan penyalahgunaan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian. Salah satu dampak yang mungkin dihadapi oleh konsumen atau pengguna uang elektronik adalah kerusakan kartu.<sup>16</sup>

Pengguna uang elektronik memiliki hak untuk menerima layanan dari penerbit, termasuk fasilitas-fasilitas yang terkait dengan penggunaan Uang Elektronik, seperti registrasi, pengisian ulang (*top-up*), pembayaran transaksi, dan fasilitas lainnya, sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Sebagai konsekuensinya, penerbit memiliki kewajiban terhadap pengguna Uang Elektronik, sebagaimana diatur oleh Pasal 52 Peraturan Bank Indonesia Nomor PBI/20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik, yang menetapkan bahwa pengguna wajib membayar biaya tertentu yang menjadi hak dari penerbit Uang Elektronik terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh penerbit. Mengenai kerugian yang dialami oleh pengguna uang elektronik atau *e- money* maka ada tiga tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh penerbit uang elektronik ini yaitu:

- a. Tanggung jawab produk, hal ini terjadi karena ketidakseimbangan antara produsen dan konsumen;
- b. Tanggung jawab mengenai informasi produk, merupakan tanggung jawab si pelaku usaha atau penerbit dalam pemberian informasi produk kepada penggunanya.

---

<sup>16</sup> Gajah, dkk, 2116

- c. Tanggung jawab atas keamanan produk, ialah tanggung jawab pelaku usaha yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk menjaga keamanan pengguna saat melakukan transaksi berbasis elektronik.<sup>17</sup>

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik telah mengatur di Pasal 43 ayat (1) yang menetapkan kewajiban penerbit untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Meskipun demikian, jika terjadi penyalahgunaan kartu *e-money* oleh pihak yang tidak berhak atau kehilangan kartu selama transaksi, tidak ada langkah yang dapat diambil. Kondisi ini dianggap sebagai kelalaian dari pemilik kartu, dan penerbit tidak dapat dimintai pertanggungjawaban karena pengguna uang elektronik dianggap sebagai konsumen, bukan selalu nasabah, sehingga hubungan ini bersifat jual-beli. Namun, dalam situasi di mana kartu rusak atau saldo *top-up* tidak masuk, pemegang kartu dapat melapor kepada bank terkait.<sup>18</sup>

## **B. Dompet Digital (*E-Wallet*)**

### **1. Pengertian *E-Wallet***

Dompet digital, atau juga dikenal sebagai *e-wallet*, adalah suatu bentuk teknologi yang memungkinkan individu untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer. Dompet digital berfungsi sebagai pengganti fisik dari dompet konvensional yang biasanya digunakan untuk menyimpan uang tunai, kartu kredit, atau kartu debit.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Gajah, dkk, 2117

<sup>18</sup> Gajah, dkk, 2118

<sup>19</sup> Suyanto, *Mengenal Dompet Digital di Indonesia*, 1

*E-Wallet* atau dompet digital merupakan aplikasi perangkat lunak atau platform yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan dan mengelola informasi pembayaran mereka dengan aman.<sup>20</sup>

Dompet digital *e-wallet* adalah salah satu jenis dompet digital non-bank yang paling populer di Indonesia. *E-wallet* merupakan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang elektronik dan melakukan berbagai transaksi digital seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian tiket transportasi, dan lain sebagainya.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa *E-wallet* adalah suatu perangkat lunak atau aplikasi berbasis digital yang berfungsi sebagai alat penyimpanan data keuangan pengguna untuk melakukan transaksi elektronik secara nontunai.

## **2. Keuntungan Menggunakan *E-Wallet***

Dompet digital (*e-wallet*) menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan metode pembayaran konvensional. Salah satu kelebihan utamanya adalah kenyamanan. Dengan menggunakan *e-wallet*, pengguna dapat melakukan transaksi secara cepat dan efisien melalui perangkat seperti ponsel pintar atau komputer, tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu fisik. Keunggulan ini menjadi sangat relevan dalam konteks belanja daring, di mana *e-wallet* dapat mengurangi waktu dan kompleksitas proses pembayaran.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Syafrida Hafni Sahir, dkk, *Metode Pembayaran Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023), 116

<sup>21</sup> Suyanto, *Mengenal Dompet Digital di Indonesia*, 24-25

<sup>22</sup> Sahir, dkk, *Metode Pembayaran Digital*, 117

Selain kenyamanan, *e-wallet* juga memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan uang tunai. Risiko kehilangan atau pencurian uang tunai dapat diminimalkan, karena *e-wallet* dilengkapi dengan teknologi keamanan canggih. Sebagian besar *e-wallet* menggunakan enkripsi tingkat tinggi untuk melindungi data pribadi dan informasi finansial penggunanya. Untuk meningkatkan perlindungan terhadap transaksi, *e-wallet* umumnya dilengkapi dengan fitur keamanan tambahan seperti autentikasi dua faktor (*two-factor authentication*) dan teknologi pengenalan biometrik, yang memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses akun mereka.<sup>23</sup>

### 3. Jenis-Jenis *E-Wallet* di Indonesia

Ada tiga jenis utama *e-wallet*, yaitu dompet seluler, dompet *online*, dan kartu prabayar.

- a. Dompet seluler, adalah aplikasi yang dapat diunduh ke ponsel pintar atau tablet dan digunakan untuk melakukan pembayaran di dalam toko atau secara *online*.
- b. Dompet *online*, juga dikenal sebagai dompet digital, adalah platform layanan berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan informasi pembayaran dan melakukan pembelian di situs web atau aplikasi tanpa harus memasukkan kembali informasi mereka setiap kali.
- c. Kartu prabayar, adalah kartu fisik yang dapat diisi dengan dana dan digunakan seperti kartu debit. Kartu ini biasa juga disebut *e-money*,

---

<sup>23</sup> Sahir, dkk, *Metode Pembayaran Digital*, 117

bisa digunakan untuk membayar tarif tol, berbelanja atau melakukan transaksi lainnya menggunakan *scanner*.<sup>24</sup>

Dompot seluler nyaman untuk orang-orang yang selalu bepergian dan ingin melakukan pembayaran cepat tanpa harus membawa uang tunai atau kartu. Dompot *online* berguna bagi orang-orang yang sering berbelanja *online* dan ingin menjaga keamanan informasi pembayaran mereka. Kartu prabayar adalah pilihan yang baik untuk orang yang tidak memiliki rekening bank atau kartu kredit dan ingin melakukan pembelian tanpa membawa uang tunai.<sup>25</sup>

## C. Hukum Perlindungan Konsumen

### 1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>26</sup>

Hukum perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan baik undang-undang maupun perundang-undangan lainnya serta

---

<sup>24</sup> Sahir, dkk, *Metode Pembayaran Digital*, 117-118

<sup>25</sup> Sahir, dkk, 118

<sup>26</sup> Muhammad Qustulani, *Perlindungan Hukum & Konsumen*, (Jakarta: PSP Nusantara Press, 2018), 21

putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>27</sup>

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.<sup>28</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari tindakan yang merugikan, baik secara fisik, finansial, maupun psikologis, yang dilakukan oleh produsen atau penyedia jasa.

## 2. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas-asas hukum perlindungan konsumen antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Asas Manfaat  
Asas manfaat adalah upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan  
Asas keadilan adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan  
Asas keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen  
Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam

---

<sup>27</sup> Hulman Pandjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), 82

<sup>28</sup> F.N Eleanor, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: Madza Media, 2023), 6

penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum, yakni baik pelaku maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>29</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa asas-asas perlindungan konsumen meliputi: asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.

### 3. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Tujuan dari hukum perlindungan konsumen, antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>30</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pada dasarnya tujuan hukum perlindungan konsumen adalah untuk menjamin hak-hak konsumen terhadap keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam transaksi barang dan jasa.

---

<sup>29</sup> Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 74

<sup>30</sup> Qustulani, *Perlindungan Hukum & Konsumen*, 24-25

#### 4. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

##### a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*Negligence*)

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, manakalah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- 3) Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.<sup>31</sup>

##### b. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach Of Warranty*)

Tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, suatu produk Yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu kewajiban

---

<sup>31</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), 85-86

yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Artinya, walaupun produsen telah berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.<sup>32</sup>

c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen, yakni menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak dinilai lebih responsif terhadap kepentingan konsumen dibanding dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*) dan wanprestasi (*breach of warranty*).

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Selanjutnya asas tersebut dikenal dengan nama *product liability*, menurut asas ini produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Zulham, 92

<sup>33</sup> Zulham, 96-97

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*), prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*), dan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*). Ketiganya berbeda dalam hal kondisi permasalahan yang dihadapi.

#### **5. Hak dan Kewajiban Konsumen Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Mengenai ketentuan hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Bab III Bagian Pertama pasal 4 dan pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam pasal 4 menyebutkan hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai-mana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Selain memiliki beberapa hak sebagaimana dijelaskan di atas, seorang konsumen juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus diperhatikan. Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 5 yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>35</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa hak dan kewajiban konsumen, keduanya harus seimbang agar terwujud tujuan perlindungan konsumen yang baik.

## **6. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen**

Dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan di Indonesia, adalah:

- a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- b. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

---

<sup>35</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- e. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/DJPDN/VII/ 2001 tentang Penangan Pengaduan Konsumen yang ditujukan Kepada Seluruh Dinas Indag Provinsi/Kabupaten/ Kota.
- f. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan dalam Negeri No.795/DPJDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Danang Sunyoto dan Wika Harisa Putri, *Hukum Bisnis*, (Yogyakarta Pustaka Yustisia, 2016), 142

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.<sup>1</sup>

Penelitian kepustakaan pada penelitian ini dilakukan dengan mengkaji buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.”<sup>2</sup>. Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi “Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan

---

<sup>1</sup> Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014), 3

<sup>2</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 97

masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.<sup>3</sup>

Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*.

## **B. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.<sup>4</sup> Penelitian Kepustakaan bidang hukum termasuk ke dalam sumber data sekunder. Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>5</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian hukum dibagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

### **1. Bahan Primer**

Bahan Primer adalah bahan yang isinya mengikat karena dikeluarkan oleh pemerintah.<sup>6</sup> Bahan primer pada penelitian ini yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

---

<sup>3</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137

<sup>6</sup> Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 103

- c. Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

## 2. Bahan Sekunder

Bahan sekunder adalah bahan-bahan yang membahas bahan primer.<sup>7</sup> Pada penelitian ini, yang menjadi bahan sekunder adalah sebagai berikut:

- a. Endang Purwaningsih. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- b. F.N Eleanora. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Madza Media, 2023.
- c. Hulman Pandjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- d. Muhammad Qustulani. *Perlindungan Hukum & Konsumen*. Jakarta: PSP Nusantara Press, 2018.
- e. Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

## 3. Bahan Tertier

Bahan tertier adalah bahan-bahan yang bersifat menunjang bahan primer dan sekunder.<sup>8</sup> Bahan tertier pada penelitian ini di antaranya yaitu yaitu kamus dan bahan dari internet yang berkaitan dengan tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*. Bahan dari internet sebagai bahan tertier diambil dari <https://mediakonsumen.com/>, dimana dalam situs web tersebut terdapat beberapa permasalahan *refund ShopeePay* setiap

---

<sup>7</sup> Ashafa, 104

<sup>8</sup> Ashafa., 104

tahunnya. Pada penelitian ini peneliti mengambil 4 kasus gagal *refund* dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2024, yaitu:

- a. Kasus 1 (LE, 2021), dalam <https://mediakonsumen.com/2021/11/20/surat-pembaca/masalah-top-up-ShopeePay-yang-tak-kunjung-selesai>
- b. Kasus 2 (Tri Riski Mulyani, 2022), dalam <https://mediakonsumen.com/2022/07/13/surat-pembaca/kecewa-shopee-tidak-membantu-untuk-mengembalikan-dana-yang-salah-top-up-saldo-ShopeePay>
- c. Kasus 3 (AL, 2023), dalam AL, dalam <https://media.konsumen.com/2023/01/11/surat-pembaca/shopee-menolak-pengembalian-dana-yang-gagal-top-up-ke-saldo-e-money>
- d. Kasus 4 (Yusuf, 2024), dalam <https://mediakonsumen.com/2024/11/01/surat-pembaca/refund-pembeli-shopee-tidak-kunjung-cair-ke-ShopeePay-dan-sudah-melebihi-waktu-estimasi>.

Alasan-alasan beberapa kasus tersebut dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Relevansi Kasus dengan Masalah Penelitian

Semua kasus yang disebutkan berkaitan langsung dengan masalah gagal *refund* atau pengembalian dana pada *ShopeePay*, yang merupakan topik utama dalam penelitian ini. Kasus-kasus ini menunjukkan permasalahan nyata yang dihadapi oleh konsumen ketika berurusan dengan transaksi yang gagal, dan bagaimana *e-wallet*, dalam hal ini *ShopeePay*, tidak memenuhi kewajibannya untuk melakukan pengembalian dana sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

b. Keberagaman Kasus

Kasus-kasus yang diambil dari berbagai tahun (2021, 2022, 2023, dan 2024) menggambarkan beragam situasi terkait dengan masalah *refund* di *ShopeePay*. Ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang isu yang terjadi di lapangan selama periode waktu yang cukup panjang, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola atau tren tertentu.

c. Pelanggaran Hak Konsumen

Dalam semua kasus ini, konsumen mengalami kerugian finansial dan ketidaknyamanan karena gagal mendapatkan *refund*. Ini mencerminkan adanya potensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilindungi oleh hukum perlindungan konsumen di Indonesia, sehingga sangat relevan untuk menganalisis apakah hak konsumen telah dilanggar dan bagaimana hukum melindunginya.

d. Tanggung Jawab Platform *E-Wallet*

Kasus-kasus tersebut menyoroti tanggung jawab *ShopeePay* sebagai penyedia layanan *e-wallet* untuk menyelesaikan masalah pengembalian dana kepada pengguna. Hal ini mengundang pembahasan tentang apakah *ShopeePay* telah mematuhi ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan apakah ada kewajiban yang belum dipenuhi oleh platform tersebut.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan

data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>9</sup>

Pada penelitian yang berkaitan dengan permasalahan ini peneliti menggunakan teknik studi kepustakaan. Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan.<sup>10</sup>

Studi kepustakaan pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan dokumentasi seperti dokumen-dokumen ataupun buku-buku yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>11</sup> Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa data kualitatif dengan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*)

Analisis isi (*content analysis*) dapat didefinisikan sebagai teknik mengumpulkan dan menganalisis isi dari suatu teks. Isi dalam hal ini dapat berupa kata, arti (makna), simbol, ide, atau beberapa pesan yang dapat

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, 224

<sup>10</sup> Sugiyono., 291

<sup>11</sup> Sugiyono., 244

dikomunikasikan. Analisis isi (*content analysis*) adalah sebuah metode analisis yang integratif dan lebih secara konseptual untuk menemukan, mengidentifikasi, mengolah, dan menganalisis dokumen dalam rangka untuk memahami makna, signifikansi dan relevansinya.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka pada penelitian ini analisis data didapatkan dari bahan-bahan yang ada di perpustakaan, berkaitan dengan tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay*. Kemudian bahan yang sudah ada dikumpulkan untuk diolah melalui metode yang telah ditetapkan, dan dianalisis serta dikembangkan dengan bahasa peneliti, sehingga diharapkan dapat berkesinambungan antara data yang didapatkan dengan tujuan penelitian yang diinginkan.

---

<sup>12</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 147

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum *E-Wallet ShopeePay*

*ShopeePay* adalah *e-wallet* non-bank yang dikembangkan oleh Shopee, salah satu platform ecommerce terbesar di Indonesia. *ShopeePay* memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran di Shopee dan *merchant-merchant* yang bekerja sama dengan Shopee. Selain itu, pengguna juga dapat melakukan transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan berbagai transaksi lainnya. *ShopeePay* sering kali menawarkan promo dan diskon khusus kepada pengguna setianya.<sup>1</sup>

*ShopeePay* adalah layanan pembayaran digital yang dirancang untuk mendorong akses digitalisasi finansial bagi pelaku bisnis dan konsumen di Indonesia. *ShopeePay* merupakan uang elektronik yang terintegrasi dengan platform Shopee, yang dapat digunakan untuk pembayaran di Shopee dan lebih dari satu juta mitra *merchant*.<sup>2</sup>

##### 1. Keunggulan:

- e. Tersedia di lebih dari 500 kota dan kabupaten di Indonesia.
- f. Terintegrasi dengan aplikasi Shopee.
- g. Dapat digunakan dengan metode pembayaran QRIS.
- h. Keamanan digital diawasi oleh Bank Indonesia.

---

<sup>1</sup> Suyanto, *Mengenal Dompot Digital di Indonesia*, (Serang: CV. A.A. Rizky, 2023), 30

<sup>2</sup> ShopeePay, *Bisnis Bangkit Bersama ShopeePay*, (Jakarta: UMKMIndonesia.ID, 2022),

- i. Promosi tambahan, seperti fitur *ShopeePay* Sekitarmu dan cashback hingga 30%.
  - j. Proses *top-up* mudah dan aman.
2. Transfer Saldo
- a. Bebas biaya admin.
  - b. Tanpa batas transaksi.
  - c. Dapat dilakukan ke akun *ShopeePay* lain atau rekening bank.<sup>3</sup>

*ShopeePay* merupakan solusi pembayaran digital yang menawarkan kenyamanan, keamanan, dan berbagai keuntungan bagi pengguna dan *merchant*. Dengan proses yang mudah untuk menjadi *merchant* serta fitur lengkap bagi pengguna.<sup>4</sup>

## **B. Mekanisme Transaksi pada *ShopeePay***

### **1. Proses Pembayaran Menggunakan *ShopeePay***

- a. Proses Pembayaran dari Sisi Pembeli Menggunakan *ShopeePay*

Proses dimulai ketika pengguna menyelesaikan pembayaran dengan menggunakan saldo *ShopeePay*. Pengguna melakukan pembayaran dengan memindai (*scan*) kode QR yang tersedia di toko atau bisnis tujuan melalui aplikasi *ShopeePay*. Setelah kode QR berhasil dipindai, transaksi diproses oleh sistem *ShopeePay*.<sup>5</sup>

Saldo *ShopeePay* milik pengguna akan terpotong sesuai dengan jumlah yang dibayarkan, yang berarti nominal pembayaran secara otomatis berkurang dari saldo pengguna. Di sisi lain, pemilik bisnis

---

<sup>3</sup> *ShopeePay*, 51

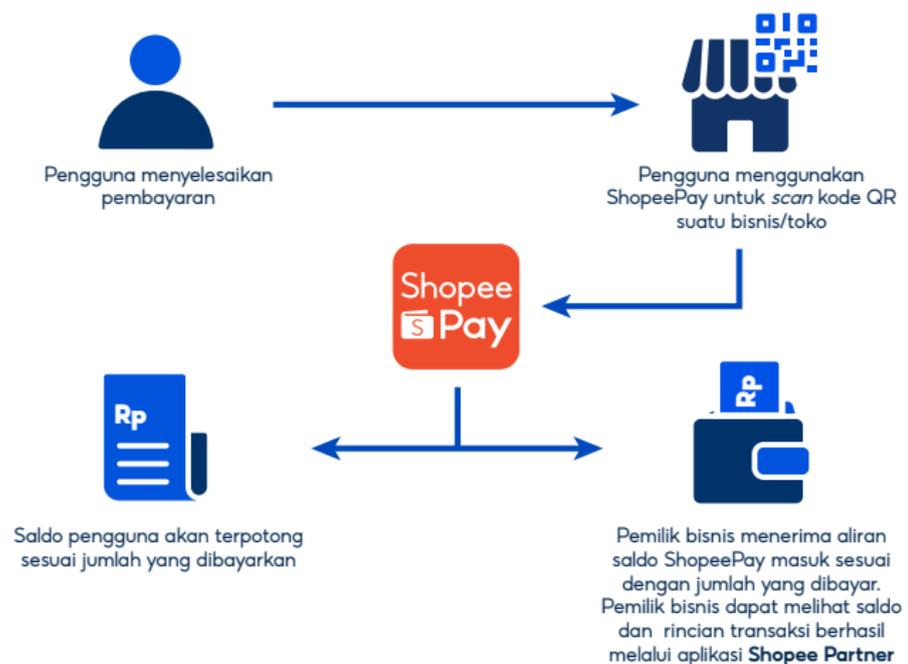
<sup>4</sup> *ShopeePay*, 54

<sup>5</sup> *ShopeePay*, 52

menerima aliran saldo *ShopeePay* masuk sesuai dengan jumlah pembayaran yang telah dilakukan. Pemilik bisnis dapat memantau saldo masuk beserta rincian transaksi melalui aplikasi khusus bernama *Shopee Partner*. Dengan sistem ini, transaksi menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan baik bagi pembeli maupun pemilik bisnis.<sup>6</sup>

Secara lebih jelas, alur pembayaran dari sisi pembeli menggunakan *ShopeePay* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Alur Pembayaran dari Sisi Pembeli Menggunakan *ShopeePay***



#### b. Proses Pembayaran Melalui Kode QR

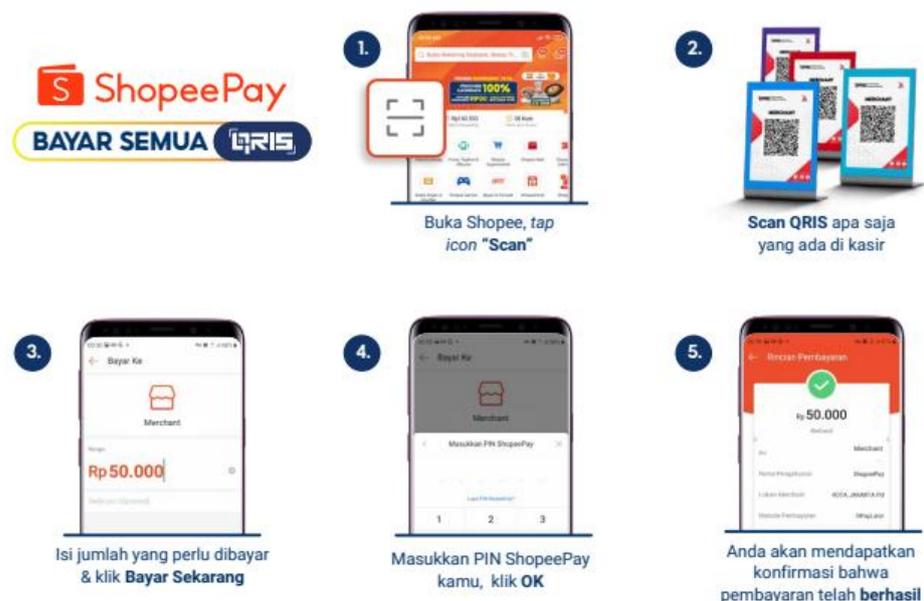
Proses pembayaran dimulai dengan membuka aplikasi Shopee dan memilih fitur “*Scan*” (Langkah 1). Selanjutnya, pengguna perlu memindai kode QRIS yang tersedia di kasir toko atau bisnis tempat mereka berbelanja (Langkah 2). Setelah kode berhasil dipindai,

<sup>6</sup> ShopeePay, 52

pengguna memasukkan jumlah nominal pembayaran yang harus dibayarkan dan menekan tombol “Bayar Sekarang” (Langkah 3). Untuk mengonfirmasi transaksi, pengguna diharuskan memasukkan PIN *ShopeePay* mereka sebagai langkah keamanan tambahan, lalu menekan tombol “OK” (Langkah 4). Jika transaksi berhasil diproses, pengguna akan menerima notifikasi konfirmasi pembayaran berhasil disertai dengan detail transaksi (Langkah 5). Dengan proses ini, pembayaran menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis menggunakan saldo *ShopeePay* melalui sistem QRIS yang mendukung pembayaran di berbagai *merchant*.<sup>7</sup>

Untuk lebih jelasnya mengenai proses pembayara menggunakan kode QR dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Proses Pembayaran *ShopeePay* Melalui Kode QR**



<sup>7</sup> ShopeePay, 52

## 2. Proses Pengisian Saldo (*Top-up*)

Terdapat dua kategori utama dalam metode pengisian saldo *ShopeePay*, yaitu melalui minimarket dan transfer bank atau *mobile banking*.

### a. Metode Minimarket

Pada metode minimarket, pengguna dapat melakukan *top-up* saldo melalui sejumlah gerai ritel populer seperti Alfamart, Alfamidi, Indomaret, *Circle K*, dan *Dan Dan*. Metode ini memberikan kemudahan bagi konsumen yang lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di toko fisik.<sup>8</sup>

### b. Metode Transfer Bank

Untuk metode transfer bank dan *mobile banking*, *ShopeePay* bekerja sama dengan sejumlah bank besar di Indonesia, termasuk SeaBank, BCA, BNI, BRI, Mandiri, PermataBank, dan BSI (Bank Syariah Indonesia). Pengguna dapat melakukan *top-up* melalui transfer rekening menggunakan ATM, *internet banking*, maupun *mobile banking*.<sup>9</sup>

Bank yang berpartisipasi telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta menjadi peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen dalam melakukan transaksi *top-up* *ShopeePay*.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> ShopeePay, 53

<sup>9</sup> ShopeePay, 53

<sup>10</sup> ShopeePay, 53

### 3. Prosedur *Refund ShopeePay*

#### a. Prosedur *Refund* Kegagalan *Top-up* Saldo *ShopeePay*

##### 1) Prosedur

- a) Periksa Status Transaksi: Pastikan bahwa transaksi *top-up* pengguna benar-benar gagal. pengguna dapat memeriksa status transaksi melalui riwayat transaksi di aplikasi Shopee atau melalui layanan perbankan yang pengguna gunakan.
- b) Hubungi Layanan Pelanggan Shopee: Jika dana telah terpotong dari rekening pengguna tetapi saldo *ShopeePay* tidak bertambah, segera hubungi layanan pelanggan Shopee untuk melaporkan masalah ini. pengguna dapat menghubungi mereka melalui fitur *live chat* di aplikasi atau situs resmi Shopee.
- c) Sediakan Bukti Transaksi: Siapkan bukti transaksi seperti tangkapan layar (*screenshot*) dari riwayat transaksi bank atau *e-wallet* yang menunjukkan bahwa dana telah terpotong. Informasi ini akan membantu mempercepat proses verifikasi dan pengembalian dana.
- d) Tunggu Proses Verifikasi: Setelah melaporkan masalah dan memberikan bukti yang diperlukan, Shopee akan melakukan verifikasi. Proses ini biasanya memakan waktu hingga 1x24 jam hari kerja. Setelah verifikasi selesai, dana akan dikembalikan ke saldo *ShopeePay* pengguna atau ke rekening asal sesuai dengan kebijakan Shopee.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> <https://help.shopee.co.id/>

## 2) Kebijakan Pengembalian Dana:

- a) Waktu Pengembalian: Pengembalian dana biasanya diproses dalam waktu 1x24 jam hari kerja setelah verifikasi berhasil. Namun, waktu ini dapat berbeda tergantung pada metode pembayaran yang digunakan dan kebijakan bank terkait.
- b) Metode Pengembalian: Dana akan dikembalikan ke saldo *ShopeePay* pengguna atau ke rekening asal yang digunakan untuk *top-up*, sesuai dengan kebijakan Shopee dan metode pembayaran yang digunakan.
- c) Kondisi Pengembalian: Pengembalian dana hanya berlaku jika terbukti bahwa transaksi *top-up* gagal dan dana telah terpotong dari rekening pengguna. Jika transaksi berhasil dan saldo *ShopeePay* sudah bertambah, pembatalan atau pengembalian dana tidak dapat dilakukan.<sup>12</sup>

### b. Prosedur *Refund* Kegagalan Transaksi *ShopeePay*

- 1) Prosedur Pengajuan Pengembalian Barang dan Dana di Shopee
  - a) Buka Aplikasi Shopee: Masuk ke akun Anda melalui aplikasi Shopee.
  - b) Akses Pesanan: Pilih menu “Saya” dan masuk ke tab “Dikirim” untuk melihat daftar pesanan yang telah dikirim.
  - c) Pilih Pesanan: Pilih pesanan yang ingin Anda kembalikan dan klik “Ajukan Pengembalian”.

---

<sup>12</sup> <https://help.shopee.co.id/>

- d) Pilih Produk: Tentukan produk yang akan dikembalikan jika dalam satu pesanan terdapat beberapa item.
- e) Alasan Pengembalian: Pilih alasan pengembalian yang sesuai dan berikan keterangan tambahan jika diperlukan.
- f) Metode Pengembalian Dana: Pilih metode pengembalian dana, yaitu melalui *ShopeePay* atau rekening bank. Pastikan data rekening bank yang Anda masukkan benar jika memilih opsi tersebut.
- g) Pengiriman Barang: Kirim kembali barang ke penjual sesuai dengan instruksi yang diberikan. Anda wajib memasukkan nomor resi pengembalian pada aplikasi Shopee untuk melacak proses pengembalian.<sup>13</sup>

## 2) Kebijakan Pengembalian Dana

Untuk memastikan pengembalian dana dapat berhasil diproses ke akun *ShopeePay*, terdapat beberapa langkah dan ketentuan yang harus diperhatikan sebagai berikut:

### a) Aktivasi Akun *ShopeePay*

Pengembalian dana hanya dapat diproses ke akun *ShopeePay* yang telah diaktivasi. Apabila permintaan pengembalian dana diterima saat akun belum diaktivasi, pengguna akan memperoleh notifikasi untuk segera melakukan aktivasi. Jika aktivasi tidak dilakukan dalam jangka waktu 3

---

<sup>13</sup> <https://help.shopee.co.id/>

(tiga) hari, maka pengembalian dana akan secara otomatis dialihkan ke rekening bank yang terdaftar. Proses pengembalian ke rekening bank memerlukan waktu 1-3 hari kerja, tidak termasuk hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional.<sup>14</sup>

b) Batas Saldo *ShopeePay*

Pengembalian dana akan diproses dengan mempertimbangkan batas saldo maksimum yang berlaku di akun *ShopeePay* pengguna. Ketentuan batas saldo adalah sebagai berikut:

- (1) Akun yang belum diverifikasi menjadi *ShopeePay* Plus:
- (2) Batas saldo maksimum adalah Rp2.000.000.
- (3) Batas maksimal dana masuk per bulan adalah Rp20.000.000.
- (4) Akun *ShopeePay* Plus:
- (5) Batas saldo maksimum adalah Rp20.000.000.
- (6) Batas maksimal dana masuk per bulan adalah Rp40.000.000.

Batas dana masuk bulanan didefinisikan sebagai jumlah maksimum uang yang dapat masuk ke saldo *ShopeePay* melalui aktivitas seperti *Top-up*, transfer dana dari akun *ShopeePay* lain, maupun pengembalian dana dalam bentuk

---

<sup>14</sup> <https://help.shopee.co.id/>

saldo *ShopeePay*. Apabila batas bulanan telah tercapai, pengembalian dana akan ditunda dan baru akan diproses pada tanggal 1 bulan berikutnya.

c) Verifikasi Akun dan Pengaturan Rekening Bank

Untuk meningkatkan batas saldo, pengguna disarankan untuk melakukan verifikasi akun *ShopeePay* ke status *ShopeePay Plus*. Selain itu, memastikan nomor rekening bank telah terdaftar di akun *ShopeePay* sangat penting agar dana dapat ditarik ke rekening bank yang bersangkutan apabila terdapat kendala dalam pemrosesan pengembalian dana ke *ShopeePay*.<sup>15</sup>

## **B. Kasus Gagal Refund Uang Elektronik pada *ShopeePay***

### **1. Kasus 1 (LE, 2021)**

Pada tanggal 8 November 2021, LE melakukan pengisian saldo (*top-up*) *ShopeePay* sebesar Rp 50.000 melalui layanan m-banking Bank Mandiri. Transaksi ini tercatat berhasil diproses oleh sistem perbankan, yang ditandai dengan saldo rekening m-banking miliknya yang terpotong secara otomatis. Namun, saldo tersebut tidak muncul di akun *ShopeePay* LE. Awalnya, ia berasumsi bahwa permasalahan ini disebabkan oleh gangguan jaringan sementara, dan ia memutuskan untuk menunggu serta memeriksa kembali saldo pada keesokan harinya.

---

<sup>15</sup> <https://help.shopee.co.id/>

Pada tanggal 9 November 2021, LE kembali mengecek saldo *ShopeePay*-nya, tetapi saldo *top-up* tetap tidak muncul. Menyadari bahwa masalah ini bukan gangguan sementara, LE memutuskan untuk menghubungi pihak Shopee melalui fitur live chat customer service (CS). Laporan pertama ditangani oleh seorang CS bernama Anita, yang meminta LE untuk mengirimkan bukti transaksi m-banking sebagai verifikasi. Setelah mengirimkan bukti tersebut, pihak CS meminta LE untuk menunggu selama 1x24 jam.

Setelah melewati batas waktu 1x24 jam, saldo *top-up* tetap tidak masuk ke akun *ShopeePay* LE. LE kemudian mengajukan keluhan kedua melalui live chat Shopee, di mana komplain tersebut ditangani oleh CS bernama Nuris. Lagi-lagi, proses harus dimulai dari awal dengan pengiriman ulang bukti transaksi. CS kali ini memberikan janji penyelesaian dalam jangka waktu 3x24 jam. Meski kecewa, LE tetap bersabar menunggu hasil investigasi lebih lanjut.<sup>16</sup>

Namun, setelah melewati batas waktu 3x24 jam yang dijanjikan, saldo *ShopeePay* masih belum juga masuk. Hal ini memaksa LE untuk mengajukan komplain ulang melalui live chat. Kali ini, pihak Shopee meminta LE untuk menunggu lebih lama, yaitu 5x24 jam hari kerja, dengan janji bahwa permasalahan akan segera diselesaikan sebelum tanggal 17 November 2021. Proses ini kembali diulang dari awal,

---

<sup>16</sup> LE, “Masalah *Top-up ShopeePay* yang Tak Kunjung Selesai”, dalam <https://mediakonsumen.com/2021/11/20/surat-pembaca/masalah-top-up-ShopeePay-yang-tak-kunjung-selesai>, diakses pada 10 Desember 2024

menunjukkan bahwa sistem layanan pelanggan Shopee kurang terintegrasi dalam menangani laporan berulang.

Tanggal 17 November 2021 pun tiba, namun saldo *top-up* masih tidak masuk ke akun *ShopeePay* milik LE. Kekecewaan semakin memuncak ketika ia kembali melakukan pengaduan melalui live chat. Pihak CS kembali memberikan janji yang sama, yakni menyuruh LE untuk menunggu lagi selama 3x24 jam hari kerja. Siklus komplain yang berulang ini tidak hanya memperpanjang penyelesaian masalah, tetapi juga memberikan kesan bahwa pihak Shopee tidak memiliki kepastian prosedural dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.<sup>17</sup>

LE harus mengalami frustrasi akibat permasalahan yang tidak kunjung terselesaikan meski ia telah mengikuti prosedur yang ditetapkan. Berulang kali menghubungi customer service, mengirimkan bukti transaksi, dan menunggu dalam waktu yang cukup lama menunjukkan ketidakefisienan sistem layanan pelanggan Shopee. Proses ini tentu memakan waktu, energi, dan emosi, terutama karena LE harus memulai proses pelaporan dari awal setiap kali menghubungi CS.

Meskipun nominal yang ditransaksikan hanya sebesar Rp 50.000, nilai tersebut memiliki arti penting bagi konsumen. Tidak adanya kepastian kapan saldo akan masuk ke akun *ShopeePay* menyebabkan

---

<sup>17</sup> LE, “Masalah *Top-up ShopeePay* yang Tak Kunjung Selesai”, dalam <https://mediakonsumen.com/2021/11/20/surat-pembaca/masalah-top-up-ShopeePay-yang-tak-kunjung-selesai>, diakses pada 10 Desember 2024

kerugian finansial dan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap layanan *e-wallet* tersebut.<sup>18</sup>

## 2. Kasus 2 (TRM, 2022)

Kronologi kasus ini berawal pada tanggal 5 Mei 2022 pukul 17.45 ketika TRM melakukan transaksi *top-up* saldo *ShopeePay* sebesar Rp1.972.000 melalui layanan *virtual account*. Dalam proses transaksi ini, terjadi kesalahan penulisan nomor tujuan di mana satu angka yang salah menyebabkan dana terkirim ke akun lain yang bernama *leni\_andiani123* dengan nomor yang sebagian disebutkan (0821602082). Kesalahan input ini merupakan faktor human error yang seringkali terjadi dalam sistem transaksi digital, khususnya dalam penggunaan layanan dompet digital yang membutuhkan ketelitian tinggi.<sup>19</sup>

Setelah menyadari kesalahan tersebut, konsumen segera mengambil langkah untuk mengajukan pengembalian dana. Langkah pertama yang dilakukan adalah menghubungi customer service Shopee melalui email, pusat bantuan Shopee, dan layanan live chat. Dalam permintaan bantuan tersebut, konsumen berharap adanya mediasi dari pihak Shopee sebagai penyedia layanan *ShopeePay* untuk mengembalikan dana yang telah salah kirim. Namun, pengembalian dana ini menemui hambatan besar.

---

<sup>18</sup> LE, “Masalah *Top-up ShopeePay* yang Tak Kunjung Selesai”, dalam <https://mediakonsumen.com/2021/11/20/surat-pembaca/masalah-top-up-ShopeePay-yang-tak-kunjung-selesai>, diakses pada 10 Desember 2024

<sup>19</sup> TRM, “Kecewa, Shopee Tidak Membantu untuk Mengembalikan Dana yang Salah *Top-up Saldo ShopeePay*”, dalam <https://mediakonsumen.com/2022/07/13/surat-pembaca/kecewa-shopee-tidak-membantu-untuk-mengembalikan-dana-yang-salah-top-up-saldo-ShopeePay>”, diakses pada 11 Desember 2024

Pihak Shopee menyatakan bahwa mereka telah melakukan upaya komunikasi dengan akun tujuan (leni\_andiani123), tetapi akun tersebut tidak memberikan respons dan dinyatakan tidak aktif. Kondisi ini mempersulit proses *refund* atau pengembalian dana karena secara prosedural, dana hanya dapat dikembalikan jika pihak penerima memberikan konfirmasi. Shopee, sebagai penyedia layanan, terikat pada kebijakan bahwa pengembalian dana harus melibatkan persetujuan pihak penerima, sehingga mereka menolak memberikan solusi lebih lanjut.

Situasi menjadi lebih rumit ketika konsumen mencoba menghubungi akun penerima dana secara mandiri melalui fitur chat di aplikasi Shopee. Konsumen mendapati bahwa akunnya diblokir oleh penerima dana setelah upaya komunikasi tersebut. Hal ini menimbulkan pertanyaan besar terkait pernyataan Shopee yang menyebut akun tersebut tidak aktif, padahal faktanya akun tersebut masih dapat memblokir pengguna lain. Secara finansial, konsumen mengalami kerugian langsung sebesar Rp1.972.000. Nominal ini tidaklah kecil, terutama bagi konsumen dengan kondisi ekonomi tertentu.<sup>20</sup>

### 3. Kasus 3 (AL, 2023)

Kronologi permasalahan *refund ShopeePay* yang dialami oleh salah satu konsumen, AL, dimulai pada tanggal 6 Januari 2023 ketika ia melakukan transaksi pembelian saldo *e-money* sebesar Rp. 300.000.

---

<sup>20</sup> TRM, “Kecewa, Shopee Tidak Membantu untuk Mengembalikan Dana yang Salah *Top-up Saldo ShopeePay*”, dalam <https://mediakonsumen.com/2022/07/13/surat-pembaca/kecewa-shopee-tidak-membantu-untuk-mengembalikan-dana-yang-salah-top-up-saldo-ShopeePay>”, diakses pada 11 Desember 2024

Namun, saldo yang seharusnya diterima ke dalam akun *e-money* tidak kunjung masuk meskipun proses pembelian dinyatakan berhasil oleh pihak Shopee. Untuk memastikan tidak ada kesalahan pada sisi pengguna, AL mengikuti seluruh petunjuk teknis yang diberikan, termasuk melakukan pembaruan saldo melalui mesin EDC dan ATM. Meskipun demikian, hasilnya tetap menunjukkan bahwa tidak ada saldo yang dapat diperbarui atau diproses ke dalam akun *e-money* tersebut.<sup>21</sup>

Menindaklanjuti permasalahan ini, pada hari yang sama, AL membuat laporan kepada pihak Shopee dan mengajukan pengembalian dana (*refund*). Dalam pengajuan tersebut, pihak Shopee memberikan konfirmasi bahwa proses *refund* akan dilakukan pada tanggal 9 Januari 2023. Namun, pada tanggal yang telah dijanjikan, bukan *refund* yang diperoleh, melainkan penolakan terhadap pengajuan tersebut. Keadaan ini semakin memperburuk kekecewaan konsumen karena tidak ada penjelasan yang memadai terkait penolakan tersebut.

Tidak berhenti di situ, pada tanggal 9 Januari 2023, AL kembali melakukan *top-up* saldo *e-money* dengan nominal yang lebih kecil, yakni Rp. 50.000. Sayangnya, permasalahan serupa kembali terjadi, di mana saldo tersebut juga tidak masuk ke dalam akun *e-money*. Sekali lagi, ia melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak Shopee melalui layanan live agent, namun respons yang diterima hanya berupa instruksi untuk menunggu proses selanjutnya tanpa kepastian waktu penyelesaian. Situasi

---

<sup>21</sup> AL, “Shopee Menolak Pengembalian Dana yang Gagal *Top-up* ke Saldo *e-money*”, dalam <https://mediakonsumen.com/2023/01/11/surat-pembaca/shopee-menolak-pengembalian-dana-yang-gagal-top-up-ke-saldo-e-money>, diakses pada 10 Desember 2024

ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam penanganan permasalahan *refund* yang dilakukan oleh pihak *ShopeePay*.

Kerugian yang dialami AL dapat diklasifikasikan sebagai kerugian finansial langsung. Uang sebesar Rp. 300.000, yang bagi sebagian individu mungkin tidak signifikan, merupakan jumlah yang besar dan berdampak signifikan bagi konsumen seperti AL. Ditambah dengan nominal Rp. 50.000 pada transaksi berikutnya, total kerugian mencapai Rp. 350.000. Kerugian finansial ini semakin memberatkan konsumen karena pada saat itu tidak ada kepastian terkait pengembalian dana.<sup>22</sup>

#### 4. Kasus 4 (YS, 2024)

Pada tanggal 10 Oktober 2024, seorang pembeli bernama YS melakukan pembelian sebuah unit iPhone 14 Plus 128GB melalui platform *e-commerce Shopee* dari toko online SohoStar. Setelah menunggu beberapa hari, unit tersebut tiba pada tanggal 15 Oktober 2024. Namun, setelah memeriksa perangkat, YS menyadari bahwa ada masalah pada bagian sinyal dan status SIM, yang membuat perangkat tersebut tidak berfungsi dengan baik.

Selama lima hari mencoba menyelesaikan masalah tersebut, tidak ada perkembangan yang berarti. Oleh karena itu, YS memutuskan untuk mengembalikan barang dan meminta pengembalian dana (*refund*). Penjual setuju dengan keputusan tersebut dan YS segera mengirimkan unit kembali ke alamat penjual. Namun, setelah barang sampai di tujuan,

---

<sup>22</sup> AL, "Shopee Menolak Pengembalian Dana yang Gagal *Top-up* ke Saldo *e-money*", dalam <https://mediakonsumen.com/2023/01/11/surat-pembaca/shopee-menolak-pengembalian-dana-yang-gagal-top-up-ke-saldo-e-money>, diakses pada 10 Desember 2024

penjual mengklaim adanya kerusakan pada kaca kamera yang retak dan meminta kompensasi sebesar 500 ribu rupiah dari YS sebagai pembeli.

YS merasa keberatan dengan besaran kompensasi yang diminta oleh penjual dan memutuskan untuk bernegosiasi. Setelah melakukan diskusi, keduanya akhirnya sepakat pada jumlah kompensasi sebesar 300 ribu rupiah sebagai ganti rugi atas kerusakan tersebut. Kesepakatan ini kemudian diinformasikan kepada pihak Shopee, yang menutup laporan dan menyatakan bahwa pengembalian dana akan dicairkan ke *ShopeePay* dalam waktu 2-5 hari kerja, dimulai sejak 24 Oktober 2024.

Namun, setelah lebih dari seminggu sejak estimasi waktu yang diberikan oleh Shopee, YS mendapati bahwa pengembalian dana yang dijanjikan tersebut belum juga cair ke akun *ShopeePay* miliknya. Sampai pada tanggal 1 November 2024, dana tersebut belum diterima, meskipun waktu estimasi yang diberikan telah lama terlewat.<sup>23</sup>

Dalam upaya untuk menyelesaikan masalah ini, YS mencoba menghubungi layanan pelanggan Shopee melalui beberapa saluran, termasuk *live chat* prioritas *platinum* serta email. Sayangnya, upaya-upaya tersebut tidak membuahkan hasil yang memadai, dan ia merasa kecewa dengan respons yang diterimanya. Hal ini semakin memperburuk persepsinya terhadap layanan pelanggan Shopee yang terkesan lambat dan tidak serius dalam menangani masalah *refund* yang sedang dialaminya.

---

<sup>23</sup> YS, “Refund Pembeli Shopee Tidak Kunjung Cair ke ShopeePay dan Sudah Melebihi Waktu Estimasi”, dalam <https://mediakonsumen.com/2024/11/01/surat-pembaca/refund-pembeli-shopee-tidak-kunjung-cair-ke-shopeepay-dan-sudah-melebihi-waktu-estimasi>, diakses pada 10 Desember 2024

Sebagai konsumen, YS merasa bahwa haknya untuk mendapatkan pengembalian dana seharusnya dihargai dan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Uang sekitar 6 juta rupiah, yang merupakan jumlah yang tidak sedikit bagi YS, dan 390-an ribu koin Shopee yang ikut dalam transaksi tersebut, bukanlah jumlah yang dapat dianggap sepele. Tentu saja, bagi YS, ketidakpastian ini menimbulkan kekhawatiran dan kekecewaan yang mendalam terhadap layanan Shopee.<sup>24</sup>

### **C. Analisis Gagal Refund Uang Elektronik Pada E-Wallet ShopeePay Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen**

Analisis terhadap kasus gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay* dapat dilihat melalui perspektif hukum perlindungan konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan empat kasus yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dianalisis dengan merujuk pada beberapa pasal dalam undang-undang ini untuk menilai apakah hak-hak konsumen telah dilindungi dengan baik oleh pihak *ShopeePay* atau sebaliknya.

Pasal 4 huruf (c) UUPK mengatur bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>25</sup> Dalam kasus pertama, LE mengalami kerugian finansial sebesar Rp 50.000 akibat ketidakmampuan pihak *ShopeePay* untuk mengembalikan dana yang telah di-*top-up*. Selain itu, janji-

---

<sup>24</sup> YS, “Refund Pembeli Shopee Tidak Kunjung Cair ke ShopeePay dan Sudah Melebihi Waktu Estimasi”, dalam <https://mediakonsumen.com/2024/11/01/surat-pembaca/refund-pembeli-shopee-tidak-kunjung-cair-ke-shopeepay-dan-sudah-melebihi-waktu-estimasi>, diakses pada 10 Desember 2024

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 4 huruf (c)

janji penyelesaian yang diberikan oleh *customer service ShopeePay* seringkali tidak sesuai dengan kenyataan, yang mencerminkan ketidakjelasan informasi yang diberikan kepada konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa hak LE untuk mendapatkan informasi yang jujur dan jelas tidak dipenuhi, karena penyelesaian masalah tidak dilakukan secara transparan dan tepat waktu.

Selanjutnya, Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat barang atau jasa yang disediakan.<sup>26</sup> Dalam hal ini, *ShopeePay* sebagai penyedia layanan *e-wallet* seharusnya bertanggung jawab terhadap kegagalan transaksi yang dialami oleh konsumen, terutama yang terkait dengan *top-up* saldo. Pada kasus kedua yang dialami oleh TRM, meskipun kesalahan input nomor tujuan merupakan faktor manusia (*human error*), namun pihak *Shopee* tidak memberikan solusi yang memadai, seperti pengembalian dana atau upaya lebih lanjut untuk menghubungi pihak penerima yang salah. Hal ini menunjukkan bahwa *ShopeePay* belum sepenuhnya melaksanakan tanggung jawabnya untuk melindungi konsumen dari kerugian yang timbul akibat kelalaian atau kesalahan dalam transaksi.

Pasal 4 huruf (g) UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan perlakuan atau layanan yang benar dan jujur sesuai dengan perjanjian.<sup>27</sup> Kasus ketiga yang dihadapi AL menunjukkan bagaimana ketidakmampuan pihak *ShopeePay* untuk melakukan *refund* dalam waktu

---

<sup>26</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 19 ayat (1)

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 4 huruf (g)

yang dijanjikan melanggar hak konsumen untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan perjanjian. Meskipun pihak *Shopee* memberikan janji untuk menyelesaikan *refund* pada tanggal yang ditentukan, kenyataannya pengembalian dana tidak kunjung diterima, sehingga menunjukkan ketidakmampuan penyedia layanan untuk menepati komitmen yang telah dibuat. Hal ini berpotensi merugikan konsumen secara finansial, sekaligus menurunkan kepercayaan konsumen terhadap platform tersebut.

Pasal 4 huruf (d) UUPK menekankan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan perlakuan atau layanan yang tidak diskriminatif.<sup>28</sup> Dalam kasus yang dialami oleh YS pada tahun 2024, terdapat ketidakjelasan dan perlakuan yang tidak adil terkait dengan pengembalian dana atas barang yang dikembalikan. Meski telah disepakati bersama dengan penjual mengenai jumlah kompensasi atas kerusakan, proses *refund* yang lambat dan tidak transparan menciptakan situasi yang tidak adil bagi konsumen. Meskipun konsumen telah mengikuti prosedur yang berlaku, pihak *Shopee* tidak memberikan penyelesaian yang tepat waktu, yang merupakan bentuk diskriminasi terhadap hak-hak konsumen.

Pasal 7 huruf (b) UUPK juga sangat relevan dalam kasus ini, yang menyatakan bahwa pelaku usaha harus memberikan jaminan kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>29</sup> Dalam seluruh kasus yang dijelaskan, mulai dari LE, TRM, AL, hingga YS, para konsumen mengalami ketidakpastian

---

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 4 huruf (d)

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 7 huruf (b)

mengenai pengembalian dana yang mereka klaim. Janji-janji yang diberikan oleh pihak *ShopeePay* sering kali tidak dipenuhi dalam waktu yang telah disepakati. Hal ini menandakan ketidakjelasan dalam mekanisme pengembalian dana, yang tidak hanya mengganggu kepercayaan konsumen, tetapi juga melanggar hak konsumen untuk mendapatkan kepastian hukum.

Analisis terhadap kasus gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet ShopeePay* juga dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen serta kewajiban penyelenggara transaksi elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal-pasal dalam UU ITE memberikan landasan hukum yang jelas mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik, termasuk dalam hal ini adalah masalah *refund* uang elektronik di *ShopeePay*.

Salah satu tujuan utama dari UU ITE adalah memberikan kepastian hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi serta menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam transaksi elektronik, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 dan Pasal 4. Pasal-pasal ini menunjukkan bahwa penyelenggara sistem elektronik, dalam hal ini *ShopeePay*, harus memastikan bahwa transaksi elektronik yang dilakukan melalui platform mereka dapat berjalan dengan aman, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, berdasarkan kasus-kasus yang dijabarkan, terbukti bahwa *ShopeePay* belum sepenuhnya

memenuhi kewajibannya dalam memberikan rasa aman dan kepastian bagi konsumennya, khususnya dalam hal pengembalian dana atau *refund*.

Kasus yang dialami oleh LE (2021) dan TRM (2022) menunjukkan adanya masalah dalam hal penanganan pengembalian dana (*refund*). Hal ini bertentangan dengan Pasal 15 ayat (1) dan Pasal 16 ayat (1) huruf (a) UU ITE, yang mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian mereka.<sup>30</sup> Penundaan yang berlarut-larut dan janji-janji yang tidak ditepati menggambarkan adanya ketidakmampuan *ShopeePay* dalam menyediakan solusi yang cepat dan tepat kepada konsumennya, serta tidak adanya kepastian waktu dalam proses *refund*.

Pasal 15 ayat (3) UU ITE juga memberikan pengecualian terhadap tanggung jawab penyelenggara jika kesalahan berasal dari pihak pengguna.<sup>31</sup> Namun, dalam konteks ini, *ShopeePay* tetap diwajibkan untuk menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna melakukan koreksi informasi selama transaksi berlangsung, sebagaimana tercantum dalam Pasal 22 ayat (1).<sup>32</sup> Dalam kasus LE, misalnya, meskipun kesalahan yang terjadi disebabkan oleh masalah sistem atau jaringan yang mungkin bukan sepenuhnya kesalahan pengguna, *ShopeePay* harusnya menyediakan solusi yang lebih cepat dan

---

<sup>30</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 16 ayat (1) huruf (a)

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 15 ayat (3)

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 22 ayat (1)

responsif untuk menyelesaikan masalah tersebut tanpa mengulang proses dari awal setiap kali pengaduan diajukan.

Terkait dengan kasus TRM, Pasal 9 UU ITE menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menyediakan informasi yang benar dan lengkap mengenai produk atau layanan yang mereka tawarkan.<sup>33</sup> Penggunaan layanan dompet digital yang memerlukan ketelitian dalam pengisian data transaksi menjadi salah satu alasan mengapa pengembalian dana harus didasari oleh informasi yang jelas dan sistem yang transparan. Dalam kasus ini, meskipun kesalahan dalam input nomor rekening merupakan *human error*, *ShopeePay* tetap bertanggung jawab untuk memfasilitasi pengembalian dana, terutama ketika pihak penerima dana sudah tidak aktif. Penolakan yang diberikan oleh pihak *ShopeePay* tanpa upaya yang memadai untuk memastikan proses *refund* seharusnya melanggar prinsip transparansi dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik.

Pada kasus AL (2023), masalah yang terjadi adalah tidak diterimanya saldo setelah proses transaksi yang telah dinyatakan berhasil oleh sistem. Menurut Pasal 21 ayat (3) UU ITE, penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kegagalan agen elektronik, kecuali jika ada kelalaian dari pihak pengguna.<sup>34</sup> Dalam hal ini, meskipun tidak ada kesalahan dari pihak pengguna, sistem *ShopeePay* gagal dalam meng-*update* saldo ke akun *e-wallet* konsumen. Hal ini jelas

---

<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 9

<sup>34</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 21 ayat (3)

menunjukkan adanya kelalaian dalam pengelolaan sistem pembayaran yang berdampak pada kerugian konsumen, yang dalam hal ini seharusnya segera ditindaklanjuti dengan solusi *refund* yang sesuai.

Selanjutnya, dalam kasus YS (2024), selain masalah pengembalian dana yang terlambat, terdapat juga persoalan tentang negosiasi kompensasi atas kerusakan produk yang dikembalikan. Pasal 17 ayat (2) UU ITE menekankan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dalam menangani transaksi elektronik.<sup>35</sup> Sikap lambat dan tidak responsif yang ditunjukkan oleh pihak *ShopeePay* dalam menangani masalah *refund* ini jelas bertentangan dengan ketentuan untuk bertindak dengan itikad baik, mengingat YS sebagai konsumen sudah mematuhi prosedur pengembalian barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Analisis terhadap gagal *refund* uang elektronik pada *ShopeePay* dapat dilakukan dengan merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Salah satu aspek yang relevan adalah hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 92, yang menyebutkan berbagai hak yang dimiliki konsumen dalam hubungan transaksi digital, termasuk hak atas layanan yang sesuai dengan ketentuan dan jaminan keamanan dalam penggunaan layanan.<sup>36</sup>

Kasus-kasus gagal *refund* yang dialami oleh beberapa konsumen, seperti LE, TRM, AL, dan YS, memberikan gambaran nyata tentang bagaimana masalah

---

<sup>35</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 17 ayat (2)

<sup>36</sup> Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 92

*refund* pada platform *e-wallet* seperti *ShopeePay* dapat berpotensi melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut.

Pasal 92 ayat (1) mengatur kewajiban penyedia layanan untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi.<sup>37</sup> Dalam hal ini, konsumen yang mengalami permasalahan terkait *refund* berhak mendapatkan perlindungan untuk memperoleh pengembalian dana sesuai dengan ketentuan. LE, misalnya, mengalami siklus komplain yang berulang tanpa ada penyelesaian yang jelas dalam waktu yang tepat. Prosedur yang berbelit-belit dan tidak efisien ini menunjukkan ketidakpastian yang melanggar hak konsumen untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan perjanjian atau ketentuan perundang-undangan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 92 ayat (2) huruf (a).<sup>38</sup> Kegagalan pihak *Shopee* untuk memberikan kepastian mengenai penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen menimbulkan ketidaknyamanan, yang seharusnya bisa dihindari jika prosedur layanan pelanggan lebih terintegrasi dan responsif.

Selain itu, Pasal 92 Huruf (c) menegaskan bahwa konsumen berhak menerima produk atau layanan yang sesuai dengan perjanjian atau ketentuan perundang-undangan.<sup>39</sup> Kasus-kasus di atas mengungkapkan bahwa meskipun konsumen sudah mengikuti prosedur yang ada, *refund* tidak kunjung diterima sesuai dengan harapan. Sebagai contoh, TRM menghadapi kesulitan saat

---

<sup>37</sup> Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 92 ayat (1)

<sup>38</sup> Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 92 ayat (2) huruf (a)

<sup>39</sup> Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 92 Huruf (c)

berupaya mengembalikan dana yang salah terkirim karena adanya masalah pada sistem komunikasi *Shopee* yang tidak dapat menyelesaikan masalah dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa hak konsumen untuk menerima layanan sesuai dengan ketentuan tidak dipenuhi, mengingat konsumen seharusnya tidak perlu berhadapan dengan prosedur yang rumit dan membingungkan ketika meminta pengembalian dana.

Pasal 92 Huruf (d) menggarisbawahi pentingnya akses informasi yang mudah dipahami dan tidak menyesatkan bagi konsumen.<sup>40</sup> Dalam kasus-kasus tersebut, informasi terkait proses *refund* sering kali tidak jelas, dan pihak *Shopee* tidak memberikan kejelasan waktu penyelesaian yang pasti. Misalnya, AL mengajukan *refund* namun tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai alasan penolakan dana yang tidak diterima pada tanggal yang dijanjikan. Hal ini bertentangan dengan hak konsumen untuk menerima informasi yang tidak menyesatkan dan mudah diakses, yang seharusnya mempermudah konsumen dalam memahami proses pengembalian dana.

Pasal 92 Huruf (e) mengatur hak konsumen untuk didengar pengaduannya.<sup>41</sup> Berulangnya proses pengaduan yang tidak kunjung menghasilkan solusi yang memadai, seperti yang dialami oleh YS, menunjukkan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan perhatian atas pengaduannya tidak terpenuhi. YS harus menghadapi ketidakjelasan dalam penyelesaian masalah *refund* dan pengembalian dana yang tidak diterima

---

<sup>40</sup> Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 92 Huruf (d)

<sup>41</sup> Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 92 Huruf (e)

sesuai janji. Padahal, proses pengembalian dana seharusnya dapat dilakukan dengan transparansi dan tidak melibatkan prosedur yang berbelarut-larut. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan konsumen terhadap sistem layanan yang ada.

Keempat kasus di atas menggambarkan bahwa konsumen mengalami kerugian finansial karena dana yang mereka bayarkan tidak masuk ke akun *ShopeePay* atau tidak dikembalikan sesuai janji. Ketidakpastian mengenai proses *refund* tersebut dapat mengarah pada kerugian finansial yang signifikan bagi konsumen, yang seharusnya berhak memperoleh ganti rugi sesuai dengan hak yang diatur dalam peraturan tersebut. Hal ini tidak sejalan dengan Pasal 92 Huruf (i) juga menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>42</sup>

Berdasarkan analisis di atas, peneliti menemukan bahwa kasus gagal *refund* uang elektronik pada *e-wallet* *ShopeePay* menunjukkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilindungi oleh berbagai peraturan hukum, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Berdasarkan analisis empat kasus yang dikaji, *ShopeePay* belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara sistem elektronik, baik dalam hal memberikan informasi yang jujur dan transparan, maupun dalam menyelesaikan masalah *refund* dengan

---

<sup>42</sup> Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 92 Huruf (i)

cepat dan tepat waktu. Hal ini mengakibatkan ketidakpastian dan kerugian finansial bagi konsumen, yang seharusnya dilindungi oleh undang-undang untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan perjanjian dan ganti rugi yang adil.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kegagalan *refund* uang elektronik pada *ShopeePay* melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur (Pasal 4 huruf (c)), tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 19 ayat (1)), perlakuan tidak diskriminatif (Pasal 4 huruf (d)), serta kepastian hukum atas hak konsumen (Pasal 7 huruf (b)). Selain itu, dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), *ShopeePay* gagal memenuhi kewajibannya terkait perlindungan konsumen dan transparansi dalam transaksi elektronik (Pasal 3, 4, 15 ayat (1), Pasal 16 ayat (1) huruf (a), Pasal 21 ayat (3)). Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 juga mengatur hak konsumen untuk mendapatkan layanan sesuai perjanjian dan informasi yang jelas (Pasal 92), namun dalam kasus ini prosedur yang berbelit dan ketidakpastian penyelesaian melanggar Pasal 92 ayat (2) huruf (a), serta hak konsumen untuk ganti rugi yang tidak diberikan sesuai dengan Pasal 92 huruf (e) dan (i).

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, peneliti memberikan beberapa saran untuk mendukung peningkatan pada aspek yang

relevan. Berikut beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait:

1. *ShopeePay* disarankan untuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan akurat kepada konsumen terkait mekanisme *refund*. Hal ini mencakup penyediaan panduan rinci dalam aplikasi, pengumuman kebijakan, dan fitur pelaporan yang mudah diakses.
2. Konsumen disarankan untuk memahami hak-haknya sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999, UU ITE, dan POJK agar dapat mengajukan keluhan dengan landasan hukum yang kuat ketika terjadi pelanggaran
3. Pemerintah perlu menyusun regulasi yang lebih ketat dan rinci terkait pengelolaan dana elektronik serta pengendalian risiko operasional, sehingga konsumen dapat terlindungi dengan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dahlan, dkk. *Strategi Bisnis E-Commerce*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023.
- AL. “Shopee Menolak Pengembalian Dana yang Gagal *Top-up* ke Saldo *e-money*”, dalam <https://mediakonsumen.com/2023/01/11/surat-pembaca/shopee-menolak-pengembalian-dana-yang-gagal-top-up-ke-saldo-e-money>, diakses pada 06 November 2024
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Eleanora, F.N. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Madza Media, 2023.
- Erissa, Lanny. “Masalah *Top-up ShopeePay* yang Tak Kunjung Selesai”, dalam <https://mediakonsumen.com/2021/11/20/surat-pembaca/masalah-top-up-ShopeePay-yang-tak-kunjung-selesai>, diakses pada 06 November 2024
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fitriani, Anita Nur. “Tanggung Jawab PT. Shopee Internasional Indonesia Terhadap Hilangnya Saldo Pengguna *ShopeePay*”. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2024, dalam <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/49645/19410559.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, diakses pada 07 November 2024
- Gajah, Evin Evantori, dkk. “Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik *E-money* Bermasalah Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 7 No. 2, 2023.
- Juarni, Yesi Rustika. “Penggunaan *ShopeePay* Sebagai Alat Pembayaran Sah Perspektif Fiqih Muamalah”. Skripsi. Metro: IAIN Metro, 2023, dalam <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/7273/1/>, diakses pada 07 November 2024
- Kamaluddin, Imam, dkk. “Keabsahan Uang Elektronik *E-money* Perspektif Qawa'id Fiqhiyah: Sebuah Tinjauan Empiris Terhadap Kritik Uang Elektronik”. *Jurnal Muslim Heritage*. Vol. 7 No. 1, 2022.

- Mufidah, Zahra Aulia dan Rachmad Risqy Kurniawan. "Electronic Money Sebagai Alat Transaksi dalam Pandangan Islam". *Ulumul Qur'an: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir*. Vol. 1. No. 1, 2023.
- Mulyani, Tri Riski. "Kecewa, Shopee Tidak Membantu untuk Mengembalikan Dana yang Salah Top-up Saldo ShopeePay", dalam <https://mediakonsumen.com/2022/07/13/surat-pembaca/kecewa-shopee-tidak-membantu-untuk-mengembalikan-dana-yang-salah-top-up-saldo-shopeepay>", diakses pada 11 Desember 2024
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Natalia, Fransiska. "Perlindungan Konsumen Terhadap Proses Refund Oleh Perusahaan Maskapai Atas Pembatalan Penerbangan di Masa Pandemi Covid-19". *Lex Jurnalica*. Vol. 18. No. 2, 2021.
- Nurliyani, Hani, dkk. *E-Commerce*. Jakarta: Universitas Gunadarma Press, 2024.
- Pandjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik *Electronic Money*
- Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- Purwaningsih, Endang. *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- Qustulani, Muhammad. *Perlindungan Hukum & Konsumen*. Jakarta: PSP Nusantara Press, 2018.
- Rania, Darin. "Survei Dompot Digital Paling Favorit di Indonesia 2024", dalam <https://jubelio.com/hasil-survei-dompot-digital-paling-favorit-di-indonesia/>, diakses pada 05 November 2024
- Rosmawarni, Neny, dkk. *E-Commerce*. Yogyakarta: Penamuda Media, 2024.
- ShopeePay. Bisnis Bangkit Bersama ShopeePay*. Jakarta: UMKMIndonesia.ID, 2022
- Simatupang, Nur Adha Utami. "Sistem Refund Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Ba'i Al-Muqayyad.". Skripsi. Aceh: UIN Ar-Raniry Darussalam, 2022, dalam <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/24281/>, diakses pada 07 November 2024

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suntoyo, Danang dan Wika Harisa Putri. *Hukum Bisnis*. Yogyakarta Pustaka Yustisia, 2016.
- Suyanto. *Mengenal Dompot Digital di Indonesia*. Serang: CV. A.A. Rizky, 2023.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Utami, Budi, dkk. *Manajemen E-Commerce*. Sumatera Barat: PT. Mafy Media Literasi Indonesia, 2023.
- Wicaksono, Soetam Rizky. *E-money: Teori dan Kasus*. Malang: CV. Seribu Bintang, 2021.
- Yonatan, Agnes Z. “E-wallet Jadi Metode Pembayaran E-Commerce Pilihan Indonesia, dalam <https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-e-commerce-pilihan-indonesia-paaB9>, diakses pada 05 November 2024
- Yusuf. “Refund Pembeli Shopee Tidak Kunjung Cair ke ShopeePay dan Sudah Melebihi Waktu Estimasi”, dalam <https://mediakonsumen.com/2024/11/01/surat-pembaca/refund-pembeli-shopee-tidak-kunjung-cair-ke-shopeepay-dan-sudah-melebihi-waktu-estimasi>, diakses pada 10 Desember 2024
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; email: syariah.iainmetro@gmail.com

Nomor : B.01528/In.28.2/D1/PP.00.9/9/2023

Metro, 20 September 2023

Lampiran: -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

Agus Salim Ferliadi, MH.

di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Syinta Nurfadillah

NPM : 1802091044

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : GAGAL REFUND TOP-UP UANG ELEKTRONIK PADA APLIKASI E-COMMERCE (SHOPEE PAY) DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.

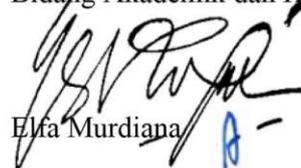
Dengan ketentuan :

1. Membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi.
2. Pembimbing mengoreksi Proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi.
3. Bimbingan Proposal terdiri dari : A). Latar Belakang Masalah, B). Rumusan Masalah, C). Tujuan dan Manfaat Penelitian, D). Penelitian Relevan, E). Landasan Teori, F). Metode Penelitian, G). Outline, H). Rancangan Waktu Penelitian.
4. Membimbing revisi Proposal pasca seminar.
5. Membimbing APD dan menyetujuinya.
6. Membimbing penulisan laporan hasil penelitian dengan format pelaporan sesuai jenis penelitian berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa yang diterbitkan oleh LPPM
7. Mengoreksi kelengkapan berkas Skripsi secara keseluruhan sebelum dimunaqsyahkan.
8. Memastikan kevalidan data penelitian kepada informan/Lembaga tempat penelitian (jika penelitian lapangan).
9. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
10. Diwajibkan memperhatikan jumlah besaran plagiarisme dengan ambang batas maksimal 25 %, sesuai Surat Edaran Rektor IAIN Metro No.017 tahun 2020.
11. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

An.Dekan  
Wakil Dekan  
Bidang Akademik dan Kelembagaan,

  
Elfa Murdiana

## **OUTLINE**

### **GAGAL *REFUND* UANG ELEKTRONIK PADA *E-WALLET SHOPEEPAY* DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**PERSETUJUAN**

**PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**ORISINILITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Uang Elektronik (*E-money*)
  - 1. Pengertian Uang Elektronik (*E-money*)
  - 2. Karakteristik Uang Elektronik (*E-money*)
  - 3. Fasilitas Uang Elektronik (*E-money*)
  - 4. Penyedia Jasa Uang elektronik (*E-money*) di Indonesia
  - 5. Dasar Hukum *E-money* di Indonesia
  - 6. Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan *E-money*

- B. Dompot Digital (*E-Wallet*)
  - 1. Pengertian *E-Wallet*
  - 2. Keuntungan Menggunakan *E-Wallet*
  - 3. *E-Wallet ShopeePay*
- C. Hukum Perlindungan Konsumen
  - 7. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen
    - 1. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen
    - 2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen
    - 3. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen
    - 4. Hak dan Kewajiban Konsumen Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen
    - 5. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum *E-Wallet ShopeePay*
- B. Mekanisme Transaksi pada *ShopeePay*
- C. Kasus Gagal *Refund* Uang Elektronik pada *ShopeePay*
- D. Analisis Gagal *Refund* Uang Elektronik Pada *E-Wallet ShopeePay*  
Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui,  
Pembimbing



**Agus Salim Ferliadi, MH**  
NIP. 19870815 202321 1 020

Metro, Desember 2024

Mahasiswa Ybs.



**Svinta Nurfadillah**  
NPM. 1802091044



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507, Faks (0725) 47296, Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id), [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-1348/In.28/S/U.1/OT.01/11/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Syinta Nurfadillah  
NPM : 1802091044  
Fakultas / Jurusan : Syari'ah/ HESY

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1802091044

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 12 November 2022  
Kepala Perpustakaan



Dr. Asad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)**

No.B-1561/In.28.2/J-HESy/PP.00.9/12/2024

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SYINTA NURFADILLAH  
NPM : 1802091044  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Jenis Dokumen : Skripsi  
Pembimbing : 1. Agus Salim Ferliadi, MH.  
2. -  
Judul : GAGAL REFUND UANG ELEKTRONIK PADA E-WALLET SHOPEEPAY DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi *iThenticate*, dengan hasil persentase kesamaan :17 %

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 20 Desember 2024  
Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah),



**Moelki Fahmi Ardiansyah, M.H.**  
NIP. 19930710 201903 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Syinta Nurfadillah**  
NPM : 1802091044

Fakultas / Jurusan : **Syariah / HESy**  
Semester / TA : **XIII/ 2024-2025**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/dec <sup>24</sup>		ACC MAUNAQASYAH	

Dosen Pembimbing

**Agus Salim Ferliadi, MH**  
NIP. 19870815 202321 1 020

Mahasiswa Ybs.

**Syinta Nurfadillah**  
NPM. 1802091044



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Syinta Nurfadillah**  
NPM : 1802091044

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy  
Semester / TA : XIII/ 2024-2025

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	9/dec <sup>24</sup>		Acc Outline Lanjut Pendalaman	
	13/dec		Perbaiki kesalahan Penulisan. Data lebih dikembangkan Acc bab IV Lanjut bab V kesimpulan.	
	16/dec <sup>24</sup>		Perbaiki kesimpulan & Menjawab pertanyaan penelitian.	

Dosen Pembimbing

**Agus Salim Ferliadi, MH**  
NIP. 19870815 202321 1 020

Mahasiswa Ybs.

**Syinta Nurfadillah**  
NPM. 1802091044



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : **Syinta Nurfadillah**  
NPM : 1802091044

Fakultas / Jurusan : **Syariah / HESy**  
Semester / TA : **XIII/2024-2025**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	1/11/2024		Tinjauan pustaka harus jelas dan diperbaiki. Masih minimal minimal 3 teori & kembangkan teori yg ada.	
5	7/11/24		Sumber data harus jelas.	
6	12/2024 Nov.		ACC SEM PRO	

Dosen Pembimbing

**Agus Sa'im Ferliadi, MH**  
NIP. 19870815 202321 1 020

Mahasiswa Ybs.

**Syinta Nurfadillah**  
NPM. 1802091044



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Syinta Nurfadillah  
NPM : 1802091044

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy  
Semester / TA : XIII-/2024-2025

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	19/2024 Maret		- LBM diperbaiki Paragraf pertama korelasi & implikasi Teknologi hndp praktek perdagangan. Kedua bahas tentang banyaknya platform mal beli online & tawaran nya.	
2	19/24. /11		Rumusan masalah dirumut dan diperinci.	
3	23/24. /11		Bagaimana Sudut pandang Hukum Perlindungan Konsumen hndp Cegah Refound Pop Up (ini)?	

Dosen Pembimbing

**Agus Salim Ferliadi, MH**  
NIP. 19870815 202321 1 020

Mahasiswa Ybs.

**Syinta Nurfadillah**  
NPM. 1802091044

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Syinta Nurfadillah, lahir pada tanggal 12 Maret 2000 di Kota Metro, dari pasangan Bapak Daut dan Ibu Sugiyem. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 5 Metro Timur, lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pada SMP Negeri 10 Kota Metro, lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pada SMK Muhammadiyah 1 Metro, lulus pada tahun 2018. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2018/2019.