

PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PRAKTIK *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(STUDI KASUS PADA APLIKASI DANA)



SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
ILMU HUKUM ISLAM/ILMU HUKUM

OLEH:

CHOIRUL ANWAR
NIM: 21103080086

PEMBIMBING:

A HASHFI LUTHFI, S.H, M.H

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025

ABSTRAK

Aplikasi Dana merupakan *platform* keuangan *digital* yang memiliki banyak fitur di dalamnya, mulai dari transfer saldo, *top up* listrik, pembayaran *digital* dan fitur lainnya yang dapat diakses di dalam *platform* Aplikasi Dana. Akan tetapi dari semua keunggulan yang diberikan Aplikasi Dana terdapat pula permasalahan yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Masalah tersebut seperti eror sistem, kehilangan saldo, penipuan, hingga pembobolan akun milik pengguna Aplikasi Dana. Dari permasalahan yang diatas penulis menitikberatkan dua hal, pertama, Bagaimana bentuk perlindungan konsumen pada Aplikasi Dana di Indonesia?, apakah sudah sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kedua, apakah pada praktiknya Aplikasi Dana sudah sesuai dengan prinsip syariah, ditinjau dari *Maqashid Syariah*.

Adapun penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan pokok: Bagaimana bentuk perlindungan konsumen pada Aplikasi Dana di Indonesia? Bagaimana tinjauan *Maqashid Syariah* terhadap perlindungan konsumen dalam praktik *financial technology* pada Aplikasi Dana. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang langsung merespon dari pengguna Aplikasi Dana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis dan sebagai pisau analisisnya menggunakan teori perlindungan konsumen dan *Maqashid Syariah* Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi..

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Bentuk perlindungan yang diberikan pada Aplikasi Dana di Indonesia ada dua upaya perlindungan. Pertama, upaya perlindungan preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah sebagai upaya pencegahan dan bentuk edukasi kepada masyarakat mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan digital. Kedua, upaya perlindungan refresif adalah bentuk perlindungan akhir yang berupa sanksi seperti, ganti rugi, denda administrasi, penjara dan hukuman yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah melakukan suatu pelanggaran. Sedangkan ditinjau dari *Maqashid Syariah* Aplikasi Dana secara umum hamper telah memenuhi prinsip *maqashid syariah dharuriyyat al-khamsah*, pada prakteknya Aplikasi Dana dalam menjalankan sistem operasional dan akad yang digunakan telah sesuai dengan prinsip *Maqashid Syariah*, dengan menghindari unsur riba, gharar dan maysir untuk menghindari prinsip yang melanggar syariah. Selain itu Aplikasi Dana juga telah memberikan upaya pencegahan dalam bentuk syarat dan kebijakan serta edukasi sebelum penggunaanya mengoperasionalkan Aplikasi Dana sebagai alat pembayaran digital.

Kata kunci : *Financial Technology*, Perlindungan Konsumen, Dompet digital

ABSTRACT

The Dana Application is a *digital financial platform* that has many features in it, ranging from balance transfers, electricity *top-ups*, *digital payments* and other features that can be accessed on the Dana Application platform. However, of all the advantages provided by the Dana Application, there are also problems that result in losses to consumers. These problems include system errors, losing balances, fraud, and breaking into accounts belonging to Dana Application users. From the above problems, the author emphasizes two things, first, what is the form of consumer protection in the Fund Application in Indonesia?, is it in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection. Second, whether in practice the Fund Application is in accordance with sharia principles, reviewed from *Maqashid Syariah*.

This study seeks to answer the main question: What is the form of consumer protection in the Dana Application in Indonesia? How is *Maqashid Syariah*'s review of consumer protection in the practice *of financial technology* in the Fund Application. This research is a field research that directly responds from users of the Dana Application. This study uses qualitative research methods that are descriptive analysis and as a knife analysis using consumer protection theory and *Sharia Maqashid* The data collection techniques used are interviews, observations and documentation.

The results of this study conclude that there are two forms of protection provided to Fund Applications in Indonesia. First, preventive protection efforts are protection provided by the government as a preventive effort and a form of education to the public about consumer protection in digital financial transactions. Second, repressive protection efforts are a form of final protection in the form of sanctions such as compensation, administrative fines, imprisonment and punishment given if there has been a dispute or has committed a violation. Meanwhile, judging from Maqashid Sharia, the application of funds in general has almost fulfilled the principles of *maqashid sharia dharuriyyat al-khamsah*, in practice the application of funds in carrying out the operational system and contracts used are in accordance with the *principles of Maqashid Syariah*, by avoiding the elements of riba, gharar and maysir to avoid principles that violate sharia. In addition, the Dana Application has also provided prevention efforts in the form of terms and policies as well as education before its users operationalize the Dana Application as a digital means of payment.

Keywords : *Financial Technology*, Consumer Protection, Digital wallet

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Choirul Anwar

Kepada Ylh,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Choirul Anwar

NIM : 21103080086

Judul : "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK **FINANCIAL TECHNOLOGY (STUDI APLIKASI DANA)**"

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Kota Yogyakarta, 10 Maret 2025 M
10 Ramadhan 1446 H

Pembimbing



A. Hashfi Luthfi, S.H., M.H.

NIP : 19911114 201801 1 003

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-531/Un.02/DS/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK *FINANCIAL TECHNOLOGY* (STUDI KASUS PADA APLIKASI DANA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : CHOIRUL ANWAR
Nomor Induk Mahasiswa : 21103080086
Telah diujikan pada : Rabu, 12 Maret 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

A Hashfi Luthfi, M.H.
SIGNED

Valid ID: 6847c6ff28570



Penguji I

Dr. H. Abdul Mujib, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 683fb2298eecd8



Penguji II

Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 68431357cece5f



Yogyakarta, 12 Maret 2025

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6847cc8e0d972

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Choirul Anwar

NIM : 21103080086

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas. : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK FINANCIAL TECHNOLOGY (STUDI APLIKASI DANA)**" adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Kota Yogyakarta, 10 Maret 2025 M

10 Ramadhan 1446 H

Yang Menyatakan,



Choirul Anwar

NIM: 21103080086

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Pengalaman adalah guru terbaik

Dan

Kesabaran adalah kunci kesuksesan

Selalu Belajar dan Bersabar dari Pengalaman, walaupun pengalaman tidak selalu memberikan hasil yang berkesan tpi tetap menjadi proses yang terbaik



HALAMAN PERSEMPAHAN

Tulisan ini mungkin ditulis oleh seseorang yang sedang belajar mencari ilmu
Tulisan ini mungkin masih banyak kesalahan dan kekurangan dari berbagai sisi
Tulisan ini mungkin saja mengandung pro dan kontra bagi pembacanya. Namun
demikian, harapannya tulisan ini akan memberikan sumbangsih bagi ilmu
pengetahuan, khususnya di bidang hukum.

Dengan ucapan rasa syukur kepada Allah SWT, izinkan saya mempersembahkan
hasil tulisan saya kepada kedua orang tua saya yang senantiasa telah menyanggupi
hingga menyemangati anaknya merantau di Yogyakarta sebagai mahasiswa UIN

Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tulisan ini saya berikan kepada kampus tercinta yaitu UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta sebagai bentuk amal jariah saya untuk mahasiswa selanjutnya yang
akan mengambil skripsi dengan tema penelitian yang serupa dengan saya supaya
dapat memberikan sedikit gambaran mengenai penelitian yang akan ia tempuh.

Karya ini saya sumbangkan kepada bumi pertiwi Republik Indonesia sebagai

pengabdian kepada tanah air.

Kepada keluarga dan kawan seperjuangan yang selalu memberikan do'a, nasihat, dan
dukungan kepada saya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba‘	B	be
ت	Ta‘	T	te
ث	Ša‘	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha‘	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha‘	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)

ر	Ra‘	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta‘	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za‘	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa‘	F	ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	w
ه	Ha‘	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya‘	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah

مُتَعَدِّدَةٌ	ditulis	<i>Muta'adiddah</i>
عِدَّةٌ	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbûtah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حِكْمَةٌ	ditulis	<i>hikmah</i>
عِلْمٌ	ditulis	<i>'illah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang al serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأُولِيَاءِ	ditulis	<i>Karāmah al-Auliyā'</i>
-------------------------	---------	---------------------------

3. Bila ta' marbûtah hidup atau dengan harakat fat'hah kasrah dan qammah ditulis t atau h.

زَكَّةُ الْفِطْرِ	ditulis	<i>Zakāh al-Fiṭri</i>
-------------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

1.	---	Fathah	ditulis	a
2.	---	Kasrah	ditulis	I
3.	---	Dammah	ditulis	u

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif إِسْتِحْسَان	ditulis ditulis	ā <i>Istīhsān</i>
2.	Fathah + ya' mati أَنْشَى	ditulis ditulis	ā <i>Unsā</i>
3.	Kasrah + yā' mati الْعَوَانِي	ditulis ditulis	ī <i>al- 'Ālwānī</i>
4.	Dammah + wāwu mati عَلَوْم	ditulis ditulis	û <i>Ulu>m</i>

I. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati غَيْرُهُم	ditulis ditulis	ai <i>Gairihim</i>
2.	Fathah + wawu mati قُول	Ditulis ditulis	Au <i>Qaul</i>

II. Vokal Pendek yang ber Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

الْأَنْتَمْ	ditulis	<i>a 'antum</i>
أَعْدَتْ	ditulis	<i>u 'iddat</i>
لَعْنَشَكْرَتْمْ	ditulis	<i>la 'in syakartum</i>

III. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

الْرَسَالَة	ditulis	<i>ar-Risālah</i>
الْنِسَاء	ditulis	<i>an-Nisā'</i>

IV. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

أهل الرأي	ditulis	<i>Ahl ar-Ra'yi</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

K. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- a. Kosa kata Arab yang lazim dalam bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya hadis, lafaz, shalat, zakat dan sebagainya.
- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah di-Latin-kan oleh penerbit, seperti judul buku Al-Hijab, Fiqh Mawaris, Fiqh Jinayah dan sebagainya.
- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tetapi berasal dari negara yang menggunakan huruf Latin, misalnya M. Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh dan sebagainya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْعَمَنَا بِنِعْمَةِ إِلَيْهِمَا وَلَا سَلَامٌ

وَنَصَارَىٰ وَتَسْلِمٌ عَلَىٰ خَيْرِ الْأَنَامِ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٌ عَلَىٰهُ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ إِمَامِ بَعْدِهِ.

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat, hidayah serta karunia-Nya kepada umat manusia di muka bumi ini, terkhusus kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan studi Sarjana Strata Satu (S1) di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK FINANCIAL TECHNOLOGY (STUDI APLIKASI DANA)”**

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Nabi yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam terang benderang seperti apa yang kita rasakan saat ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK FINANCIAL TECHNOLOGY (STUDI APLIKASI DANA)”** ini masih jauh dari kata sempurna. Harapan penyusun semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan bisa menambah khazanah keilmuan. Ucapan terimakasih juga kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Noorhaidi, M.A., M.Phil., PH.D.. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. H. Ali. Sodikin, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ahmad Hashfi Luthfi, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta motivasi sehingga skripsi ini bisa diselesaikan. Semoga Allah memberikan kemudahan disetiap urusan beliau.
4. Segenap Jajaran Bapak dan Ibu Dosen beserta Civitas Akademika Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. yang telah mendidik, mengarahkan, mengevaluasi setiap ilmu yang diberikan,dengan ilmu tersebut skripsi ini bisa terbantu dan lancar dalam penyusunannya dan semoga ilmu-ilmu yang didapat akan terus diamalkan sehingga dapat bermanfaat bagi banyak orang.
5. Teristimewa kepada orang hebat dan panutanku, Ayahanda Sabri. terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik, memotivasi, memberikan dukungan hingga sayamampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Teristimewa kepada orang yang telah menjadi sekolah utama dan pertama bagi saya, Ibunda Nur Azizah. Terimakasih sebesar-besarnya atas kesabarannya dalam merawat serta mendidik saya sampai saat ini. Serta

dukungan dan doa yang tidak pernah ada hentinya mengiringi setiap perjalanan saya.

7. Teristimewa kepada semua saudara/i saya yang telah memberikan dukungan baik dalam bnetuk materil maupun formil sehingga saya bisa mencapai akhir pendidikan di S1 ini.
8. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021, beribu- ribu terimakasih penyusun sampaikan atas segala kebaikan kalian.
9. Sahabat saya Fauzan Firdaus. Terimakasih telah banyak membantu membersamai proses penyusun dari awal sampai akhir. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penyusun selama ini.
10. Lima sahabat, Fatur, Adila, Fatih dan Tiara. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penyusun selama ini.
11. Kepada teman-teman KKN 311. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penyusun selama ini.
12. Tak lupa juga kepada keluarga Himpunan Mahasiswa Islam, keluarga Business Law Centre, HMPS HES dan HIPMI PT UIN SUKA. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penyusun selama ini.
13. Para responden dan informan yang telah meluangkan waktunya untuk menyumbangkan informasi demi keberlangsungan penelitian ini.

14. Semua pihak yang penyusun tidak dapat sebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa syukur dan terimakasih penyusun terhadap pelaksanaan serta tersusunnya skripsi ini.
15. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan Skripsi ini. Dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimalmungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penyusun berharap semoga apa yang telah diperoleh selama kuliah di program studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat ilmu yang bermanfaat dan barokah. Penyusun sebagai manusia biasa yang tidak pernah lepas dari kesalahan, menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu. Penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberikan khazanah keilmuan bagi para pembaca. Aamiin.

Yogyakarta, 07 Maret 2025 M
07 Ramadhan 1446 H
Penulis



Choirul Anwar
NIM: 21103080086

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	III
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	IV
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
MOTTO	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN	VII
SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN	VIII
KATA PENGANTAR	XI
DAFTAR ISI	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teori.....	12
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Pembahasan	19
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK FINANCIAL TECHNOLOGY	22
A. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia	22
1. <i>Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.</i>	22
2. <i>Landasan Hukum Perlindungan Konsumen.....</i>	24
3. <i>Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen</i>	25
4. <i>Hak dan Kewajiban Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....</i>	28
B. Maqashid Syariah.....	30
1. <i>Pengertian Maqashid Syariah</i>	30
2. <i>Dasar Hukum Maqashid Syariah</i>	31
C. <i>Financial Technology.....</i>	35
1. <i>Definisi Financial technology.....</i>	35
2. <i>Dasar Hukum Financial Technology.....</i>	39
3. <i>Perkembangan Financial Technology di Indonesia.....</i>	42
BAB III GAMBARAN UMUM APLIKASI DANA DAN PENDAPAT KONSUMEN DALAM PRAKTIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM APLIKASI DANA	45

A. Gambaran Umum Aplikasi Dana	45
1. Profil Aplikasi Dana.....	45
2. Kebijakan pada Aplikasi Dana	46
3. Syarat Dan Ketentuan Pada Aplikasi Dana Mengenai Perlindungan Konsumen	47
B. Praktik Transaksi Keuangan pada Aplikasi Dana	51
C. Pendapat Konsumen dalam Bertransaksi pada Aplikasi Dana	54
D. Pandangan Lembaga Konsumen Yogyakarta tentang Aplikasi Dana.....	61
BAB IV ANALISIS PRAKTIK FINANCIAL TECHNOLOGY DALAM APLIKASI DANA MENURUT PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN MAQASHID SYARIAH.....	64
A. Analisis Bentuk Perlindungan Konsumen Pada Aplikasi Dana di Indonesia	
64	
B. Analisis Bagaimana tinjauan <i>Maqashid Syariah</i> Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Praktik <i>Financial Technology</i> pada Aplikasi Dana?.....	72
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 : Grafik Sentimen Berdasarkan Rating.....	57
Gambar 3. 2 : Grafik Kehilangan dana pada Goolge: Trend	58
Gambar 3. 3 : Tangkapan Layar Pada Aplikasi Play Store	59
Gambar 3. 4 : Tangkapan Layar Pada Aplikasi Twitter (x).....	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi terbanyak di dunia.

Hampir setiap individunya menggunakan *smartphone* dari anak kecil hingga orang dewasa. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) angka penggunaan *smartphone* di Indonesia meningkat setiap tahun nya, hal tersebut dikarenakan minat penggunaan internet yang meningkat pesat. Sehingga perlu dilakukan pendataan terhadap tingkat penggunaan *smartphone*.¹ Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) individu yang tercatat memiliki *smartphone* pada tahun 2021 berjumlah 65,87 % dan sampai ditahun 2023 berjumlah 92,5% dari data tersebut hampir setiap orang memiliki *smartphone*.² Dengan demikian *smartphone* menjadi salah satu bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat modern. *Smartphone* tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, akan tetapi juga merupakan kunci utama dalam memfasilitasi berbagai aktivitas di era digital ini.

Salah satu inovasi yang muncul di sektor keuangan pada era *digital* saat ini ialah *financial technology* (*financial technology*). Inovasi *financial technology* muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan

¹ Tri Sutarsih dkk, “Statistik Telekomunikasi Indonesia”, (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2013), hlm. 89.

² Badan Pusat Statistik Indonesia, “Proporsi Individu yang Menguasai/Memiliki Telepon Genggam Menurut Kelompok Umur - Tabel Statistik,” <https://www.bps.go.id/statistics-table/2/MTIyMiMy/proporsi-individu-yang-menguasai-memiliki-telepon-genggam-menurut-kelompok-umur.html>, diakses 27 September 2024.

layanan keuangan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Di era *digital* ini, konsumen mengharapkan solusi keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka secara *real time*, dan *financial technology* menawarkan berbagai layanan yang mampu menjawab kebutuhan bagi konsumen.³ Berdasarkan penelitian oleh Dasilas dan Karanovic, *financial technology* telah menunjukkan dampak positif terhadap kinerja Bank, setiap penambahan perusahaan *financial technology* baru dapat meningkatkan margin bunga Bank sebesar 6.385% dan hasil aset produktif sebesar 3.192% dari rata-rata.⁴ Selain itu, *financial technology* juga membantu mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat luas. Di dalam laporan Bank for Internasional Settlements (BIS) yang menyatakan bahwa inovasi ini berperan penting dalam mengatasi ketidakstabilan ekonomi dan meningkatkan inklusi keuangan. Menjadikan kemunculan *financial technology* sebagai inovasi di sektor keuangan tidak hanya merevolusi cara layanan keuangan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Praktek *financial technology* terjadi di dalam *platform* atau aplikasi yang menyediakan layanan keuangan secara *digital*. Salah satu *platform* yang diminati banyak pengguna adalah Aplikasi Dana. Aplikasi Dana memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan, mulai dari transfer uang hingga pembayaran tagihan, tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.

³Sentot Imam Wahjono dkk, “*PENGERTIAN FINTEK*,” (surabaya, t.n.p,2023) hlm.30.

⁴ Apostolos Dasilas dan Goran Karanović, “The impact of FinTech firms on bank performance: evidence from the UK,” *EuroMed Journal of Business*, 2023, hlm.12

Menurut laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penggunaan aplikasi dompet *digital* seperti Dana telah meningkat signifikan, dengan lebih dari 60% pengguna internet di Indonesia menggunakan layanan *e-wallet* untuk transaksi sehari-hari.⁵ Berdasarkan data Bank Indonesia pada Januari 2024 lalu, transaksi Uang Elektronik meningkat sebanyak 39,28 persen. Jumlah pengguna Aplikasi Dana terus meningkat secara berkala, hingga menembus angka 170 juta pengguna pada tahun 2023. Dan berdasarkan *Top Publisher Award* tahun 2024 Dana sukses meraih peringkat pertama untuk *Top Publisher Award* 2024 kategori Top Indonesia *HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score (Finance Genre)*.⁶ Dengan demikian, praktik *financial technology* yang terjadi dalam *platform* atau Aplikasi Dana menjadi peran penting dalam transformasi sektor keuangan di era *digital*. Aplikasi Dana tidak hanya menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan di Indonesia, menjadikannya solusi yang relevan dan diperlukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat modern.

Namun di balik berbagai kelebihan tersebut, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi di dalam platform Aplikasi Dana. Munculnya kasus-kasus yang berkaitan dengan sesuatu yang merugikan konsumen. Seperti

⁵ Hendro Wijayanto, dkk “Analisis Penyalahgunaan Data Pribadi Dalam Aplikasi Fintech Ilegal Dengan Metode Hibrid,” *jurnal sinus* 2020,hlm 10

⁶ “Duduki Peringkat #1, DANA Jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik,” <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik> , diakses pada 26 januari 2025

fenomena berkurangnya saldo tanpa adanya transaksi yang dilakukan atau transaksi tidak sah, penipuan untuk mencuri saldo konsumen, bahkan hingga kasus pembobolan akun milik konsumen.⁷ Adapun beberapa pernyataan yang diunggah korban dari permasalahan-permasalahan tersebut.

Pertama Diunggah di *mediakonsumen.com* “Deski Ika Sarasputri melaporkan bahwa ia melakukan transaksi transfer uang sebesar Rp10 juta dengan pendebetan langsung melalui nomor rekening BRI yang sudah terdaftar di Aplikasi Dana, ke bank BCA atas nama saya sendiri pada 8 Agustus 2021, tetapi uang tersebut tidak diterima dan tidak ada pengembalian meskipun saldo sudah terpotong. Status transaksi di Aplikasi Dana tercatat sebagai pending, namun tidak muncul di riwayat transaksi. Padahal saldo sudah terpotong di rekening BRI nya.”⁸

Kedua dikutip dari *mediakonsumen.com* “Wulan Purnama Dewi mengalami masalah saat mengajukan pengembalian uang setelah salah transfer. Setelah meng-uninstall Aplikasi Dana, ia mendapati saldo Rp500.000 terpotong otomatis oleh *Apple Service* tanpa izin. Meskipun uang tersebut berhasil dikembalikan, akunnya dibekukan oleh Dana ketika ia mencoba mengakses Kembali.”⁹

⁷ Widia Priatna, Esti Dwi Rahmawati, "Analisis penyebab gagalnya transaksi keluar atau masuk uang di aplikasi DANA berkaitan dengan tanggung jawab pihak DANA kepada konsumen," *Seminar Nasional & Call For Paper HUBISINTEK 2022*, hlm 353-354

⁸“Permasalahan Transfer Uang Melalui Aplikasi Dana,” <https://mediakonsumen.com/2021/08/13/surat-pembaca/permasalahan-transfer-uang-melalui-aplikasi-dana>, diakses pada 26 januari 2025

⁹“Lama dan Rumitnya Penyelesaian Masalah di Aplikasi Dana,” <https://mediakonsumen.com/2021/11/08/surat-pembaca/lama-dan-rumitnya-penyelesaian-masalah>

Ketiga dikutip dari media sosial twiter yang diunggah oleh akun bernama @Tanyarlfes dalam bentuk *screenshot*. Yang isi dari *screenshot* tersebut adalah terjadi suatu scam dalam akun pengguna yang terjadi setelah pengguna selesai dihubungi oleh seseorang yang mengaku dari pihak Aplikasi Dana. Setelah hal tersebut akun Dana korban tetap bisa *login* akan tetapi tidak dapat dipergunakan untuk transaksi.¹⁰

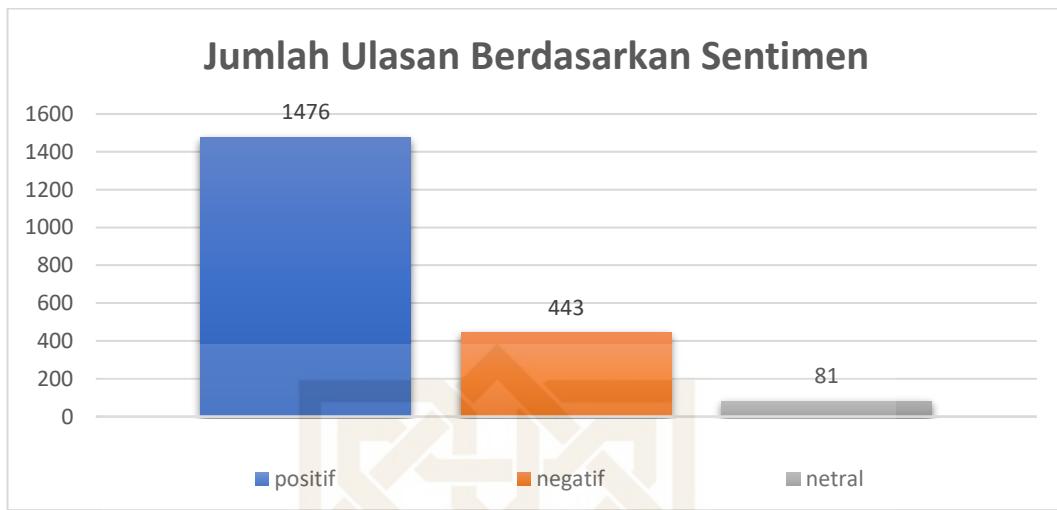
Selain daripada beberapa contoh masalah di atas, bersumber dari Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika dengan judul Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Dana Di Google Play Store Menggunakan Argoritma Naïve Bayes¹¹ terdapat penilaian yang memperkuat argumentasi mengenai dampak negatif yang terdapat pada Aplikasi Dana. Sebagai berikut.



[di-aplikasi-dana](#) , diakses pada 26 januari 2025

¹⁰ Aplikasi Twitter diakses pada tanggal 25 Januari 2025

¹¹ Gery Riansyah Ramadhan dan Castaka Agus Sugianto, “analisis sentimen alipkasi dana di google play store menggunakan algoritma naive bayes” (*jurnal mahasiswa teknik informatika* vol. 8 nomor 5 2024).



Gambar 1.1 : Grafik Sentimen Berdasarkan Rating (halaman 5)

Berdasarkan gambar 1 di atas dapat dilihat ada tiga penilaian yang digunakan dalam grafik di atas yaitu positif, negatif, dan netral. Setelah dianalisis menggunakan naïve bayes, dari 2000 data, dihasilkan 1476 sentimen berlabel positif, 443 sentimen berlabel negatif dan 81 sentimen berlabel netral.

Berdasarkan hukum positif di Indonesia, pengguna atau nasabah memiliki perlindungan hukum terhadap tindakan-tindakan perusahaan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 19 ayat (1)¹² menyatakan bahwa :

"Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa."

¹² Dwi Afni Maileni, "Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Produk Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," (*jurnal.unrika* vol.3 nomor.3 tahun 2019) hlm.17

Selain itu, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 21 ayat 3 menyebutkan bahwa :

"Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik."

Pada praktiknya perlindungan yang diberikan kepada konsumen belum maksimal sehingga masih ada permasalahan yang terjadi dilapangan. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut dengan menjadikan aplikasi dompet *digital* Dana sebagai objek penelitian terkait perlindungan konsumen dalam praktek *financial technology*. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK FINANCIAL TECHNOLOGY (STUDI KASUS APLIKASI DANA)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen pada Aplikasi Dana di Indonesia?
2. Bagaimana tinjauan *maqashid syariah* terhadap perlindungan konsumen dalam praktik *financial technology* pada Aplikasi Dana?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna Aplikasi Dana, berdasarkan hukum perlindungan konsumen yang terjadi dalam praktik *financial technology* Aplikasi Dana di Indonesia.
- b. Untuk menganalisis tinjauan maqashid syariah terhadap perlindungan konsumen dalam praktik *financial technology* pada Aplikasi Dana

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian ini adalah :

- a. Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata pada khususnya, terutama dalam bidang perlindungan konsumen dalam bertransaksi pada dompet digital.
- b. Manfaat penelitian ini secara praktis diharapkan bisa memberikan kontribusi di bidang penegakan hukum khususnya Hukum Ekonomi Syariah serta dapat menjadi tempat dan sarana evaluasi untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam bertransaksi pada dompet digital.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka adalah literatur yang digunakan penulis untuk membahas mengenai objek yang akan diteliti. Setelah penulis melakukan tinjauan tentang objek yang akan diteliti, tinjauan literatur dapat membantu penulis sekaligus peneliti untuk melihat gagasan, pendapat, dan kritik dari penelitian sebelumnya,

sehingga dapat mempelajari fenomena tersebut secara menyeluruh. Adapun dalam penulisan dan penyusunan penelitian ini, ada beberapa sumber literatur yang penulis temukan dari peneliti-peneliti sebelumnya baik berupa jurnal, artikel dan tesis yang berhubungan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini, antara lain yaitu:

Jurnal yang ditulis oleh Hartanto, dkk pada Tahun 2023, jurnal ini membahas tentang Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi DANA E-Wallet di Indonesia, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesulitan dalam mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak DANA jika terjadi kerugian pada konsumen. Meskipun pemerintah telah melakukan tindakan preventif dengan menerbitkan undang-undang yang mengatur transaksi elektronik, perlindungan hukum bagi konsumen masih perlu ditingkatkan. Keamanan data pribadi pengguna juga menjadi tanggung jawab penyelenggara layanan, dan jika terjadi kebocoran data yang mengakibatkan kerugian, penyedia layanan dapat dimintai ganti rugi.¹³ Adapun hubungan dengan skripsi penulis yaitu membahas tentang perlindungan konsumen pada Aplikasi Dana, namun yang menjadi pembeda penelitian ini membahas mengenai bentuk perlindungan hukum pada Aplikasi Dana.

Jurnal yang ditulis oleh Tae Young Pak dkk, di dalam jurnalnya yang berjudul Literasi Keuangan *Digital* Dan Kesejateraan Finansial¹⁴. Hasil

¹³ Hartanto, Vincent Rosadi, dan Ervin Alvaro Yosmar, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana,” *Pattimura Legal Journal* 2, no. 3 (2023): hlm. 267-279,

¹⁴ Tae young pak dkk, “Literasi Keuangan Digital Dan Kesejateraan Finansial”, *Elsevier* vol.5, 2023, hlm. 33

penelitian ini secara luas mendukung bukti bahwa keuangan digital dapat meningkatkan inklusi keuangan dan membantu mengurangi kemiskinan di rumah tangga yang tidak memiliki akses keuangan. Studi ini menyoroti peran beberapa peserta dalam menghindari penipuan *digital* dalam meningkatkan kesejahteraan finansial. Adapun kesamaan dengan penelitian penulis yaitu membahas mengenai keuangan digital atau finansial teknologi, namun yang membedakan penelitian ini yaitu tidak hanya membahas mengenai keuangan digital tetapi juga membahas mengenai peraturan dalam keuangan digital.

Jurnal penelitian yang ditulis oleh Nurul Ulfah dkk, di dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Literasi Keuangan Dan Minat Penggunaan Dompet *Digital Dana* Pada Mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alasan utama mahasiswa menggunakan aplikasi DANA adalah kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi, serta motivasi dari promo dan cashback yang ditawarkan oleh DANA. Sebagian besar mahasiswa setuju bahwa penggunaan DANA memudahkan transaksi keuangan mereka, dan literasi keuangan serta penerapan teknologi dompet digital di kalangan mahasiswa berada pada tingkat yang baik.¹⁵ Adapun kesamaan dengan penelitian penulis yaitu membahas mengenai penggunaan Aplikasi Dana sebagai alat bertransaksi, namun yang menjadi pembeda pada penelitian ini adalah membahas mengenai bentuk perlindungan konsumen pada Aplikasi Dana.

Jurnal penelitian yang ditulis oleh Lira Septia Zahra dkk, di dalam jurnalnya

¹⁵ Nurul Ulfah dkk, “Analisis Literasi Keuangan Dan Minat Penggunaan Dompet Digital Dana Pada Mahasiswa”, *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 2024,hlm 24

yang berjudul Resiko Penggunaan Dana Sebagai Dompet Digital : Studi Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi.¹⁶ Hasil penelitian ini mahasiswa dapat mengetahui dengan baik apa saja resiko yang akan didapatkan jika menggunakan Aplikasi Dana, selain itu mahasiswa juga tetap menggunakan Aplikasi Dana ,namun dengan tindakan pencegahan seperti tidak menyimpan saldo pada Aplikasi Dana. Adapaun yang menjadi kesamaan dengan penelitian penulis yaitu membahas mengenai penggunaan aplikasi dana sebagai dompet digital, namun yang menjadi pembeda dengan penelitian penulis adalah tidak hanya mengkaji mengenai resiko dalam penggunaan Aplikasi Dana tetapi juga membahas mengenai perlindungan konsumen pada Aplikasi Dana.

Jurnal penelitian yang ditulis oleh Alfi Fratiwi dalam artikelnya yang berjudul Tinjauan Yuridis Transaksi *Financial Technology* Di Indonesia., hasil penelitian hukum adalah dari tiga macam perjanjian di antaranya perjanjian pengguna layanan, perjanjian penyelenggara dan perjanjian pemberi pinjaman. Sehingga sesuai dengan fokus permasalahannya perjanjian antara pengguna dan penyelenggara dan perjanjian penyelenggara dengan OJK. Perjanjian tersebut dibentuk dan dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku serta kesepakatan para pihak.¹⁷ Adapun yang menjadi kesamaan dengan penelitian penulis yaitu membahas mengenai transaksi finansial teknologi, namun yang menjadi pembeda dengan penelitian penulis yaitu tidak hanya

¹⁶ Lira Septia Zahra, dkk. “Resiko Penggunaan Dana Sebagai Dompet Digital : Studi Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi” Jurnal Bina Bangsa Ekonomika (2024)

¹⁷ Alfi Fratiwi, “Tinjauan Transaksi Financial Tecjnology Di Inodnesia”, (*Media of law and sharia* volume 2, Nomor 4 2021), hlm. 23

membahas mengenai tinjauan yuridis di Indonesia tetapi juga membahas mengenai bentuk perlindungan konsumen pada Apikasi Dana dan kesesuaian Fatwa yang mengatur Uang Elektronik dengan transaksi pada Aplikasi Dana.

E. Kerangka Teori

Di dalam kerangka teori yang digunakan oleh penulis dalam membedah objek penelitian adalah menggunakan teori perlindungan konsumen dan *maqashid syariah*.

1. Teori Perlindungan Konsumen

Hukum merupakan aspek penting dalam suatu kehidupan berbangsa dan bernegara. Hukum memiliki peranan untuk mengkoordinasi kepentingan-kepentingan masyarakat dalam suatu negara. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Dalam penelitian ini penulis menjadikan Hukum perlindungan konsumen sebagai kerangka teori dalam membedah objek penelitian yang berdasarkan langsung dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sesuai dengan isinya yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen mencakup semua tindakan untuk melindungi hak-hak konsumen.¹⁸ Selain untuk melindungi hak-hak konsumen hukum perlindungan konsumen juga memiliki peranan sebagai upaya pencegahan tindakan-tindakan yang tidak diinginkan berkaitan dengan pengusaha atau penyedia layanan dengan konsumen.¹⁹

¹⁸ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁹ Agus Suwandono “Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen,”. (*Jurnal cedikia* vol

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum.²⁰

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan definisi perlindungan konsumen menurut Mochtar Kusumaatmadja. Sesuai dengan objek yang diteliti pada penelitian ini penulis menjadikan teori perlindungan konsumen sebagai pisau analisis yang dapat memberikan hasil yang dapat memenuhi kepentingan-kepentingan dan hak-hak yang seharusnya didapat oleh korban dalam tansaksi *financial technology* pada Aplikasi Dana. Adapun penulis menggunakan asas/assa perlindungan konsumen sebagai acuan analisis bentuk perlindungan konsumen pada aplikasi dana.

2. *Maqashid Syariah*

Maqashid syariah menurut Al-Fasi adalah tujuan yang dikehendaki syara' dan rahasia-rahasia yang ditetapkan oleh syari' (Allah) pada setiap hukum. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan maqashid syariah adalah tujuan Allah sebagai pembuat hukum yang menetapkan hukum terhadap hambaNya. Inti dari maqashid syariah adalah

3 2023), hlm. 23.

²⁰ Shidarta Shidarta, "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia," (Grasindo Pt Gramedia 2016), hlm.123.

dalam rangka mewujudkan kebaikan sekaligus menghindarkan keburukan atau untuk menarik manfaat dan menolak madharat.²¹

Abdullah Darraz dalam komentarnya terhadap pandangan as-Syatibi menyatakan bahwa tujuan utama Allah menetapkan hukum adalah untuk terelasisasinya kemaslahatan hidup manusia di dunia dan di akhirat. Oleh karena itu, tujuan penetapan hukum dalam Islam adalah untuk menciptakan kemaslahatan dalam rangka memelihara tujuan-tujuan syara itu sendiri. Dari sinilah, maka *taklif* (pembebanan hukum) harus mengacu kepada terwujudnya tujuan hukum atau maqashid syariah tersebut.²²

Menurut Imam Syathibi, Allah menurunkan syariat tiada lain selain untuk mengambil kemaslahatan dan menghindari kemadharatan. Aturan-aturan hukum yang Allah tentukan hanyalah untuk kemaslahatan. Syathibi kemudian membagi maslahat ini kepada tiga bagian penting yaitu dharuriyyat, hajiyyat dan tahsinat. Maqashid atau Maslahat Dharuriyyat adalah sesuatu yang mesti adanya demi terwujudnya kemaslahatan agama dan dunia. Apabila hal ini tidak ada, maka akan menimbulkan kerusakan bahkan hilangnya hidup dan kehidupan seperti makan, minum, shalat, shaum dan ibadah-ibadah lainnya. Yang termasuk maslahat atau maqashid dharuriyyat ini ada lima yaitu: agama (al-din), jiwa (al-nafs), keturunan (an-

²¹ Amir Muallim dan Yusdani, *konfigurasi pemikiran hukum islam* (Yogyakarta: UII Press, 1999).

²² *Konsep Ijtihad Al Syaukani : Relevansinya bagi Pembaharuan Hukum Islam di Indonesia* (jakarta: Logos, 1999).

nasl), harta (al-mal) dan aqal (al-aql).²³

Memahami maqashid syariah sangat penting karena dengan begitu seseorang mampu memahami maksud dan tujuan ada dalam AlQur'an dan As-Sunnah. Tidak hanya itu saja seseorang akan mampu menetapkan fatwa atau hukum dari sebuah nash Al-Qur'an dan As-sunnah yang masih bersifat umum sesuai dengan maksud pembuat syariah. Kemudian juga mampu mengkiaskan suatu hukum terhadap suatu masalah yang belum ada hukumnya dalam Al-Qur'an dan As-sunnah atau Ijma'', dengan masalah yang telah ada hukumnya dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah.²⁴

Penulis mengklasifikasikan bahwa penelitian menitik beratkan pada kemaslahatan dharuriyyat khusunya *hubbul mall* untuk menjadi pisau analisis dalam penelitian ini. Sesuai dengan permasalahan terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam sudut pandang *maqashid syariah*.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dalam konteks lapangan yang benar-benar

²³ Abdurrahman Kasdi Penulis adalah Dosen STAIN Kudus, "MAQASYID SYARI'AH PERSPEKTIF PEMIKIRAN IMAM SYATIBI DALAM KITAB AL-MUWAFAQAT," t.t.

²⁴ Khairan Muhammad Arif, "PENGARUH MAQASHID SYARIAH TERHADAP FIQH MUAMALAH DAN FATWA DALAM MEWUJUDKAN MODERASI ISLAM," t.t.

terjadi dengan melakukan pengamatan secara langsung pada pengguna Aplikasi Dana. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, menggunakan data kualitatif seperti dokumentasi tertulis, foto atau gambar, dan hasil wawancara. Yang bertujuan memudahkan peneliti dalam mengklasifikasi data penelitian.

b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu penulis dalam penelitian ini menggunakan konsep pendeskripsian terhadap suatu permasalahan dengan cara mengumpulkan, menyusun dan menganalisis data. Kemudian data yang akan digunakan dalam penelitian ini dihasilkan dari wawancara, dan dokumentasi resmi dari pengguna Aplikasi Dana. Dalam hal ini pihak yang bersangkutan adalah pengguna Aplikasi Dana yang mengalami permasalahan dalam bertransaksi di *platform* tersebut. Dengan menggunakan prespektif hukum perlindungan konsumen dan Maqashid Syariah

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian hukum dengan menggunakan literatur dan observasi dengan pihak yang dinyatakan sebagai responden. Bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan hukum secara empiris melalui observasi dan wawancara langsung terhadap objek penelitian, yang menghasilkan analisis-analisis responden pengguna Aplikasi Dana dalam permasalahannya

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber rujukan berupa hasil wawancara dengan pengguna Aplikasi Dana di Lingkungan Penulis dan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan telah dikelola oleh pihak terkait. Dalam hal ini data sekunder berupa bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Fianansial, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Sedangkan sumber hukum sekunder yang digunakan terdiri dari buku, jurnal, dan dokumentasi-dokumetasi lain yang mendukung terkait dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian.

Yaitu :

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan pengawasan,

penyelidikan dan riset.²⁵ Dalam hal ini pengamatan dilakukan pada para pengguna Aplikasi Dana di lingkungan sekitar penulis di Yogyakarta. Pengamatan dilakukan sejak penentuan objek permasalahan yang ditentukan oleh penulis sekitar bulan Mei 2024 hingga hasil penelitian ini terpenuhi sepenuhnya.

b. Wawancara

Wawancara merupakan serangkain data yang berupa tanya jawab yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber untuk mendapatkan informasi.²⁶ Teknik wawancara dalam hal ini digunakan untuk mendapatkan data primer terkait perlindungan yang didapatkan oleh konsumen dalam bertransaksi pada Aplikasi Dana yang tidak diperoleh penulis dari teknik obsevasi. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang terstruktur, bentuk wawancara ini ditujukan kepada pengguna Aplikasi Dana di Yogyakarta dan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang dihasilkan dari sumber-sumber tertulis maupun dokumen yang ada, yang berkaitan dengan penelitian ini.²⁷ Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini ketika penulis melakukan wawancara dengan narasumber berupa foto. Serta berupa berita dimedia sosial, website, artikel dan media yang memuat dokumentasi yang

²⁵ Sutrisni Hadi, *Metodelogi Reseach* (Yogyakarta : Andi Offset, 200) hlm. 92.

²⁶ Syafrida Sahrif Hafni, *Metode Penelitian*, (Penerbit KBM Indonesia, 2020) hlm. 46

²⁷ Zuchri Metodi Penelitian Kualitatif (CV. Syakir Media Press, 2021).

berkaitan dengan penelitian ini.

5. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan sesudah selesai di lapangan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis data yang dilakukan oleh Miles dan Huberman. Menurutnya ada tiga tahapan dalam menganalisi data, yaitu pertama (*reduction*) pemilihan dan penyederhaan data mentah yang didapat dari observasi di lapangan. Kedua penyajian data (*data display*), yaitu penyusunan data agar memberikan pemahaman yang mudah bagi peneliti untuk melanjutkan proses penelitian. Ketiga penarikan kesimpulan dan verifikasi, untuk memastikan keabsahan data yang dianalisis dengan cara mencocokan hasil penelitian dengan sumber-sumber data yang berbeda sehingga data ditarik sebuah kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan. Dalam penelitian ini penyusun menginginkan agar dapat memberikan gambaran yang komprehensif terhadap fenomena yang hendak diteliti, yaitu seputar permasalahan perlindungan konsumen pada Aplikasi Dana. Adapun data yang di analisis dalam penelitian ini berupa pernyataan yang dinyatakan oleh narasumber secara tertulis serta lisan dan dokumentasi yang dapat memberikan sumber informasi dalam penelitian ini.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman pembaca dalam memahami skripsi ini, maka penulis menyusun skripsi ini dengan sistematis yang diuraikan dalam beberapa bab. Pada penelitian ini penulis membagi menjadi lima bab, yang masing -

masing bab terdiri dari beberapa sub bab.

Bab I, merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan yang menjelaskan gambaran umum penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Bab II, memuat uraian umum yang berisikan pemaparan teori-teori yang penulis gunakan yaitu hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Maqashid Syariah

Bab III memuat gambaran umum yang terkait dengan aplikasi yang digunakan oleh konsumen yang diulas oleh konsumen, yang mana ulasan tersebut berisikan sistem yang dirasakan oleh konsumen secara langsung. Adapun urutan pembahasan Bab III secara rinci berupa gambaran umum Aplikasi Dana, sistem layanan Aplikasi Dana, pendapat konsumen terhadap bentuk pelindungan konsumen dalam pemakaian *financial technology* Aplikasi Dana, dan pembahasan dari hasil penelitian berupa pemaparan kumpulan data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi dari berbagai literatur

Bab IV memuat analisis mengenai objek penelitian sesuai dengan data yang diperoleh guna menjawab rumusan masalah yang ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Maqashid Syariah.

Bab V, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran atas penulisan skripsi ini dimana dilengkapi dengan daftar pustaka sebagai segala

sumber rujukan yang digunakan dalam penyusun skripsi ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, sebagai jawaban dari permasalahan yang menjadi objek penelitian ini, penulis dapat mengambil sebuah intisari sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan yang dalam praktik transaksi keuangan pada Aplikasi Dana terbagi menjadi dua. Pertama, pengguna mendapatkan upaya preventif sebagai tindakan untuk mencegah terjadinya masalah yang merugikan pengguna, baik secara materil maupun imateril. Kedua, pengguna mendapatkan upaya represif sebagai bentuk perlindungan apabila telah mengalami kerugian dalam melakukan transaksi pada Aplikasi Dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Walaupun pada pelaksanaanya belum bisa dikatakan perlindungan konsumen pada aplikasi dana berjalan dengan baik.
2. Aplikasi Dana ditinjau dari *Maqashid Syariah*, pada prakteknya secara umum telah memenuhi aspek-aspek perlindungan konsumen. Dari dharuriyyat al-khamsah; Hifzh al-Din (Perlindungan Agama), Aplikasi DANA dinilai telah menghindari unsur riba, gharar, dan maysir, serta mengedepankan sistem transaksi yang adil dan transparan, sesuai prinsip-prinsip syariah. Hifzh al-Nafs (Perlindungan Jiwa), DANA memberikan perlindungan konsumen melalui sistem keamanan seperti PIN, OTP, biometrik, serta fitur refund dan layanan pelanggan. Namun, masih ditemukan kelemahan dalam penerapannya, seperti kasus

pembobolan akun dan sistem error, yang menunjukkan perlindungan belum sepenuhnya optimal. Hifzh al-‘Aql (Perlindungan Akal), Aplikasi Dana juga menyediakan informasi yang jelas dan edukatif mengenai ketentuan transaksi serta literasi keuangan digital. Transparansi dan edukasi ini penting untuk mencegah konsumen dari tindakan yang merugikan akibat ketidaktahanan. Hifzh al-Nasl (Perlindungan Keturunan), Aplikasi ini menjaga privasi dan data pengguna dengan sistem keamanan tinggi, bekerja sama dengan Dukcapil, serta menerapkan standar internasional keamanan data. Hal ini mendukung keberlanjutan dan kesejahteraan keluarga pengguna. Hifzh al-Mal (Perlindungan Harta), Aplikasi Dana menggunakan akad wadi’ah dan wakalah yang sesuai syariah. Aplikasi Dana juga menyediakan jaminan pengembalian saldo (Dana Protection), meski penerapannya belum sepenuhnya efektif karena keterbatasan respon dan partisipasi pengguna dalam melaporkan masalah.

B. Saran

Secara garis besar penulisan tulisan ini berjalan dengan lancar, namun terdapat sedikit kendala di dalam penelitian ini. Kendala dari penelitian ini adalah sulitnya mendapatkan akses secara penuh kepada perusahaan sehingga data yang didapatkan tidak bisa disajikan secara maksimal. Penelitian tentang perlindungan hak konsumen perlu dilakukan secara teliti oleh peneliti manapun, khususnya tentang transaksi keuangan digital.

Tujuan dari saran pada akhir tulisan ini dimaksudkan untuk koreksi dan

evaluasi, supaya hasil penelitian atau laporan yang dibuat dikesempatan yang akan datang semakin membaik. Artinya, sifat koreksi ini tidak hanya untuk penulis saja, tetapi bagi calon penyusun yang akan datang yang melihat ada kekurangan pada penelitian sebelumnya, dapat dikaji atau diteliti ulang demi hasil penelitian yang lebih baik lagi. Oleh sebab itu berdasarkan kesimpulan, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Akademik

Saran dari sisi akademik ditujukan kepada peneliti selanjutnya yaitu harus dapat memastikan prihal praktik perlindungan konsumen apabila ingin memastikan bentuk perlindungan yang berjalan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Karena di Indonesia perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha telah diatur di dalam regulasi hukum di Indonesia dapat memperluas penelitian lainnya, seperti kebijakan perusahaan,tindakan pemerintah dalam menindak perusahaan nakal dan lain-lain yang menyebabkan perlindungan konsumen masih dipertanyaakan keberlangsungannya.

Selain itu diperlukan nya konsultasi hukum dengan lembag-lembaga yang berwenang untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sehingga hasil penelitian bisa tepat dan akurat.

2. Pelaku Usaha

Saran dari sisi pelaku usaha ditujukan kepada semua pelaku usaha. Seiringnya perkembangan zaman membuat teknologi semakin canggih dan

daya berpikir manusia semakin inovatif yang mengakibatkan seseorang tidak fokus kepada sebab dari perkembangn tersebut dan mengalami kerugian. Oleh karena itu harapanya semua pelaku usaha harus selalu memastikan bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Harapan penulis, segala bentuk perlindungan yang telah dituangkan pada regulsai hukum yang berlaku dan ketentuan yang pelaku usaha tetapkan dapat dijalani dengan semestinya sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada konsumen.

3. Saran dari sisi masyarakat ditujukan kepada calon konsumen yang nantinya akan menggunakan palatform pembayaran digital sebagai alat pembayaran belaja. Masyarakat diimbau untuk selalu cermat dalam berbelanja, karena segala hal yang menguntungkan yang datang dari tempat sehari-hari kita berbelanja sejatinya tidak selamanya bisa menguntungkan.

Isu mengenai perlanggaran hak konsumen secara teori dapat menyinggung ke arah perlindungan konsumen, oleh karena itu masyarakat perlu mendapatkan himbauan untuk bersikap cermat dalam berbelanja seperti yang sudah disebutkan di atas.

DAFTAR PUSTAKA

A. ALQURAN

(QS. Al-A'raaf: 157).

(QS. Ath-Thalaat[65]:7).

B. HADIS

Hadits Nasai No. 4948

Hadits Bukhari No. 5659

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN LAINNYA

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem
Dan Transaksi Elektronik

Peraturan Bank Indonesia No.19/12/Pbi/2017 tentang Penyelenggaraan
Sistem Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/Pbi/2016 tentang Pengatran Uang
Elektronik

Undang-Undang Nomor .8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-
Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi
Elektronik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi
Elektronik

D. HUKUM

Suwandono Agus “Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen.”.
(*Jurnal cendikia* vol 3 2023), hlm. 23.

Fratiwi Alfi, “Tinjauan Transaksi Financial Technology Di Indonesia”,
(*Media of law and sharia* volume 2, Nomor 4 2021), hlm. 23.

Dasilas Apostolos dan Karanović Goran, “The impact of *Financial*

technology firms on bank performance: evidence from the UK,” *Euro Med Journal of Business*, 2023, hlm.12.

Nasution Azharuddin, “*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*” (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm. 154.

Tri Mahesa Bagas, “Keabsahan perjanjian elektronik penyedia layanan keuangan digital (studi kasus hilang nya uang di Aplikasi Dana)” *jurnal sains students research*, 2023.

Nuryakin Chaikal dkk., “Financial Technology in Indonesia: A Fragmented Instrument for Financial Inclusion?,” (Bandung: Sinar Grafika, 2019), hlm. 89.

Afni Maileni Dwi, “*TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB PRODUK TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*,” (*journal.unrika* vol.3 nomor.3 tahun 2019), hlm.17.

Riansyah Ramadhan Gery dan Agus Sugianto Castaka, “analisis sentimen aplikasi dana di google play store menggunakan algoritma naive bayes” (*jurnal mahasiswa teknik informatika* vol. 8 nomor 5 2024).

Hartono dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana”, (*Patimura legal jurnal* volume 2 2023), hlm. 9.

Wijayanto Hendro, dkk “Analisis Penyalahgunaan Data Pribadi Dalam Aplikasi *Financial technology* Ilegal Dengan Metode Hibrid,” *jurnal sinus* 2020, hlm. 10.

erpa darnia Meliza, “ upaya perlindungan hukum terhadap konsumen online di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen” *Journal Ilmu Hukum dan Politik*, vol. 4 2023.

Aurelita Mira dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan e Wallet Dana Terhadap Transaksi Digital”. *Jurnal ilmiah multidisiplin* 2024

Afdi Muhammad, “Munich Personal RePEc Archive Financial Technology (*Financial technology*): It’s Concept and Implementation in Indonesia,” (Bandung: Sinar Grafika, 2017), hlm. 56

Nugroho, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi Pinjaman Online”. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* Vol. 7 No. 2, 2020 hal 328-334.”

Ulfah Nurul dkk, “Analisis Literasi Keuangan Dan Minat Penggunaan

- Dompet Digital Dana Pada Mahasiswa”, *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 2024, hlm. 24.
- OECD*, “*The Next Production Revolution: Implications for Governments and Business*” (Paris: *OECD Publishing*, 2017) (OECD, 2017), hlm. 66.
- Sariguna Johnson Kennedy Posma, “Literature Review: Tantangan Terhadap Ancaman Disruptif Dari Financial Technology Dan Peran Pemerintah Dalam Menyikapinya,” (Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia 6, 2017), hlm. 173.
- Meihayani Ginting,Rika ,dkk . “*Financial technology Syariah: Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka,” *Jl. Kapten Muslim* 7, no. 1 (2021).
- Idayanti Rini dan Ulandari Pepi, “PERAN APLIKASI DOMPET DIGITAL INDONESIA (DANA) DALAM MEMUDAHKAN MASYARAKAT MELAKUKAN PEMBAYARAN DIGITAL,” (*Islamic Banking and Finance* vol.4 2023), hlm. 13.
- Imam Wahjono Sentot dkk, “PENGERTIAN FINTEK,” (surabaya, t.n.p,2023), hlm. 30.
- Shidarta, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*,” (Jakarta : Grasindo Pt Gramedia 2016), hlm.123.
- Suyanto, “*Mengenal Dompet Digital Di Indonesia*” (Banten: CV. AA. RIZKY, 2023), hlm. 76.
- young pak Tae dkk, “Literasi Keuangan Digital dan Kesejateraan Finansial”, Elsevier vol.5, 2023, hlm. 33.
- Sutarsih Tri dkk, “Statistik Telekomunikasi Indonesia”, (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2013), hlm. 89..
- Yessica dan Eddy Sutanto Madiono, “Faktor yang mempengaruhi pemilihan aplikasi pembayaran seluler,” *Journal of Business and Banking* 10, no. 2020, hlm. 53.
- Kusumadewi Yessy “*Hukum Perlindungan Konsumen*” (Yogyakarta Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022), hlm. 120.

E. WAWANCARA

Wawancara dengan anggota Lembaga Konsumen Yogyakarta pada tanggal 25 februari 2025

Wawancara dengan AT pengguna aplikasi dana di yogyakarta pada tanggal

22 februari

Wawancara dengan FF mahasiswa pengguna aplikasi dana di yogyakarta pada tanggal 21 februari

Wawancara dengan GV mahasiswa pengguna aplikasi dana di yogyakarta pada tanggal 21 februari

Wawancara dengan HS pengguna aplikasi dana di yogyakarta pada tanggal 19 februari

Wawancara dengan RY pengguna aplikasi dana di yogyakarta pada tanggal 23 februari

Wawancara dengan TRY mahasiswa pengguna aplikasi dana di yogyakarta pada tanggal 24 februari

F. LAIN-LAIN

“Duduki Peringkat #1, DANA Jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik,”
<https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>, diakses pada 26 januari 2025.

“Lama dan Rumitnya Penyelesaian Masalah di Aplikasi Dana,”
<https://mediakonsumen.com/2021/11/08/surat-pembaca/lama-dan-rumitnya-penyelesaian-masalah-di-aplikasi-dana>, diakses pada 26 Januari 2025.

Badan Pusat Statistik Indonesia, “Proporsi Individu yang Menguasai/Memiliki Telepon Genggam Menurut Kelompok Umur - Tabel Statistik,” <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIyMiMy/proporsi-individu-yang-menguasai-memiliki-telepon-genggam-menurut-kelompok-umur.html>, diakses 27 September 2024.

Permasalahan Transfer Uang Melalui Aplikasi Dana,”
<https://mediakonsumen.com/2021/08/13/surat-pembaca/permasalahan-transfer-uang-melalui-aplikasi-dana>, diakses pada 26 januari 2025