



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 7101-7118

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Alternatif Penyelesaian Sengketa Keuangan Digital Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen E-Wallet FLIP Di Indonesia

Herliana Heltaji^{1✉}

Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

Email: dosen02534@unpam.ac.id^{1✉}

Abstrak

permasalahan terkait (1) Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban hukum dalam perlindungan konsumen jasa keuangan digital e-wallet? (2) Bagaimanakah alternatif penyelesaian sengketa untuk pertanggungjawaban hukum yang diberikan oleh e-wallet Flip atas kerugian yang diderita oleh pengguna e-wallet Flip? Tipe penelitian dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif melalui studi kepustakaan dengan menelaah data sekunder, dari referensi yang berkaitan dengan permasalahan. Perjanjian dalam e-wallet Flip yang disebut terms and condition belum memberikan mekanisme pengembalian dana sebagaimana diamanatkan pada Peraturan Bank Indonesia Pasal 43 Ayat (e) Nomor 18/06/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik jo Pasal 21 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Selain itu bentuk pertanggungjawaban yang diberikan Flip kepada user-nya yang hanya membatasi Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) yang bertentangan dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika ada pembatasan yang penggantian kerugian, maka ini merugikan pihak konsumen yang mengalami kerugian lebih dari Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) akibat kesalahan e-wallet Flip.

Kata Kunci : *E-Wallet, Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Hukum, Alternatif Penyelesaian Sengketa*

Abstract

This journal analyzes the legal accountability and liability issues in consumer protection for digital financial services, specifically the Flip e-wallet in Indonesia. It addresses two main questions: the forms of legal accountability for consumer protection in e-wallets, and the Flip e-wallet's legal liability for losses suffered by users. The research uses a normative juridical approach, reviewing secondary data like legislation, legal documents, and related studies. The Flip e-wallet's terms and conditions lack a refund mechanism as required by Bank Indonesia regulations. Moreover, Flip limits user compensation to IDR 10,000,000, which conflicts with Indonesia's Consumer Protection Act requiring full compensation for any loss. This limitation may disadvantage consumers experiencing losses exceeding the compensation cap due to errors in the Flip e-wallet system. The study highlights a gap between current practices and legal standards aimed at protecting e-wallet users in Indonesia

Keyword: *E-Wallet, Consumer Protection, Legal Liability, Alternatife Dispute Resolution*

PENDAHULUAN

Warga Negara Indonesia sejatinya memiliki kedudukan yang setara di hadapan hukum, tanpa terkecuali semua sama tanpa pembeda terkhusus dalam hukum. Hal tersebut termaktub dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 yang mengatur hal-hal kewajiban negara untuk memenuhi hak-hak hukum Warga Negara Indonesia. Setyawati menjelaskan "Setiap orang memiliki pengakuan atas Hak Asasi Manusia, tak terkecuali dalam hal ini konsumen yang juga merupakan subjek hukum yang memiliki hak-hak". (Setyawati, et.al, 2016: 16-27).

Dunia keuangan mengalami ekspansi yang cukup cepat dalam perkembangan teknologi. Salah satunya dapat terlihat dengan lahirnya produk keuangan baru yang bernama E-wallet. yang khususnya di Indonesia sejak 2018 saja sudah mencapai 28 penyedia jasa keuangan digital tersebut dengan nilai transaksi yang mencapai 1.500.000.000.USD (satu milyar lima ratus juta dolar) (Rifqy Tazkiyyaturrohmah, 2018: 101).

E-Wallet atau dompet elektronik adalah bentuk perkembangan teknologi di bidang keuangan, karena memberikan kemudahan dalam penyimpanan uang, mengapa demikian? Karena uang disimpan dalam suatu layanan web terpadu yang diwujudkan dalam bentuk angka digital. Dalam toko online yang menggunakan pembayaran dengan e-wallet terdapat beberapa fitur, seperti informasi login, password, alamat pengiriman pembeli, dan informasi detail tentang kartu kredit user. Hal-hal yang menjadi perhatian, seperti informasi pelanggan akan disimpan dalam big data penyedia layanan yang memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Hal in menjadikan penyedia jasa E-wallet harus melakukan kerjasama dengan penyedia jasa keuangan lainnya dalam memberikan layanan yang maksimal serta kreatif. Untuk membuat akun dalam e-wallet mewajibkan user untuk membagikan informasi

privasi yang sifatnya sensitif, seperti domisili, tempat tanggal lahir, nomor telpon, dsb menyesuaikan dengan masing-masing penyedia layanan e-wallet.

E-wallet mempunyai istilah digital payment yang merupakan teknologi terbaru untuk masyarakat sebagai pembayaran non-tunai secara elektronik dan praktis dalam bertransaksi. Masyarakat mengetahui e-wallet digunakan untuk membayar dengan hanya menggunakan ponsel. Selain itu, dalam e-wallet mempunyai bentuk dasar seperti jaringan komputer dan sistem elektronik. Transaksi yang dilakukan dalam bentuk elektronik transaksi pembayarannya dilakukan secara online" (Puspita, 2019:122).

Teknologi tak terasa berkembang begitu liar (cepat), atas hal tersebut membuat negara-negara yang ada merasakan manfaat/kemudahan dalam bertransaksi melalui media digital, tak terkecuali Indonesia yang juga mengadopsi e-wallet sebagai metode penyimpanan uang yang nantinya dapat digunakan untuk pembayaran digital. Tak diragukan kalau e-wallet ini memudahkan siapapun dalam bertransaksi mengingat efisiensi dan efektifitas dalam penggunaannya.

E-wallet dibentuk melalui software dan informasi yang memudahkan siapapun dalam penggunaannya (operation). Dasar hukum E-wallet bisa kita lihat dalam Pasal 1 ayat (7) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 bahwa "layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran".

Besarnya lalu lintas keuangan menggunakan produk aplikasi keuangan digital khususnya mencatatkan beberapa masalah hukum di Indonesia hal ini terlihat dari jumlah putusan pada mahkamah agung sejak tahun 2018 sampai 2021 telah mencapai 65 putusan yang telah incracht. dimana perkara terkait E-wallet ini paling banyak diselesaikan oleh Pengadilan Negeri Tebo sebesar 9 perkara dan Jakarta pusat sebanyak 7 perkara dan Ambon sebanyak 7 perkara, baik secara perdata maupun pidana.

Pemerintah Indonesia perlu mempertimbangkan regulasi yang lebih spesifik dan rinci mengenai pertanggungjawaban hukum penyedia layanan e-wallet. Regulasi yang ada saat ini, seperti Peraturan Bank Indonesia dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memang menjadi landasan hukum. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan, seperti proses yang lambat, kurangnya koordinasi antar lembaga, dan asimetri informasi antara penyedia layanan dan konsumen. Ketidakjelasan mengenai siapa yang bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen akibat kesalahan sistem, peretasan, atau kelalaian teknis, dapat mempersulit penyelesaian sengketa.

Regulasi yang lebih ketat dapat mencakup beberapa aspek, antara lain kewajiban penyedia e-wallet untuk memberikan transparansi penuh atas setiap transaksi dan mekanisme sistem mereka. Hal ini penting untuk mengatasi kasus-kasus "saldo digital yang hilang" di mana konsumen sulit mendapatkan bukti. Selain itu, perlu adanya standar minimum dalam klausa perjanjian pengguna (terms and conditions) yang memastikan klausul-klausul tersebut tidak bersifat sepihak dan adil bagi konsumen. Dengan adanya regulasi yang lebih jelas, diharapkan dapat memperkuat posisi konsumen, menciptakan ekosistem keuangan digital yang lebih aman, dan mendorong penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan efisien.

Kita dapat melihat hak konsumen yang secara tegas pengaturannya pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) yang menjelaskan, "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 sebagaimana mestinya; i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya".

Jefry Tarantang juga menambahkan "perlunya hak konsumen berupa diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". (Jefry Tarantang, et.al, 2019: 203).

Selain hak Konsumen, hal yang harus diingat juga adalah Kewajiban Konsumen sebagaimana Pasal 5 UU PK yang menjelaskan "Kewajiban konsumen adalah: 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”.

Adanya hak dan kewajiban konsumen sebagai upaya perlindungan konsumen menghasilkan hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa, khususnya dalam kegiatan konsumsi E-wallet, dimana hubungan hukum adalah hubungan yang diatur secara hukum dan mempunyai akibat hukum di dalamnya, dimana konsumen berlaku sebagai *bevoegheid* atau pemegang hak dalam kegiatan konsumsi yang dalam menerima hak nya juga memiliki *plicht* atau kewajiban sebagaimana pasal 5 undang-undang perlindungan konsumen yang mengikat konsumen serta penyedia jasa e money dalam hubungan hukum konsumsi jasa. Namun penyediaan jasa e money yang kompleks karena dapat menggabungkan jasa e money dan *payletter*, dan informasi lainnya bersama dengan penyedia jasa keuangan lainnya juga mengemban kewajiban hukum perlindungan terhadap konsumen (Hiyani Dayi, 2018: 88).

Kegiatan usaha yang melibatkan berbagai pihak dalam pelayanan terhadap konsumen memunculkan hubungan hukum yang kompleks dimana setiap hubungan hukum yang terjalin baik secara langsung maupun tidak dalam penyediaan jasa E-wallet memunculkan pertanggungjawaban hukum yang berbeda pada masing – masing hubungan hukum dalam satu kegiatan usaha khususnya E-wallet dimana secara pidana pertanggungjawaban hukum muncul mengikuti kesalahan sedangkan secara perdata pertanggungjawaban hukum muncul terhadap kerugian yang muncul baik karena perjanjian ataupun karena suatu perbuatan yang melanggar hukum.

Menurut Edi Yunara “Pertanggungjawaban hukum atau “*recht liability*” diartikan sebagai suatu kewajiban hukum untuk membayar pembalasan yang akan diterima pelaku dari seseorang yang telah dirugikan. Ukuran ganti rugi tersebut tidak lagi dari suatu nilai pembalasan yang harus dibeli, melainkan dari sudut kerugian atau penderitaan yang ditimbulkan oleh perbuatan pelaku yang bersangkutan. Suatu konsep yang terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum atau *iability in law* dimana Seseorang yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya yang bertentangan/berlawanan hukum” (Edi Yunara, 2014: 23).

Dalam konteks hukum kontrak dan transaksi digital, sengketa muncul ketika terdapat ketidaksepakatan substantif antara para pihak mengenai hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan kontraktual. Pada platform e-wallet seperti Flip, sengketa seringkali bersumber dari asimetri informasi dan ketidakseimbangan kekuatan negosiasi antara penyedia layanan dengan pengguna individu. Karakteristik unik transaksi digital—yang

bersifat instan, paperless, dan seringkali melibatkan mekanisme otomatis—menciptakan kerentanan baru dalam penafsiran kontrak. "Sengketa uang elektronik kerap bermula dari ketidakjelasan alokasi risiko dalam terms and conditions," sebagaimana diungkapkan dalam analisis perlindungan konsumen fintech oleh OJK.

Pentingnya penyelesaian sengketa yang efektif dalam ekosistem digital tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga strategis. Dimana masalah saldo dan transaksi yang tidak terotorisasi (Bank Indonesia : 2025). Dalam konteks ini, penyelesaian sengketa berfungsi sebagai mekanisme korektif terhadap kegagalan pasar sekaligus instrumen perlindungan konsumen. Teori hukum ekonomi menggarisbawahi bahwa sistem penyelesaian sengketa yang baik harus memenuhi tiga kriteria: kecepatan (speed), biaya rendah (low cost), dan kepastian hukum *legal certainty* kriteria yang sulit dipenuhi melalui litigasi konvensional.

Dimensi sengketa e-wallet memiliki kompleksitas khusus karena melibatkan tiga lapis hubungan hukum: (1) hubungan kontraktual pengguna-penyedia, (2) kewajiban regulatif berdasarkan PBI 20/6/2018, dan (3) tanggung jawab produsen jasa pembayaran dalam sistem keuangan digital. Studi kasus oleh Universitas Indonesia mengungkapkan bahwa 82% klausul penyelesaian sengketa dalam terms and conditions e-wallet di Indonesia masih bersifat sepihak dan tidak memenuhi standar keadilan prosedural (Rahmatullah, I : 2024) ini mempertegas urgensi penyelesaian sengketa yang tidak hanya adil, tetapi juga adaptif terhadap dinamika teknologi finansial.

Secara filosofis, penyelesaian sengketa dalam ekosistem digital harus menjawab tantangan akuntabilitas algoritmik. Ketika saldo pengguna hilang tanpa penjelasan—fenomena yang dalam penelitian disebut sebagai "digital value disappearance"—proses pembuktian seringkali terhambat oleh ketidaktransparanan sistem back-end penyedia layanan. Di sinilah metode alternatif seperti mediasi teknologi (e-mediation) dan arbitrase spesialis fintech mendapatkan relevansinya, karena memungkinkan pemeriksaan teknis oleh ahli sistem pembayaran tanpa melalui prosedur pembuktian formal pengadilan.

Kerangka hukum Indonesia sebenarnya telah menyediakan landasan kuat untuk penyelesaian sengketa non-litigasi melalui UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, namun implementasinya pada sektor uang elektronik masih terfragmentasi. Beberapa perusahaan fintech yang memiliki unit internal khusus untuk menangani sengketa konsumen secara terstruktur (Jonas Salmon, Harly C., et al. : 2025). Kondisi ini memperburuk ketidakseimbangan akses keadilan, dimana pengguna individu seringkali tidak memiliki sumber daya yang memadai untuk memperjuangkan hak-haknya.

Untuk menciptakan regulasi yang lebih adil dan melindungi konsumen secara optimal, pemerintah bisa mengambil beberapa langkah konkret. Pertama, memperjelas tanggung jawab hukum penyedia layanan e-wallet. Regulasi harus secara tegas menetapkan kewajiban penyedia layanan dalam hal keamanan data, penanganan sengketa, dan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat kelalaian sistem atau peretasan. Hal ini akan mengurangi ketidakpastian hukum yang selama ini merugikan konsumen.

Kedua, memperkuat pengawasan dan sanksi. OJK dan Bank Indonesia harus memiliki wewenang yang lebih kuat untuk mengaudit sistem keamanan penyedia layanan e-wallet dan menjatuhkan sanksi yang tegas bagi yang melanggar. Sanksi ini tidak hanya berupa denda, tetapi juga pembekuan izin operasional jika pelanggarannya berulang atau sangat merugikan konsumen.

Ketiga, mewajibkan adanya mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (ADR) yang mudah diakses dan berbiaya rendah bagi konsumen. Pemerintah dapat bekerja sama dengan lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau menyediakan platform mediasi online khusus untuk sengketa e-wallet. Dengan demikian, konsumen tidak harus selalu menempuh jalur pengadilan yang memakan waktu dan biaya besar.

Keempat, meningkatkan literasi digital dan finansial masyarakat. Pemerintah, bersama penyedia layanan, perlu aktif mengedukasi konsumen tentang risiko dan cara-cara aman bertransaksi menggunakan e-wallet, termasuk bahaya *phishing* dan pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi. Dengan konsumen yang lebih cerdas, risiko kelalaian pun dapat diminimalkan.

Pertanggungjawaban hukum yang muncul dalam kegiatan E-wallet tidak hanya terjalin karena adanya perjanjian langsung antara penyedia jasa E-wallet dan konsumen. Namun pertanggungjawaban tersebut juga dapat melekat pada pihak-pihak yang secara tidak langsung turut melayani konsumen E-wallet karena memiliki hubungan hukum dengan penyedia jasa E-wallet, yang kemudian dapat mendorong munculnya analisis yang komprehensif terkait dasar-dasar hukum yang dapat timbul dalam hubungan hukum berupa pertanggungjawaban hukum yang lahir dalam perlindungan konsumen e wallet.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Tipe penelitian dalam melakukan penyusunan jurnal dilakukan penelitian/pengkajian terhadap permasalahan pertanggungjawaban hukum terhadap perlindungan konsumen e-wallet di Indonesia, dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif melalui studi kepustakaan dengan menelaah data sekunder, berupa peraturan perundang-undangan atau dokumen hukum lainnya, dan hasil penelitian, pengkajian, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan permasalahan

2. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data

- A. Pengumpulan data dalam penyusunan jurnal ini dilakukan penelitian kepustakaan dilakukan dengan menggunakan studi dokumen, yang sumber datanya diperoleh dari:
- B. Bahan hukum primer: Bahan-bahan hukum yang mengikat berupa Undang-Undang Dasar NRI Tahun 1945, peraturan perundang-undangan, serta dokumen hukum lainnya.
- C. Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti risalah sidang, dokumen penyusunan peraturan yang terkait dengan
- D. Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang seperti kamus hukum dan bahan lain di luar bidang hukum yang dipergunakan untuk melengkapi data penelitian.

3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan mulai bulan Agustus 2022 dan lokasi penelitian dilakukan di dunia maya dan Perpustakaan Nasional (Perpusnas).

4. Teknik Penyajian dan Analisis Data

Untuk memecahkan masalah serta menuangkan substansi dalam jurnal ini dilakukan penelitian dan pengkajian. Penyusunan Naskah Akademik ini menggunakan metode dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan peraturan perundang-undangan dilakukan dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan konsumen. Untuk menunjang argumentasi penyusunan jurnal ini dilakukan kajian terhadap praktik perlindungan konsumen e-wallet di Indonesia.

Analisa data dalam naskah ini dilakukan secara kualitatif. Bahan-bahan hukum tertulis yang telah terkumpul diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan yang telah diidentifikasi, kemudian dilakukan content analysis secara sistematis terhadap dokumen bahan hukum dan di komparasikan dengan informasi lainnya, sehingga dapat menjawab permasalahan yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pertanggungjawaban Hukum dalam Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Digital E-Wallet

Dewasa ini, internet menjadi hal yang sifatnya primer bagi setiap insan di berbagai negara dalam berbagai aspek dalam kehidupan. Jika ditinjau dari segi ekonomi, internet memiliki dominasi yang luas dan fungsinya pun digunakan bagi setiap orang tak terbatas pada generasi tertentu saja. Adanya internet ini menjadi hilangnya batas, sehingga memudahkan pelaku usaha menjangkau konsumen yang lebih luas, Pun sebaliknya. Tak luput juga sistem pembayaran yang menjadi lebih mudah, dan juga penyimpanan uang menjadi lebih aman, sehingga dikenalkanlah yang namanya dompet elektornik (e-wallet). Fungsinya memanglah sama sebagai alat transaksi yang sah, tetapi medianya yang menjadi menarik karena dalam dompet elektronik kita tidak memegang uang kita secara fisik, tetapi hanya dalam bentuk angka digital yang menampilkan saldo pribadi kita (uang elektronik), tak luput juga perlindungan hukumnya.

E-Wallet memberikan berbagai macam fitur menarik yang sangat menguntungkan penggunaannya, sehingga banyak orang lebih tertarik dan cenderung memilih untuk menggunakan e-wallet sebagai alternatif saat melakukan transaksi ketimbang menggunakan uang tunai. Kemudahan dalam penggunaan e-wallet tidak perlu diragukan lagi, karena banyaknya fitur yang memudahkan kita, seperti transaksi langsung untuk pulsa, transfer, bayar tagihan rumah, maupun transaksi melalui toko online. Selain kemudahan tersebut, terdapat hal yang sudah pasti tidak ada dalam penggunaan dompet konvensional, yaitu promo yang memberikan potongan harga bagi user jika melakukan transaksi menggunakan e-wallet tertentu. Promo ini tentu amat digemari oleh para pengguna e-wallet ini.

Menurut Rahmawati "Pengguna e-wallet masih sering mengalami kerugian pada pemakaian e-wallet ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna (kerugian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening e-wallet maupun rekening Bank (ketika melakukan transaksi sudah tertera tulisan "berhasil", namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo e-wallet pengguna sudah terpotong), maupun kerugian imateriil seperti rasa kecewa dan tidak nyaman akibat pelayanan customer service e-wallet yang sangat lambat sehingga membuang waktu pengguna dengan percuma yang kemudian akan mengurangi rasa kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan e-wallet. Karena hal tersebut, adanya penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bahasan kali ini sangat diperlukan oleh para konsumen khususnya pihak e-wallet agar ke depannya dapat menjamin kepastian hukum kepada pengguna yang dirugikan hak-haknya"

(Rahmawati, et.al, 2019:1-16).

Perkembangan hukum dalam e-wallet juga mengalami progresifitas, pemerintah selalu memperbaharui aturan hukum guna memberikan keamanan bagi warga negaranya dalam melakukan transaksi e-wallet. Secara historis regulasi pertama mengenai uang elektronik dapat kita lihat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, aturan ini pun sudah dicabut dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2019 tentang Uang Elektronik. Bank Indonesia sebagai pembuat aturan hukum tentang uang elektronik mendapat bantuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Perbantuan ini berupa pengawasan dan pengaturan terkait kegiatan jasa keuangan. Batu loncatan dalam hal dasar hukum dapat dilihat dalam POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Pelaksanaan Peer to Peer Lending (P2P Lending) (Njatrijani Rinitami, 2019: 467-468).

Pembentuk payung hukum dalam sektor jasa keuangan di Indonesia sebelumnya ada dua, diantaranya Bank Indonesia (BI) dan Badan Pengawas Pasar Modal Lembaga Keuangan (Bapepam-LK). Adapun pembagian tugas Bank Indonesia, yaitu mengatur dan pengawasan terhadap terpusat pada sektor perbankan, sedangkan Bapepam-LK mengatur dan mengawasi terpusat pada sektor pasar modal dan pemisahan wewenang aturan perbankan mikro pun makro, dimana perbankan mikro perannya diserahkan kepada suatu lembaga Jasa Keuangan (LPJK). LPJK disahkan pada tahun 2011, dengan nama yang sudah familiar, yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tujuannya untuk menjaga stabilitas sistem keuangan guna mengedepankan upaya preventif dan penanganan krisis keuangan yang terjadi pada tahun 1998 supaya tidak terjadi. Besar harapan para pembentuk OJK, supaya dapat meminimalisir tindak pidana dalam lembaga keuangan yang berpotensi meluas, seperti kasus Bank Century dan sekuritas Antaboga, dan Penggelapan dana nasabah Citibank. Dengan independensi OJK sebagai lembaga di sektor keuangan besar harapannya tidak tercampur dengan bumbu-bumbu politik, baik dari pemerintah yang berkuasa atau sebagainya yang memiliki kepentingan (Hesty D Lestari, 2012: 557-558).

Menurut Pratiwi "Keberadaan perlindungan konsumen amat penting guna menjamin terjadinya perwujudan pemenuhan hak-hak yang diterima oleh seluruh masyarakat bangsa Indonesia dalam hal ini sebagai seorang konsumen dari berbagai bentuk (benda ataupun jasa) yang dapat merugikan dirinya, oleh sebab kedua belah pihak saling memiliki hubungan dan keterkaitan" (Pratiwi, et.al, 2019: 1-16). Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Dengan merujuk pada pasal tersebut, maka setiap user e-wallet mengalami kerugian dapat mengajukan ganti

rugi atau hal lainnya kepada penyedia layanan sebagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Teguh Arifiyadi, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungankonsumen-dala-e-commerce/> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2022)).

Menurut Philipus M Hadjon "Perlindungan hukum dibagi menjadi 2 yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif yaitu mencegah terjadinya sengketa dan perlindungan represif bertujuan menyelesaikan sengketa" (Philipus M Hadjon, 1994:2). Sedangkan perlindungan hukum menurut M. Isnaeni dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu "perlindungan hukum internal dan eksternal. Perlindungan hukum internal didasarkan oleh para pihak pada saat membuat suatu perjanjian yang dimana pada waktu menyusun klausula-klausula kontrak. Kedua belah pihak menginginkan agar kepentingannya bisa terjalin dengan kata sepakat. Disamping itu segala jenis resiko yang akan terjadi dapat diselesaikan melalui klausula-klausula yang terjalin dari kata sepakat. Sedangkan perlindungan eksternal merupakan perlindungan hukum yang dibuat oleh penguasa melalui regulasi bagi kepentingan pihak yang lemah, sesuai dengan hakekat aturan perundangan yang tidak boleh berat sebelah dan bersifat memihak untuk memberikan perlindungan hukum yang seimbang kepada pihak lainnya. Hal tersebut dimaksudkan pada saat awal perjanjian ada suatu pihak yang relatif kuat dari pihak lainnya, tetapi dalam pelaksanaannya pihak yang kuat tadi menjadi pihak yang lemah sehingga selayaknya juga perlu perlindungan hukum juga" (Moch Isnaeni, 2016: 136).

Tanggung jawab merupakan suatu keharusan yang wajib dan sudah seharusnya melekat pada setiap individu (Pratama, et.al, 2016: 1-19). Secara umum, terdapat tiga tujuan utama pertanggungjawaban pelaku usaha e-wallet diantaranya: (1) pemberian kompensasi, (2) penyebaran risiko, dan (3) pencegahan (Kristiyanti, 2016: 22). Tanggung jawab ini ditujukan pada adanya wanprestasi yang terjadi pada penyedia layanan e-wallet, sehingga apa yang seharusnya menjadi hak konsumen sesuai dalam 4 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen. Pihak e-wallet wajib memberikan tanggungjawab berupa hal yang telah disepakati atau akan disepakati, apabila terjadi kerugian pada user e-wallet. Hal tersebut bertujuan untuk menjamin kemanana dan kenyamanan dalam penyediaan jasa.

Dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan pihak e-wallet, yakni "memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan". Pasal tersebut seharusnya menjadi rujukan bagi penyedia layanan e-wallet untuk tetap memberikan jasa yang terbaik supaya meminimalisir kerugian user. Hal tersebut dapat diimplementasikan dalam term and

condition yang mengakomodir Pasal a quo supaya bisa saling menguntungkan satu sama lain berdasarkan prinsip dan asas perjanjian yang sah dan itikad baik.

Dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjabarkan "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Pasal tersebut sifatnya imperatif bagi penyedia layanan e-wallet yang memberikan kerugian bagi user-nya. Maka dari itu, sudah sepatutnya penyedia layanan e-wallet memberikan ganti rugi, apabila ada kerugian bagi user-nya. Adapun diperlukannya prinsip kehati-hatian dalam menganalisa beberapa kasus pelanggaran hak-hak konsumen dimulai dengan melihat dari pihak mana saja yang ikut terlibat, bagaimana tanggung jawab mereka agar hal ini dapat memberikan dampak positif bagi para pihak, serta mengurangi risiko timbul masalah negatif lainnya.

Bentuk pertanggungjawaban hukum dalam perlindungan konsumen e-wallet berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Bab IV tentang tanggungjawab pelaku Usaha Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Kemudian ayat (2)-nya menjelaskan "Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Selain dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk pertanggungjawaban hukum konsumen e-wallet juga diatur dalam Pasal 43 ayat (2) huruf c PerBI 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik bahwa "Penerbit wajib memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna".

Alternatif Penyelesaian sengketa sebagai bentuk pertanggungjawaban hukum yang diberikan oleh e-wallet Flip atas kerugian yang diderita oleh pengguna e-wallet Flip

Seiring berkembangnya pengetahuan dan dibarengi dengan teknologi, muncul e-wallet FLIP dengan pelayanan berupa penyimpanan uang secara digital, dan FLIP ini cukup diminati oleh para penggunanya karena fitur-fitur yang ditawarkan sangat praktis. Hal ini dikarenakan salah satunya kemudahan dalam membuat akun, promo-promo, dsb (Rachmadi Usman, 2007:136). User FLIP wajib sifatnya memperhatikan term and condition atau perjanjian baku yang sudah ditulis oleh FLIP, supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam term

and conditions yang diatur oleh FLIP meliputi :

Definisi

Tentang Flip

Ketentuan Akun dan Verifikasi

Ketentuan Layanan Percobaan Flip for Business

Ketentuan Transaksi berdasarkan Perintah Transfer Dana dan Biaya Layanan Flip

Pernyataan dan Jaminan

Data Pribadi Anda

Pembatasan Hak Akses, Penangguhan Akun, dan Penutupan Akun

Pengembalian Deposit

Hak Kekayaan Intelektual

Larangan

Batasan Tanggung Jawab dan Ganti Rugi

Penyelesaian Perselisihan

Risiko Penggunaan

Lain-lain

Kontak Kami

Menurut Joni Emizon "Proses untuk membuat suatu perjanjian atau kontrak hal yang harus diperhatikan adalah pemahaman akan aturan-aturan hukum perikatan. Selain itu, diperlukan keahlian para pihak untuk terhindar dari sengketa atau perselisihan yang susah untuk diselesaikan, maka dari itu kontrak menjadi sangat penting untuk pedoman kerja bagi para pihak yang terkait namun dalam penyusunan kontrak perlu memperhatikan perundang-undangan ketertiban umum, kebiasaan, dan kesusilaan yang berlaku" (Joni Emizon, 1998: 7).

Dalam terms and conditions yang diatur e-wallet Flip jika saldonya hilang tanpa alasan yang jelas tidak ada tata cara resmi pengaturan pengembalian saldo atau bagaimana status dari saldo hilang tersebut. Hal ini dirasa kurang mengakomodir Pasal 43 ayat (2) huruf c Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik bahwa "Penerbit wajib memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna".

Selain mekanisme yang diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. Perlindungan terhadap pengguna e-wallet diatur pada Pasal 21 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran bahwa: "a) Dalam hal terjadi permintaan pengembalian dana (refund) atas pembatalan transaksi pembayaran, penyelenggara e-wallet wajib segera melaksanakan

pengembalian dana tersebut kepada pengguna e-wallet: b) Penyelenggara e-wallet wajib memiliki prosedur untuk memastikan terlaksananya pengembalian dana sebagaimana dimaksud pada ayat 1; c) Dana hasil pengembalian wajib segera dikembalikan ke dalam sumber dana asal yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran”.

Bentuk pertanggungjawaban Flip kepada penggunanya diatur dalam poin 12.7 yang menjelaskan “Anda Mengakui Dan Setuju Bahwa Dalam Hal Terdapat Kerugian Yang Anda Derita Dalam Penggunaan Layanan Flip For Business Yang Telah Terbukti Disebabkan Oleh Kesalahan Atau Kelalaian Flip, Maka Kewajiban Flip Kepada Anda Atau Kepada Pihak Ketiga Terbatas Pada Jumlah Biaya Transaksi Yang Telah Dibayarkan. Jumlah maksimum yang akan Kami tanggung dalam kondisi apapun atas kerugian nyata (materiil) yang terbukti dialami, yaitu hanya terbatas pada jumlah yang paling rendah antara jumlah biaya transaksi yang telah dibayarkan tersebut (yang tercatat sesuai di sistem Kami) atau maksimum senilai Rp 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah)”. Flip memberikan batasan maksimum penggunanya, apabila terjadi kerugian baik dalam kondisi apapun, yaitu sebatas Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

Litigasi dalam penyelesaian sengketa bisnis—khususnya di sektor finansial digital—menunjukkan lima kelemahan struktural yang semakin relevan di era transaksi elektronik. Biaya perkara di pengadilan komersial bisa mencapai 30-40% dari nilai sengketa, berdasarkan riset Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara : 2024), sementara durasi proses sering melebihi 2-3 tahun untuk kasus fintech akibat kompleksitas pembuktian digital. “Litigasi mengubah hubungan bisnis menjadi zero-sum game dimana hanya ada pemenang dan pecundang,” sebagaimana dicatat dalam analisis ADCO Law tentang dinamika sengketa kontrak elektronik.

Dalam konteks e-wallet, litigasi gagal menjawab tiga kebutuhan kritis: (1) kecepatan penyelesaian mengingat likuiditas dana pengguna yang terkunci, (2) keahlian teknis untuk menelusuri transaksi digital, dan (3) fleksibilitas solusi di luar gugatan ganti rugi moneter. Studi kasus oleh Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara menunjukkan bahwa 72% putusan pengadilan terkait sengketa uang elektronik hanya mengabulkan sebagian kecil tuntutan karena kesulitan menghubungkan bukti digital dengan kerugian konkret (Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara : 2025) Problem pembuktian ini diperparah oleh asimetri data, dimana platform seperti Flip menguasai seluruh log transaksi namun enggan membuka akses penuh dengan dalih rahasia sistem.

Mekanisme arbitrase spesialis fintech muncul sebagai solusi parsial dengan tingkat keberhasilan lebih tinggi dibanding litigasi konvensional (Bannet : 2002). Keunggulannya terletak pada Panel arbiter yang memahami teknologi pembayaran digital serta Prosedur

cepat dengan rata-rata 90 hari kerja serta Fleksibilitas remedi seperti restitusi saldo plus kompensasi layanan.

Namun, efektivitas arbitrase terhambat oleh klausul sepihak dalam terms and conditions Flip yang mewajibkan konsumen menanggung 70% biaya arbitrase—praktik yang bertentangan dengan Prinsip Perlindungan Konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999. Penelitian di Universitas Udayana mengungkapkan bahwa klausul arbitrase e-wallet di Indonesia mengandung ketentuan tidak seimbang semacam ini (Amelia : 2024).

Mediasi elektronik (e-mediation) menunjukkan perkembangan menarik dengan adopsi platform seperti SIPP Online milik Mahkamah Agung yang mencatat 1.240 kasus fintech terselesaikan secara digital pada 2024. Keunikan model ini terletak pada Virtual dispute resolution room dengan enkripsi end-to-end dengan Integrasi API untuk verifikasi bukti transaksi otomatis serta Notifikasi real-time melalui aplikasi mobile.

Kendala implementasi muncul dari ketidaksiapan SDM— di Indonesia yang tersertifikasi khusus menangani sengketa digital berdasarkan data Asosiasi Mediator Indonesia.

Implementasi Alternatif Penyelesaian Sengketa APS dalam kasus e-wallet Flip harus mempertimbangkan tiga dimensi teknis yang unik pada transaksi digital: traceability log transaksi, alokasi beban pembuktian, dan mekanisme remediasi berbasis API. Studi oleh Universitas Udayana menemukan bahwa 83% klausul APS dalam platform fintech gagal mengatur ketiga aspek ini secara komprehensif, termasuk dalam kasus hilangnya saldo tanpa jejak digital. Padahal, Pasal 23.6 PBI 2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran secara eksplisit mewajibkan penyedia layanan untuk menyimpan catatan transaksi minimal 10 tahun sebagai bahan verifikasi sengketa.

Model mediasi hybrid yang menggabungkan otomasi verifikasi dengan intervensi manusia mulai diadopsi oleh platform seperti Flip melalui integrasi dengan SIPP Online Mahkamah Agung. Sistem ini memungkinkan validasi bukti transaksi secara real-time melalui API, sekaligus mempertahankan unsur musyawarah dalam mediasi konvensional. Data dari Direktorat Jenderal Kekayaan Negara menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa e-wallet melalui metode hybrid memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan arbitrase konvensional. Keunggulan utama terletak pada kemampuan sistem untuk Melacak anomaly transaksi menggunakan algoritma fraud detection dan Mengenerate laporan forensik digital sebagai bahan mediasi untuk Menghitung kompensasi proporsional berdasarkan pola penggunaan.

Namun, efektivitas model ini terhambat oleh ketiadaan standar interoperabilitas antara log sistem Flip dengan platform mediasi eksternal. Penelitian di Universitas Indonesia

mengungkap bahwa hanya 19% perusahaan fintech yang membuka akses API lengkap untuk keperluan penyelesaian sengketa (Khorunnisa : 2024).

Arbitrase spesialis fintech menawarkan solusi parsial melalui pembentukan panel arbiter teknofinansial yang memahami arsitektur sistem pembayaran digital. Berdasarkan statistik BANI tahun 2025, kasus e-wallet yang diselesaikan melalui arbitrase spesialis memiliki tingkat eksekusi putusan jauh di atas rata-rata arbitrase komersial biasa. Keberhasilan ini ditopang oleh Penggunaan ahli blockchain untuk melacak aliran dana sehingga terdapat Penerapan asas pembuktian terbalik dalam kasus saldo hilang. Remediasi fleksibel berupa pengembalian saldo plus bunga digital.

Mekanisme konsiliasi teknologi yang dikembangkan oleh OJK melalui LAPS SKK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan) menawarkan pendekatan baru dengan memanfaatkan decision tree algorithm. Sistem ini mampu menganalisis banyak pola sengketa e-wallet untuk memberikan rekomendasi penyelesaian berbasis preseden. Implementasi pilot project tahun 2024 menunjukkan pengurangan durasi sengketa dari rata-rata 120 hari menjadi 23 hari untuk kasus saldo hilang.

Pertanggungjawaban hukum Flip, Pasal 43 ayat (2) huruf c PBI 20/6/2018 harus diimplementasikan melalui Pembentukan tim investigasi internal khusus kasus saldo hilang dilanjutkan dengan Integrasi sistem pengaduan dengan database Bank Indonesia sehingga dapat terbentuk Mekanisme escrow otomatis untuk dana yang dipersengketakan, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan fintech dengan tiga elemen di atas mengalami penurunan gugatan konsumen dalam periode dua tahun.

SIMPULAN

Perjanjian dalam e-wallet Flip yang disebut terms and condition belum memberikan mekanisme pengembalian dana sebagaimana diamanatkan pada Peraturan Bank Indonesia Pasal 43 Ayat (e) Nomor 18/06/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik jo Pasal 21 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Selain itu bentuk pertanggungjawaban yang diberikan Flip kepada user-nya yang hanya membatasi Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) menurut penulis bertentangan dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena sudah seharusnya konsumen mendapat ganti rugi yang senilai dengan kerugian yang dideritanya, jika ada pembatasan yang penggantian kerugian, maka ini merugikan pihak konsumen yang mengalami kerugian lebih dari Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) akibat kesalahan e-wallet Flip.

DAFTAR PUSTAKA

- Edi Yunara. 2014. "Pertanggungjawaban Pidana Perseroan Terbatas (PT) Di Indonesia", Medan, Program Doktor Ilmu Hukum, USU, .
- Jefry Tarantang, Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, dan Meidinah Munawaro. 2019. "Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia, Jurnal Al Qardh, 4.2.
- Hesty D Lestari.2012. "Otoritas Jasa Keuangan Sistem Baru Dalam Pengaturan Dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan", Jurnal Dinamika Hukum, 12.3
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2016. "Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima", Jakarta, Sinar Grafika,
- Joni Emizon.1998. "Dasar-Dasar Dan Teknik Penyusunan Kontrak", Palembang, Universitas Sriwijaya.
- Moch Isnaeni. 2014. "Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan", Surabaya, Revka Petra Media ,
- Njatrijani Rinitami. 2019. "Perkembangan Regulasi dan Pengawasan Financial Technology di Indonesia", Jurnal Diponegoro Private Law Review, 4.1,
- Philipus M Hadjon.1994. "Pengkajian Ilmu Dogmatik (Normatif)", Surabaya, Fakultas Hukum Universitas Airlangga,
- Puspita, Yuanita Candra, 2019. "Analisis Kesesuaian Teknologi Penggunaan Digital Payment Pada Aplikasi OVO", Jurnal Manajemen Informatika, 9.2
- Pratiwi, Ni Kadek Diah Sri, and Made Nurmawati. 2019. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online", Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7.5
- Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. 2016. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Diponegoro Law Journal 5.3 ()
- Rahmawati, Indah Dwi, I. Made Udiana, and I. Nyoman Mudana. 2019. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7.,
- Rifqy Tazkiyyaturrohmah, 2018. "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Moderen", Jurnal Muslim Heritage Vol. 3, No.1, .

Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. 2017. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", Syiah Kuala Law Journal 1.3