

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dihindari, perkembangan teknologi itu sendiri berkembang seiring dengan waktu, tidak terkecuali di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang perkembangan teknologinya cukup pesat. Perkembangan teknologi ini berpengaruh kepada pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. Indonesia termasuk dalam salah satu negara dengan potensi perkembangan ekonomi digital yang cukup tinggi.<sup>1</sup> Perkembangan dari teknologi dan ekonomi digital melalui media sosial ataupun *shopping application* berdampak pada perubahan aktivitas ekonomi dan sosial pada kehidupan masyarakat. Sistem ekonomi berubah dari manual konvensional menjadi lebih modern. Konsepsi mengenai ekonomi digital merupakan bagian dari *output* ekonomi yang menggabungkan teknologi multifungsi yang berbasiskan melalui internet diterapkan dalam model bisnis barang atau jasa digital yang variatif.<sup>2</sup> Perkembangan ekonomi digital di Indonesia dapat membawa banyak dampak positif, tetapi tidak menghindari beberapa tantangan terhadap pemerintah seperti pembuatan kebijakan mengenai ekonomi digital tersebut.

---

<sup>1</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Puslitbang Aptika dan IKP 2019, *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*, (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019), hal. 2

<sup>2</sup> Shinta Maharani, Miftahul Ulum, "Ekonomi Digital: Peluang Dan Tantangan Masa Depan Terhadap Ekonomi Syariah Di Indonesia", Conference on Islamic Studies (CoIS ) (2019).

Ekonomi digital pertama kali diperkenalkan oleh Tapscott. Menurutnya, ekonomi digital merupakan sebuah fenomena sosial yang mempengaruhi sistem ekonomi, di mana fenomena tersebut mempunyai karakteristik sebagai sebuah ruang intelijen, meliputi informasi, berbagai akses terhadap instrument informasi, kapasitas informasi dan pemrosesan informasi. Komponen ekonomi digital yang berhasil diidentifikasi pertama kalinya yaitu industri teknologi informasi, aktivitas *e-commerce*, distribusi digital barang dan jasa.<sup>3</sup> Ekonomi digital itu dilakukan secara virtual di mana sangat sesuai dengan keadaan sekarang di mana banyak kegiatan dilakukan secara *online* sehingga kemajuan ekonomi digital sangat membantu masyarakat dalam berkembang dalam melakukan transaksi di mana transaksi itu dapat dilakukan tanpa dilakukannya tatap muka langsung. Hal ini merupakan sebuah hal yang diinginkan oleh masyarakat sehingga media elektronik digunakan sebagai media untuk melakukan transaksi. Ekonomi digital menjadi aspek ekonomi yang berbasiskan pada pemanfaatan dan pemberdayaan teknologi informasi dan komunikasi digital.<sup>4</sup>

Kelahiran dan perkembangan ekonomi digital seiring dengan pemakaian teknologi informasi dan komunikasi yang juga semakin meluas di seluruh dunia. Dalam ekonomi digital, perusahaan menawarkan layanan mereka sesuai dengan layanan layanan tertentu yang sesuai dengan permintaan spesifik tertentu atau

---

<sup>3</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Puslitbang Aptika dan IKP 2019, *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*, (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019, hal.11

<sup>4</sup> Nila Dwi Aprilia, Surryanto Djoko Waluyo, Herlina JR. Saragih, "Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia", hal. 2

penawaran khusus. Agar ekonomi digital dapat memberikan keuntungan kepada masyarakat dan pelaku usaha, maka diperlukan pengaturan mengenai ekonomi digital yang tepat sehingga terjadi iklim pasar yang sehat dan sesuai sehingga dapat mengembangkan ide yang menciptakan produk dan inovasi.<sup>5</sup> Dengan adanya iklim pasar yang kompetitif dan seimbang itu dapat membuka peluang bagi seluruh masyarakat untuk berpartisipasi dalam perkembangan ekonomi dalam perkembangan digital ini. Ekonomi digital akan semakin berkembang sedemikian dengan perkembangan perekonomian suatu negara di mana dibutuhkan beberapa hal baru yang bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai suatu alternatif lain.

Keberagaman industri *fintech* seiring dengan perkembangannya, dan meluas sehingga tidak hanya aplikasi layanan perbankan melainkan juga non perbankan. Industri *fintech* di Indonesia berkembang, saat ini jumlah penyelenggara *fintech* di Indonesia mayoritas berada pada bidang jasa keuangan pembayaran dan pendanaan.<sup>6</sup> *Fintech* sebagai segmen dinamis di antara sektor layanan keuangan dan teknologi, di mana perusahaan baru atau pendatang baru yang berfokus pada teknologi dan berinovasi dalam produk dan layanan keuangan yang saat ini disediakan oleh jasa keuangan tradisional. Secara singkat, istilah *fintech* dapat diartikan sebagai bentuk implementasi dan pemanfaatan teknologi untuk

---

<sup>5</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Puslitbang Aptika dan IKP 2019, *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*, (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019), hal.12

<sup>6</sup> *Ibid.*, 13.

peningkatan layanan jasa perbankan dan keuangan.<sup>7</sup> Keberadaan itu *fintech* sendiri juga memiliki peran strategis dalam mengubah perilaku keuangan masyarakat, serta memberikan layanan keuangan yang lebih baik untuk usaha kecil dan menengah.<sup>8</sup>

Perkembangan industri *fintech* di Indonesia tidak terlepas dari pengawasan pemerintah. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap perkembangan industri *fintech*. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan memiliki tugas yang berbeda beda dalam melakukan pengawasan. Bank Indonesia lebih berfokus terhadap pengaturan dan pengawasan pelaku *fintech* di bidang jasa keuangan bagian pembayaran , sedangkan OJK berfokus pada pelaku *fintech* di bidang jasa keuangan pendanaan. Regulasi yang dimiliki oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan wajib untuk diketahui dan dipatuhi oleh pelaku perekonomian *fintech*. Bank Indonesia memiliki Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.<sup>9</sup> Sedangkan OJK memiliki 3 (tiga) regulasi yang mengatur tentang *fintech*, yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, POJK Nomor 37/POJK.04/2018 tentang Layanan Urut Dana Melalui Penawaran Saham Berbasis Teknologi Informasi (*Equity Crowdfunding*),

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, 14.

<sup>8</sup> Suseno A.W., Yeti Sumiyati, “Tanggung Jawab Korporasi Fintech Lending Ilegal Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Law Review* Volume XXI, No. 1 Juli 2021, hal 118.

<sup>9</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Puslitbang Aptika dan IKP 2019, *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*, (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019), hal. 16

dan POJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.<sup>10</sup>

Perkembangan sektor keuangan di era ekonomi digital melalui pengembangan industri *fintech*, menyebabkan perkembangan pasar di Indonesia. Saat ini belum sepenuhnya tercakup oleh jasa keuangan dan perbankan konvensional (*unbanked population*), yang merupakan suatu rintangan untuk para pelaku industri di sektor keuangan agar dapat mencakup keseluruhan. Dengan adanya pengembangan industri *fintech*, maka para pelaku industri di sektor keuangan dapat lebih mudah menjangkau kelompok *unbanked population* tersebut. Hal ini dapat terjadi karena di era ekonomi digital, paradigma yang digunakan dalam pengembangan sektor keuangan menggunakan *customer driven*.<sup>11</sup>

Semakin berkembangnya industri *fintech* di Indonesia maka semakin membuka peluang untuk meningkatnya jumlah penyelenggara jasa keuangan berbasis aplikasi digital. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri, karena akan semakin banyak produk keuangan, baik itu untuk alat pembayaran ataupun jasa keuangan pembiayaan.<sup>12</sup> Ada banyak aplikasi penyedia jasa ekonomi digital yang beroperasi di Indonesia, dalam hal ini penyedia jasa ini harus memiliki persetujuan terlebih dahulu dari otoritas jasa keuangan, di mana apabila diizinkan oleh otoritas jasa keuangan maka aplikasi penyedia jasa tersebut baru bisa dianggap sebagai

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, 17.

<sup>11</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Puslitbang Aptika dan IKP 2019, *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia Strategi dan Sektor Potensial*, (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019), hal. 21

<sup>12</sup> *Ibid.*, 24.

aplikasi yang legal, sedangkan yang menyediakan aplikasi tersebut tetapi tidak mengurus perizinan kepada otoritas jasa keuangan maka aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang ilegal. Salah satu contoh aplikasi penyedia jasa keuangan digital yang sudah legal dan sudah terdaftar pada otoritas jasa keuangan adalah PT. Sekuritas Asia atau biasa disebut sebagai Ajaib.

Ajaib merupakan satu dari sekian banyak perusahaan ekonomi digital di mana Ajaib ini memiliki dua jenis yaitu Ajaib Sekuritas yang berdiri pada 1989 dan terdaftar di OJK dengan nomor izin KEP-171/PM/1992 dan juga Ajaib Reksa Dana atau PT Takjub Teknologi Indonesia berdiri pada 2019 dan terdaftar di OJK dengan nomor izin KEP-17/PM.21/2018. Semua transaksi saham difasilitasi oleh PT Ajaib Sekuritas Asia atau disebut sebagai Ajaib Sekuritas, pialang yang terdaftar di OJK dan IDX. Semua transaksi reksa dana difasilitasi oleh PT Takjub Teknologi Indonesia atau disebut sebagai Ajaib Reksa Dana, APERD yang terdaftar di OJK. Keduanya merupakan bagian dari grup Ajaib Technologies, dalam hal ini Ajaib Sekuritas dan Ajaib Reksa Dana berjalan dalam satu aplikasi yang sama yaitu aplikasi Ajaib. Visi dari ajaib adalah untuk membuka pintu akses terhadap investasi yang aman dan dapat dipercaya oleh segala kalangan, Ajaib menyediakan layanan reksadana *online*. Investor dapat berinvestasi saham, obligasi dan pasar uang melalui reksadana yang sesuai dengan profil risiko masing-masing individu.<sup>13</sup> Dengan produk digitalnya yang bernama “Ajaib”, PT. Ajaib Sekuritas Asia

---

<sup>13</sup> Ajaib, “Tentang Ajaib Group”. <https://ajaib.co.id/tentang-kami/>, diakses pada 4 September 2022.

mengembangkan konsep berinvestasi saham berbasis aplikasi hanya dengan menggunakan *smartphone*.<sup>14</sup>

Sejak awal dibentuknya PT. Ajaib Sekuritas Asia kini sudah memiliki lebih dari 1 juta pengguna dan juga lebih dari 5 juta transaksi yang terjadi di aplikasi Ajaib. Dengan berkembang pesatnya pengguna dan transaksi di aplikasi Ajaib ini membuat Ajaib menjadi salah satu perusahaan penyedia ekonomi digital yang besar. Dalam hal ini PT. Ajaib Sekuritas Asia sudah terdaftar pada otoritas jasa keuangan, sehingga aplikasi Ajaib mentaati aturan dari otoritas jasa keuangan yang salah satunya merupakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

PT. Ajaib Sekuritas Asia merupakan salah satu penyedia aplikasi ekonomi digital yang legal dan juga sudah cukup besar, tetapi tidak memungkinkan terdapat kendala-kendala di kegiatan transaksi di dalam aplikasi Ajaib tersebut. Kejadian yang tidak diinginkan bisa saja terjadi pada waktu yang tidak diketahui, di mana aplikasi Ajaib sempat mengalami *error* di mana *error* tersebut terjadi pada sesi pertama perdagangan bursa pada 10 Agustus 2022. *Error* ini terjadi akibat gangguan sistem dari pihak ketiga yang mengakibatkan aplikasi Ajaib harus melakukan *maintenance* pada aplikasinya yang dilakukan selama 4 jam. *Maintenance* selama 4 jam pada saat sesi pertama perdagangan bursa pada 10 Agustus 2022 dianggap sangat mendadak dan merugikan para pengguna aplikasi

---

<sup>14</sup> Hariawan Widi Nugroho, Sediono, Elly Ana, *Pemodelan Status Kelayakan Saham Di Aplikasi Ajaib Menggunakan Metode Regresi Logit Ordinal*, (Surabaya, Universitas Airlangga, 2022) hal 2

Ajaib di mana *maintenance* ini disebut sebagai tidak masuk akal karena dilakukan pada jam perdagangan yang sangat krusial bagi investor untuk tetap dapat bertransaksi pada jam perdagangan. Para *investor* pengguna aplikasi Ajaib melakukan poling mengenai *error* ini yang menghasilkan ada 25% dari 324 pengguna mengalami kerugian di bawah Rp1.000.000,00 seiring berjalannya waktu poling tersebut semakin banyak mendapatkan responden yang mendapatkan data baru yaitu terdapat 58 orang atau 18% dari peserta poling mengalami kerugian lebih dari Rp100.000.000,00 yang dapat disimpulkan bahwa *maintenance* dari aplikasi Ajaib ini menyebabkan investor merugi lebih dari Rp5.800.000.000,00 paling tidak menurut poling tersebut.<sup>15</sup>

Hal seperti ini merupakan salah satu hal yang harus dihindari dalam kegiatan transaksi aset digital. Pengguna aplikasi Ajaib menurut poling yang dilakukan merasakan kerugian akibat dari *maintenance* yang tiba-tiba tanpa ada pemberitahuan sebelumnya, dari pihak Ajaib juga memberikan *statement* mengenai *error* di aplikasinya setelah *error* tersebut terjadi sehingga tidak ada peringatan terlebih dahulu terhadap pengguna aplikasi Ajaib. Dari pihak Ajaib mengatakan bahwa kesalahan ini berada pada pihak ketiga sehingga *maintenance* harus dilakukan secara mendadak.

Pada Syarat dan Ketentuan Penggunaan dan Layanan yang terdapat pada aplikasi Ajaib, terdapat juga poin yang menyebutkan bahwa sebagai akibat dari proses pemeliharaan dan perbaikan sistem, pengguna memahami dan menyetujui

---

<sup>15</sup> CNBC Indonesia, "Ajaib & Stockbit Sempat Error, Investor Ritel Rugi Miliaran"? <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220810230308-17-362807/ajaib-stockbit-semat-error-investor-ritel-rugi-miliaran>, diakses pada 4 September 2022.



bahwa penggunaan fasilitas transaksi *online* sewaktu-waktu dapat dihentikan sementara dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada pengguna. Aplikasi *error* tidak diinfokan sebelum kejadian *error* pada sesi pertama perdagangan bursa pada 10 Agustus 2022 karena pengguna aplikasi Ajaib tidak diberikan peringatan terlebih dahulu. Kemudian pada syarat dan ketentuan penggunaan dan layanan yang terdapat pada aplikasi Ajaib terdapat poin yang menyatakan bahwa dengan mendaftar dan menggunakan Sistem Ajaib, Investor setuju untuk membebaskan PT. Ajaib Sekuritas Asia, afiliasi dan setiap pegawai, direktur, komisaris, wakil dan agen PT. Ajaib Sekuritas Asia, dari dan terhadap setiap dan seluruh klaim, biaya, kerusakan, kerugian, tanggung jawab dan pengeluaran (termasuk biaya hukum) yang timbul sehubungan dengan setiap kesalahan yang dilakukan oleh pihak selain PT. Ajaib Sekuritas Asia, baik yang disengaja maupun berupa kelalaian.<sup>16</sup> Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Pasal 8 (1) yang berbunyi:

“PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK”.

Pihak ketiga juga merupakan pihak yang bekerja untuk mewakili kepentingan dari PUJK yang termasuk dalam peraturan tersebut.

---

<sup>16</sup> Ajaib, “Syarat dan Ketentuan Penggunaan dan Layanan Yang Terdapat Pada Aplikasi Ajaib”. <https://ajaib.co.id/legal/>, diakses pada 4 September 2022.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan. PUJK dalam hal ini merupakan PT. Ajaib Sekuritas Asia di mana pada syarat dan ketentuan penggunaan dan layanan yang terdapat pada aplikasi Ajaib menyebutkan bahwa investor setuju untuk membebaskan tanggung jawab apabila terjadi kelalaian dan pada kasus ini merupakan kelalaian dari pihak ketiga, tetapi hal ini tidak sesuai dengan POJK di mana POJK mengatakan bahwa tetap harus bertanggung jawab meskipun itu merupakan dari kelalaian pihak ketiga. Hal ini menimbulkan pembahasan baru mengenai perlindungan yang bisa didapatkan konsumen dalam kasus ini.

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Sedangkan konsumen menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Perlindungan konsumen sangat diperlukan karena dalam transaksi konsumen merupakan pihak yang paling mudah untuk dirugikan tergantung dari penjualnya. Dalam hal ini perlindungan konsumen mengenai aset digital ini diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022

Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang mengartikan perlindungan konsumen sebagai:

“Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan”.

Konsumen dalam hal ini berhak meminta ganti rugi kepada PUJK karena sudah dirugikan karena kelalaian dari pihak PUJK.

Dari kasus *error* aplikasi Ajaib ini terlihat bahwa aplikasi dari perusahaan besar yang sudah berlisensi dari otoritas jasa keuangan masih bisa mengalami kendala, oleh karena itu peraturan-peraturan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan masih sangat diperlukan dan perlu ditegakkan. Kasus *error* pada aplikasi Ajaib ini menimbulkan pertanyaan-pertanyaan mengenai ketidaksesuaian Syarat dan Ketentuan Penggunaan dan Layanan yang terdapat pada aplikasi Ajaib dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, serta cara bagaimana konsumen untuk melakukan tindakan hukum mengenai *error* dan dapat menyelesaikan masalah serta kerugian melalui aturan yang sudah ditetapkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan-pertanyaan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban Ajaib dalam hal aplikasi *error* berdasarkan syarat dan ketentuan penggunaan layanan aplikasi Ajaib dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen Ajaib dalam hal aplikasi *error* berdasarkan POJK Nomor 6/POJK.07/2022?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, maka tujuan dari penelitian ilmiah ini adalah:

1. Menganalisis pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh Ajaib dalam hal *error* yang dikaitkan dengan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 terhadap syarat dan ketentuan penggunaan dan layanan yang terdapat pada aplikasi Ajaib.
2. Menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen Ajaib dalam hal aplikasi *error* berdasarkan POJK Nomor 6/POJK.07/2022.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

Memberikan pemikiran baru yang dapat membantu perkembangan ekonomi digital di Indonesia agar lebih aman dan dapat dipercaya oleh segala pihak dan sumbangan ilmu dalam penggunaan aplikasi ekonomi digital, agar masyarakat dapat berkembang dalam menggunakan aplikasi ekonomi digital, serta sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan

dengan *error* pada aplikasi ekonomi digital yang menimbulkan kerugian dan juga penggunaan aplikasi ekonomi digital itu sendiri serta menjadi bahan kajian yang dapat dimanfaatkan lebih lanjut.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

Manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dalam menyelesaikan permasalahan mengenai *error* yang merugikan dari aplikasi ekonomi digital serta membuka pembelajaran baru dan ikut serta berkembang bersama dengan perkembangan ekonomi digital. Bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian dapat menambah referensi penggunaan data dari penelitian ini untuk menjadi dasar penelitian dan bisa memanfaatkan penelitian ini sebaik mungkin. Bagi konsumen aplikasi ekonomi digital, konsumen aplikasi ekonomi digital dapat mengetahui langkah hukum apa yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan masalah mengenai *error* pada penyedia aplikasi ekonomi digital dan tidak dirugikan dari *error* tersebut.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi tentang latar belakang penulisan dari skripsi ini di mana merupakan sebuah pemikiran awal mengenai perlindungan konsumen dalam kejadian *error* pada aplikasi Ajaib serta upaya hukum apa yang dapat dilakukan di mana yang berisikan mengenai perkembangan digital, ekonomi digital, aplikasi penyedia layanan ekonomi digital, kasus *error* aplikasi dan mengapa perlindungan

konsumen itu penting. Serta juga berisi tujuan, rumusan masalah dan juga manfaat dari penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisikan mengenai teori-teori yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian mengenai perlindungan dalam penggunaan aplikasi ekonomi digital yang terjadi *error* sehingga merugikan konsumen pengguna aplikasi ekonomi digital tersebut, serta juga tinjauan konseptual yang merupakan persalinan dan penyulit karena teori yang spesifik akan menjadi teori penguji relevansi terhadap teori-teori yang penulis gunakan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang menjelaskan mengenai metode yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini, bagaimana penulis memperoleh data dan data-data apa yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian serta cara penulis mendapatkan data-data sebagai bahan penulisan penelitian ini.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

Hasil penelitian dan analisis berupa pembahasan yang menjelaskan mengenai jawaban dari rumusan masalah dengan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang dituangkan menjadi sebuah isi pembahasan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berupa kesimpulan dan saran yang merupakan simpulan dari penelitian ini, serta saran yang diberikan oleh penulis mengenai hal yang dibahas di dalam penelitian ini sebagai sebuah solusi atau sebagai suatu hal yang membantu untuk membangun pengetahuan serta hukum itu sendiri.