

## **Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Fintech: Tanggung Gugat Pihak Aplikasi Dana Terhadap Kehilangan Dana Nasabah**

**Alsendi Sakinah, Muryanto Lanontji, Rima Anggriyani**

Universitas Muhammadiyah Kendari

sndyaf0207@gmail.com

### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi keuangan digital telah membuat masyarakat semakin tertarik untuk memanfaatkan layanan dompet digital, seperti aplikasi DANA, dalam melakukan transaksi keuangan. Namun, adanya kasus kehilangan dana oleh para pengguna karena peretasan atau penyalahgunaan akun menimbulkan masalah hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab lembaga yang mengawasi sistem pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bentuk tanggung jawab pihak DANA terkait kerugian yang dialami pengguna aplikasi DANA, dengan menganalisis hubungan antara kewenangan pengawasan yang ada serta perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan yang menguji fakta terkait norma hukum, mengevaluasi fakta-fakta kerugian konsumen yang terjadi akibat kegagalan sistem atau kelalaian penyedia layanan, kemudian mengujinya dengan norma hukum yang berlaku. Dasar hukum utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 mengenai Bank Indonesia, peraturan Bank Indonesia mengenai sistem pembayaran, serta peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Regulasi Perlindungan Konsumen yang diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen secara normatif. Bank Indonesia tidak dapat dianggap secara langsung bertanggung jawab atas kehilangan dana nasabah, tetapi memiliki tanggung jawab dalam pengawasan terhadap Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP). Namun, jika terbukti ada kelalaian atau pengabaian terhadap standar pengawasan terdapat tanggung jawab tidak langsung.

**kata kunci:** Perlindungan Konsumen, Aplikasi Dana, Tanggung gugat.

### **ABSTRACT**

The development of digital financial technology has made people increasingly interested in using digital wallet services, such as the DANA application, in conducting financial transactions. However, cases of loss of funds by users due to hacking or misuse of accounts have raised legal issues related to the responsibilities of institutions that oversee payment systems. This study aims to explore the form of responsibility of DANA regarding losses experienced by DANA application users, by analyzing the relationship between existing supervisory authority and consumer protection in digital payment systems. The method used in this study is normative juridical with an approach that examines facts related to legal norms, evaluates the facts of consumer losses that occur due to system failure or negligence of service providers, then tests them with applicable legal norms. The main legal basis used in this study is Law No. 23 of 1999 concerning Bank Indonesia, Bank Indonesia regulations regarding payment systems, as well as regulations from the Financial Services Authority (OJK) and its

Consumer Protection Regulations regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Normatively, Bank Indonesia cannot be considered directly responsible for the loss of customer funds, but has responsibility for supervising Payment Service Providers (PJP). However, if there is proven negligence or neglect of supervisory standards, there is indirect responsibility.

**keywords:** Consumer Protection, Fund Application, Responsibility.

## PENDAHULUAN

Jaman yang semakin maju membuat teknologi ikut berkembang dengan sangat cepat sehingga mengubah cara orang berpikir dan menjalani gaya hidup mengikuti era globalisasi. Teknologi saat ini membuat berbagai aspek kehidupan menjadi lebih mudah daripada yang pernah di bayangkan sebelumnya ,terutama dalam melakukan transaksi keuangan. Sekarang melakukan pembayaran, pembelian atau pemesanan barang atau jasa dapat di lakukan dengan mudah dan cepat dengan hanya menggunakan handphone.

Perkembangan terbaru di sektor keuangan adalah munculnya dompet elektronik, atau dompet digital, yang telah menjadi alat pembayaran penting dan sehari-hari bagi masyarakat modern. Dompet digital adalah alat elektronik yang dapat menyimpan informasi dan digunakan untuk alat transaksi dengan uang elektronik.<sup>1</sup>Dengan lebih lanjut, perkembangan teknologi informasi telah membuat dunia tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial yang signifikan terjadi dengan cepat. Teknologi informasi saat ini bagaikan pedang bermata dua karena, selain berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia, juga telah menjadi alat yang efektif untuk melakukan tindakan illegal.<sup>2</sup>

Walaupun masih banyak orang masih kurang percaya tentang kualitas teknologi informasi dalam manfaat positifnya dan kemudahannya dalam mempelajarinya. Salah satu cara untuk

memahami fenomena dan pertanyaan ini adalah melalui studi dan penelitian teori atau model penerimaan teknologi informasi. Dalam menggunakan teknologi, seseorang dapat menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM). Teori ini, yang diusulkan oleh Davis pada tahun 1989, terdiri dari dua faktor: persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan.<sup>3</sup>Dana sendiri telah memasuki persaingan dompet digital di

---

<sup>1</sup> Bank Indonesia, “PBI No. 18/40/2016,” no. 236 (2016): 3–4, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135749/peraturan-bi-no-1840pb2016-tahun-2016>.

<sup>2</sup> HULMAN PANJAITAN, NINDYO PRAMONO, “Legal Protection of Consumers in Digital Transactions,” *Russian Law Journal* 11, no. 3 (2023): 1431–37, <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i3.1622>.

<sup>3</sup> Tévécia Ronzon et al., “PENGARUH EFISIENSI, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA FITUR MOBILE BANKING CARDLESS WITHDRAWL

Indonesia dengan pesat dan menjadi salah satu pelopor layanan dompet digital. DANA telah hadir sejak tahun 2017 dan resmi diluncurkan pada 5 November 2018 adalah perusahaan rintisan yang didirikan di Indonesia, yang dikembangkan oleh programmer muda Indonesia, dengan investor utama yaitu PT Elang Sejahtera Mandiri (EMTEK), bekerja sama dengan Ant Finance, pemilik Alipay.<sup>4</sup>

Dengan menawarkan transaksi yang cepat, mudah, dan efisien, DANA telah menarik banyak orang untuk menggunakan layanannya, yang merupakan salah satu stage *E-Wallet* terbaik di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah masyarakat menggunakan *E-Wallet* maka akan semakin banyak yang menggunakannya. Kemudahan menjadi salah satu daya tarik konsumen yang dapat mempengaruhi minat atau keputusan menggunakan suatu sistem dengan didasari oleh rasa percaya.<sup>5</sup> Dana adalah kontak aplikasi yang mengacu pada platform pembayaran digital yang disediakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe yang berfungsi untuk memfasilitasi berbagai transaksi keuangan, transfer dana pembayaran tagihan saldo aplikasi dana dari terdaftar dan diawasi oleh pihak bank Indonesia (BI), hal ini berarti bahwa dana tunduk pada regulasi dan standar yang ketat yang ditetapkan oleh (BI) untuk memastikan keamanan dana dan layanannya. Sehingga membuat orang memilih transaksi keuangan melalui aplikasi dana tersebut. Hal ini tidak hanya membuat kemudahan dalam mengakses layanan keuangan. Munculnya *E-WALLET* DANA menjadi alat transaksi yang digunakan sehari-hari bagi masyarakat modern merupakan perkembangan terbaru dalam bertransaksi. Teknologi finansial, atau yang dikenal sebagai fintech. Teknologi finansial, atau yang dikenal sebagai fintech, Fintech adalah singkatan dari Financial.<sup>6</sup> Technology Ini adalah inovasi di industri jasa keuangan yang menggunakan teknologi untuk memperluas, meningkatkan, dana keuangan. Kegiatan yang dilakukan melalui sistem elektronik, yang juga dikenal sebagai ruang siber,

---

BANK SYARIAH INDONESIA (Studi,” *Sustainability (Switzerland)*, 2025, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28459981/>%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.resenv.2025.100208%0Ahtt p://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Aht tps:

<sup>4</sup> Arthur Gideon, “Hal Yang Perlu Diketahui Soal DANA, Dompet Digital Besutan Anak Negeri,” October , <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3802191/hal-yang-perlu-diketahui-soal-dana-dompet-digital-besutan-anak-negeri>.

<sup>5</sup> Fitri Mawardani and Renny Dwijayanti, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Cashback Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Dompet Digital Shopeepay Pada Aplikasi Shopee,” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 9, no. 3 (2021): 1455–63.

<sup>6</sup> Igund Farhan Sahrir et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Penggunaan Aplikasi Dana Di Indonesia,” *Jurnal Dunia Ilmu Hukum (JURDIKUM)* 2, no. 2 (2024): 43–48, <https://doi.org/10.59435/jurdikum.v2i2.379>.

meskipun bersifat maya, dapat dianggap sebagai tindakan hukum yang nyata. Dalam lingkungan digital atau siber, individu memiliki kebebasan untuk mengekspresikan diri, belajar tentang berbagai hal, dan melakukan aktivitas dengan cara apapun. Salah satu produk fintech yaitu *E-Wallet* dana.

Dalam menggunakan aplikasi penyedia jasa uang elektronik ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan karena memiliki resiko yang dapat menimbulkan kerugian.*E-Wallet* juga sering disebut dompet digital ini khususnya aplikasi DANA mempunyai banyak sekali manfaat di teknologi digital ini, namun dompet digital tentu mempunyai beberapa kekurangan yang harus diperbaiki, diantaranya yaitu permasalahan yang masih sulit untuk ditangani yaitu kejahatan yang dilakukan oleh hacker, informasi konsumen dapat dicuri dan diambil alih oleh hacker lalu jika keamanan aplikasi lemah atau sistem pemrosesan perusahaan rusak, hal tersebut akan memudahkan informasi pribadi pengguna bocor.

Meskipun aplikasi DANA telah menerapkan kebijakan yang mengutamakan keamanan information dan transaksi, implementasinya belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Penelitian ini menyarankan perlunya perbaikan dalam penguatan sistem keamanan, transparansi komunikasi, dan efisiensi dalam proses pengembalian saldo untuk meningkatkan perlindungan bagi pengguna *E-Wallet* dalam menghadapi risiko kehilangan saldo. Selain itu, 59% pengguna internet khawatir terhadap penyalahgunaan data pribadi, hal ini menunjukkan bahwa mereka khawatir jika data mereka disalahgunakan oleh perusahaan atau pihak tertentu untuk mendapatkan keuntungan yang pada akhirnya dapat merugikan bisnis atau pihak tertentu.<sup>7</sup>

Kejadian ini menunjukkan betapa sulitnya bagi Indonesia untuk memastikan keamanan transaksi digital. Insiden peretasan dana nasabah di sejumlah stage dompet digital, termasuk DANA menegaskan bahwa meskipun sistem keamanan telah diperkuat, masih ada pihak tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan kelemahan untuk melakukan kejahatan. Ini adalah contoh nyata dari resiko keamanan dalam transaksi computerized. Selain itu, masalah keamanan transaksi computerized semakin kompleks karena kasus penipuan melalui layanan pelanggan palsu, phishing dengan mengirimkan connect palsu terkait aplikasi DANA. Namun peraturan tersebut tidak menjamin perlindungan konsumen atau kepastian hukum. Tantangan terkait keamanan dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital antara lain kegagalan sistem atau operasional, penipuan, informasi yang tidak sesuai, keamanan siber, keamanan

---

<sup>7</sup> Rosalinda Elsina Latumahina, "Di Dunia Maya," *Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Dunia Maya* 3, no. 2 (2014): 14–25.

information, penanganan keluhan, dan lain-lain.<sup>8</sup> Pengguna dompet elektronik Dana sebagai pihak yang dirugikan mempunyai wewenang untuk meminta kompensasi dan/atau ganti rugi kepada pihak penyedia layanan yaitu Dana sebagaimana yang telah terdapat perundang-undangan<sup>9</sup>.

Asas ini bertujuan agar kedua belah pihak yaitu pengguna dan pihak Dana bersama-sama mematuhi kaidah atau aturan yang berlaku serta menjunjung keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>10</sup> Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan mengkaji perlindungan konsumen dalam sistem fintech, khususnya melalui kajian tentang tanggung jawab aplikasi *E-Wallet DANA* atas kerugian dana nasabah, dengan menyoroti celah regulasi, kepastian hukum konsumen, dan standar tanggung jawab penyelenggara fintech dalam ranah hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis bagi penguatan regulasi dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat dalam ekosistem keuangan digital yang terus berkembang

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan dalam metode penelitian yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan penelitian hukum yang berfokus pada penelitian bahan literatur berupa peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan literatur ilmiah yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam sistem fintech. Metode ini mengkaji norma-norma hukum yang berlaku serta asas-asas hukum yang mendasari tanggung gugat pihak aplikasi dana terhadap kehilangan dana nasabah, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, pendekatan konseptual. Penelitian ini bersifat kualitatif dan dogmatis, bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis ketentuan hukum yang ada dan relevan sesuai yang berlaku.

---

<sup>8</sup> Agus Fajri et al., “Perlindungan Konsumen Di Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Perekonomian Indonesia,” *Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, 2021.

<sup>9</sup> ifiyadi, Teguh. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online. Dikutip dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/>

<sup>10</sup> Mintarsih, “Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik ( E-Money ) Dihubungan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Wawasan Hukum* 29, no. 02 (2013): 896–907.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Sistem Transaksi Melalui Aplikasi Dana**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam sistem transaksi melalui aplikasi DANA telah diatur dalam beberapa regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahannya, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai layanan keuangan digital. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyediakan kerangka hukum dan dasar umum untuk melindungi hak-hak konsumen di berbagai sektor. UUPK menetapkan prinsip-prinsip dasar yang harus dipatuhi oleh semua peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen. Oleh karena itu, UUPK berfungsi sebagai dasar hukum bagi perlindungan konsumen yang ada.<sup>11</sup>

Pada saat ini salah satu layanan uang elektronik yang populer di Indonesia adalah Dana. Dana adalah aplikasi dompet digital yang menawarkan berbagai layanan, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Hingga saat ini, Dana telah memiliki lebih dari 100 juta pengguna di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa Dana telah menjadi salah satu layanan uang elektronik yang paling populer di Indonesia.<sup>12</sup> Namun dalam beberapa waktu terakhir, telah terjadi banyak kasus hilangnya uang di aplikasi Dana tanpa diketahui apa penyebabnya. Kasus ini telah menjadi perhatian masyarakat dan menimbulkan berbagai pertanyaan hukum. Aplikasi DANA sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna, serta memberikan mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian akibat transaksi.

Dalam kasus dana seperti yang di alami oleh seorang pria asal medan tepatnya berada di kabupaten tapanuli selatan,sumatera utara yang mengalami kehilangan saldo sebanyak 980.000 ribu rupiah dalam aplikasi dana tersebut,yang hilang tanpa ada persetujuan atau sepengetahuan pemilik akun. Pemilik menyadari pengurangan saldo setelah memeriksa riwayat transaksi yang tidak di kenal. Pemilik akun sudah berusaha melakukan upaya dengan mengajukan pengembalian saldo terhadap aplikasi tetapi

---

<sup>11</sup> Jeremy Zefanya, Yaka Arvante, and Universitas Negeri Semarang, “Dampak Permasalahan Pinjaman Online Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online The Impact of Online Loan Problems and Legal Protection for Online Loan Consumers” 2, no. 1 (2022): 73–87.

<sup>12</sup> Agung Suma Kurniawan, “PERLINDUNGAN DATA KONSUMEN TERHADAP PEMBAYARAN,” 2023.

aplikasi dana hanya merespon kami akan berusaha sebaik mungkin kata di pemilik akun atau tidak ada kejelasan dari pihak dana, dari kasus tersebut menunjukkan pentingnya peran pengelolah aplikasi dana atau yaitu PT.Espat Debit.Koe untuk memperkuat keamanan pada aplikasi dana ,serta itu merupakan kelalaian dari pihak dana tersebut. Perlindungan hukum adalah perlindungan hak asasi manusia yang telah dilanggar oleh orang lain. Perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.<sup>13</sup>

Dalam era digital, perjanjian elektronik menjadi bentuk baru dari perjanjian yang diatur dalam hukum perdata. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 memberikan landasan hukum bagi kontrak elektronik dan menyatakan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. dan peraturan dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan ini memberikan dasar hukum yang memadai untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan perlindungan privasi pengguna. Namun, tantangan seperti kebocoran data, kurangnya edukasi konsumen, dan lambatnya proses penyelesaian masalah menunjukkan perlunya peningkatan implementasi peraturan. Kolaborasi antara regulator, pengembang aplikasi, dan publik diperlukan untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman dan tepercaya.<sup>14</sup>Dalam Hal itu, sebagai konsekuensi logis atas eksistensi Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) sebagai ketentuan yang akan mengintegrasikan berbagai peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.<sup>15</sup>

Hasil analisis menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan meliputi perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui penerapan sistem keamanan berlapis, kebijakan privasi, serta verifikasi identitas pengguna.Sementara itu, perlindungan represif diberikan dalam bentuk layanan pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa melalui mediasi atau lembaga perlindungan konsumen. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya,

---

<sup>13</sup> Surya Bodhi and David Tan, “KEAMANAN DATA PRIBADI DALAM SISTEM PEMBAYARAN E-WALLET TERHADAP ANCAMAN PENIPUAN DAN PENGELABUAN” 4, no. 3 (2022): 297–308.

<sup>14</sup> Miranda Mahardhika and Jul Aidil Fadli, “Pengaruh Celebrity Endorsment, Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Niat Beli Produk Serum Somethinc Di Instagram,” *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi* 2, no. 2 (2023): 1–15, <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i2.94>.

<sup>15</sup> Abd. Haris Hamid., *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (CV.SAH MEDIA, 2017).

keterbatasan transparansi informasi dari pihak penyelenggara, serta lambannya penyelesaian aduan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengawasan yang lebih optimal dari pemerintah dan peningkatan edukasi hukum bagi masyarakat agar perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital dapat terwujud secara efektif.

Proses perpindahan ke sebuah sistem digital (digitalisasi) telah mengubah aspek kehidupan manusia seperti sistem pembayaran. Sistem pembayaran ialah bagian utama dalam suatu negara karena merupakan hal krusial yang mempengaruhi perkembangan serta pertumbuhan ekonomi negara. Namun kejahatan dunia maya secara umum menggambarkan kejadian yang terjadi dalam ruang tersebut dan istilah ini melambangkan ketidakamanan dan risiko daring.<sup>16</sup>

## B. Hubungan Hukum Para Pihak Aplikasi Dana Dan Nasabah

Perkembangan teknologi finansial (fintech) telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat bertransaksi, termasuk melalui penggunaan dompet digital atau *E-Wallet* seperti aplikasi DANA. Dompet elektronik Dana menyediakan berbagai fitur menarik yang sangat menguntungkan bagi para penggunanya sehingga banyak orang lebih tertarik dan cenderung memilih menggunakan dompet elektronik sebagai alternatif saat bertransaksi dibandingkan dengan menggunakan uang tunai. Dompet elektronik Dana memberikan kemudahan bagi para penggunanya dalam melakukan berbagai jenis transaksi dengan menawarkan fitur transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan transaksi e-commerce.

Selain praktis, dompet elektronik Dana juga menyediakan berbagai penawaran menarik bagi para penggunanya berupa diskon. Promo ini tentu sangat digemari oleh para pengguna dompet elektronik ini. Pengguna *E-Wallet* Dana masih sering mengalami kerugian ketika menggunakan *E-Wallet* ini, baik berupa kerugian yang benar-benar dialami langsung oleh pengguna Dana (kerugian material) yakni saldo di akun *E-Wallet* Dana atau rekening bank terpotong (ketika melakukan transaksi muncul tulisan "berhasil", namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo *E-Wallet* pengguna terpotong), maupun kerugian immaterial seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan akibat penggunaan layanan yang tidak sesuai dengan harapan. DANA memiliki kewajiban hukum untuk menangani keluhan dan pesan yang disampaikan oleh pengguna. DANA harus memiliki prosedur yang jelas dan transparan dalam menangani keluhan pengguna, serta menyediakan saluran komunikasi yang

---

<sup>16</sup> Yuyut Prayuti et al., "Legal Protection of Consumers from Personal Data Security Risks , Threats of Fraud and Phishing ( Cybercrime ) in E-Wallet Payment Systems" 2 (2020).

mudah diakses bagi pengguna yang ingin menyampaikan keluhan. DANA harus menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Dengan mematuhi kewajiban hukum tersebut, DANA dapat membangun kepercayaan pengguna, memastikan keamanan transaksi, dan memenuhi persyaratan peraturan yang berlaku di industri aplikasi *E-wallet*. Penting bagi DANA untuk selalu menjaga kepatuhan terhadap peraturan dan melakukan pembaruan.<sup>17</sup>

Hubungan hukum antara aplikasi DANA dan nasabahnya merupakan suatu perjanjian yang mengikat kedua belah pihak dalam konteks layanan keuangan digital. Dalam hubungan ini, aplikasi DANA bertindak sebagai penyedia layanan yang memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah, sebagai salah satu aplikasi yang berhubungan langsung dengan bidang keuangan maka aplikasi dana memiliki kewajiban hukum tertentu yang mereka harus dipenuhi serta memastikan bahwa transaksi yang dilakukan berjalan dengan lancar. Dana memiliki tanggung jawab hukum untuk menjaga keamanan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi mereka ini berarti mereka harus mengadopsi langkah-langkah keamanan teknis yang memadai seperti intrinsik data deteksi penipuan sertifikasi transaksi yang akurat dan harus melindungi keunggulan dari kegiatan merugikan seperti pencuri identitas maupun serangan *cyber*.

Sebagai penyedia layanan *E-Wallet*, tidak dapat dipungkiri bahwa DANA harus bertanggung jawab atas kejadian penipuan yang mengganggu kenyamanan konsumennya. Makna tanggung jawab di sini adalah bertanggung jawab atas tindakan wanprestasi dalam suatu perjanjian (Wanprestasi) yang telah dilakukan oleh pelaku usaha di dompet elektronik atau *E-Wallet* DANA dengan tidak memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi. Penyelenggara *E-Wallet* DANA harus bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi bagi pengguna yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh *E-Wallet* DANA.<sup>18</sup> Mendapatkan suatu perlindungan hukum dikarenakan kerugian yang diderita tidak ternilai dikarenakan kerugian tersebut bukan hanya tentang kerugian fisik tetapi saja namun sudah mengganggu kehidupan pribadinya sehingga jika ada seseorang yang

<sup>17</sup> Desy Ary Setyawati, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik," *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46–64, <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>.

<sup>18</sup> Mintarsih, "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik ( E-Money ) Dihubungan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

mengalami kerugian yang diderita maka pihak korban wajib mendapatkan kompensasi<sup>19</sup>.

### C. Tanggung Gugat Perusahaan Penyedia *E-Wallet* Terhadap Nasabah Yang Kehilangan Dana

Namun, di balik kenyamanan yang ditawarkan, terdapat sejumlah masalah hukum, terutama yang berkaitan dengan keamanan data serta risiko kehilangan uang oleh pelanggan akibat kegagalan sistem, peretasan, atau kelalaian penyedia layanan. Dalam hal ini, aspek tanggung jawab perusahaan penyedia *E-Wallet* menjadi hal yang sangat penting untuk diteliti guna memberikan perlindungan hukum kepada pengguna. Berdasarkan prinsip tanggung jawab dalam hukum perdata dan aturan perlindungan konsumen, penyedia layanan mempunyai tugas untuk memastikan keamanan dana dan data nasabah serta bertanggung jawab jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh kelalaianya. Karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai jenis, batasan, dan mekanisme tanggung jawab perusahaan penyedia *E-Wallet* agar dapat tercapai keseimbangan antara kepentingan bisnis dan hak pengguna di zaman digital ini.

Ketika nasabah merasa ada masalah dan ingin mengadukan ke pihak dana, pihak dana tidak boleh menolak laporan dari nasabah yang dirugikan, baik secara lisan maupun tulisan, wajib menerima dan menyelesaikan pengaduan dalam waktu dua hari untuk pengaduan lisan, serta dua puluh hari kerja ditambah dua puluh hari kerja berikutnya untuk pengaduan tertulis, dan dalam masa tersebut bisa saja ada situasi khusus dalam pengaduan tertulis tersebut. Pasal 1367 KUHPerdata menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh tindakannya, tetapi juga atas kerugian yang dihasilkan dari tindakan menyimpang orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya serta dari barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Dalam hal ini pihak Dana, juga memiliki tanggung jawab terkait masalah ini, karena permasalahan yang dihadapi nasabah disebabkan oleh kelalaian dari pihak dana tersebut. Dengan demikian, Dana juga memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah ini.<sup>20</sup> Tanggung jawab penyelenggara dompet elektronik terhadap nasabah

---

<sup>19</sup> Sinta Dewi, “Prinsip-Prinsip Perlindungan Data Pribadi Nasabah Kartu Kredit Menurut Ketentuan Nasional Dan Implementasinya,” *Sosiohumaniora* 19, no. 3 (2017): hal 4.

<sup>20</sup> Edi Wahjuni Amelia Niken Pratiwi, Bhim Prakoso, “TANGGUNG GUGAT PT MAYBANK INDONESIA TERHADAP KERUGIAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN JASA PENYIMPANAN DANA” 5, no. 2 (2021): 115–25.

yang kehilangan dana memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia, khususnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Penyelenggaraan Jasa Sistem Pembayaran dan KUHPERDATA. Berdasarkan ketentuan tersebut, penyelenggara dompet elektronik wajib menjamin keamanan sistem, menjaga kerahasiaan data pribadi, dan bertanggung jawab atas kerugian nasabah yang timbul akibat kesalahan sistem, kelalaian karyawan, atau kegagalan pengendalian risiko operasional.

Namun, jika kehilangan dana disebabkan oleh kelalaian pengguna, seperti kebocoran kode OTP atau PIN ke pihak ketiga, tanggung jawab perusahaan hanya sebatas bantuan investigasi dan edukasi keamanan, bukan penggantian dana. Pembahasan lebih lanjut menunjukkan bahwa sebagian besar penyelenggara dompet elektronik di Indonesia memiliki mekanisme penyelesaian pengaduan dan pengembalian dana, tetapi implementasinya belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat kasus pengguna kesulitan memperoleh pengembalian dana akibat perbedaan penafsiran tanggung jawab antara penyelenggara dan nasabah..

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum untuk konsumen dalam transaksi menggunakan aplikasi DANA sangatlah penting demi menjamin keamanan dan keadilan dalam aktivitas digital. Sebagai penyedia layanan keuangan yang berbasis elektronik, DANA bertanggung jawab secara hukum untuk melindungi informasi pribadi pengguna, memastikan keamanan sistem, serta menyediakan cara penyelesaian sengketa yang jelas jika terjadi kerugian atau kehilangan uang. Perlindungan hukum bagi konsumen diatur melalui berbagai peraturan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta perubahannya, dan peraturan dari Bank Indonesia serta Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur sistem pembayaran digital. Namun, implementasi perlindungan hukum ini masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam hal penegakan hukum dan pemahaman digital masyarakat.

Hubungan hukum antara penyedia layanan DANA dan penggunanya terbentuk melalui kontrak elektronik yang disetujui saat pendaftaran dan pemakaian layanan. Kontrak ini menghasilkan hak dan kewajiban bagi keduanya, di mana DANA bertanggung jawab untuk memberikan layanan transaksi keuangan yang aman,

terpercaya, dan sesuai dengan hukum yang berlaku, sementara pengguna harus memanfaatkan layanan tersebut dengan benar dan sesuai peraturan yang ada. Hubungan hukum ini bersifat kontraktual dan juga dipengaruhi oleh prinsip perlindungan konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Perusahaan yang menawarkan *E-Wallet* bertanggung jawab secara hukum kepada pelanggan yang mengalami kehilangan uang karena keteledoran, kesalahan sistem, atau pelanggaran keamanan dalam layanan mereka. Tanggung jawab ini berdasarkan pada prinsip perlindungan konsumen dan tanggung jawab sipil yang diatur dalam hukum yang berlaku. Untuk memastikan keadilan dan keamanan dalam transaksi digital, penyedia *E-Wallet* harus melindungi dana serta menyediakan proses penyelesaian sengketa yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kepada penggunaan

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Niken Pratiwi, Bhim Prakoso, Edi Wahjuni. "TANGGUNG GUGAT PT MAYBANK INDONESIA TERHADAP KERUGIAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN JASA PENYIMPANAN DANA" 5, no. 2 (2021): 115–25.
- Arthur Gideon. "Hal Yang Perlu Diketahui Soal DANA, Dompet Digital Besutan Anak Negeri," October . <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3802191/hal-yang-perlu-diketahui-soal-dana-dompet-digital-besutan-anak-negeri>.
- Bank Indonesia. "PBI No. 18/40/2016," no. 236 (2016): 3–4. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135749/peraturan-bi-no-1840pbi2016-tahun-2016>.
- Bodhi, Surya, and David Tan. "KEAMANAN DATA PRIBADI DALAM SISTEM PEMBAYARAN *E-WALLET* TERHADAP ANCAMAN PENIPUAN DAN PENGELABUAN" 4, no. 3 (2022): 297–308.
- Dewi, Sinta. "Prinsip-Prinsip Perlindungan Data Pribadi Nasabah Kartu Kredit Menurut Ketentuan Nasional Dan Implementasinya." *Sosiohumaniora* 19, no. 3 (2017): hal 4.
- Fajri, Agus, Zam Kepala, Departemen Perlindungan, Konsumen Otoritas, and Jasa Keuangan. "Perlindungan Konsumen Di Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Perekonomian Indonesia." *Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, 2021.
- Hamid., Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. CV.SAH MEDIA, 2017.
- HULMAN PANJAITAN, NINDYO PRAMONO. "Legal Protection of Consumers in Digital Transactions." *Russian Law Journal* 11, no. 3 (2023): 1431–37. <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i3.1622>.
- Kurniawan, Agung Suma. "PERLINDUNGAN DATA KONSUMEN TERHADAP

## PEMBAYARAN,” 2023.

- Latumahina, Rosalinda Elsina. "Di Dunia Maya." *Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Dunia Maya* 3, no. 2 (2014): 14–25.

Mahardhika, Miranda, and Jul Aidil Fadli. "Pengaruh Celebrity Endorsment, Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Niat Beli Produk Serum Somethinc Di Instagram." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi* 2, no. 2 (2023): 1–15. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i2.94>.

Mawardani, Fitri, and Renny Dwijayanti. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Cashback Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Dompet Digital Shopeepay Pada Aplikasi Shopee." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 9, no. 3 (2021): 1455–63.

Mintarsih. "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik ( E-Money ) Dihubungan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Wawasan Hukum* 29, no. 02 (2013): 896–907.

Prayuti, Yuyut, Arman Lany, Yohan Edward Marpaung, and Elmend Lorentzon. "Legal Protection of Consumers from Personal Data Security Risks , Threats of Fraud and Phishing ( Cybercrime ) in E-Wallet Payment Systems" 2 (2020).

Ronzon, Tévécia, Patricia Gurria, Michael Carus, Kutay Cingiz, Andrea El-Meligi, Nicolas Hark, Susanne Iost, et al. "PENGARUH EFISIENSI, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA FITUR MOBILE BANKING CARDLESS WITHDRAWL BANK SYARIAH INDONESIA (Studi)." *Sustainability (Switzerland)*, 2025. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28459981/> <https://doi.org/10.1016/j.resenv.2025.100208> <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RE-D2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y> <http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005>

Sahrir, Igund Farhan, Nor Paridah, Karina Yunitasari, and Rachma Arrini Aprilia Putri. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Penggunaan Aplikasi Dana Di Indonesia." *Jurnal Dunia Ilmu Hukum (JURDIKUM)* 2, no. 2 (2024): 43–48. <https://doi.org/10.59435/jurdikum.v2i2.379>.

Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46–64. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>.

Zefanya, Jeremy, Yaka Arvante, and Universitas Negeri Semarang. "Dampak Permasalahan Pinjaman Online Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pinjaman Online The Impact of Online Loan Problems and Legal Protection for Online Loan Consumers" 2, no. 1 (2022): 73–87.