

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA DOMPET DIGITAL
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*LEGAL PROTECTION FOR DIGITAL WALLET USERS ACCORDING
TO LAW NUMBER 8 OF 1999 ON CONSUMER PROTECTION*

I Gede Pasek Adiarta¹, Lalu Wira Pria Suharta²

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram

Corresponding Email: gedepasekadiarta@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum dan upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam menggunakan aplikasi dompet digital DANA. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu bahan hukum di kumpulkan melalui kajian kepustakaan yang mencakup analisis peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta studi kasus yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang di sebabkan oleh pembobolan aset menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu secara preventif dan represif. Bentuk perlindungan preventif dengan melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap konsumen sebagaimana ketentuan yang dijelaskan dalam Pasal 29 dan 30 UUPK. Sedangkan untuk perlindungan represif sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK berupa pemberian ganti rugi kepada konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat dari pembobolan aset dompet digital sesuai dengan amanat Pasal 45 UUPK konsumen dapat melakukan gugatan terhadap pihak dompet digital melalui dua jalur yaitu melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Dompet Digital; Pembobolan Aset.

Abstract

The objective of this study is to discover a legal protection and measure for consumers who experienced losses in using DANA as a digital wallet application. This study employs a normative juridical research method, gathering legal materials through a literature review that encompasses an analysis of legislation, legal literature, and relevant case studies. The findings indicated that the forms of legal protection for consumers in case of asset breaches, as regulated by Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, are both preventive and repressive in nature. Preventive protection involves consumer guidance and supervision, as outlined in Articles 29 and 30 of the Consumer Protection Law (UUPK). Meanwhile, repressive protection is stipulated in Article 19 of the UUPK, which grants compensation for consumers. The legal remedies to consumers who suffer losses due to asset breaches in digital wallets as prescribed by Article 45 of the UUPK include filing lawsuits against the digital wallet provider through both litigation and non-litigation channels.

Keywords: Assets Breaches; Digital Wallet; Legal Protection.

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan survei Jakpat, pada semester pertama 2024, dari 2.159 responden, sebanyak 93 % responden telah melakukan pembayaran digital. Lebih detail, hampir semua responden menggunakan *e-wallet* (97 %) sebagai metode pembayaran digital,

disusul *platform banking* (49%), dan *paylater* (33%).¹ jumlah ini diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan pergeseran perilaku konsumen, Berbagai jenis dompet digital telah bermunculan di Indonesia, seperti *GoPay*, *OVO*, *DANA*, *ShopeePay*, dan lain-lain. Penggunaan dompet digital ini tidak hanya populer di kalangan generasi muda dan masyarakat yang melek teknologi, namun juga didorong oleh kebijakan pemerintah yang mendukung penggunaan sistem pembayaran berbasis elektronik.²

Dompet digital dalam definisi teknisnya adalah sistem perangkat lunak yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan dan mengelola informasi kredensial pembayaran secara digital. Informasi ini dapat berupa nomor kartu kredit atau debit, rekening bank, atau informasi akun lainnya yang terhubung dengan penyedia layanan pembayaran. Dompet digital memfasilitasi transaksi elektronik dengan bertindak sebagai jembatan antara akun pengguna dan merchant atau penerima pembayaran.

Dalam perkembangannya, Bank Indonesia sebagai otoritas moneter di Indonesia telah menerbitkan beberapa peraturan untuk mengatur penggunaan uang elektronik, termasuk dompet digital, seperti Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik. Peraturan ini mengatur berbagai aspek terkait uang elektronik, seperti persyaratan penerbitan, penyelenggaraan, dan pengawasan. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan juga telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini mengatur perlindungan konsumen, keamanan sistem, dan pengelolaan risiko dalam penyelenggaraan inovasi keuangan digital, termasuk dompet digital.

Meskipun dompet digital telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, namun masih terdapat berbagai permasalahan dan tantangan terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital. Isu-isu yang muncul meliputi keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta tanggung jawab penyedia layanan dompet digital. Pada dasarnya, perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Uang Elektronik, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Namun masih banyak permasalahan yang terjadi di sektor keuangan ini seperti di temukannya kasus-kasus pembobolan akun, penyalahgunaan dana nasabah dan kebocoran data.³

Salah satu permasalahan yang muncul di Indonesia berkaitan dengan aplikasi dompet digital DANA. Menurut pemberitaan media tempo.id pada tahun 2023, terdapat pengguna aplikasi DANA yang kehilangan saldo dalam dompet digitalnya sebesar 6 juta rupiah tanpa adanya transaksi dan konfirmasi yang dilakukan oleh pengguna secara langsung. Secara tiba-tiba, saldo dalam dompet digital tersebut hilang tanpa sisa, menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil bagi pengguna aplikasi dompet digital ini.

1 JAKPAT. (2024). *Indonesia Fintech Trends of 1st Semester - Jakpat Special Report 2024* diakses 13 juli 2024

2 Cahyani, Diva, Putu, Ni, dan Luh Gede Krisna Dewi. (2022), *Analisis Adopsi Uang Elektronik dengan Model UTAUT2*. Universitas Udayana, vol. 32, No. 1, hlm. 3496-3496.

3 Soemarwi, S., W., Vera, dan W. Susanto. (2021), *Digital Technology Information in Indonesia: Data Privacy Protection is a Fundamental Right*. Atlantis Pers, hlm 38-40

Pada penelitian ini, peneliti berfokus untuk membahas mengenai perlindungan hukum pengguna aplikasi dompet digital yang mengalami pembobolan aset dompet digitalnya. Pembobolan aset dalam konteks dompet digital merujuk pada tindakan ilegal yang dilakukan untuk mengakses dan mengambil alih akun pengguna tanpa izin, dengan tujuan mencuri dana atau aset digital yang tersimpan di dalamnya. Para pelaku kejahatan siber ini menggunakan berbagai taktik licik, seperti phishing, malware, atau rekayasa sosial, untuk mencuri informasi login, data pribadi, atau mengambil alih kendali perangkat pengguna.

Untuk itu, mengingat betapa pentingnya adanya hukum yang melindungi konsumen dompet digital DANA dan pentingnya pertanggungjawaban pihak DANA oleh karena itu peneliti bermaksud mengadakan penulisan hukum dengan judul **Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Digital Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan metode pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Sumber bahan hukum dalam penelitian ini adalah bersumber dari Peraturan Perundang-Undangan, Buku-buku, Pendapat para ahli, internet, dan kamus hukum. Jenis data terdiri dari data primer dan sekunder (bahan hukum primer, sekunder, dan tersier). Bahan hukum dikumpulkan dengan teknik penelitian kepustakaan. Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode secara deduktif.⁴

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk perlindungan Hukum Pengguna Dompet Digital Yang Mengalami pembobolan aset menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, sedangkan perlindungan hukum yang bersifat represif dimaksudkan untuk menangani pelanggaran yang telah terjadi.⁵ Philipus M. Hadjon juga menyatakan bahwa perlindungan hukum preventif memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, sementara perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.⁶ Dalam konteks perlindungan pengguna aplikasi dompet digital, kedua aspek perlindungan hukum ini harus diterapkan secara seimbang untuk memastikan keamanan dan kepastian hukum bagi pengguna.

Dompet digital menawarkan efisiensi, fleksibilitas, dan kepraktisan dalam bertransaksi, mendorong pertumbuhan eksponensial perusahaan-perusahaan teknologi finansial (fintech) di Indonesia. Di tengah kompetisi yang dinamis di industri fintech, DANA muncul sebagai salah satu platform dompet digital terkemuka di Indonesia,

4 Muhaimin, (2020), *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm.133

5 Satjipto Rahardjo, (2000), *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54.

6 Hadjon, Philipus M. (1987), *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya: Bina Ilmu, hlm 87

menyediakan layanan penyimpanan, transfer, dan pembayaran digital bagi jutaan pengguna di seluruh nusantara. DANA dioperasikan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebuah perusahaan patungan antara konglomerasi teknologi EMTEK Group dan raksasa teknologi finansial global, *Ant Financial*. Aplikasi ini beroperasi dengan sistem saldo digital yang dapat diisi ulang (*top-up*) melalui berbagai metode pembayaran, termasuk transfer bank, kartu kredit, dan gerai ritel yang bekerja sama. Setelah saldo terisi, pengguna dapat memanfaatkannya untuk melakukan transaksi di berbagai merchant online dan offline yang tergabung dalam jaringan DANA yang luas. Tidak hanya itu, DANA juga memungkinkan transfer uang antar pengguna (*peer-to-peer*) dan pembayaran tagihan bulanan, seperti listrik, air, dan internet. Salah satu masalah yang sering di keluhkan oleh pengguna aplikasi dompet digital adalah terkait dengan terjadinya pembobolan aset, yakni saldo pengguna yang tiba-tiba terpotong tanpa adanya transaksi yang pernah di lakukan. DANA memiliki *terms & condition* mereka sendiri yang memberikan batasan terhadap jenis kejahatan dan jenis ganti kerugian.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilatarbelakangi oleh kesadaran akan posisi konsumen yang relatif lebih lemah dalam transaksi jual beli barang atau jasa. Kesenjangan informasi, kekuatan tawar-menawar yang tidak seimbang, serta praktik bisnis yang tidak adil, seringkali merugikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang perlindungan konsumen hadir untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi konsumen.⁷ Perlindungan hukum konsumen menjadi krusial dikarenakan beberapa alasan yaitu:

- a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan produk dan/atau jasa; hak untuk memperoleh rasa aman dan nyaman dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; serta hak untuk didengar pendapat dan keluhan mereka.
- b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendorong terciptanya keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha dituntut untuk lebih bertanggung jawab atas produk atau layanan yang ditawarkan, sementara konsumen diberikan landasan hukum untuk memperjuangkan haknya apabila mengalami kerugian.
- c) Perlindungan konsumen yang komprehensif akan mendorong kepercayaan masyarakat dalam bertransaksi, yang pada gilirannya akan mengakselerasi pertumbuhan ekonomi.
- d) Undang - Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam perlindungan konsumen. Hal ini penting untuk membentuk masyarakat konsumen yang memiliki kesadaran dan sikap kritis terhadap hak dan kewajibannya.⁸

Dalam konteks perlindungan hukum, ada dua jenis perlindungan yang diberikan kepada konsumen, yaitu perlindungan preventif dan represif. Menurut satijpto raharjo perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, sedangkan perlindungan hukum yang bersifat represif dimaksudkan untuk menangani pelanggaran yang telah terjadi. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen melalui upaya-upaya proaktif seperti edukasi, regulasi yang ketat, serta pengawasan terhadap penyedia layanan. Undang-

⁷ Novita, Dhian, Yustina, and Budi Santoso. "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, vol. 3, no. 1, 30 Jan. 2021, p. 46-58.

⁸ Rizal, Jufrina. (2017), *Mengakomodasikan Masalah Perlindungan terhadap Konsumen dalam Kurikulum DIKTI-HUK Indonesia*. "Badan Penerbit FHUI, Vol. 28, No. 1-3, hlm. 140-140.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pasal 4 menyatakan hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; mengutip bunyi pasal 4 UUPK, terdapat kata keamanan, maka sudah sepatutnya aplikasi dompet digital memberikan keamanan kepada pengguna dompet digital yang menggunakan jasa dari aplikasi mereka.

Selanjutnya pada pasal 29 UUPK mengamanatkan Pembinaan dan pengawasan kepada pelaku usaha yang menjalankan usahanya di Indonesia, teruntuk dompet digital instansi yang melakukan pengawasan dan memberikan izin terkait dompet digital ini adalah bank Indonesia sebagai regulator dan OJK sebagai pengawas, dalam kaitannya dengan dompet digital Bank Indonesia mengeluarkan aturan Bank Indonesia nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, yang mengatur mengenai perizinan pihak aplikasi dompet digital yang hendak menjalankan usahanya di lingkup wilayah republik Indonesia. Aspek preventif dalam peraturan BI tercermin dalam beberapa elemen kunci. Pertama, penerapan sistem perizinan dan pengawasan yang ketat terhadap penyelenggara dompet digital diatur dalam Pasal 4 hingga Pasal 10 PBI No. 18/40/PBI/2016. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hanya lembaga yang memiliki kompetensi dan integritas yang dapat mengelola dana masyarakat. Kedua, Bank Indonesia mewajibkan penyelenggara dompet digital untuk menerapkan sistem manajemen risiko dan keamanan informasi yang memadai sebagaimana diatur dalam Pasal 11 hingga Pasal 22 PBI No. 18/40/PBI/2016. Hal ini meliputi kewajiban untuk melindungi data pribadi pengguna, mencegah akses ilegal, dan menjaga keamanan transaksi. Ketiga, BI mendorong transparansi informasi kepada konsumen, yang diamanatkan dalam Pasal 26 PBI No. 18/40/PBI/2016. Penyelenggara dompet digital wajib memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan mereka, termasuk biaya, risiko, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Keempat, BI menetapkan batasan saldo maksimal untuk meminimalisir risiko kerugian finansial konsumen jika terjadi pembobolan aset. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 2 dan Pasal 18 PBI No. 20/6/PBI/2018.

Penerapan aspek preventif dalam peraturan BI diharapkan dapat membangun sistem dompet digital yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan. Upaya preventif ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital, sehingga mendorong inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi nasional.

Ditambah juga dengan diterbitkannya peraturan peraturan bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 tentang perlindungan konsumen Bank Indonesia, peraturan ini memuat hal-hal yang harus dipatuhi oleh penyelenggara penyelenggaraan dompet elektronik, yakni penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada konsumen atas pengajuan pengaduan yang dilakukan, penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi konsumen jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib menyediakan sarana yang memudahkan konsumen untuk memperoleh informasi, penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam kegiatan jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib bertanggungjawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dari pihak penyelenggara, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan, serta penyelenggara wajib

melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait dengan penerapan perlindungan konsumen yang dilakukan.

Selanjutnya mengenai pengawasan yang di selenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, sebagai lembaga pengawas industri jasa keuangan, memiliki peran krusial dalam melindungi pengguna dompet digital. Meskipun PBI No. 20/6/PBI/2018 secara khusus mengatur tentang uang elektronik, termasuk dompet digital, OJK hadir dengan peraturan turunan dan pengawasan yang lebih terfokus pada aspek inovasi keuangan digital dan perlindungan konsumen di sektor ini. Salah satu peraturan penting yang menjadi landasan adalah POJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini, meskipun tidak secara spesifik menyebut dompet digital, namun meletakkan prinsip-prinsip dasar yang wajib dipatuhi oleh setiap penyelenggara layanan inovasi keuangan digital, termasuk di dalamnya penyelenggara dompet digital.

Pasal 2 POJK No. 13/2018 dengan tegas menyatakan bahwa penyelenggaraan Inovasi Keuangan Digital harus berprinsip pada:

- a) Perlindungan konsumen dan/atau masyarakat;
- b) Keamanan dan keandalan;
- c) Integritas;
- d) Persaingan usaha yang sehat;
- e) Stabilitas sistem keuangan;
- f) Keterbukaan informasi; dan
- g) Kehati-hatian.

Prinsip perlindungan konsumen menjadi payung hukum yang menaungi berbagai aspek dalam operasional dompet digital. OJK, melalui Satgas Waspada Investasi, secara aktif melakukan pengawasan terhadap penyelenggara dompet digital, baik yang telah berizin maupun yang belum.

Lebih lanjut, OJK juga menerbitkan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini memperkuat kerangka perlindungan konsumen yang sebelumnya diatur dalam UUPK, dengan penekanan pada aspek transparansi, perlakuan yang adil, dan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif.

Pasal 19 POJK 6/2022 secara tegas mewajibkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, termasuk penyelenggara dompet digital, untuk:

- a. menyampaikan informasi dan/atau menawarkan produk dan/atau layanan secara tepat, jujur, jelas, mudah dipahami, tidak menyesatkan, dan tidak menggunakan cara yang bersifat memaksa Konsumen dan/atau masyarakat;
- b. memberikan informasi yang akurat, terkini, dan mudah diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat mengenai produk dan/atau layanan yang ditawarkan;

OJK, melalui kewenangannya, dapat memberikan sanksi administratif kepada penyelenggara dompet digital yang terbukti melanggar peraturan perundang-undangan, termasuk yang merugikan konsumen. Sanksi ini dapat berupa teguran tertulis, denda, hingga pencabutan izin usaha.

Selain itu, UU ITE sebagai regulasi yang mengatur perlindungan data pribadi juga sangat penting dalam konteks perlindungan preventif. Dalam UU ITE, penyedia layanan diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi pengguna. Hal ini mencakup kewajiban bagi penyedia layanan dompet digital untuk menggunakan

teknologi enkripsi dan mekanisme otentikasi yang kuat guna mencegah akses tidak sah terhadap akun pengguna. Namun, meskipun ada upaya preventif yang telah dilakukan, masih terdapat celah keamanan yang dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan siber, seperti yang terjadi pada kasus pembobolan aset pengguna DANA.

Sementara itu perlindungan hukum represif, di sisi lain, bertujuan untuk memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi serta memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Dalam konteks dompet digital, perlindungan represif mencakup mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (mediasi dan arbitrase).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal 19 mengatur bahwa konsumen yang dirugikan berhak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dideritanya, baik secara materiil maupun immateriil. Namun, dalam praktiknya, masih banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka atau tidak tahu bagaimana cara menuntut ganti rugi dari penyedia layanan. Salah satu contoh nyata dari lemahnya perlindungan hukum represif adalah kasus seorang pengguna DANA yang kehilangan saldo sebesar Rp6.000.000 akibat pembobolan aset pada tahun 2023. Meskipun pengguna akhirnya mendapatkan ganti rugi, prosesnya tidak mudah dan memerlukan publikasi kasus di media sosial sebelum mendapatkan tanggapan dari pihak penyedia layanan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang ada masih belum cukup efektif dan cenderung memberatkan konsumen.

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa antara Pengguna dan Aplikasi DANA

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia layanan dompet digital dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur litigasi melibatkan proses pengadilan di mana konsumen dapat mengajukan gugatan untuk menuntut ganti rugi dari penyedia layanan. Namun, jalur litigasi sering kali dianggap tidak efisien bagi konsumen karena proses yang panjang, biaya yang mahal, dan rumitnya prosedur hukum.

Sebagai alternatif, jalur non-litigasi, seperti mediasi dan arbitrase, dianggap lebih efisien dan ramah konsumen. Penyelesaian sengketa secara damai atau mediasi dimaksudkan untuk penyelesaian sengketa antar para pihak, dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara-cara damai. Perundingan secara musyawarah dan/atau mufakat antar para pihak bersangkutan. Penyelesaian sengketa dengan cara ini disebut “penyelesaian secara kekeluargaan”. Banyak sengketa yang dapat atau tidak dapat diselesaikan dengan menggunakan cara ini. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam menjalankan perannya sebagai “pembela konsumen”, dalam suatu sengketa konsumen pernah menjadi “mediator”.⁹

Dalam konteks aplikasi DANA, DANA memberikan jalur pelaporan melalui berbagai kanal seperti *Live chat* di aplikasi DANA, Email ke help@dana.id serta Sambungan telepon ke nomor 1500 445. Tentunya pelaporan ini harus di dukung oleh dokumen penunjang, dikutip dari DANA *terms and condition* Bab IX Perlindungan Dana atas Transaksi Tidak Sah (“Perlindungan Dana / *Dana Protection*”) & Fitur *Scam Checker* angka 1 yang memuat syarat-syarat dari pergantian saldo yang berbunyi:

⁹ Hendra Muchlis, (2008), *Upaya Hukum Konsumen Melalui Pengadilan Dalam Memperoleh Ganti Rugi Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, FH UI, hlm. 41

- a. Perlindungan DANA merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan oleh DANA kepada Pengguna Terverifikasi untuk melindungi dari transaksi tidak sah yang diakibatkan oleh pengambilalihan Akun DANA (*account take over/ATO*)
- b. Perlindungan DANA berlaku untuk aset Pengguna yang tersimpan pada Aplikasi DANA yaitu Saldo DANA, transaksi dari kartu debit, atau kartu kredit yang tersimpan pada DANA, atau DANA eMas (dengan ketentuan bahwa besar nilai kerugian merujuk pada nilai kerugian dalam Rupiah sesuai tanggal transaksi atau kejadian berlangsung), DANA Cicil, atau DANA Goals.
- c. DANA akan memberikan penggantian Perlindungan DANA sesuai nilai kerugian dengan nilai penggantian maksimal sebesar Rp10.000.000,- (sepuluh juta Rupiah) per klaim per-Pengguna.
- d. Perlindungan DANA hanya dapat diklaim oleh pengguna sebanyak satu kali, untuk kejadian pengambilalihan Akun DANA yang pertama kali dialami oleh Pengguna dan memenuhi syarat sebagai berikut: Pengguna Terverifikasi (DANA *Premium*), Pengguna mengaktifkan Verifikasi Wajah (DANA *Viz*), dan Pengguna tidak memberikan kode keamanan dan informasi verifikasi, seperti *One Time Password* (OTP) atau PIN kepada orang lain.

Dikutip dari *dana terms and condition* pada bab yang sama dalam angka 7 berbunyi Klaim Perlindungan DANA harus dilakukan dalam waktu 15 (lima belas) Hari Kalender sejak terjadinya ATO oleh Pengguna Terverifikasi melalui jalur pengaduan resmi Layanan Pengguna (*Customer Care*) DANA dengan memenuhi dokumentasi dan bukti kejadian. Kegagalan Pengguna melakukan klaim dalam kurun waktu yang ditentukan akan mengakibatkan tidak dapat diprosesnya Perlindungan DANA. Kemudian juga ditambahkan pada angka 8 yang berbunyi, Klaim Perlindungan DANA harus disertai surat laporan kepolisian terhadap kejadian/kondisi sebagai berikut:

- 1) Nilai kerugian yang di derita oleh Pengguna akibat ATO sebesar Rp2.500.000,- (dua juta lima ratus Rupiah) ke atas.
- 2) Kehilangan saldo DANA yang terjadi pada saat Pengguna DANA kehilangan perangkat telekomunikasi (*handphone*) yang menyebabkan Akun DANA tidak dapat diakses oleh Pengguna.¹⁰

Pengguna yang mengalami kerugian akibat dari pembobolan aset dapat menempuh jalur yang di berikan oleh DANA sebagai pelaku penyedia jasa pembayaran.

UUPK juga mengamanatkan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Konsumen yang merasa dirugikan oleh penyedia layanan dompet digital dapat mengajukan pengaduan ke BPSK untuk mendapatkan mediasi. Jika mediasi berhasil, penyelesaian sengketa dapat dicapai dengan lebih cepat dan murah dibandingkan dengan proses pengadilan. Namun, jika mediasi gagal, konsumen masih memiliki opsi untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. Meskipun jalur non-litigasi menawarkan solusi yang lebih praktis, dalam praktiknya, banyak konsumen yang tidak mengetahui keberadaan atau fungsi BPSK. Selain itu, tidak semua penyedia layanan bersedia untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, yang mengharuskan konsumen untuk menempuh jalur litigasi. Dalam kasus pembobolan aset yang melibatkan aplikasi DANA, banyak pengguna melaporkan bahwa tanggapan dari pihak penyedia layanan sering kali lambat, dan proses penyelesaian sengketa

10 Dana. "Terms and Conditions." Diakses tanggal 5 Agustus 2024. <https://www.dana.id/terms>.

melalui mediasi tidak selalu transparan. Misalnya, dalam beberapa kasus, pengguna mengeluhkan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai hasil investigasi internal yang dilakukan oleh DANA terkait kehilangan saldo.

Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka serta memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa agar lebih transparan dan responsif. Penyedia layanan dompet digital juga perlu meningkatkan komunikasi mereka dengan konsumen serta memastikan bahwa proses investigasi dan penyelesaian sengketa dilakukan secara adil dan terbuka. Selain itu, pemerintah dan otoritas terkait, seperti OJK dan Bank Indonesia, perlu melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap penyedia layanan dompet digital untuk memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan yang berlaku serta melindungi hak-hak konsumen.

D. KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi dompet digital di Indonesia meliputi aspek preventif dan represif, berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, Peraturan OJK, dan Bank Indonesia. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban penyedia dompet digital menjaga keamanan sistem, melindungi data pribadi, dan memberikan edukasi. Perlindungan represif mencakup penegakan hukum atas pelanggaran, seperti pencurian data, dan hak pengguna atas ganti rugi.

Mekanisme penyelesaian sengketa bagi pengguna dompet digital dimulai dengan melaporkan kerugian, seperti pembobolan aset, kepada penyelenggara aplikasi DANA. Penyedia layanan wajib menindaklanjuti laporan dengan investigasi dan memberikan solusi sesuai peraturan. Jika tanggapan dianggap tidak memadai, pengguna dapat membawa sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk penyelesaian melalui jalur non-litigasi. Jika penyelesaian sengketa melalui BPSK gagal, pengguna dapat mengajukan gugatan perdata atau pidana ke pengadilan. Mekanisme ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa dan memperoleh keadilan. melalui pengadilan. Langkah-langkah ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam mencari keadilan dan penyelesaian atas kerugian yang dialami.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal, dan Artikel

Cahyani, Diva, Putu, Ni, dan Luh Gede Krisna Dewi. “*Analisis Adopsi Uang Elektronik dengan Model UTAUT2.*” Universitas Udayana, vol. 32, no. 1, 26 Jan. 2022

Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara.* Surabaya: Bina Ilmu, 1987.

Jaafar, Mohd, Jasniza, And Mustafa Man. “*Sistem Pembayaran Elektronik Tanpa Tunai: Satu Keperluan Di Era Covid-19 Pandemi.*” JMSI , Vol. 2, No. 1, 30 Jun. 2022

JAKPAT. (2024). *Indonesia Fintech Trends of 1st Semester - Jakpat Special Report 2024* diakses 13 juli 2024

Hendra Muchlis, *Upaya Hukum Konsumen Melalui Pengadilan Dalam Memperoleh*

Ganti Rugi Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, FH UI, 2008

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020

Novita, Dhian, Yustina, and Budi Santoso. “*Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital.*” *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, vol. 3, no. 1, 30 Jan. 2021,

Rizal, Jufrina. “*Mengakomodasikan Masalah Perlindungan terhadap Konsumen dalam Kurikulum DIKTIHUK Indonesia.*” *Badan Penerbit FHUI*, vol. 28, no. 1-3, 19 Jun. 2017.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Soemarwi, S., W., Vera, dan W. Susanto. *Digital Technology Information in Indonesia: Data Privacy Protection is a Fundamental Right*. Atlantis Pers, 1 Jan. 2021.

Sumber Lainnya

Dana. “*Terms and Conditions.*” <https://www.dana.id/terms>.