

**PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN  
PEMBUAT APLIKASI DANA TERHADAP  
PENGGUNA ATAS KEHILANGAN SALDO  
DALAM APLIKASI DITINJAI DARI UU  
ITE<sup>1</sup>**

Oleh :  
**Christdeo Revily Runtu<sup>2</sup>**  
**Deasy Soeikromo<sup>3</sup>**  
**Yumi Simbala<sup>4</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi DANA ditinjau dari Undang-Undang ITE dan untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak perusahaan aplikasi DANA ketika uang konsumen tidak bisa dikembalikan. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Perlindungan secara hukum bagi suatu negara merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan dalam bernegara yang aman dan tentram, termasuk masyarakat yang perlu dilindungi oleh hukum yang ada, maka diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi elektronik. Kemudian pihak penyelenggara berkewajiban menjaga privasi dan keamanan pengguna. Jika terjadi pelanggaran atau kerugian akibat kegagalan sistem, pengguna memiliki dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban. 2. Pertanggungjawaban pihak perusahaan aplikasi memiliki berbagai aspek hukum, etika, dan sosial yang berkaitan dengan bagaimana mereka mengelola layanan dan produk mereka. Perusahaan aplikasi memiliki tanggung jawab terhadap penggunanya, pemegang saham, dan masyarakat luas, maka untuk itu pihak perusahaan aplikasi DANA bertanggung jawab penuh untuk kerugian pengguna atau pelanggan aplikasi tersebut dengan memperhatikan keamanan aplikasi dan memberi kompensasi terhadap pengguna yang mengalami kerugian.

Kata Kunci : *kehilangan saldo, aplikasi DANA*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pertanggungjawaban merupakan konsep fundamental dalam berbagai sistem hukum, yang menekankan pada kewajiban seseorang untuk

menanggung akibat dari perbuatannya. Dalam konteks hukum, pertanggungjawaban tidak hanya mencakup aspek moral, tetapi juga aspek hukum yang mengikat secara sah dan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan hukum.

Pertanggungjawaban perbuatan bisa bersifat pidana maupun perdata. Berdasarkan definisi hukum pidana mengatur perbuatan yang dilarang oleh negara karena membahayakan kepentingan umum, ketertiban, atau keselamatan masyarakat, sedangkan hukum perdata mengatur hubungan antar individu, seperti kontrak, hak milik, keluarga, dan warisan. Fokusnya adalah kepentingan perseorangan. Dalam hal ini, seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum apabila perbuatannya memenuhi unsur-unsur yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tidak dapat dipungkiri pada zaman sekarang, masih ada yang tidak bertanggung jawab dengan apa yang diperbuatnya. Seperti kurangnya tanggung jawab seseorang atau pihak untuk memperhatikan suatu aplikasi yang dibuat atau meluncurkan suatu aplikasi sampai mengakibatkan kerugian bagi orang lain.

Kurangnya tanggung jawab ini dapat terlihat dari berbagai aspek, mulai dari keamanan data pengguna yang diabaikan, desain aplikasi yang buruk, hingga fungsi-fungsi yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kerugian dapat berupa kerugian material yang jumlahnya bisa dari yang terkecil sampai yang terbesar, sehingga secara tidak langsung perbuatan pihak – pihak yang tidak bertanggung jawab itu merupakan salah satu perbuatan yang melanggar hukum.

Menurut Hans Kelsen, sebuah konsep yang berhubungan dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep Pertanggungjawaban Hukum. Dimana “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum artinya, dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku”.<sup>5</sup>

Termasuk di Negara Indonesia yang memiliki salah satu kependudukan yang banyak dengan beragamnya kekayaan dan penghasilan yang sangat luas, sehingga masyarakat merasa dengan adanya teknologi digital sangat membantu perekonomian masing-masing. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 20071101216

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>5</sup> Dina Diana AL Djaidi, “Pertanggungjawaban Hukum Influencer dalam melakukan review produk di media sosial”. <http://repository.upm.ac.id> (Diakses Pada 10 April 2024)

beberapa dekade terakhir telah mendorong munculnya berbagai perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan perangkat lunak, khususnya aplikasi digital.

Perusahaan pembuat aplikasi hadir sebagai solusi atas kebutuhan masyarakat dan dunia usaha akan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aplikasi digital kini menjadi bagian tak terpisahkan dari berbagai aspek kehidupan, mulai dari komunikasi, Pendidikan, transportasi, hingga layanan keuangan.

Perusahaan pembuat aplikasi umumnya terdiri dari tim yang memiliki keahlian di bidang pemrograman, desain antarmuka pengguna, manajemen proyek, serta pengujian dan pemeliharaan sistem. Mereka bertanggung jawab untuk merancang, mengembangkan, dan meluncurkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta standar kualitas industri.

Masyarakat saat ini melakukan transaksi jual-beli baik dalam perdagangan maupun dalam kebutuhan sehari-hari tidak lagi bergantung sepenuhnya pada uang tunai, melainkan mulai beralih ke sistem pembayaran digital yang lebih praktis. Seiringnya perkembangan teknologi, masyarakat zaman sekarang terlebih khusus masyarakat Indonesia banyak menggunakan bantuan digital dalam kesehariannya yaitu alat komunikasi seperti *handphone* yang didalamnya tersedia aplikasi digital atau dompet digital yang sangat membantu keseharian masyarakat untuk sistem pembayaran digital.

Salah satu inovasi penting dalam sistem pembayaran digital adalah dompet digital, yaitu aplikasi berbasis elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan uang secara digital dan melakukan berbagai jenis transaksi non-tunai melalui *QR code*, transfer antar bank secara instan, mobile banking, dan tentu saja dompet digital.

Perkembangan dompet digital di Indonesia mulai sejak awal tahun 2010 yang melalui layanan seperti T-Cash dan Mandiri e-Cash, kemudian seiring berjalannya waktu pada pertengahan tahun 2010 dompet digital ini berkembang, yaitu hadirnya GoPay, OVO, DANA, LinkAja, ShopeePay, dan lainnya.

Menurut Kadir Aplikasi adalah program yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang dapat dijalankan secara otomatis tanpa memerlukan intervensi manusia. Dalam hukum positif aplikasi dapat diartikan sebagai program yang berfungsi untuk melaksanakan suatu fungsi khusus, seperti

mengolah data, memberikan perlindungan, atau melayani pengguna.<sup>6</sup>

Sistem pembayaran digital adalah suatu cara untuk melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan teknologi digital, seperti komputer, *smartphone*, atau internet. Dalam sistem pembayaran digital, uang elektronik atau *e-money* dianggap sebagai alat pembayaran yang sah dan penggunaannya semakin umum dimasyarakat saat ini. Sistem pembayaran digital memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa harus menggunakan uang tunai atau kartu debit.<sup>7</sup>

Secara umum informasi dapat diartikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata yang digunakan dalam mengambil suatu keputusan, seperti data, teks, gambar-gambar, dan kode-kode program komputer. Sedangkan Elektronik adalah teknologi yang memiliki sifat listrik, digital, magnetik, nirkabel, optik, elektromagnetik. Dengan demikian istilah informasi elektronik mengandung arti bahwa informasi yang dihasilkan dikirim, diterima, disimpan, dan diolah secara elektronik, tetapi tidak terbatas pada data elektronik, email, telegram, atau situs-situs media sosial lainnya.

Menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Kemudian pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu, Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.<sup>8</sup>

Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik ditetapkan untuk mengatur penggunaan uang elektronik di Indonesia. Sejalan dengan undang-undang tersebut, dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) adalah Undang-Undang pertama di bidang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>6</sup> R. Lutfia, "Aplikasi Pembagian Harta Waris berbasis android dengan metode forward chaining". <https://eprints.uny.ac.id>, (Diakses Pada 10 April 2024)

<sup>7</sup> Markom Bayarind, "Pengertian Sistem Pembayaran Digital dan Beragam Jenisnya". <https://www.bayarind.id> (Diakses pada 10 April 2024)

<sup>8</sup> Lihat pada Undang - Undang No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

sebagai produk legislasi yang sangat dibutuhkan dan telah menjadi pionir yang meletakkan dasar pengaturan di bidang pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik. Akan tetapi, dalam kenyataannya, perjalanan suatu implementasi dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengalami persoalan-persoalan. Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang atau jasa yang dapat dikonsumsi.

Salah satu alat pembayaran atau aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari adalah aplikasi DANA. Aplikasi DANA merupakan dompet digital yang sangat membantu masyarakat dalam kebutuhan sehari-hari sehingga diperkirakan pengguna aplikasi saat ini mencapai sekitar 170 juta pengguna aplikasi DANA dalam jangka waktu beberapa tahun terakhir ini.

Aplikasi DANA ini didirikan oleh Vincent Iswara pada tahun 2018, sejak itu DANA dibentuk sebagai aplikasi untuk melakukan pembayaran secara digital. Aplikasi DANA adalah platform yang disediakan oleh PT. Aliansi Teknologi Indonesia dimana di dalam aplikasi DANA terdapat berbagai fitur layanan yang menunjang aktivitas pengguna salah satunya DANA sebagai layanan sistem pembayaran. DANA merupakan layanan sistem pembayaran berupa uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, serta layanan lainnya, dan DANA ini sangat mudah untuk mengaksesnya karena berbasis *mobile* yang dapat digunakan melalui perangkat Telekomunikasi.

Perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi barang dan jasa. Perusahaan dapat berupa badan usaha yang terdaftar di pemerintah atau tidak. Bagi Perusahaan yang terdaftar di pemerintah, mereka mempunyai badan usaha untuk perusahaannya. Badan usaha ini adalah status dari Perusahaan tersebut yang terdaftar di pemerintah secara resmi.

Begitu juga dengan aplikasi DANA ini yang merupakan perusahaan yang terdaftar di pemerintah secara resmi. Perusahaan menurut Molengraff mengemukakan Perusahaan sebagai keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus bertindak keluar mendapatkan penghasilan, memperdagangkan barang, menyerahkan barang. Mengadakan perjanjian perdagangan.

Dana diselenggarakan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) yang merupakan

pemegang lisensi resmi dan telah memperoleh izin sebagai penyedia jasa pembayaran. Akun DANA mempunyai 2 bagian yaitu Akun DANA yang dimiliki seluruh akun yang terdaftar pada pengguna dan dikuasai oleh pengguna untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan DANA dan Akun DANA Premium adalah akun yang dimiliki oleh pengguna terverifikasi.<sup>9</sup>

Konsumen secara hukum dalam Pasal 1 ayat (1), Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Maka, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat disebut sebagai konsumen.

Pengertian Konsumen secara otentik telah dirumuskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>10</sup> Dengan maksud adanya undang-undang ini kita bisa mendapatkan perlindungan dikarenakan posisi konsumen masih sangat lemah termasuk dalam penggunaan suatu aplikasi dompet digital dan sebagainya

Melihat dari sudut pandang yang lain, jika kita hanya berpegang pada rumusan pengertian konsumen dalam UUPK, kemudian dikaitkan dengan Pasal 45 yang mengatur tentang gugatan ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha, maka keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain, tidak termasuk konsumen, tetapi kerugian yang dialaminya dapat menjadi alasan untuk mengadakan tuntutan ganti kerugian.<sup>11</sup>

Pada Pasal 1246 KUHPdata mengatur tentang ganti rugi yang dapat dituntut oleh kreditur terhadap debitur yang melakukan wanprestasi. Dalam konsep perdata ganti rugi itu dikarenakan adanya perbuatan melawan hukum sebagaimana yang ditetapkan pada Pasal 1365 KUHPdata.

Konsumen di era digital ini merupakan suatu kebiasaan konsumen dalam memilih, membeli, menggunakan, dan memanfaatkan produk menggunakan teknologi digital seperti komputer, telepon seluler, dan internet. Begitupun juga

<sup>9</sup> Dana, syarat dan ketentuan pengguna dana <https://www.dana.id>, (Diakses Pada 10 April 2025)

<sup>10</sup> Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>11</sup> Pasal 45 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dalam melakukan transaksi, konsumen dapat melakukan transaksi dengan bantuan aplikasi DANA, dengan menggunakan bantuan aplikasi tersebut dapat membantu konsumen dalam melakukan transaksi lebih efektif, efisien dan tepat waktu.<sup>12</sup>

Kehadiran *E-money* telah memudahkan Masyarakat dalam hal keuangan khususnya pembayaran. Masyarakat lebih mudah dalam melakukan aktivitas tanpa harus membawa uang tunai yang tentu merepotkan. Kemudahan dalam berbelanja ini juga menyebabkan banyak pembeli akhirnya beralih pada sistem pembayaran digital pada aplikasi Lembaga keuangan.<sup>13</sup>

Pertanggungjawaban dari Aplikasi DANA dapat mencakup beberapa aspek, tergantung pada konteks penggunaan aplikasi tersebut. Secara umum, pertanggungjawaban dari aplikasi DANA dapat merujuk pada beberapa hal berikut:

- a. Keamanan Dana : Memastikan menggunakan kata sandi yang kuat, mengaktifkan fitur keamanan tambahan seperti verifikasi dua langkah, dan tidak membagikan informasi sensitif dengan pihak lain.
- b. Transparansi Transaksi : Pengguna harus dapat memantau dengan cermat setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi DANA.
- c. Pembaruan Informasi : Penting bagi pengguna untuk selalu memperbarui informasi pribadi, memastikan data yang tercatat benar dan diperbarui akan membantu mencegah kesalahan atau masalah dalam pengelolaan DANA.
- d. Kepatuhan Hukum : Pengguna juga bertanggung jawab untuk mematuhi semua peraturan dan memahami syarat dan ketentuan penggunaan, serta mengikuti regulasi yang berlaku akan membantu menjaga pertanggungjawaban dalam menggunakan layanan tersebut.

Namun dalam penggunaan aplikasi tidak dipungkiri juga terdapat beberapa masalah yang dapat menghambat pengguna aplikasi tersebut. Misalnya, secara tidak langsung terjadi pembayaran otomatis tanpa pemberitahuan terlebih dahulu terhadap konsumen atau pemakai aplikasi tersebut untuk melakukan suatu pembayaran padahal konsumen tersebut tidak

mengatur untuk melakukan pembayaran secara otomatis, kehilangan saldo, dan sebagainya. Dengan adanya masalah ini menimbulkan kesulitan bagi konsumen tersebut.

Maka harus ada tindakan untuk membantu mengatasi masalah dari konsumen yaitu berupa pengaturan perundang-undangan yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen diantaranya ialah diterbitkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Penjelasan diatas ini menyimpulkan bahwa pengguna aplikasi digital tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar melainkan memiliki hambatan atau masalah yang timbul dengan kurangnya keamanan atau perlindungan dari aplikasi tersebut, salah satu aplikasi yang memiliki masalah adalah Aplikasi DANA. Contoh masalah yang terjadi sebagiannya adalah kehilangan saldo oleh konsumen.

Seperti kasus yang dialami oleh Bapak A.M. pada tanggal 17 Maret 2023, Bapak ini mengalami kerugian dimana saldo di Aplikasi DANANYA hilang sebesar Rp. 600.000, tanpa sepengetahuan pemiliknya dan bapak ini sudah melakukan pengaduan kepada aplikasi DANA tetapi belum ada penyelesaian. Dari kasus ini terlihat belum ada pertanggungjawaban dari pihak aplikasi sehingga diperlukan perlindungan secara hukum yang lebih akurat.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi DANA ditinjau dari Undang-Undang ITE?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pihak perusahaan aplikasi DANA ketika uang konsumen tidak bisa dikembalikan?

## **C. Metode Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Aplikasi DANA Ditinjau Dari Undang - Undang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Perlindungan secara hukum bagi suatu negara merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan dalam bernegara yang aman dan tentram, termasuk masyarakat yang perlu dilindungi oleh hukum yang ada. Seperti melindungi dari ancaman yang membahayakan

<sup>12</sup> Memahami perilaku konsumen di era digital, <https://warstek.com/memahami-perilaku-konsumen-di-era-digital>, (Dikases Pada 10 April 2024)

<sup>13</sup> Al Tasyree, "Penggunaan Dompot Digital dan Wallet terhadap Budaya Konsumtif pada Masyarakat di Kota Tangerang serta Pandangan Syariah tentang Etika Konsumsi", Jakarta Selatan, Ed.14, 2022. Hal.2

kehidupan, harta benda, dan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan masyarakat adalah konsep penting dalam konteks pemerintahan dan hukum, yang merujuk pada upaya untuk menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat dari berbagai ancaman.

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut Satjipto Rahardjo bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain, dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>14</sup>

Perlindungan hukum ini diberlakukan juga terhadap pengguna aplikasi digital yang dimana pengguna adalah seseorang atau masyarakat yang menggunakan aplikasi digital sampai sekarang, perlindungan terhadap pengguna aplikasi di Indonesia mencakup berbagai aspek hukum yang bertujuan untuk menjaga privasi dan keamanan data pribadi. Meskipun terdapat regulasi yang jelas, tantangan tetap ada dalam hal kepatuhan pengguna terhadap kebijakan privasi serta potensi penyalahgunaan data oleh pihak ketiga.

Pengguna adalah yang menggunakan baik itu produk, layanan, maupun sistem. Pengguna dapat dibedakan menjadi beberapa kategori berdasarkan tingkat keahlian dan cara penggunaan masing-masing yaitu :

1. Pengguna pemula, adalah mereka yang baru saja terjun ke dunia digital.
2. Pengguna rutin, adalah pengguna yang telah memiliki pengalaman dan kebiasaan dalam menggunakan teknologi digital
3. Pengguna ahli, adalah mereka yang memiliki tingkat keahlian yang tinggi dalam penggunaan teknologi digital
4. Pengguna *mobile*, adalah mereka yang lebih sering menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau tablet dalam aktivitas digital mereka
5. Pengguna sosial, adalah mereka yang aktif dalam interaksi sosial melalui platform media sosial
6. Pengguna pembeli, adalah mereka yang menggunakan teknologi digital untuk berbelanja produk atau layanan secara online
7. Pengguna konten, adalah mereka yang mengonsumsi konten digital seperti artikel, video, podcast, atau gambar.<sup>15</sup>

Pengguna digital adalah individu atau kelompok yang secara rutin menggunakan perangkat lunak, aplikasi, platform, dan layanan internet untuk komunikasi, hiburan, pekerjaan, atau kegiatan lainnya.

Menurut Deslianti dan Muttaqin 2016, aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan. Aplikasi software yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Aplikasi software spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.
2. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.<sup>16</sup>

Aplikasi adalah sebuah program atau perangkat lunak yang dirancang untuk menjalankan fungsi tertentu pada perangkat elektronik, seperti komputer, ponsel pintar, atau tablet. Fungsi utama suatu aplikasi adalah untuk mempermudah kehidupan manusia, dengan adanya aplikasi berbagai pekerjaan dan aktivitas dapat diselesaikan dengan lebih efisien kemudian tujuan penggunaan aplikasi agar lebih produktivitas, hiburan, hingga aplikasi pendidikan. Aplikasi terdapat beberapa jenis antara lain :

<sup>15</sup> <https://layanan.pintarnya.com/kamus/u/user/> (Diakses Pada 13 Februari 2025)

<sup>16</sup> Deslianti, D., & Muttaqin, I. (2016). Aplikasi Kumpulan Hadits Nabi Muhammad SAW Berbasis Android Menggunakan Algoritma Merge Sort. *Jurnal Pseudocode*, 3(1), 26–34.

<sup>14</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Edisi 8, Citra Aditya Bakti, 2014, Hal. 53 - 54

1. Aplikasi *Mobile*, yang dirancang khusus untuk perangkat mobile seperti *Android* dan *ios*. Contoh aplikasi mobile termasuk media sosial, permainan, dan alat produktivitas
2. Aplikasi Web, aplikasi ini berjalan di browser dan tidak perlu di unduh. Contoh aplikasi web adalah platform e-commerce dan alat kolaborasi online
3. Aplikasi Desktop, dirancang untuk digunakan pada komputer, aplikasi desktop memiliki fitur lebih kompleks seperti software desain grafis dan pengolahan data.<sup>17</sup>

Perkembangan dan berbagai penerapan teknologi digital telah mengubah cara hidup manusia. Termasuk dalam hal bekerja, berkomunikasi, dan tentunya cara mendapatkan informasi. Hal yang bermanfaat saat menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari yaitu :

1. Komunikasi yang semakin mudah, teknologi digital telah menghadirkan berbagai platform komunikasi seperti email, media sosial, dan aplikasi pesan instan.
2. Membuka banyak akses informasi, internet sebagai bentuk digital memberikan akses mudah ke berbagai sumber informasi. Termasuk berita, artikel, buku, video dan lain sebagainya.
3. Adanya kemudahan transaksi dan pembayaran, penerapan digitalisasi juga memfasilitasi transaksi dan pembayaran dengan berbagai metode seperti kartu kredit, pembayaran digital, dan dompet digital.
4. Peningkatan efisiensi dalam banyak hal, penggunaan perangkat dan aplikasi digital dapat meningkatkan efisiensi dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Mulai dari bekerja, belajar, berkomunikasi, sampai dengan mengelola waktu.
5. Sarana hiburan dan rekreasi, teknologi digital telah menyediakan beragam hiburan dan opsi rekreasi. Contohnya menonton film dan acara di televisi secara streaming, bermain game online, dan mendengarkan musik melalui platform digital.
6. Menunjang sarana kesehatan dan kesejahteraan, manfaat teknologi digital ini dapat membantu memantau kesehatan dan kesejahteraan. Semuanya dapat dilakukan melalui aplikasi kesehatan dan perangkat pemantau kesehatan, memungkinkan pula untuk menjaga gaya hidup sehat.

7. Inovasi dan kreativitas, teknologi digital ini dapat mengembangkan di bidang desain, seni, pendidikan, dan industri kreatif lainnya.<sup>18</sup>

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memiliki dampak signifikan terhadap kemunculan inovasi-inovasi baru dalam pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik dalam konteks ini merujuk pada metode pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Metode pembayaran ini telah mengalami perkembangan pesat dan telah diadopsi oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, seperti:<sup>19</sup>

1. Phone banking
2. Internet banking
3. Penggunaan kartu kredit dan kartu debit atau ATM

Saat ini, telah dikembangkan produk pembayaran elektronik yang dikenal sebagai *Electronic Money* atau Uang Elektronik. Karakteristik *e-money* berbeda dengan pembayaran elektronik. Perbedaannya terletak pada fakta bahwa setiap transaksi pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi, dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank. Artinya, saat melakukan transaksi menggunakan *e-money*, saldo rekening nasabah tidak langsung terpotong.<sup>20</sup>

Hal ini dikarenakan *e-money* merupakan produk "*stored value*", dimana sejumlah nilai tertentu telah disimpan dalam alat pembayaran yang digunakan. Dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia No. 10/8/PBI/2008 mengenai penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, alat pembayaran dengan menggunakan kartu merujuk pada suatu instrumen yang dapat dipergunakan untuk melakukan pembayaran terhadap kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau penarikan tunai.<sup>21</sup>

Kemudian adanya *e-money* dirancang untuk memberikan kemudahan, dengan beberapa langkah transaksi yang sederhana, sehingga pengguna dapat melakukan pembelian tanpa perlu membawa uang tunai. Namun, secara prinsip *e-money* tidak dimaksudkan untuk sepenuhnya menggantikan peran uang tunai. Penggunaan

<sup>17</sup> Hanifudin Sukri, *Pengembangan Aplikasi Berbasis Web*, MNC Publishing, Malang, 2024, Hal. 32

<sup>18</sup> <https://kumparan.com/ragam-info/7-manfaat-teknologi-digital-dalam-kehidupan-sehari-hari-20psgJZVcBo/full> (Diakses Pada 13 Februari 2025)

<sup>19</sup> Evin Evantori Gajah.(2023). Perlindungan Hukum bagi Pemegang Uang Elektronik Bermasalah Ditinjau dari UUPK dan UU ITE, Jurnal Kewarganegaraan. Hlm.2010

<sup>20</sup> Ibid, Hlm.2011

<sup>21</sup> Ibid, Hlm. 2012

uang elektronik memberikan sejumlah manfaat penting dalam kehidupan manusia. Terdapat banyak keuntungan yang dapat diperoleh dengan menggunakan uang elektronik dibandingkan dengan uang tunai, terutama dalam bertransaksi dengan jumlah kecil. Dalam melakukan transaksi kecil tersebut, tidak diperlukan penggunaan uang pas, dan tidak ada keharusan untuk menunggu mendapatkan kembalian.<sup>22</sup>

Pengguna uang elektronik juga memiliki hak untuk menerima layanan dari penerbit, termasuk fasilitas-fasilitas yang terkait dengan penggunaan uang elektronik, seperti registrasi, pengisian ulang (top up), pembayaran transaksi, dan fasilitas lainnya, sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Penerbit memiliki kewajiban terhadap pengguna uang elektronik, sebagaimana diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik.<sup>23</sup>

Kemajuan teknologi digital telah membawa banyak manfaat dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Namun seiring berjalannya waktu ditemukan permasalahan dalam menggunakan suatu teknologi digital ataupun aplikasi transaksi digital, salah satu aplikasi yang bermasalah adalah aplikasi DANA, dimana aplikasi ini merupakan aplikasi dompet digital atau transaksi elektronik.

Pengguna aplikasi DANA mengalami kurangnya keamanan sehingga salah satu masalah yang timbul adalah kehilangan saldo secara tiba-tiba dalam aplikasi tersebut, maka dari itu untuk membantu pengguna aplikasi DANA agar mendapatkan keamanan yang sah, dibutuhkan perlindungan secara hukum.

Faktor terjadinya gangguan terhadap pengguna aplikasi ini adalah kurangnya keamanan dari pembuat aplikasi tersebut, termasuk aplikasi DANA. Salah satunya ada layanan atau link yang di luar penggunaan aplikasi DANA dapat menghubungkan atau mengaitkan dengan aplikasi DANA tanpa perlu persetujuan dari pihak aplikasi DANA. Sehingga tanpa diketahui oleh pihak pembuat aplikasi DANA ini menimbulkan gangguan yang sangat merugikan pengguna atau konsumen yang memakai aplikasi DANA.

Dalam hal ini untuk membantu perlindungan terhadap pengguna aplikasi harus secara hukum, karena sudah merugikan pengguna, untuk itu terdapat beberapa undang-undang yang sudah ditetapkan untuk melindungi pengguna aplikasi sebagai berikut :

1. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang bertujuan untuk :<sup>24</sup>

- a. Mengatur hak dan Kewajiban pengguna internet
- b. melindungi data pribadi
- c. menetapkan tindakan pidana terkait penyalahgunaan teknologi informasi
- d. menyediakan tata cara penyelesaian sengketa elektronik

Dalam Pasal 30 hingga 34 yaitu mengatur berbagai jenis cybercrime, termasuk akses ilegal, intersepsi ilegal, gangguan terhadap data, dan penyalahgunaan perangkat. Salah satu dalam penggunaan aplikasi DANA ini yang sangat merugikan pengguna karena mengalami gangguan terhadap data mereka dalam aplikasi tersebut. Untuk itu diatur dalam Pasal 26 UU ITE bahwa penggunaan informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan dengan persetujuan orang yang bersangkutan. Hal ini memberikan perlindungan terhadap penyalahgunaan data pribadi penggunaan aplikasi DANA, dan pihak DANA wajib meminta persetujuan pengguna dalam pengelolaan data pribadi, kemudian tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik pada pasal 15 ayat 1 UU ITE: “Penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas pengoperasian sistem tersebut. Maka, apabila terjadi kebocoran data, kegagalan sistem, atau penipuan karena kelalaian dari pihak penyelenggara, pengguna berhak menuntut ganti rugi.

2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen maupun pengguna merupakan peraturan yang penting karena memiliki peran yang paling penting dalam penggunaan teknologi digital termasuk penggunaan suatu aplikasi dompet digital, maka pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini bertujuan :<sup>25</sup>

- a. Meningkatkan Kesadaran konsumen, salah satu tujuan utama adalah meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri sendiri

<sup>22</sup> Ibid, Hlm. 2013

<sup>23</sup> Ibid, Hlm.2017

<sup>24</sup> Lihat pada Pasal 4 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>25</sup> Lihat pada Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Menciptakan Keseimbangan, Undang-Undang ini juga bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.

Undang - Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak - hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>26</sup> Dalam konteks Aplikasi DANA, pengguna berhak mendapatkan informasi yang jelas mengenai layanan yang diberikan dan perlindungan atas kerugian yang mungkin timbul dari penggunaan aplikasi tersebut.

3. Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Sesuai dengan permasalahan pengguna aplikasi DANA atas pembobolan akun oleh oknum yang tidak dikenal ataupun link ilegal yang meretas akun DANA milik korban. Untuk itu diperlukan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) merupakan langkah signifikan dalam melindungi hak asasi manusia terkait data pribadi di Indonesia, yang bertujuan.<sup>27</sup>

- a. Menjamin hak warga negara atas perlindungan diri pribadi.  
b. Meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perlindungan data pribadi.  
c. Menyediakan landasan hukum yang jelas untuk pengaturan dan pelaksanaan perlindungan data pribadi di Indonesia

4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 06 Tahun 2022

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini menetapkan kerangka kerja untuk melindungi konsumen sejak tahap perencanaan produk hingga penyelesaian sengketa. Ini mencakup kewajiban bagi pelaku usaha jasa keuangan untuk menerapkan prinsip keterbukaan dan transparansi informasi produk serta meningkatkan perlindungan data dan informasi konsumen.<sup>28</sup>

- b. Relevansi POJK No. 6/2022 untuk pengguna DANA, DANA adalah Penyelenggara Jasa Pembayaran dan sebagai bagian dari ekosistem sektor keuangan non-bank, aplikasi DANA berpegang terhadap regulasi OJK, maka dari itu hubungan POJK dengan pengguna aplikasi DANA yaitu:<sup>29</sup>

1) Prinsip Perlindungan Konsumen dan Masyarakat

POJK ini mengatur lima prinsip dasar yang wajib dipenuhi dalam seluruh siklus layanan:

- a) Edukasi yang memadai  
b) Keterbukaan dan transparansi informasi  
c) Perlakuan adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab  
d) Perlindungan asset, privasi, dan data konsumen  
e) Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien

Sebagai pengguna DANA berhak atas edukasi, informasi, dan perlindungan sesuai prinsip ini.

2) Edukasi dan Transparansi

- a) DANA berkewajiban memberi edukasi, tentang cara penggunaan, fitur, risiko, biaya, dan prosedur kepemilikan akun.  
b) Informasi harus lengkap dan akurat, transparan dan tidak menyesatkan misalnya terkait saldo, biaya admin, layanan, dan klaim promosi.

3) Perlindungan Data dan Privasi

- a) Melindungi privasi dan menjaga keamanan data pribadi  
b) Tidak menyalahgunakan data, tidak menjual atau membagikan tanpa izin dan hanya menggunakannya selama akun aktif.

4) Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

- a) DANA wajib menyediakan saluran pengaduan internal seperti CS, portal, dan email.  
b) Jika tidak ada penyelesaian dapat membawa keluhan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>26</sup> Lihat pada Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>27</sup> Lihat pada Penjelasan Umum Undang-Undang No.27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi

<sup>28</sup> Lihat pada Penjelasan Umum Tentang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6 Tahun 2022

<sup>29</sup> Lihat pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6 Tahun 2022

Sektor Jasa Keuangan atau LAPS  
SJK

- 5) Perlakuan Adil dan Tanggung Jawab
  - a) Berlaku adil, jujur, dan profesional dalam seluruh layanan
  - b) Tidak menggunakan praktik yang mencurigakan atau diskriminatif dalam penagihan, pemesanan, maupun iklan.

5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/2018 tentang Uang Elektronik

PBI 20/6/2018 menetapkan prinsip perlindungan konsumen bagi penerbit *e-money*, termasuk transparansi, keamanan, manajemen, risiko, dan mekanisme kompensasi kerugian finansial jika bukan akibat kelalaian pengguna.

Mengenai kerugian yang dialami oleh pengguna uang elektronik atau *e-money* maka ada tiga tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh penerbit uang elektronik yaitu:<sup>30</sup>

- a. Tanggung jawab produk, hal ini terjadi karena ketidakseimbangan antara produsen dan konsumen
- b. Tanggung jawab mengenai informasi produk, merupakan tanggung jawab pelaku usaha atau penerbit dalam pemberian informasi produk kepada penggunanya
- c. Tanggung jawab atas keamanan produk, ialah tanggung jawab pelaku usaha yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk menjaga keamanan pengguna saat melakukan transaksi berbasis elektronik.

Berdasarkan tinjauan terhadap Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, ditemukan bahwa:

1. Pengguna aplikasi DANA memiliki perlindungan hukum atas data pribadi dan transaksi elektronik.
2. Pihak penyelenggara aplikasi PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai pemilik DANA, berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan keamanan data serta informasi pengguna.
3. Apabila terjadi pelanggaran perlindungan data atau penyalahgunaan informasi elektronik, maka pengguna memiliki hak hukum untuk melakukan pengaduan dan gugatan.

Jika pengguna DANA mengalami permasalahan seperti kebocoran data pribadi, transaksi tidak sah tanpa otorisasi, dan kehilangan

dana akibat phishing atau penipuan, maka dari itu pengguna tersebut bisa melaporkan kepada :

1. Kementrian Kominfo
2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
3. Layanan Pengaduan OJK atau Bank Indonesia
4. Mengajukan gugatan ke pengadilan atau melalui mekanisme sengketa konsumen

Kewajiban DANA sebagai Pengembangan Sosial Ekonomi (PSE), berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, DANA wajib :

1. Menyediakan mekanisme pengaduan pengguna
2. Memastikan keamanan siber
3. Menyediakan informasi syarat dan ketentuan secara jelas
4. Menjaga integritas dan autentikasi transaksi

**B. Pertanggungjawaban Pihak Perusahaan Aplikasi DANA Ketika Uang Konsumen Tidak Bisa Dikembalikan**

Pertanggungjawaban pihak perusahaan aplikasi memiliki berbagai aspek hukum, etika, dan sosial yang berkaitan dengan bagaimana mereka mengelola layanan dan produk mereka. Perusahaan aplikasi adalah organisasi menciptakan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan spesifik pengguna sampai membangun solusi digital mulai dari aplikasi mobile konsumen hingga system perkantoran kompleks. Perusahaan aplikasi memiliki tanggung jawab terhadap penggunanya, pemegang saham, dan masyarakat luas. Ciri utamanya:<sup>31</sup>

1. Fungsionalitas, perusahaan aplikasi harus menyediakan fitur yang berfungsi sebagaimana dirancang, efektif dan andal untuk kebutuhan pengguna  
Contohnya : *e-wallet* seperti DANA perlu mencakup top-up, tranfer, laporan saldo, notifikasi, dan *refund*.
2. Integrasi sistem, aplikasi harus dapat berkomunikasi dan bertukar data secara lancar dengan sistem eksternal.  
Contohnya: DANA terintegrasi dengan QRIS, bank, dan mitra merchant untuk memfasilitasi transaksi lancar.
3. Keamanan, perusahaan aplikasi wajib menerapkan keamanan berlapis:
  - a. Enkripsi data dalam penyimpanan dan transmisi
  - b. Proses verifikasi identitas dengan minimal ada *password* atau pin, kode

<sup>30</sup> Lihat pada Peraturan Bank Indonesia 20/6 Tahun 2018 Tentang Uang Elektronik

<sup>31</sup> <https://www.dana.id/> diakses pada 14 Maret 2025

OTP dari aplikasi atau SMS, dan menggunakan sidik jari, FaceID.

Pertanggungjawaban yang dapat diambil oleh perusahaan aplikasi yaitu :<sup>32</sup>

1. Pertanggungjawaban Hukum
  - a. Perlindungan Data Pribadi: Perusahaan aplikasi wajib melindungi data pribadi penggunanya sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti peraturan Perlindungan Data Pribadi (PDP). Mereka harus menjaga kerahasiaan dan keamanannya agar tidak disalahgunakan atau bocor.
  - b. Ketentuan Layanan (Terms of Service): Perusahaan harus menyediakan ketentuan layanan yang jelas dan transparan tentang bagaimana aplikasi mereka digunakan, hak dan kewajiban pengguna, serta bagaimana pihak perusahaan bertanggung jawab jika terjadi masalah atau pelanggaran.
  - c. Kepatuhan pada Regulasi Industri: Perusahaan aplikasi wajib mematuhi regulasi terkait, baik yang berlaku di negara asal mereka maupun di negara tempat mereka beroperasi, misalnya terkait dengan perizinan, pembatasan usia pengguna, atau kategori konten yang diizinkan.
2. Pertanggungjawaban Etis
  - a. Keamanan Pengguna: Selain memastikan keamanan data, perusahaan aplikasi juga harus memperhatikan keamanan fisik dan mental penggunanya, terutama jika aplikasi tersebut menyangkut kesehatan, kesejahteraan, atau interaksi sosial.
  - b. Mencegah Penyalahgunaan: Perusahaan aplikasi harus memiliki mekanisme untuk mencegah penggunaan aplikasi secara ilegal atau tidak etis, misalnya dengan menanggulangi konten yang merugikan, pornografi, ujaran kebencian, atau kekerasan.
  - c. Transparansi: Perusahaan aplikasi harus bersikap transparan terkait dengan bagaimana mereka mengelola data dan algoritma yang digunakan dalam aplikasi mereka. Ini penting untuk membangun kepercayaan dengan pengguna.
3. Pertanggungjawaban Sosial
  - a. Keamanan Pengguna: Selain memastikan keamanan data, perusahaan aplikasi juga harus memperhatikan keamanan fisik dan mental penggunanya, terutama jika aplikasi tersebut menyangkut kesehatan, kesejahteraan, atau interaksi sosial.
  - b. Mencegah Penyalahgunaan: Perusahaan aplikasi harus memiliki mekanisme untuk mencegah penggunaan aplikasi secara ilegal atau tidak etis, misalnya dengan menanggulangi konten yang merugikan, pornografi, ujaran kebencian, atau kekerasan.
  - c. Transparansi: Perusahaan aplikasi harus bersikap transparan terkait dengan bagaimana mereka mengelola data dan algoritma yang digunakan dalam aplikasi mereka. Ini penting untuk membangun kepercayaan dengan pengguna.
4. Pertanggungjawaban Keuangan
  - a. Transparansi dalam Pembayaran: Jika aplikasi beroperasi berdasarkan model bisnis freemium, langganan, atau in-app purchase, perusahaan aplikasi harus transparan dalam hal biaya dan cara pembayaran. Mereka juga harus memastikan bahwa tidak ada praktik penipuan atau pemungutan biaya yang tidak sah.
  - b. Keamanan Transaksi Keuangan: Perusahaan aplikasi yang melibatkan transaksi finansial (misalnya, pembayaran melalui aplikasi) wajib menjaga keamanan transaksi dan data finansial pengguna.
5. Pertanggungjawaban terhadap pengguna
  - a. Layanan Pengguna: Perusahaan aplikasi harus menyediakan saluran komunikasi yang efektif bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan atau masalah terkait aplikasi.
  - b. Pemeliharaan dan Pembaruan: Perusahaan aplikasi bertanggung jawab untuk melakukan pemeliharaan, pembaruan, dan perbaikan aplikasi secara berkala agar tetap fungsional dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
  - c. Tanggung Jawab terhadap Pengguna yang Rentan: Dalam beberapa kasus, seperti aplikasi pendidikan atau kesehatan, perusahaan memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas pengaruh langsung terhadap kesejahteraan pengguna.
6. Tanggung jawab terhadap pemegang saham
  - Pengelolaan Keuangan yang Bijak: Selain bertanggung jawab terhadap pengguna, perusahaan aplikasi juga wajib menjalankan perusahaan dengan baik dan mengelola

<sup>32</sup> <https://www.dana.id/> Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA

keuangan serta sumber daya dengan bijaksana demi keberlanjutan perusahaan dan keuntungan bagi pemegang saham.

Untuk itu perusahaan aplikasi memiliki kewajiban untuk menyediakan mekanisme pengaduan, dimana perusahaan aplikasi DANA wajib menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif bagi pengguna yang mengalami masalah dalam transaksi, termasuk kehilangan dana.

Kehilangan saldo secara tiba-tiba dalam aplikasi DANA, penyebabnya :

1. Kelemahan atau kegagalan sistem internal, peretasan akun.  
Contohnya : ada link yang terbilang ILEGAL atau tidak resmi yang mengaitkan metode pembayaran menggunakan aplikasi DANA, dengan kelemahan keamanan aplikasi DANA maka link yang tidak resmi bisa meretas akun pengguna aplikasi DANA dan menimbulkan kerugian saldo terhadap pengguna aplikasi DANA

2. Jika kehilangan akibat pembobolan akun tanpa kesalahan pengguna aplikasi DANA

Dasar Hukum Pertanggungjawaban Perusahaan DANA sebagai penyelenggara sistem pembayaran :

1. UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
4. Peraturan Bank Indonesia No. 22/23/PBI/2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran
5. Peraturan OJK

Kewajiban DANA sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik, menurut Pasal 15 UU ITE” Penyelenggara sistem elektronik wajib bertanggung jawab atas pengoperasian sistem secara andal dan aman. Maka jika kerugian pada pengguna seperti saldo berkurang, dana hilang, gagal *refund*, perusahaan harus:<sup>33</sup>

1. Menyelidiki penyebabnya
  2. Mengembalikan dana yang hilang bila kesalahan berada di sistem
  3. Memberi kompensasi atas kerugian pengguna
- Bentuk Pertanggungjawaban sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban Perdata, berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen “Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi

atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Maka dari itu konsumen bisa menuntut pengembalian dana, kompensasi, atau ganti rugi.<sup>34</sup>

2. Pertanggungjawaban Administratif, Bank Indonesia atau OJK dapat memberikan sanksi administratif jika DANA terbukti lalai, seperti:<sup>35</sup>

- a. Teguran tertulis
- b. Pembatasan aktivitas usaha
- c. Pencabutan izin operasional

Jika uang tidak dikembalikan, konsumen dapat menempuh:

1. Laporan ke CS atau Help Center DANA  
Cara untuk membuat laporan ke CS atau Help Center DANA:
  - a. Buka aplikasi DANA
  - b. Menu “Saya” pilih “DIANA”(asisten virtual)
  - c. Pilih menu “chat” untuk melaporkan masalah transaksi atau akun
  - d. Ikuti instruktur chatbot untuk menjelaskan kendala, serta unggah bukti seperti *screenshot* transaksi, pesan kesalahan, atau Riwayat saldo
  - e. Setelah mengirim, cek progress laporan di menu “Pusat Bantuan”
2. Pengaduan ke Bank Indonesia/OJK  
Bank Indonesia tidak mengganti saldo pengguna, namun berfungsi sebagai mediator dan pengawas terhadap penerbit:
  - a. BI akan mendidik dan memfasilitasi penyelesaian dengan pihak penyelenggara
  - b. Bila penyedia bersikap tidak kooperatif, BI dapat menjatuhkan sanksi administrative, teguran, hingga pencabutan izin.
3. Gugatan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)  
Jika uang konsumen tidak bisa dikembalikan maka dari itu bisa melakukan gugatan ke BPSK dengan Langkah-langkah berikut :
  - a. Kumpulkan bukti lengkap dan laporan ke DANA harus sudah dilakukan
  - b. Kunjungi BPSK terdekat : isi formulir dan serahkan bukti
  - c. Ikuti siding oleh majelis BPSK atau mediasi

<sup>33</sup> Lihat pada Pasal 15 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>34</sup> Lihat pada Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>35</sup> Lihat pada PBI No. 5 Tahun 2024 Tentang Standardisasi Kompensasi Sistem Pembayaran dan POJK No. 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Fintech

- d. Tunggu putusan maksimal 21 hari kerja
  - e. Eksekusi, jika perusahaan aplikasi DANA tidak mematuhi, BPSK dapat meneruskan putusan ke penyidik atau melaporkan ke regulator OJK untuk Tindakan administratif
4. Pengadilan Negeri untuk gugatan perdata
- Jika pihak perusahaan Aplikasi DANA tidak bertanggungjawab dan sudah melewati beberapa prosedur sebelumnya. Maka dari itu pihak pengguna yang dirugikan bisa melaporkan ke Pengadilan Negeri dengan gugatan perdata. Langkah-langkah pelaporan ke Pengadilan Negeri:
- a. Pastikan gugatan diajukan di PN tempat kedudukan DANA
  - b. Sertakan surat kuasa jika memakai perwakilan hukum
  - c. Catat semua nomor perkara, jadwal sidang, dan bukti pembayaran
  - d. Datang siap ke sidang: dokumen, saksi, atau ahli jika dibutuhkan
  - e. Bila putusan tidak dipenuhi, segera ajukan eksekusi: juru sita melalui Pengadilan Negeri atau Pengadilan Niaga, dan Ketika pihak perusahaan DANA dinyatakan bersalah akan dilakukan pemblokiran aset perusahaan dan diberhentikan beroperasi.

Kasus yang terjadi saat ini adalah kehilangan saldo secara tiba-tiba pada pengguna aplikasi DANA tersebut oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan pelaku yang menggunakan Link Ilegal untuk meretas dan mencuri saldo pengguna aplikasi DANA, maka hukumannya Pelaku Peretas umumnya dapat dijerat pasal-pasal berikut dalam UU ITE No. 19 Tahun 2016 :

1. Pasal 30 Ayat 1  
Mengakses computer atau system elektronik tanpa hak, akan dikenakan hukuman penjara hingga 6 tahun dan/atau denda Rp. 600 juta
2. Pasal 32 Ayat 1 dan 2  
Memindahkan atau memanipulasi data elektronik milik orang lain tanpa izin, akan dikenakan hukuman penjara hingga 8 tahun dan/atau denda Rp. 3 miliar
3. Pasal 35  
Memalsukan informasi elektronik agar tampak otentik, akan dikenakan hukuman penjara hingga 12 tahun dan/atau Rp. 12 miliar

## **PENUTUP**

## **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan secara hukum bagi suatu negara merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan dalam bernegara yang aman dan tentram, termasuk masyarakat yang perlu dilindungi oleh hukum yang ada, maka diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi elektronik. Kemudian pihak penyelenggara berkewajiban menjaga privasi dan keamanan pengguna. Jika terjadi pelanggaran atau kerugian akibat kegagalan sistem, pengguna memiliki dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban.
2. Pertanggungjawaban pihak perusahaan aplikasi memiliki berbagai aspek hukum, etika, dan sosial yang berkaitan dengan bagaimana mereka mengelola layanan dan produk mereka. Perusahaan aplikasi memiliki tanggung jawab terhadap penggunanya, pemegang saham, dan masyarakat luas, maka untuk itu pihak perusahaan aplikasi DANA bertanggung jawab penuh untuk kerugian pengguna atau pelanggan aplikasi tersebut dengan memperhatikan keamanan aplikasi dan memberi kompensasi terhadap pengguna yang mengalami kerugian. Ketika uang konsumen tidak bisa dikembalikan, perusahaan aplikasi DANA bertanggung jawab secara hukum apabila hal itu terjadi akibat kelelahan sistem, kegagalan pengamanan transaksi, atau kesalahan operasional, Perusahaan wajib menyelesaikan masalah tersebut melalui pengembalian dana, pemberi kompesasi, atau penyelesaian hukum, jika tidak pengguna berhak menuntut melalui jalur hukum dan melaporkan ke Lembaga berwenang.

## **B. Saran**

1. Untuk Pemerintah kiranya selalu memperbarui undang-undang agar sejalan dengan perkembangan teknologi dan kejahatan dunia maya yang terus berubah. Kemudian Pemerintah perlu menetapkan kebijakan nasional untuk mengatur dan mengelola infrastruktur dan sistem yang dapat mendeteksi dan mencegah serangan siber, serta melindungi data pribadi warganya.
2. Pemerintah perlu membentuk atau menunjuk lembaga yang khusus menangani kasus cyber crime, seperti Cyber Crime Unit yang ada di kepolisian. Lembaga ini memiliki tugas untuk menyelidiki, mendeteksi, dan menanggapi laporan terkait kejahatan dunia maya. Di banyak negara, lembaga ini bekerja sama dengan badan internasional dalam mengatasi

kejahatan dunia maya yang bersifat lintas negara.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Asshiddiqie, J. (2006). *Teori Hans Kelsen tentang hukum*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.
- Azheri, B. (2006). *Corporate social responsibility: Dari voluntary menjadi mandatory*. Jakarta: Raja Grafindo Perss.
- Deslianti, D., & Muttaqin, I. (2016). Aplikasi kumpulan hadits Nabi Muhammad SAW berbasis Android menggunakan algoritma merge sort. *Jurnal Pseudocode*.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2006). *Business*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, J. (1999). *Analisis dan desain sistem informasi: Pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis* (Ed. 2). Yogyakarta: Andi.
- Irwansyah. (2021) *Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- Kelsen, H. (2006). *Teori umum tentang hukum dan negara*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, A. (2010). *Hukum perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Pawit, M. Y., & Subekti, P. (2010). *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)* (Cet. 1). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahardjo, S. (2014). *Ilmu hukum* (Ed. 8). Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ridwan, H. R. (2016). *Hukum administrasi negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Santoso, A. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tasyree, A. (2022). *Penggunaan dompet digital dan wallet terhadap budaya konsumtif pada masyarakat di Kota Tangerang serta pandangan syariah tentang etika konsumsi* (Ed. 14). Jakarta Selatan.
- Yusup, P. M., & Subekti, P. (2010). *Teori dan praktik penelusuran informasi (Information retrieval)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

### Jurnal

- DANA. (n.d.). Syarat dan ketentuan pengguna. <https://www.dana.id>
- Deslianti, D., & Muttaqin, I. (2016). Aplikasi kumpulan hadits Nabi Muhammad SAW berbasis Android menggunakan algoritma merge sort. *Jurnal Pseudocode*, 3(1), 26–34.

- Djaidi, D. D. A. (2024). Pertanggungjawaban hukum influencer dalam melakukan review produk di media sosial. *Universitas Pelita Bangsa Repository*. <http://repository.upm.ac.id>
- Lutfia, R. (2024). Aplikasi pembagian harta waris berbasis Android dengan metode forward chaining. *Universitas Negeri Yogyakarta Eprints*. <https://eprints.uny.ac.id>
- Markom Bayarind. (2024, Juni 5). Pengertian sistem pembayaran digital dan beragam jenisnya. *Bayarind*. <https://www.bayarind.id>
- Murdianto, R. A. (2024, Juni 5). Memahami perilaku konsumen di era digital. *Warstek*. <https://warstek.com/memahami-perilaku-konsumen-di-era-digital>
- Noviansyah, E. (2008). *Aplikasi website Museum Nasional menggunakan Macromedia Dreamweaver MX* (Skripsi). STIK Jakarta.
- Surinda, Y. (2024, Juni 5). Konsep tanggung jawab menurut teori tanggung jawab dalam hukum. *LinkedIn*. <http://id.linkedin.com>

### Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/PBI.6/2018

### Website

- Antara News. (2024, Juni 5). Apa itu aplikasi dompet digital DANA dan berbagai manfaatnya. *Antaranews*. <https://www.antaranews.com/berita/4270503/apa-itu-aplikasi-dompet-digital-dana-dan-berbagai-manfaatnya> (Diakses pada 05 Juni 2024)
- Tempo.co. (2024, Juni 23). [Informasi bisnis]. *Tempo Bisnis*. <https://bisnis.tempo.co> (Diakses pada 23 Juni 2024)
- DANA. (2024, Juni 10). Kenapa saldo di DANA bisa hilang? *DANA Newsroom*. <https://www.dana.id/corporate/newsroom/kenapa-saldo-di-dana-bisa-hilang> (Diakses pada 10 Juni 2024)
- Pintarnya. (2025, Februari 13). User. *Kamus Pintarnya*. <https://layanan.pintarnya.com/kamus/u/user/> (Diakses pada 13 Februari 2025)

Kumparan. (2025, Februari 13). 7 manfaat teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. *Kumparan*.  
<https://kumparan.com/ragam-info/7-manfaat-teknologi-digital-dalam-kehidupan-sehari-hari-20psgJZVcBo/full> (Diakses pada 13 Februari 2025)