

TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA E-WALLET DI INDONESIA ¹

Oleh :
Amadea G. G. Watupongoh ²
Dientje Rumimpunu ³
Sarah D.L. Roeroe ⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meninjau peraturan mengenai *e-wallet* dalam perundang-undangan di Indonesia dan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen bagi pengguna *e-wallet*. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Peraturan mengenai *e-wallet* di Indonesia telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, terutama Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran dan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. 2. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *e-wallet* meliputi aspek preventif dan represif, berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, Bank Indonesia, dan Peraturan OJK. Perlindungan bersifat preventif diwujudkan melalui kewajiban penyelenggara *e-wallet* atau dompet digital memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta menjaga keamanan sistem, dan melindungi data pribadi konsumen pengguna *e-wallet*. Perlindungan bersifat represif mencakup penegakan hukum atas pelanggaran seperti pencurian data akibat pihak ketiga dan hak pengguna dompet digital atas ganti rugi. Mekanisme penyelesaian sengketa bagi pengguna *e-wallet* dimulai dengan melaporkan kerugian, seperti pembobolan aset, kepada penyelenggara *e-wallet*.

Kata Kunci : perlindungan konsumen, *e-wallet*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Revolution industri 4.0 saat ini telah mendorong perkembangan teknologi di Indonesia menjadi lebih canggih dan modern. Salah satunya adalah *smartphone* yang kegunaanya semakin canggih. Selain sebagai alat komunikasi, *smartphone* hadir sebagai alat transaksi pembayaran baru atau *mobile payment*.

Kemajuan teknologi pada dunia transaksi telah menggantikan peranan uang tunai ke dalam bentuk non tunai yang lebih efektif dan efisien.⁵ Dahulu transaksi dilakukan oleh penjual dan pembeli harus bertemu secara langsung (*face to face*) dan menggunakan uang tunai atau *cash*. Sekarang pembeli melakukan transaksi tidak harus bertemu secara langsung, melainkan bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja tidak perlu membawa uang tunai namun dengan dorongan teknologi, yaitu dengan melalui layar *smartphone*. Bothun menyatakan dalam jurnalnya *Consumer Intelligence Series: Opening the Mobile Wallet*,

yang dikutip oleh Irfan Prapmayoga Saputra⁶, bahwa menggunakan *smartphone* memiliki manfaat saat melakukan transaksi. Manfaat pertama ialah menghemat uang, karena biasanya pengguna dapat memperoleh promosi berupa diskon atau *cashback* yang diberikan oleh perusahaan dan yang kedua yaitu kemudahan dalam bertransaksi, sehingga bisa dilakukan pembayaran cukup dengan menggunakan *smartphone* dan jaringan internet tanpa perlu membawa dompet ketika ingin melakukan transaksi pembayaran.

Pada umumnya masyarakat lebih mengenal uang kertas sebagai alat transaksi pembayaran dan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua kegiatan masyarakat. Tetapi, seiring dengan perkembangan teknologi, memunculkan banyaknya inovasi-inovasi baru khususnya pada jasa sektor keuangan yaitu *Electronic Payment (e-payment)*. *E-Payment* adalah alat pembayaran dalam bentuk elektronik di mana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu dan *e-*

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 20071101051

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Khairun Nisa, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Digital Payment Pada Layanan Transaksi Aplikasi Dana", <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/19394/>, diakses pada Tanggal 15 September 2024.

⁶ Irfan Prapmayoga Saputra, "Analisis Efektivitas Penggunaan Digital Payment Pada Mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya", <https://repository.uin.banten.ac.id/>, diakses pada Tanggal 15 September 2024.

payment juga sering disebut dengan uang elektronik (*e-money*).⁷

Uang elektronik atau biasa disebut (*e-money*) ialah metode pembayaran non tunai atau dapat disebut *cashless money*. Pada konsep ini, uang disimpan secara elektronik dan dibagi menjadi dua jenis berdasarkan tempat penyimpanannya yakni *server* dan kartu atau *chip*. Kartu atau *chip* ini memungkinkan kita menggunakan kartu ini untuk melakukan transaksi *offline* seperti membayar tol, parkir, dan sebagainya. Sedangkan apabila kita menggunakan uang elektronik, *server* ini membutuhkan koneksi internet untuk melakukan pembayaran digital dengan QR Code atau QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) melalui aplikasi uang elektronik, dompet elektronik, atau *mobile banking*.

Salah satu teknologi tersebut yaitu dompet elektronik (*e-wallet*). Berdasarkan Pasal 1 Ayat 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, dompet elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran.⁸ Keunggulan utama dalam menggunakan *e-wallet* ini adalah kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Salah satu contoh produk dari *e-wallet* yang umum dikenal adalah aplikasi DANA, OVO, GoPay, ShopeePay, LinkAja, i.Saku, Sakuku, dan Doku. Dengan menggunakan *e-wallet*, pengguna dapat melakukan pembayaran dalam jarak jauh maupun dekat dengan hanya menggunakan media *smartphone* yang terkoneksi dengan internet. Dengan kemajuan teknologi sekarang, pembayaran digital sangat diperlukan karena para pelaku dunia bisnis berusaha untuk terus berinovasi sehingga produknya bisa dijangkau dan dibeli oleh banyak kalangan.

Pada saat ini telah banyak perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik oleh pelaku usaha, baik usaha besar maupun kecil, lembaga perbankan, maupun institusi pemerintah.

Perdagangan yang dilakukan secara elektronik misalnya melalui *e-wallet* atau dompet elektronik akan melahirkan perjanjian atau hubungan hukum para pihak. Dan tentunya dalam hal ini menggunakan kontrak elektronik. Kontrak elektronik adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem informasi berbasis komputer dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global internet.⁹

Kontrak elektronik pada umumnya menggunakan klausula baku dalam jasa sistem pembayaran. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi konsumen.¹⁰

Penggunaan klausula baku ini memuat syarat-syarat yang telah disiapkan oleh satu pihak, sementara pihak lain hanya memiliki opsi untuk menyetujui atau tidak menyetujui klausula baku tersebut. Dalam layanan pembayaran dompet elektronik (*e-wallet*), klausula baku akan dianggap sah selama para pihak yang terlibat memenuhi prinsip-prinsip transaksi yang sehat dan tidak menimbulkan risiko pada sistem keuangan, serta tidak ada unsur penipuan, sehingga transaksi dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Penggunaan layanan pembayaran dompet elektronik (*e-wallet*) memberikan dampak positif berupa kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi melalui media *smartphone* yang sangat praktis dibawa kemana-mana, sehingga mengurangi kebutuhan membawa uang tunai dalam jumlah besar. Namun, seperti dua sisi mata uang, kemajuan ini juga membawa sejumlah tantangan dan risiko.¹¹ Kehilangan saldo dalam *e-wallet* merupakan salah satu masalah yang paling dikhawatirkan oleh para pengguna. Hal ini bukan tanpa alasan; kesalahan teknis, tindakan kejahatan siber, atau gangguan eksternal lainnya dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi pengguna

⁷ Rini Andini dkk, “Pemahaman Masyarakat Terhadap Alat Pembayaran Non Tunai Dalam Pelaksanaan Jual Beli (Studi Pada Pedagang Di Sepanjang Jalan M.T. Haryono Kelurahan Macanang Kabupaten Bone”, *Jurnal Bisnis Digital dan Entrepreneur*, Vol. 2, No. 2 (2024), hlm. 178

⁸ Pasal 1 Ayat 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

⁹ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kajian Kompilasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 255

¹⁰ Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Fitria N, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Literasi Keuangan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Pengguna OVO di Bandar Lampung)”, *Skripsi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung*, (Bandar Lampung: 2023)

e-wallet. Pengguna yang melaporkan masalah, seringkali mendapat tanggapan atau jawaban yang kurang memuaskan. Tanggapan yang lambat, prosedur klaim yang rumit, dan adakalanya kegagalan dalam mengembalikan dana yang hilang. Masyarakat pada hakikatnya mempunyai hak-hak yang melekat padanya sebagai seorang konsumen yang harus dilindungi oleh Undang-Undang dan pelaku usaha mempunyai kewajiban terhadap konsumen yang harus dipenuhi, namun pada kenyataannya konsumen mempunyai posisi yang lemah khususnya dalam sistem perdagangan atau transaksi online, seperti banyaknya potensi negatif yang menimbulkan kerugian yang mungkin akan merugikan konsumen serta haknya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dilanggar.¹²

Pada kenyataannya, Indonesia saat ini memiliki undang-undang yang mengatur privasi warga negaranya, seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 26 ayat (1) tentang Informasi Transaksi Elektronik dinyatakan bahwa penggunaan informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi harus dilakukan atas persetujuan seorang bersangkutan dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dinyatakan bahwa data pribadi adalah data perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik. Namun, dengan adanya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi masih menimbulkan beberapa permasalahan terkait perlindungan data pengguna *e-wallet*.

Selain masalah terkait privasi pengguna *e-wallet*, ada hal yang sering dikeluhkan yaitu pihak *e-wallet* kerap kali mengabaikan hak yang semestinya didapatkan oleh pengguna, dalam hal ini adanya keterlambatan pemberian ganti rugi yang telah disepakati dan seringkali didapat bahwa konsumen tidak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peraturan mengenai *e-wallet* dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia?

2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *e-wallet*?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Peraturan Perundang-undangan tentang E-Wallet di Indonesia

1. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Menurut PBI/18/2016, setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran (termasuk penyelenggara dompet elektronik) harus mendapat izin dari Bank Indonesia terlebih dahulu. Maka jika sebuah perusahaan apabila ingin mendirikan sebuah perusahaan *e-wallet* harus memenuhi persyaratan yang ada setidaknya harus bank atau lembaga bukan bank yang berbentuk perseroan terbatas. Serta memiliki legalitas dan profil perusahaan, hukum, kesiapan operasional, keamanan dan keandalan sistem. Dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran memiliki kewajiban untuk:

- a. Menerapkan manajemen risiko secara efektif dan konsisten;
- b. Menerapkan standar keamanan sistem informasi; dan
- c. Menerapkan perlindungan konsumen.

Selain wajib memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI/2016 penyelenggara dompet elektronik yang menyelenggarakan dompet elektronik yang dapat digunakan untuk menyimpan data instrumen pembayaran dan menampung dana, wajib untuk memastikan penggunaan uang pada dompet elektronik hanya untuk tujuan pembayaran; mematuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai batasan nilai dana yang dapat ditampung dalam dompet elektronik; memastikan uang yang dimiliki pengguna telah tersedia dan dapat digunakan saat melakukan transaksi; dan memastikan bahwa penggunaan uang hanya untuk memenuhi kepentingan transaksi pembayaran oleh pengguna *e-wallet*.

Batasan nilai dana yang dapat ditampung dalam Dompet Elektronik sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b hanya dapat

¹² Khoironnisa, "Perlindungan Terhadap Pengguna E-Wallet Atas Hilangnya Saldo Pada Aplikasi Dana Dalam Sistem Pembayaran Digital", *Skripsi S-1 Fakultas Syariah dan*

dilampaui dalam hal terdapat pengembalian uang (*refund*) dan perusahaan penyelenggara dompet elektronik mampu mengidentifikasi kelebihan dana tersebut sebagai hasil pengembalian uang (*refund*).

Penyelenggara dompet elektronik yang dalam hal ini sebagai perusahaan *e-wallet*, seperti PT. Airpay International Indonesia (ShopeePay), PT. Dompet Anak Bangsa (GoPay), PT. Espay Debit Indonesia Koe (Dana), PT. Fintek Karya Nusantara (LinkAja), PT. Visionet International (OVO) harus mematuhi prinsip perlindungan konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 26 Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI/2016, yaitu sebagai berikut.¹³

- a. Penyediaan informasi yang memadai kepada konsumen mengenai dompet elektronik yang diselenggarakan, termasuk informasi mengenai prosedur pengembalian uang (*refund*); dan
- b. Memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan konsumen.

Selain itu, penyelenggara dompet elektronik juga wajib memiliki layanan pengaduan konsumen untuk menerima kritik dan saran dari konsumen serta untuk melaporkan kerugian yang mereka alami akibat kegagalan sistem yang disebabkan oleh penyelenggara dompet elektronik. Hal ini juga sangat penting untuk menindaklanjuti kerugian yang terjadi pada setiap pengguna jasa untuk mendapatkan haknya kembali. Dengan regulasi ini, industri pembayaran digital dapat berkembang melindungi konsumen dan mendorong inklusi keuangan.

2. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Bab III membahas perizinan dan persetujuan penyelenggara uang elektronik. Dalam Pasal 4 ayat (1) dan (3) menyatakan bahwa setiap pihak yang bertindak sebagai penyelenggara wajib terlebih dahulu mendapatkan izin dari Bank Indonesia, yang berfungsi sebagai Bank Sentral dan harus memenuhi persyaratan umum dan aspek kelayakan. Salah satu persyaratan umum adalah penyelenggara harus berupa Bank atau Lembaga Selain Bank yang berbentuk perseroan terbatas, dan mayoritas anggota direksi lembaga selain bank harus berdomisili di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1).

Dalam Pasal 13 ayat (2) juga sudah menjelaskan persyaratan aspek kelayakan harus meliputi aspek kelembagaan dan hukum, seperti legalitas dan profil perusahaan serta kesiapan perangkat hukum untuk penyelenggaraan Uang Elektronik. Selain pemenuhan persyaratan aspek kelayakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Bank atau Lembaga Selain Bank yang akan mengajukan permohonan izin sebagai penyelenggara juga harus menyampaikan pernyataan dan jaminan secara tertulis kepada Bank Indonesia.

Pada PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Bab IV Bagian Kesembilan juga sudah membahas tentang penyelenggaraan uang elektronik. Dalam Pasal 45 menyatakan bahwa batas nilai uang elektronik yang dapat disimpan pada uang elektronik ditetapkan untuk uang elektronik *unregistered* paling banyak Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah) dan untuk uang elektronik *registered* sebanyak Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah). Adapun juga batas nilai transaksi uang elektronik dalam 1 (satu) bulan paling banyak Rp20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah).

3. Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Keterkaitan Undang-Undang ITE dengan dompet elektronik (*electronic wallet*) adalah pada lingkup transaksi elektronik, yang mana menurut Pasal 1 angka 2 UU ITE No. 19 tahun 2016 telah diatur bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer jaringan komputer, atau media elektronik lainnya. Berdasarkan rumusan pasal di atas, pertukaran informasi yang dilakukan melalui jaringan elektronik disebut transaksi elektronik.

Konsep lain yang mengikuti dari uang elektronik jika dikaitkan dengan konsep konvensional adalah dompet elektronik (*e-wallet*) yang berarti apabila uang yang dimiliki berbentuk elektronik maka dompet yang dimiliki juga berbentuk digital. Secara konseptual, ada perbedaan pertanggungjawaban dan konsekuensi hukum pada *e-wallet* yang perlu diketahui, yang mana hal ini berangkat dari konsep konvensional.

Menurut Pasal 21 Ayat 4 UU ITE No. 11 Tahun 2008, jika agen elektronik gagal berfungsi karena kelalaian pengguna jasa layanan, pengguna jasa layanan harus bertanggung jawab atas segala konsekuensi hukum. Oleh karena itu, pihak

¹³ Pasal 26 Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

penyelenggara wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pengguna jasa layanan.¹⁴

4. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen, serta tidak memungkiri, masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

Keberadaan perlindungan konsumen ini sangatlah penting untuk menjamin terjadinya perwujudan pemenuhan hak-hak yang diterima oleh seluruh masyarakat bangsa Indonesia dalam hal ini sebagai konsumen pengguna e-wallet. Ada banyak ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang bermaksud mengarahkan pelaku usaha atau produsen, khususnya di bidang usaha untuk berperilaku sedemikian rupa dalam rangka menyukkseskan pembangunan ekonomi nasional.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha. Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut. Tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya dalam Pasal 19 menentukan:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Jika pelaku usaha menolak bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 23, "Pelaku usaha yang menolak atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen." Dalam pasal 23 dapat disimpulkan bahwa produsen atau pelaku usaha dapat digugat melalui lembaga perlindungan konsumen ataupun pengadilan jika pelaku usaha menolak bertanggung jawab atau menolak membayar ganti rugi kepada konsumen..

5. Beberapa Contoh Kasus Pengguna E-Wallet di Indonesia

Kasus akun yang diretas dan hilangnya saldo pada aplikasi e-wallet DANA yang dialami oleh salah satu konsumen bernama Merlin Dianti. Dimana pada Tanggal 2 November 2022, konsumen bermaksud membeli pulsa melalui aplikasi MyTelkomsel dan disana terdapat opsi pembayaran melalui DANA.¹⁵

Konsumen kemudian menyambungkan akun DANA-nya ke aplikasi MyTelkomsel, karena sebelumnya konsumen tidak pernah melakukan pembayaran menggunakan DANA melalui aplikasi MyTelkomsel. Setelah berhasil terhubung, konsumen melihat saldo DANA-nya di aplikasi MyTelkomsel hanya tersisa Rp17.405. Konsumen merasa terkejut melihat saldo yang awalnya Rp617.405 turun menjadi Rp17.405. Konsumen juga mengecek riwayat transaksi dan ternyata ada pembayaran yang tidak konsumen kenal sebesar Rp75.000 sebanyak 8 kali yang berhasil dengan total Rp600.000. Konsumen juga tidak pernah memberikan kode OTP, *password*, ataupun yang lainnya kepada orang lain. Dari kasus tersebut, konsumen mengalami kerugian sebesar Rp600.000. Konsumen juga telah membuat laporan ke *Customer Service* DANA, melalui telepon, Instagram DANA namun sampai pada Tanggal 10 November 2022 pukul 19.00 WIB, belum ada balasan atau tanggapan dari pihak DANA.

Selain itu, ada juga kasus lainnya yang diunggah pada situs media konsumen, dimana konsumen di sini bernama Ali Muachor mengalami pencurian saldo pada aplikasi DANA. Pada tanggal 28 Agustus 2023 sekitar pukul 01.58 WIB, konsumen menerima SMS notifikasi dari DANA yang berisi kode OTP untuk masuk ke perangkat

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Merlin Dianti, *loc.cit.*

lain.¹⁶ Saat sms itu masuk konsumen dalam keadaan tidur jadi permintaan OTP tersebut bukan dari konsumen. Merasa perbuatan tersebut tidak dilakukan oleh konsumen akhirnya pada pagi harinya konsumen mengecek pada aplikasi DANA dan benar saja ada transaksi yang dilakukan tanpa izin konsumen. Pertama, ada pencurian saldo DANA sebesar Rp285.000. Namun ini bukanlah satu-satunya kasus, pencuri juga berhasil mengambil saldo DANA Bisnis konsumen yang mencapai sekitar Rp230.000. Situasi ini semakin memburuk ketika konsumen mencoba menghubungi *Customer Service* (CS) DANA melalui aplikasi. Sayangnya, *respons* atau tanggapan dari pihak DANA sangat lambat. Bahkan mereka justru menuduh konsumen melakukan tindakan tersebut dan menyuruh konsumen untuk membuat tiket pelaporan.¹⁷

Dari kronologi dua kasus yang telah dijelaskan diatas menjadi masalah yang serius bagi para pengguna *e-wallet* atau para korban karena berbagai transaksi sehari-hari, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, belanja online dan banyak lagi dilakukan dengan menggunakan dompet digital. Namun, di balik kenyamanan yang ditawarkan, ada ancaman yang mungkin belum disadari sepenuhnya oleh beberapa pengguna *e-wallet*, salah satunya yaitu risiko kehilangan saldo akibat *hacking* (akses tidak sah). *Hacking* merupakan salah satu kegiatan yang bersifat negatif, meskipun awalnya *hacking* memiliki tujuan mulia yaitu untuk memperbaiki sistem keamanan yang telah dibangun dan memperkuatnya.¹⁸ Tetapi dalam perkembangannya *hacking* digunakan untuk keperluan-keperluan lain yang bersifat merugikan.¹⁹ Banyak kasus kehilangan saldo pada pengguna *e-wallet* disebabkan oleh *hacking* (akses tidak sah).

Hal ini banyak terjadi pada pengguna dompet digital (*e-wallet*) seperti saudara Merlin Dianti dan Ali Muachor yang awalnya mengabaikan risiko keamanan yang ada. Mereka mungkin tidak menyadari bahwa serangan *hacking* dan pencurian saldo merupakan ancaman yang nyata dalam ekosistem digital. Sebagian besar, pengguna mungkin hanya tertarik pada cara menggunakan dompet digital (*e-wallet*), tetapi ada beberapa pengguna mungkin tidak menyadari betapa pentingnya melindungi akun mereka. Maka dari itu, permasalahan ini menjadi perhatian serius karena kehilangan saldo di *e-wallet* dapat

berdampak finansial yang signifikan bagi individu. Untuk itu, pengguna *e-wallet* sudah seharusnya dilindungi agar dananya tidak dapat hilang secara tidak sengaja karena kelalaian penyelenggara.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna E-Wallet

Dompet digital sebagai pengganti uang tunai yang cenderung banyak orang atau masyarakat tertarik untuk menggunakannya karena memiliki berbagai fitur menarik yang ditawarkan, salah satunya *e-wallet* DANA, dompet digital ini memungkinkan pengguna melakukan berbagai jenis transaksi seperti, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan transaksi online. Dompet digital DANA tidak hanya praktis tetapi juga menawarkan berbagai macam diskon atau promo untuk pelanggannya. Dengan banyaknya keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi DANA, masih banyak pengguna dompet digital (*e-wallet*) yang mengalami kerugian seperti yang dialami langsung oleh Merlin Dianti, dimana saudari Merlin kehilangan sejumlah saldo di aplikasi DANA. Selain itu, ada juga kasus lain yaitu pada aplikasi DANanya diretas atau dibajak oleh orang yang tidak bertanggung jawab sehingga pengguna tersebut mengalami kerugian karena selain saldo yang hilang, data pribadi yang dimiliki pengguna sudah bocor.

Dengan kejadian ini para pengguna merasa kecewa akibat dari pelayanan *customer care* DANA ini sangat lambat atau sekalipun ada tanggapan (*respons*) dari pihak DANA itu pun tidak ada tanggungjawab untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pengguna. Sehingga dengan hal tersebut yang awalnya pengguna merasa dengan menggunakan aplikasi DANA ini memudahkan mereka untuk melakukan transaksi secara aman dan nyaman kini menjadi tidak percaya dan minat pengguna jadi berkurang untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA lagi. Maka dari itu, bahasan ini sangat penting bagi pengguna untuk dibahas karena dengan penerapan undang-undang perlindungan konsumen pihak *e-wallet* DANA untuk memastikan bahwa pengguna yang dirugikan akan memiliki kepastian hukum atas kerugian yang mereka alami.

Adanya keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dilatarbelakangi oleh kesadaran akan posisi konsumen yang lemah dalam transaksi jual beli barang atau jasa. Oleh

¹⁶ Ali Muachor, *loc.cit.*

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Indah Sari, "Mengenal Hacking Sebagai Salah Satu Kejadian di Dunia Maya",

<https://jurnal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jsi/article/view/1086> diakses pada Tanggal 03 February 2025

¹⁹ *Ibid.*

karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hadir untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi konsumen.

Dalam konteks perlindungan hukum, ada dua jenis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. Menurut Sukendar dan Aris, perlindungan hukum preventif adalah upaya untuk mencegah suatu kejadian yang berakibat hukum, sedangkan perlindungan hukum represif adalah upaya yang dilakukan setelah suatu kejadian yang berakibat hukum itu telah terjadi.²⁰ 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.²¹

Bentuk perlindungan hukum preventif dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bisa dilihat dalam beberapa pasal. Pertama, penyelenggara *e-wallet* wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jasa layanan sistem pembayaran, termasuk risiko kehilangan saldo dan pencurian data yang diatur dalam Pasal 7 UUPK. Kedua, penyelenggara *e-wallet* dan pihak terkait perlu melakukan edukasi kepada konsumen mengenai cara menggunakan dompet digital (*e-wallet*) dengan aman, tips menghindari penipuan, dan pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Sedangkan, bentuk perlindungan hukum represif bisa dilihat dalam Pasal 45 dan Pasal 19 UUPK. Dalam Pasal 45 menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan dapat mengadukan masalah kehilangan saldo dan pencurian data akibat pihak ketiga kepada penyelenggara *e-wallet*, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), atau melalui lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa dan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan

tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan. Selanjutnya pada Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa penyelenggara *e-wallet* bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian mereka dalam menyediakan layanan, seperti ganti rugi atau kompensasi lainnya. Yang dimaksudkan dalam pasal 19 UUPK ini menetapkan bahwa penyelenggara *e-wallet* wajib memberikan penggantian kerugian kepada konsumen jika mereka mengalami kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial. Penggantian kerugian ini harus diberikan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi, baik dalam bentuk pengembalian uang (*refund*) maupun penggantian barang. Dengan demikian, ketentuan ini tidak dimaksudkan untuk diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen-pelaku usaha untuk memberi pengembalian uang (*refund*) atau penggantian barang kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengamanatkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Konsumen yang merasa dirugikan oleh penyedia layanan *e-wallet* dapat mengajukan pengaduan ke BPSK untuk mendapatkan mediasi. Jika mediasi berhasil, penyelesaian sengketa dapat dicapai dengan lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan proses pengadilan. Namun, jika mediasi gagal, konsumen masih memiliki opsi untuk mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan aturan atau ketentuan yang berlaku. Meskipun jalur non-litigasi menawarkan solusi yang lebih praktis, dalam praktiknya, masih banyak konsumen yang tidak mengetahui keberadaan atau fungsi BPSK. Selain itu, tidak semua penyedia layanan *e-wallet* bersedia untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, yang mengharuskan konsumen untuk menempuh jalur litigasi.

Setiap operator sistem pembayaran harus menerapkan standar keamanan sistem informasi dan melakukan manajemen risiko dengan baik dan konsisten selama proses transaksi pembayaran. Selain itu, perusahaan pembuat aplikasi juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh aplikasi yang dimilikinya atau kesalahan manusia. Jika perusahaan menolak untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, maka perusahaan tersebut dapat

²⁰ Fransisca Alisaputri dkk, *loc.cit.*

²¹ Hadjon, Philipus M, (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan* dalam

dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan Bank Indonesia.

Menurut pasal 36 Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016, jika seseorang menyelenggarakan jasa sistem pembayaran tanpa izin Bank Indonesia setelah berlakunya jangka waktu yang ditentukan dalam pasal 39 atau setelah berlakunya peraturan ini maka Bank Indonesia berwenang:

- a. Menyampaikan teguran tertulis; atau
- b. Merekomendasikan kepada otoritas yang berwenang untuk:
 1. Menghentikan kegiatan usaha; dan
 2. Mencabut izin usaha yang diberikan oleh otoritas yang berwenang.

Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 24 dari peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016, penyelenggara dompet elektronik juga diharapkan untuk mematuhi prinsip perlindungan konsumen. Ini mencakup tindakan yang diambil untuk memastikan keamanan dan kepercayaan pelanggan dalam penggunaan dompet elektronik. Tanggung jawab penuh terletak pada pemilik dompet elektronik, seperti pembawa uang fisik maka orang yang memiliki akan bertanggung jawab jika hilang atau dicuri. Namun, penyelenggara dompet elektronik bertanggung jawab jika kesalahan atau kerugian terjadi karena kelalaian mereka. Jika dana di dompet elektronik disimpan oleh penyelenggara dompet elektronik maka mereka bertanggung jawab atas semua kehilangan atau kerusakan yang mungkin terjadi.

Selanjutnya pasal 21 ayat (4) Undang-Undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 menetapkan bahwa: "Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan". Pada pasal 8 ayat (1) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 yang mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, pelaku usaha jasa keuangan bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian pengurus, atau pihak ketiga. Ini menegaskan bahwa penyelenggara dompet elektronik bertanggung jawab dan wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pengguna layanan jika kelalaian penyelenggara terjadi.²²

PBI Perlindungan Konsumen Pasal 3 menetapkan prinsip perlindungan konsumen termasuk keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data dan informasi konsumen, serta

penanganan dan penyelesaian yang efektif dari pengaduan pengguna. Setelah membuat kebijakan dan melakukan pengawasan, Bank Indonesia melakukan upaya untuk melindungi konsumen jasa sistem pembayaran melalui penyampaian pengaduan.

Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia harus dilakukan dengan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c dilakukan dengan ketentuan:²³

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dompet elektronik namun tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara.
- b. Permasalahan yang diadukan merupakan masalah keperdataan yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya.
- c. Konsumen memiliki potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh penyelenggara dompet elektronik dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

Sebelum konsumen menyampaikan pengaduan, Bank Indonesia meminta untuk melaporkan masalahnya terlebih dahulu kepada penyelenggara dengan cara menghubungi *customer service* dompet elektronik (*e-wallet*), yaitu:

1. Melalui Aplikasi E-Wallet:
 - a) Cari menu "Bantuan atau Hubungi Kami". Biasanya, menu ini terletak di bagian pengaturan atau profil akun.
 - b) Pilih opsi yang tersedia. Dalam menu tersebut, biasanya terdapat beberapa opsi, seperti FAQ, *Live Chat*, Email, atau Nomor Telepon.
 - c) Ikuti langkah-langkah yang diberikan. Misalnya, jika pengguna memilih *Live Chat*, pengguna *e-wallet* akan terhubung dengan *customer service* melalui chat yang ada di dalam aplikasi *e-wallet*. Jika pengguna memilih email, konsumen pengguna *e-wallet* perlu mengisi formulir atau mengirim email ke alamat yang tertera.
2. Melalui Media Sosial:
 - a) Cari akun media sosial resmi penyelenggara dompet elektronik, misalnya di Instagram, Facebook, atau Twitter.
 - b) Kirim pesan langsung (*direct message*) ke akun media sosial tersebut dengan menyampaikan masalah atau pertanyaan dengan jelas dan ringkas agar customer

²² Zahra Kamila dan Rahmad Effendi, *op.cit.*, hlm. 7190

²³ Pasal 44 ayat (4) PBI No. 22/20/PBI/2022 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

service dapat membantu konsumen pengguna *e-wallet* dengan lebih baik.

3. Melalui Nomor Telepon:

- a) Cari nomor telepon *customer service* penyelenggara dompet elektronik di aplikasi *e-wallet*.
- b) Hubungi nomor telepon tersebut dan ikuti instruksi yang diberikan.

Setelah dianggap tidak ada kesepakatan antara konsumen dan penyelenggara, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia secara langsung atau tidak langsung melalui:²⁴

- 1) Contact Center Bank Indonesia (BI Bicara) Telp. 131 dan 1500131 (dari luar negeri)
- 2) Surat Elektronik atau E-mail ke bicara@bi.go.id
- 3) Surat Tertulis kepada:
 - a. Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPw BI) yang terdekat dengan domisili Konsumen.
 - b. Untuk konsumen di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi dapat menyampaikan kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia DKI Jakarta Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran KPw DKI Learning Center Jl. Prajurit KKO Usman dan Harun No.42 RT/RW: 01/05 Senen Jakarta Pusat 10410.

Aspek preventif dalam peraturan Bank Indonesia bisa dilihat dalam beberapa elemen kunci. Pertama, penerapan sistem perizinan dan pengawasan yang ketat terhadap penyelenggara dompet elektronik yang diatur dalam Pasal 4 hingga Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016. Kedua, Bank Indonesia mewajibkan penyelenggara dompet elektronik untuk menerapkan sistem manajemen risiko dan keamanan informasi yang memadai sebagaimana diatur dalam Pasal 11 hingga Pasal 22 PBI No. 18/40/PBI/2016. Ketiga, Bank Indonesia mendorong transparansi informasi kepada konsumen, yang diamanatkan dalam Pasal 26 PBI No. 18/40/PBI/2016. Keempat, Bank Indonesia juga menetapkan batasan saldo maksimal untuk meminimalisir resiko kerugian finansial konsumen jika terjadi pembobolan aset sebagaimana diatur dalam Pasal 2 dan Pasal 18 PBI No. 20/6/PBI/2018. Penerapan aspek preventif dalam peraturan Bank Indonesia diharapkan dapat

membangun sistem dompet elektronik (*e-wallet*) yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan.

Ditambah juga dengan diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, peraturan ini memuat hal-hal yang harus dipatuhi oleh penyelenggara dompet elektronik, yakni penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data atau informasi konsumen. Selain itu, UU ITE sebagai regulasi yang mengatur perlindungan data pribadi juga sangat penting dalam konteks perlindungan preventif. Dalam Undang-Undang ITE, penyedia layanan diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi pengguna. Namun, meskipun ada upaya preventif yang telah dilakukan, masih terdapat celah keamanan yang dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan siber, seperti yang terjadi pada kasus kehilangan saldo tanpa sebab yang dialami oleh saudari Merlin Dianti. 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 *e-wallet*, perlindungan represif terhadap pengguna *e-wallet* dapat berupa denda, penjara, dan hukuman tambahan lainnya.

Meskipun Bank Indonesia lebih banyak bertanggung jawab atas pengawasan sistem pembayaran termasuk *e-wallet*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mempunyai peran yang sangat penting dalam mengawasi dompet elektronik di Indonesia. Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, salah satu tugas OJK adalah melindungi konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen OJK telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tanggal 18 April 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Tujuan dari POJK ini adalah untuk memperjelas tentang kewajiban prinsip keterbukaan dan transparansi informasi produk dan layanan serta peningkatan perlindungan data dan informasi konsumen.²⁵

²⁴ Bank Indonesia. "Perlindungan dan Pengaduan Konsumen", <https://www.bi.go.id/id/layanan/pengaduan-konsumen/default.aspx> diakses pada Tanggal 20 Januari 2024

²⁵ Joseph Fajar Simatupang, "OJK MENGELOUARKAN POJK NOMOR 6/POJK.07/2022 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

DI SEKTOR JASA KEUANGAN, MENGUNTUNGKAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT?", <https://kartikaroulylawfirm.com/insight/ojk-mengeluarkan-pojk-nomor-6/07/2022-tentang-perlindungan-konsumen-dan-masyarakat-di-sektor-jasa-keuangan-menguntungkan-konsumen-dan-masyarakat/> diakses pada Tanggal 20 Januari 2025 Pukul 19.06 Wita

Inosentius Syamsul melihat peraturan OJK sebagai sistem pengawasan preventif terhadap perusahaan jasa keuangan untuk melindungi konsumen. Substansi ini penting karena konsumen menggunakan informasi produk untuk membuat keputusan. Dalam hal ini, peraturan OJK telah mengaturnya secara menyeluruh dan mendalam, dan selaras dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha, pasal 8 tentang perbuatan yang dilarang, pasal 9 tentang menawarkan, memproduksi dan mengiklankan barang atau jasa, pasal 10 tentang penawaran barang atau jasa, dan pasal 11 tentang penjualan barang atau jasa.²⁶

Dalam kasus kebocoran data pribadi yang melibatkan aplikasi DANA, banyak pengguna *e-wallet* melaporkan bahwa tanggapan dari pihak penyedia layanan sering kali lambat, dan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak selalu transparan. Misalnya, dalam beberapa kasus, pengguna *e-wallet* mengeluhkan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai hasil investigasi internal yang dilakukan oleh DANA terkait kehilangan saldo tanpa sebab.

Oleh karena itu, penyedia layanan *e-wallet* atau dompet digital 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 *e-wallet* untuk memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan yang berlaku serta melindungi hak-hak konsumen.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peraturan mengenai *e-wallet* di Indonesia telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, terutama Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran dan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, yang menetapkan landasan untuk penyelenggaraan transaksi pembayaran dan uang elektronik, termasuk *e-wallet*. Selain itu, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur aspek hukum dari transaksi elektronik, sementara Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan

perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan *e-wallet*, memastikan keamanan, transparansi, dan keadilan dalam transaksi.

2. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *e-wallet* meliputi aspek preventif dan represif, berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, Bank Indonesia, dan Peraturan OJK. Perlindungan bersifat preventif diwujudkan melalui kewajiban penyelenggara *e-wallet* atau dompet digital memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta menjaga keamanan sistem, dan melindungi data pribadi konsumen pengguna *e-wallet*. Perlindungan bersifat represif mencakup penegakan hukum atas pelanggaran seperti pencurian data akibat pihak ketiga dan hak pengguna dompet digital atas ganti rugi. Mekanisme penyelesaian sengketa bagi pengguna *e-wallet* dimulai dengan melaporkan kerugian, seperti pembobolan aset, kepada penyelenggara *e-wallet*. Penyedia layanan *e-wallet* wajib meningkatkan komunikasi dengan konsumen serta proses investigasi dan penyelesaian sengketa dilakukan secara adil dan terbuka sesuai peraturan. Jika tanggapan dianggap tidak memadai, pengguna dapat membawa sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui jalur non-litigasi. Jika penyelesaian sengketa melalui BPSK gagal, pengguna dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan aturan atau ketentuan yang berlaku. Mekanisme ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa dan memperoleh keadilan melalui pengadilan untuk menyelesaikan kerugian yang dialami.

B. Saran

1. Peraturan mengenai *e-wallet* di Indonesia harus dibuat khusus agar dapat memberi kepastian hukum bagi pengguna dan konsumen lebih merasa aman dalam menggunakan *platform* dengan metode pembayaran yang mengikuti perkembangan teknologi, khususnya dompet digital (*e-wallet*).
2. Pertama, setiap kota harus memiliki lembaga BPSK yang mudah diakses oleh konsumen untuk menangani sengketa antara konsumen, khususnya pengguna *e-wallet* dan penyelenggara *e-wallet* secara cepat, adil, dan murah. Kedua, penyelenggara dompet digital

²⁶ *Ibid*, hlm. 64

harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban konsumen serta cara mengajukan pengaduan. Ketiga, penyelenggara *e-wallet* wajib menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen dan harus memastikan bahwa keluhan dari pengguna dapat ditanggapi dengan cepat dan diberikan solusi yang jelas sehingga pengguna *e-wallet* dapat menerima kompensasi atau ganti rugi yang cepat, mudah, dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. *Rineka Cipta, Jakarta.*
- Az. Nasution. (1995). Konsumen dan Hukum, *Pustaka Sinar Harapan, Jakarta*
- Edmon, M. (2005). Pengantar Hukum Telematika. *PT. RajaGarfindo Persada, Jakarta.*
- Erman Rajagukguk. (2000). Hukum Perlindungan Konsumen, *Mandar Maju, Bandung.*
- Hadjon, P. 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. *Bina Ilmu.*
- Ibrahim, J. (2008). Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. *Bayumedia, Surabaya.*
- Kusumadewi dan Grace Sharon. (2022). Hukum Perlindungan Konsumen, *Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta.*
- Miru, A. (2013). Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. *Raja Grafindo Persada, Jakarta.*
- Siddiq, M. (2019). Buku Pedoman Penulisan Skripsi. *Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, Banda Aceh.*
- Soekanto, S. (2001). Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. *Rawali Pers, Jakarta.*

Jurnal:

- Andini, R., & Syam, A. (2024). Pemahaman Masyarakat Terhadap Alat Pembayaran Non Tunai Dalam Pelaksanaan Jual Beli (Studi Pada Pedagang di Sepanjang Jalan MT Haryono Kelurahan Macanang Kabupaten Bone). *Jurnal Bisnis Digital dan Enterpreneur (BISENTER), 2(2), 176-184.*
- Aswar, A., & Willem, R. (2023). Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Memberikan Perlindungan Hukum yang Adil Bagi Konsumen. *Alauddin Law Development Journal, 5(1), 11-23.*
- Clevalda, D. K., & Kharisma, D. B. (2019). Perlindungan hukum terhadap nasabah dompet digital oleh bank Indonesia. *Jurnal Privat Law, 9(1), 1-9.*
- Kamilia, Z., & Efendi, R. (2023). Perlindungan Hukum Atas Kehilangan Saldo Pengguna E-Wallet Dana di Tinjau Dari Fatwa DSN MUI No. 16/Dsn Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah (Studi Kasus Pengguna E-Wallet Dana di Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan). *UNES Law Review, 6(2), 7185-7193.*
- Lasut, E. T. (2021). Pertanggungjawaban dan Perlindungan Hukum Perdata Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *LEX CRIMEN, 10(12).*
- Lestari, M., Soleh, A., & Nasution, S. (2023). The Effect of E-Wallet and E-Money on Consumptive Behavior of the People of Bengkulu City. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan, 4(1), 85-94.*
- Medina, A. F., Rahayu, T., & Lestari, F. A. (2023). Perlindungan Hukum Atas Kerugian Yang Dialami Pengguna Dompet Digital Sebagai Konsumen.
- Pakasi, S. S. (2021). Tinjauan Hukum terhadap Penggunaan Dompet Digital dalam Bertransaksi di Indonesia. *Lex Crimen, 10(12).*
- Soesanto, E., Utami, A. S., Chantica, J. A., Nabila, R. A., & Ricki, T. S. (2023). Keamanan Data Pribadi Dalam Sistem Pembayaran Via OVO Terhadap Ancaman dan Pengelabuan (Cybercrime). *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary, 1(2).*
- Syahidah, A. A., & Aransyah, M. F. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Dompet Digital DANA Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer), 12(1), 36-44.*
- Tanjung, A., Tobing, C. T. L., Ar, N. A., & Pane, S. G. (2024). Analisis Sistem Pembayaran Menggunakan Dompet Digital. *INTECOMS: Journal of*

- Information Technology and Computer Science*, 7(1), 282-289.
- Utami, M. C. (2019). Implementasi Analytical Hierarchy Process (Ahp) Dalam Pemilihan E-Wallet Untuk Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 21(3), 259-265.
- Zada, C., & Sopiana, Y. (2021). Penggunaan E-Wallet atau Dompet Digital sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Bagi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah. *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 4(1), 251-268.

Peraturan perundang-undangan :

- Indonesia. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Mata Uang.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.
- Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Jurnal, Internet, Skripsi, Thesis dan Sumber Lainnya

- Ali Muachor, "Pencurian Di Akun DANA, Pihak DANA Lepas Tangan", <https://mediakonsumen.com/2023/08/31/surat-pembaca/pencurian-di-akun-dana-pihak-dana-lepas-tangan> ditelusuri 20 Januari 2025
- Aris Prasetyo, "Kasus Kebocoran Data Terulang, Ada Apa?", <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2024/09/24/kasus-kebocoran-data-terulang-ada-apa> ditelusuri 20 Januari 2024
- Bank Indonesia. "Perlindungan dan Pengaduan Konsumen", <https://www.bi.go.id/id/layanan/pengaduan-konsumen/default.aspx> diakses pada Tanggal 20 Januari 2024 Pukul 14.28 Wita
- Cashlez.com, "Transaksi Digital Vs. Transaksi Konvensional, Mana Pilihanmu?", (https://www.cashlez.com/blog/transaksi-digital-vs-transaksi-konvensional-mana-pilihanmu_32.html), ditelusuri 02 November 2024.
- Ferry Saputra, "LinkAja Catat Jumlah Pengguna Terdaftar Lebih Dari 93 Juta hingga Kuartal

- I-2024", <https://amp.kontan.co.id/linkaja-catat-jumlah-pengguna-terdaftar-lebih-dari-93-juta-hingga-kuartal-i-2024> ditelusuri 14 September 2024.
- Fitri, I. (2020). *Perlindungan konsumen Terhadap Jasa Kesehatan Prespektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus CV. Meyer Century Kota Metro)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Fitria, N. (2023). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI RISIKO, LITERASI KEUANGAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Pada Pengguna OVO di Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Gopay.co.id, "Cara Lengkap Menggunakan Dompet Digital dan Manfaatnya", <https://gopay.co.id/blog/dompet-digital> ditelusuri 28 Januari 2024.
- Gopay.co.id, "Cara Lengkap Menggunakan Dompet Digital dan Manfaatnya", <https://gopay.co.id/blog/dompet-digital> ditelusuri 07 November 2024.
- Hanna Khairunnisa, "Mengenal Perbedaan Transaksi Konvensional vs Digital", <https://www.delegasi.co/blog/mengenal-perbedaan-transaksi-konvensional-vs-digital/>, ditelusuri 02 November 2024.
- Maxmanaro, "Pengertian Konsumen: Arti, Jenis-Jenis, serta Hak dan Kewajiban Konsumen", <https://www.maxmanroe/vid/bisnis/pengertian-konsumen.html>, ditelusuri 01 November 2024.
- Mediana, "Kemenkominfo Tangani 111 Kasus Kebocoran Data Pribadi Sepanjang 2019-2024", <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2024/06/03/111-kasus-kebocoran-data-pribadi-ditangani-kemenkominfo-pada-2019-14-mei-2024> ditelusuri 20 Januari 2024
- Merlin Dinanti, "Aplikasi DANA Tidak Aman, Uang Hilang dan CS Tidak Membantu", <https://mediakonsumen.com/2022/11/13/surat-pembaca/aplikasi-dana-tidak-aman-uang-hilang-dan-cs-tidak-membantu> ditelusuri 20 Januari 2025.
- Nisa, Khairun. "Tinjauan Hukum Islam Digital Payment Pada Layanan Transaksi Aplikasi DANA", <https://repository.arainy.ac.id/id/eprint/19394/>, ditelusuri 15 September 2024.

Rahmatullah, I. *Perlindungan terhadap Pengguna E-Wallet Atas Hilangnya Saldo Pada Aplikasi Dana Dalam Sistem Pembayaran Digital* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Revan Dany, "Dompet Digital: Manfaat dan Tantangan Menggunakan E-Wallet", <https://www.kompasiana.com/revandany/66b844c934777c7b866359c2/dompet-digital-manfaat-dan-tantangan-menggunakan-ewallet>, ditelusuri 07 November 2024.

Saputra, Irfan Prapmayoga. "Analisis Efektivitas Penggunaan Digital Payment Pada Mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya", <https://repository.uin.banten.ac.id/>, ditelusuri 15 September 2024.

Shirley Candrawardhani, "E-Wallet: Pengertian, Jenis, Fungsi, dan Bedanya dengan E-Money", <https://kitalulus.com/blog/bisnis/e-wallet-adalah/>, ditelusuri 02 November 2024.

Simanjuntak R., Butarbutar, E. N., & Suhardin, Y., "Perlindungan Para Pengguna Ovo Dalam Transaksi Jual eli Dengan Sistem Pembayaran Elektronik", <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JHJ/article/view/3572> ditelusuri 20 Januari 2024

