

PERLINDUNGAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PADA DOMPET DIGITAL (DANA) TERHADAP KONSUMEN

Syabillah Aulia jamal¹, Sabrina Fitriyani², Adhelia Putri³, Rian⁴, Tohadi⁵

^{1,2,3,4}Universitas Pamulang

syabillahauliaj@gmail.com¹, sabrinafitriyani20@gmail.com²,

adheliaputriiii086@gmail.com³, ryansaik95@gmail.com⁴, ryansaik95@gmail.com⁵

Abstrak

Kehidupan manusia terus berkembang dari masa ke masa, begitu juga alat untuk bertransaksi. di zaman modern saat ini, uang dalam mode elektronik memudahkan seseorang untuk melakukan transaksi jual beli yang memudahkan setiap transaksi tanpa harus susah payah membawa uang tunai dalam jumlah besar. Namun terlepas dari kemudahan itu, ternyata banyak sisi negatif dalam transaksi atau penyimpanan uang secara digital dari mulai masalah keamanan sampai kebocoran data dalam suatu aplikasi dompet digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan dompet digital, baik dari sisi kebocoran data pribadi maupun kehilangan uang. Melalui pendekatan empiris, penelitian ini menghimpun data langsung dari konsumen yang menjadi korban, sehingga dapat menggambarkan kondisi riil di lapangan mengenai tingkat kerentanan pengguna serta efektivitas perlindungan hukum yang diberikan oleh penyedia layanan dompet digital. Masih terdapat kesulitan mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak DANA bila terjadi kerugian pada konsumen. Pemerintah sudah melakukan tindakan preventif dengan menerbitkan pula Undang-undang yang mengatur tentang transaksi elektronik. Keamanan data pribadi (privasi) dari pengguna harus dilindungi dari merupakan tanggung jawab penyelenggara layanan, dan jika menimbulkan kerugian atas bocornya data pribadi, maka penyedia layanan dapat dimintai ganti-rugi.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, DANA.

Abstract

Human life continues to evolve over time, as do the tools used for transactions. In today's modern era, electronic money makes it easier for people to conduct sales transactions without having to carry large amounts of cash. However, despite this convenience, there are many negative aspects to digital money transactions and storage, ranging from security issues to data leaks in digital wallet applications. This study uses empirical research methods with the aim of determining the extent to which consumers experience losses due to the use of digital wallets, both in terms of personal data leaks and loss of money. Through an empirical approach, this study collects data directly from consumers who have been victims, so that it can describe the real conditions in the field regarding the level of user vulnerability and the effectiveness of legal protection provided by digital wallet service providers. There are still

difficulties in obtaining accountability from DANA when consumers suffer losses. The government has taken preventive measures by issuing a law that regulates electronic transactions. The security of users' personal data (privacy) must be protected as the responsibility of the service provider, and if the leakage of personal data causes losses, the service provider can be asked for compensation.

Keywords: Legal Protection, Consumers, DANA.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem transaksi keuangan di Indonesia. Masyarakat yang sebelumnya bergantung pada uang tunai kini beralih ke transaksi digital yang lebih praktis, efisien, dan cepat. Salah satu inovasi terbesar dalam sistem pembayaran modern adalah dompet digital (**e-wallet**) yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang fisik. DANA merupakan salah satu platform dompet digital yang paling banyak digunakan di Indonesia dan telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat, mulai dari pembayaran harian hingga transaksi bisnis.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, penggunaan dompet digital juga menimbulkan risiko hukum yang tidak dapat diabaikan. Berbagai kasus menunjukkan adanya kerugian yang dialami konsumen, seperti peretasan akun, pencurian saldo, transaksi tanpa persetujuan, hingga penyalahgunaan data pribadi. Kerentanan ini menimbulkan kekhawatiran mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dan pertanggungjawaban hukum yang seharusnya dipenuhi oleh penyelenggara layanan, termasuk dompet digital **DANA**. Konsumen sebagai pihak yang lemah dalam hubungan hukum sering kali tidak memahami secara jelas hak-hak mereka ketika terjadi kerugian. Setiap mendaftar akun sebelum menggunakan jasa dari aplikasi DANA, pengguna pada umumnya akan diberikan informasi mengenai kebijakan dari pihak pengembang aplikasi dan menanyakan kepada pengguna apakah pengguna setuju dengan kebijakan tersebut. Dalam kebijakan tertulis bahwa pengguna yang mengalami kerugian karena alasan tertentu akan diberikan kompensasi oleh pihak pengembang aplikasi. Namun, terkadang tidak ada tanggapan dari pihak pengembang saat dihubungi oleh pengguna.

Saat ini, Indonesia telah mengatur perlindungan data pribadi pengguna dompet elektronik melalui sejumlah regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.¹

Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen yang didapatkan oleh pengguna aplikasi E-Wallet DANA atas kasus pencurian data dan penipuan yang mengatasnamakan pihak DANA?
2. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh e-wallet DANA atas

¹ Muhammad Fahri Fauzadeli, Rani Apriani, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah *E-Wallet* Atas Kebocoran Data dan Kehilangan Sejumlah Dana", *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, Volume 15, Nomor 2, 2022, hlm. 224, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/82889/1/skripsi%20fiks%20banget%20TTD.pdf>.

kerugian yang diderita oleh pengguna e-wallet DANA?

Tujuan Penulisan

1. Mengidentifikasi sejauh mana perlindungan hukum yang diperoleh pengguna DANA terhadap risiko seperti kehilangan saldo akibat kegagalan sistem atau kejahatan siber, berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui sistem pertanggungjawaban DANA dalam memberikan kompensasi, termasuk pencegahan, penyebaran risiko, dan ganti rugi melalui jalur litigasi atau non-litigasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum empiris yang mengkaji norma hukum dengan fakta lapangan untuk mengeksplorasi perlindungan konsumen dompet digital DANA. Pendekatan yuridis sosiologis diterapkan untuk memeriksa efektivitas regulasi seperti UUPK dan aturan Bank Indonesia terhadap perilaku pengguna dan penyedia layanan di masyarakat. Sumber data yang digunakan adalah Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengguna DANA yang mengalami kerugian saldo, customer service penyedia, serta praktisi hukum terkait kasus sengketa. Data sekunder mencakup dokumen regulasi dan literatur jurnal tentang dompet digital. kemudian bahan hukum tersier seperti kamus, ensiklopedia dan artikel di situs internet. Teknik pengumpulan bahan hukum penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Teknik Pengumpulan Data ini dilakukan via wawancara semi-struktural, observasi langsung terhadap proses klaim pengguna DANA pengguna aktif untuk mengidentifikasi kendala empiris seperti kehilangan saldo akibat peretasan. Dokumentasi melengkapi dengan studi kasus nyata dari media dan laporan resmi. Teknik analisis data ini menggunakan cara kualitatif dengan triangulasi antara fakta lapangan, norma hukum, dan kasus serupa untuk mengungkap kesenjangan implementasi perlindungan konsumen. Hasil disintesis untuk menilai pertanggungjawaban DANA dalam ganti rugi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dana

DANA merupakan start-up Indonesia yang berfokus pada sektor teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi secara digital, baik secara online maupun offline, dengan cepat, praktis, serta tetap menjamin keamanan yang tinggi.²

DANA didirikan di tanah air dan didukung oleh pengembang lokal, dengan investor global seperti PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai pemilik utama dan Ant Financial (Ariyanti 2018). Vincent, yang menjabat sebagai CEO DANA, menekankan bahwa DANA memiliki perbedaan signifikan dibandingkan dengan platform layanan transaksi keuangan lainnya. Infrastruktur DANA menawarkan tingkat keamanan yang tinggi, setara dengan standar keamanan bank. DANA juga memiliki pusat data (DC) dan pusat pemulihan data (DRC) di Indonesia, yang diakui sebagai salah satu yang paling modern dan mampu menangani volume transaksi yang besar.

Chief Communication Officer DANA, Chrisma Albandjar, menjelaskan bahwa sistem pembayaran seluler DANA mengandalkan bank lokal dalam proses transaksi untuk memastikan tidak ada DANA yang mengalir keluar dari Indonesia atau pengontrolan transaksi

² (Ainun Nadhifah, 2018 dalam Sutanto et al., 2020).

oleh pihak asing. Hal ini bertujuan untuk memperluas akses keuangan di Indonesia dengan layanan pembayaran yang tidak menggunakan uang tunai dan kartu. Dengan dukungan dari EMTEK dan Art Financial (Alipay), sejak peluncurannya di akhir tahun 2018, DANA aktif dalam menjalankan berbagai promosi. Salah satu penawaran menarik yang diluncurkan oleh DANA adalah program cashback 100%, yang tidak ditawarkan oleh aplikasi sejenis yang umumnya memberikan cashback antara 10% hingga 60%. DANA mengusung slogan "makan dan jajan dibayarin DANA gratis," yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna DANA di mitra merchant yang bekerja sama.³

2. Konsumen

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi Kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan dari pengertian tersebut, yang dimaksud konsumen orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Konsumen dimaknai tidak hanya sebagai individu, tetapi juga meliputi perusahaan yang menjadi pembeli atau pengguna akhir. Yang menarik adalah, konsumen tidak harus terjalin dalam transaksi jual-beli, sehingga tidak selalu sama dengan pembeli. Definisi-definisi yang berbeda mencerminkan variasi dalam pengertian konsumen, tiap definisi memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Tampak bahwa pendekatan hukum yang lebih mengatur dengan tambahan perlindungan menunjukkan pentingnya perbedaan dalam pengertian konsumen tersebut.⁴

3. Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Karena itu, menyangkut tentang perlindungan konsumen bahwasanya hal ini mempunyai cakupan luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Pengaturan mengenai hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, dijelaskan bahwa Perlindungan konsumen mencakup semua usaha yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Kepastian hukum ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu sendiri. Perlindungan hukum terhadap konsumen mencakup hak-hak mereka, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, dengan harapan agar pelaku usaha tidak melakukan tindakan sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.

Tujuan dari penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan derajat dan kesadaran konsumen, serta pada gilirannya mendorong pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usaha mereka dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 3 dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

Membangun perlindungan konsumen yang menyediakan akses serta informasi, juga

³ Gideon, Arthur (2018-12-08). Wahyuni, Nurseffi Dwi (ed.). *"Hal yang Perlu Diketahui Soal DANA, Dompot Digital Besutan Anak Negeri"*. Liputan6.com. Diarsipkan dari asli tanggal 2021-07-09. Diakses tanggal 2021-06-30.

⁴ (Mariam Darus Badrudzaman, 2005).

menjamin kepastian hukum.

1. Melindungi kepentingan konsumen secara khusus dan kepentingan pelaku usaha secara umum.
2. Meningkatkan kualitas barang dan layanan yang diberikan.
3. Memberikan perlindungan dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
4. Menggabungkan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.

Penelitian mengenai Perlindungan dan Pertanggungjawaban Hukum pada Dompet Digital (DANA) terhadap Konsumen membahas isu penting dalam perkembangan transaksi keuangan digital di Indonesia. Meskipun dompet digital seperti DANA menawarkan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan dalam melakukan transaksi, terdapat risiko hukum dan keamanan yang dapat merugikan konsumen, terutama terkait kebocoran data, pencurian saldo, dan kejahatan siber berupa penipuan yang mengatasnamakan pihak layanan.

4. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Dana

Perlindungan hukum bagi pengguna DANA merujuk pada aturan dalam: Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Bank Indonesia mengenai Sistem Pembayaran dan Dompet Digital Menurut UUPK, konsumen berhak memperoleh rasa aman, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk dan layanan. Dalam konteks dompet digital, hak tersebut mencakup keamanan data pribadi dan saldo yang tersimpan dalam aplikasi. Selain itu, penyelenggara layanan memiliki kewajiban untuk:

- a. Menyediakan sistem keamanan data yang memadai
- b. Memberikan informasi jelas mengenai kebijakan layanan dan risiko
- c. Memberikan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat kelalaian sistem

Namun, kenyataannya banyak korban kehilangan saldo melalui peretasan akun dan penipuan, dan seringkali mengalami kesulitan ketika mengajukan klaim ke pihak DANA. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum secara praktik belum berjalan maksimal, terutama di aspek transparansi dan respon penyedia layanan.

Pengguna e-wallet DANA sering kali mengalami kerugian saat menggunakan aplikasi ini, baik dalam bentuk kehilangan yang dirasakan langsung oleh pengguna (kerugian materiil) seperti saldo yang terpotong di akun e-wallet DANA atau rekening bank (contohnya saat transaksi ditunjukkan sebagai "berhasil," tetapi layanan yang diminta belum diterima dan saldo e-wallet pengguna sudah terdebit), maupun kerugian yang bersifat non-materiil, misalnya ketidakpuasan dan ketidaknyamanan akibat layanan pelanggan e-wallet DANA yang sangat lambat, mengakibatkan pengguna membuang waktu dengan sia-sia, yang pada gilirannya menurunkan kepercayaan dan minat mereka untuk menggunakan e-wallet DANA.

Oleh sebab itu, penerapan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan diskusi ini menjadi sangat penting bagi konsumen, khususnya bagi pihak dompet elektronik DANA, agar di masa mendatang bisa menjamin kepastian hukum bagi pengguna yang dirugikan hak-haknya.⁵

⁵ Rahmawati, Indah Dwi, I. Made Udiana, and I. Nyoman Mudana. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5, (2019): 1-16.

Perlindungan hukum dalam ranah dompet elektronik ini perlu diperhatikan dengan teliti dan cermat, oleh karena dompet elektronik ini memiliki peran, fungsi, dan pengaruh yang luas. Perkembangan digital di kemudian hari pasti akan berkembang lebih pesat oleh karenanya kita tidak boleh lengah dengan hanya membiarkan adanya pelanggaran yang terjadi namun sebaliknya perlu dikaji dan ditelaah lebih dalam agar kasus-kasus kerugian yang dialami oleh pengguna tidak terulang kembali dan malah menjadi masif. Para pengguna sebenarnya sudah dilindungi dengan adanya hak bagi para pengguna yang telah tertera dengan jelas di Pasal 4 huruf h dimana pada intinya pengguna dompet elektronik DANA memiliki hak apabila dirinya mengalami atau menerima kerugian dalam berbagai bentuk baik barang maupun jasa dari penggunaan yang diperjanjikan oleh dompet elektronik DANA. Selain itu, mengenai perjanjian antara pihak DANA dan pengguna layanan ini juga sudah tertera dalam term and conditions yang sudah ditentukan oleh pihak DANA.⁶

Perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital dapat tercipta melalui keberadaan regulasi yang jelas dan tegas, sehingga di masa depan diharapkan dapat mencegah adanya kerugian. Pemerintah diharapkan juga berperan aktif dalam melakukan pengawasan. Satjipto Raharjo telah menyatakan pendapatnya untuk mendukung inisiatif ini, di mana masyarakat seharusnya didorong untuk memperoleh hak mereka melalui penguatan hukum sebagai bukti perlindungan terhadap hak asasi manusia yang kita miliki.

Dapat dilihat dari bentuk perlindungan hukumnya maka pemerintah seharusnya memberikan perlindungan kepada pengguna dompet elektronik sebelum terjadi hal-hal yang memiliki dampak merugikan di masyarakat, dalam hal ini adanya sebuah pelanggaran dalam bentuk regulasi yang berkaitan dengan sistem pembayaran, yang artinya bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan disini adalah bersifat preventif. Bentuk perlindungan lainnya yaitu dapat bersifat represif dimana apabila pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan maka dapat dikenakan sanksi seperti denda dan bila lebih berat lagi dapat dipenjara. Selanjutnya, pengguna dompet elektronik DANA juga dapat melakukan penuntutan berupa pengajuan penyelesaian sengketa atas kerugian mereka secara hukum melalui pengadilan maupun di luar pengadilan sebagai wujud realisasi hukum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen serta pemenuhan atas hak-haknya sebagai pengguna e-wallet DANA.

5. Pertanggungjawaban Pada Dompet Digital (Dana) Terhadap Kerugian Konsumen

Peraturan dan pelanggaran adalah dua hal yang sangat terkait dengan tanggung jawab setiap orang. Tanggung jawab akan timbul sebagai akibat dari tindakan yang tidak memenuhi janji serta pelanggaran terhadap peraturan yang ada yang dilakukan oleh orang tertentu atau individu. Tanggung jawab adalah suatu kewajiban yang harus dimiliki oleh setiap orang. Secara umum, ada tiga tujuan utama dari pertanggungjawaban pelaku usaha dompet elektronik, yaitu: (1) memberikan kompensasi, (2) mendistribusikan risiko, dan (3) mencegah.⁷ Sebagai penyedia layanan E-Wallet, tidak bisa dipungkiri bahwa DANA perlu bertanggung jawab atas insiden penipuan yang mengganggu kenyamanan para konsumennya. Tanggung jawab yang dimaksud di sini adalah mengenai kewajiban untuk memenuhi perjanjian yang telah dibuat, dalam hal ini terkait wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam platform dompet elektronik DANA. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4

⁶ Septiyati, Lusi, and Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, no. 1 (2019): 842-866.

⁷ Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 1-19. 16 Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen* Cetakan kelima. (Jakarta, Sinar Grafika, 2016), 22.

UU No. 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen yang menyatakan hak konsumen untuk memperoleh kompensasi.

Jika kita analisis setiap kasus, semua permasalahan tersebut menunjukkan hal yang serupa, yaitu konsumen yang menggunakan DANA belum memperoleh kompensasi yang seharusnya diberikan oleh penyedia layanan DANA sesuai dengan syarat dan ketentuan. Yang paling sering terjadi adalah penyedia dompet elektronik DANA sering tidak mematuhi waktu yang telah ditentukan oleh mereka sendiri. Dari sudut pandang pembelaan, konsumen telah berusaha memperjuangkan haknya dengan menghubungi pihak DANA secara berulang kali. Namun, respon yang diterima hanyalah permintaan dari pihak DANA untuk menunggu tanpa memberikan penjelasan atau solusi yang jelas terkait masalah yang dihadapi.

Pertanggungjawaban ini seharusnya dialihkan kepada pihak e-wallet DANA sebagai penyedia jasa dompet elektronik, mengingat bahwa masalah yang muncul dalam kasus ini disebabkan oleh kesalahan sistem dari dompet elektronik DANA dan bukan karena kesalahan atau kelalaian dari konsumen. Tanggung jawab yang dimaksud di sini adalah tanggung jawab akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dompet elektronik DANA, sehingga apa yang seharusnya menjadi hak konsumen tidak dipenuhi seperti yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai hak untuk mendapatkan ganti rugi. Pihak dompet elektronik DANA bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengguna yang disebabkan oleh keadaan yang terjadi pada pihak dompet elektronik dan dapat berupa kompensasi. Ini penting untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas sistem layanan dalam fitur-fitur yang disediakan oleh dompet elektronik DANA.

6. Studi Kasus

Studi Kasus Yang Dialami Oleh Syabillah Aulia Jamal Seseorang Mahasiswi Yang Sedang Menempuh Pendidikan Di Tangerang

Kasus ini diambil dari hasil pengalaman di bulan Oktober tahun 2023 yang lalu yang terjadi pada Syabillah. Awal mulanya, Syabillah sangat mempercayai akan penyimpanan uang di aplikasi DANA, Syabillah sengaja menabung di aplikasi DANA yang dia percayai sehingga Syabillah telah berhasil mengumpulkan uang sebesar Rp. 700.000.00-, tetapi pada waktu tertentu ia mendapatkan telepon bahwa dirinya mendapatkan point DANA (reward) yang bisa ditukarkan kembali dalam bentuk uang. Kemudian pihak yang mengatasnamakan pihak DANA mengirimkan kode OTP melalui WhatsApp, namun Syabillah tidak memberitahukan kode OTP yang sebenarnya karena kecurigaannya terhadap pihak yang mengatasnamakan DANA.

Setelah mengakhiri telepon, Syabillah pun mengecek saldo nya dan ternyata saldo yang ia punya hilang tanpa tersisa sepeser pun. Dan ternyata setelah di cek pihak yang mengatasnamakan akun DANA tersebut sudah masuk berkali-kali ke dalam aplikasi DANA milik Syabillah. Kemudian ia pun heran dan panik hingga menghubungi semua pihak DANA yang bersangkutan dalam nomor yang sudah disediakan oleh pihak DANA, tetapi ternyata respon dari petugas DANA menganggap bahwa itu betul-betul bukan dari pihak DANA melainkan penipuan. Dan kasus ini dianggap sepele hingga sampai saat ini tidak pemrosesan sedikitpun.

KESIMPULAN

Aplikasi DANA memang menawarkan banyak kemudahan dalam bertransaksi, tapi di sisi lain masih menyimpan risiko yang cukup besar bagi penggunanya. Kasus-kasus seperti hilangnya saldo, peretasan akun, hingga penipuan yang mengatasnamakan pihak DANA

menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang seharusnya diterima konsumen belum sepenuhnya berjalan efektif. Secara aturan, sebenarnya konsumen sudah dilindungi oleh UUPK, UU ITE, sampai peraturan Bank Indonesia. Maka, penyedia layanan seperti DANA berkewajiban memberikan keamanan data, informasi yang jelas, hingga ganti rugi bila terjadi kerugian akibat kelalaian sistem. Namun kenyataannya, banyak pengguna kesulitan meminta pertanggungjawaban ketika terjadi masalah. Respon lambat, tidak adanya kejelasan, hingga proses klaim yang berlarut membuat hak konsumen tidak terpenuhi. Melihat kondisi tersebut, tanggung jawab seharusnya tetap dibebankan pada penyedia layanan—karena banyak kasus terjadi bukan akibat kelalaian pengguna, tetapi karena kelemahan sistem atau penipuan yang memanfaatkan celah keamanan.

DANA perlu memperbaiki sistem layanan, memperjelas mekanisme pengaduan, serta memastikan kompensasi diberikan sesuai aturan. Dari sisi pemerintah, pengawasan yang lebih ketat dan penegakan hukum yang tegas sangat dibutuhkan agar perlindungan konsumen tidak berhenti pada aturan yang hanya tertulis. Dengan begitu, kepercayaan masyarakat terhadap layanan dompet digital bisa terus dijaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Dedy, I made priyanto dan pappano fiona naomi “perlindungan hukum pengguna e-wallet dana ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen.” fakultas hukum universitas udayana
- Septia gemitang, afria, rita ningsih, lindawati, dia, shinta nurrul faadilah, dikha anugrah “perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi e-wallet dana atas kejahatan link phishing dan hacking pada layanan digital
- Evantori evin gajah, frisco fransisco fernando, vadia nada, exellino varel le, gilang galuh gumintang “perlindungan hukum bagi pemegang uang elektronik (e-money) bermasalah ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik.”
- Hartanto, rosadi vincent, alvaro ervin yosmar “perlindungan hukum terhadap pengguna plikasi e-wallet dana” *Konsumen.* Diponegoro Law Journal 5, no. 3 (2016): 1-19. 16 Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima.* (Jakarta, Sinar Grafika, 2016), 22.
- Rahmawati, Indah Dwi, I. Made Udiana, and I. Nyoman Mudana. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5, (2019): 1-16.
- Septyati, Lusi, and Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay." *Jurnal hukum Adigama* 2, no. 1 (2019): 842-866. (Mariam Darus Badrudzaman, 2005).
- (Ainun Nadhifah, 2018 dalam Sutanto et al., 2020).
- Gideon, Arthur (2018-12-08). Wahyuni, Nurseffi Dwi (ed.). "[Hal yang Perlu Diketahui Soal DANA, Dompet Digital Besutan Anak Negeri](#)". [Liputan6.com](#). Diarsipkan dari [asli](#) tanggal 2021-07-09. Diakses tanggal 2021-06-30.
- Muhammad Fahri Fauzadeli, Rani Apriani, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-Wallet Atas Kebocoran Data dan Kehilangan Sejumlah Dana”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, Volume 15, Nomor 2, 2022, hlm. 224,

Jurnal Transformasi Hukum dan Keadilan Sosial

<https://journal.fexaria.com/j/index.php/jthks>

Vol. 10, No. 1, Januari 2026

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/82889/1/skripsi%20fiks%20banget%20TTD.pdf>