



# Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana

Hartanto<sup>1</sup>, Vincent Rosadi <sup>2</sup>, Ervin Alvaro Yosmar<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum Universitas Widya Mataram, Yogyakarta, Indonesia.

<sup>2,3</sup> Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, Indonesia.

 : hartanto.yogya@gmail.com

Corresponding Author\*



## Abstract

**Introduction:** It is becoming easier for people to use the internet, which previously had to be done in an internet cafe, but now it is quite practical to use a smartphone/Android. This opportunity is attractive for funding application service providers to develop their business in various ways. The impact is that people's hedonism as consumers increases while the risk of problems increases.

**Purposes of the Research:** To determine legal protection for consumers for users of the DANA E-Wallet application

**Methods of the Research:** This research is normative legal research, to find legal norms related to consumer protection for the use of the DANA E-Wallet, while the data source used is secondary data.

**Results of the Research:** There are still difficulties in obtaining accountability from DANA if losses occur to consumers. The government has taken preventive action by also issuing laws regulating electronic transactions. The security of personal data (privacy) of users must be protected from being the responsibility of the service provider, and if losses result from leaking of personal data, then the service provider can be asked for compensation.

**Keywords:** Legal Protection; Users; Consumers; Applications; E-Wallet; Dana.

## Abstrak

**Latar Belakang:** Masyarakat semakin mudah menggunakan internet, yang dahulu harus di warnet, namun saat ini cukup praktis digenggam menggunakan *smartphone/android*. Peluang ini menarik bagi para penyedia layanan aplikasi pendanaan untuk mengembangkan bisnisnya dengan berbagai cara. Dampaknya hedonisme masyarakat sebagai konsumen menjadi meningkat sedangkan resiko permasalahanpun meningkat.

**Tujuan penelitian:** Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas pengguna aplikasi *E-Wallet* DANA.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, untuk menemukan norma-norma hukum terkait perlindungan konsumen atas penggunaan *E-Wallet* DANA, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data sekunder.

**Hasil Penelitian:** 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 menimb ulkan kerugian atas bocornya data pribadi, maka penyedia layanan dapat dimintai ganti-rugi.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Pengguna; Konsumen; Aplikasi; *E-Wallet*; Dana.

Dikirim: 2023-09-24

Direvisi: 2023-11-24

Dipublikasi: 2023-12-07

## 1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan tidak sebatas untuk mencapai tujuan ekonomi dan efisiensi, tetapi juga hubungan hukum dalam lingkup hubungan antara tanggung jawab negara dan

masyarakat.<sup>1</sup> Maka pemerintah merupakan pemegang otoritas untuk melindungi warga negaranya, dalam hal ini secara khusus dibidang bisnis-online (*e-commerce*)

Aplikasi DANA merupakan aplikasi yang bergerak di bidang keuangan yang berperan sebagai dompet digital. DANA sudah hadir sejak 2017 dan resmi diluncurkan pada 5 November 2018. DANA dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebagai sebuah dompet digital yang dapat melakukan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital.<sup>2</sup> DANA juga memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain sebagainya melalui perangkat ponsel pintar.<sup>3</sup> Eksistensi aplikasi DANA cukup populer di Indonesia mengingat DANA merupakan salah satu aplikasi yang bisa dikatakan sebagai pelopor aplikasi dompet elektronik di Indonesia karena aplikasi ini diluncurkan sebelum penggunaan dompet elektronik ini begitu terkenal. Meskipun saat ini sudah ada banyak aplikasi dompet elektronik yang menjadi kompetitor dari aplikasi DANA, tetapi DANA tetap menjadi salah satu aplikasi favorit yang mendominasi di kalangan masyarakat. Dalam menggunakan aplikasi penyedia jasa uang elektronik seperti DANA, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan karena memiliki resiko menimbulkan kerugian. Setiap mendaftar akun sebelum menggunakan jasa dari aplikasi DANA, pengguna 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.

Terlepas dari kecanggihan yang dimiliki aplikasi DANA, penggunaan aplikasi DANA juga menyebabkan masalah dan risiko yang perlu mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum terhadap penggunaan aplikasi DANA melibatkan peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah dan otoritas keuangan. Pemerintah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi layanan fintech untuk memastikan bahwa operasionalnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Regulasi ini mencakup persyaratan izin, perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, perlindungan konsumen, dan tindakan penegakan hukum terhadap pelanggaran. Berdasar latar belakang, maka penulis akan mengkaji permasalahan urgensi perlindungan hukum bagi konsumen atas pengguna aplikasi *E-Wallet* DANA.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan hukum untuk menemukan norma-norma hukum, asas-asas hukum, dan teori hukum untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan hukum.<sup>4</sup> Pendekatan yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang berbagai aspek masalah yang diteliti untuk

---

<sup>1</sup> Nurul Safitri, Jantje Tjiptabudy, and Hendry John Piris, "Pengaturan Hukum Petisi Online Sebagai Kebebasan Berpendapat Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan," *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 6 (2022): 631-40, <https://doi.org/10.47268/tatohi.v2i6.1126>.

<sup>2</sup> Duitku Admin, "Daftar Penyedia Jasa E-Wallet Di Indonesia," *duitku.com*, 2022, <https://www.duitku.com/daftar-penyedia-jasa-e-wallet-di-indonesia/>.

<sup>3</sup> Hari Sipahutar, "11+ Cara Mengatasi Dana Pending Transfer, Top Up Dan Tarik Saldo," *mahirtransaksi.com*, 2023, <https://mahirtransaksi.com/cara-mengatasi-dana-pending/>.

<sup>4</sup> Hartanto and Vicki Dwi Purnomo, "The Need For Restrictions On The Term Of Office Of The House Of Representatives For Efforts To Prevent Abuse Of Authority," *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)* 3, no. 3 (2023): 719-36, <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i3.771>.

mendapatkan jawabannya, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).<sup>5</sup>

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Pengertian E Wallet

*E-wallet* yang juga dikenal sebagai dompet digital, adalah sebuah aplikasi atau *platform* yang menawarkan kemampuan untuk menyimpan, mengatur, dan *conducting financial transactions* secara digital. *e-wallet* adalah cara terbaru untuk menyimpan dan diakses oleh banyak orang yang memiliki rekening bank, kartu kredit, dan saldo untuk diubah.<sup>6</sup> Dengan *e-wallet*, seorang pengguna dapat melakukan berbagai jenis transactions, antara lain membeli produk dan layanan, membayar hutang, mentransfer uang kepada kerabat atau teman, dan masih banyak lagi.<sup>7</sup>

Salah satu manfaat utama *e-wallet* adalah kegunaan dan kenyamanan yang dimilikinya. Para pengguna dapat melakukan pembelian kapan pun dan di mana pun dengan menggunakan teknologi elektronik, seperti komputer atau ponsel pintar. Selain itu, *e-wallet* juga memungkinkan untuk menyimpan berbagai cara pembayaran dalam satu aplikasi, sehingga mengurangi necessity untuk membawa banyak kartu kredit atau menyimpan banyak nomor rekening.

Data pembayaran yang tersimpan di dalam *e-wallet* biasanya diproteksi dengan lapisan pengamanan yang berbeda, menyerupai bukti dua faktor atau pemindaian sidik jari. Hal ini membantu untuk mengurangi kemungkinan untuk memalsukan atau mencuri data. *E-wallet* juga dapat menawarkan manfaat tambahan, seperti memberikan cashback, atau memberikan program loyalitas, yang akan memberi keuntungan kepada pelangi dengan menggunakan *e-wallet*.

Singkatnya *e-wallet* adalah sebuah *platform* atau aplikasi digital yang berfungsi untuk menyimpan, mengatur, dan *conducting financial transactions* secara virtual. Ini memberikan kenyamanan, keamanan, dan manfaat tambahan untuk pemilik rekening saat mereka bertransaksi dengan uang.

#### 3.2 Pengertian Konsumen dan E-Commerce

Konsumen adalah individu atau kelompok yang mengambil manfaat dari produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau pemasok. Mereka adalah orang-orang yang membeli produk atau layanan untuk memenuhi persyaratan atau harapan pribadi mereka.<sup>8</sup> Sebagai orang yang membeli produk atau layanan, ia memiliki hak untuk memilih produk atau layanan yang ia percaya bahwa akan paling baik untuk memenuhi kebutuhan dan preferensinya. Mereka dapat mengontraskan harga, kapasitas, merek, dan karakteristik

---

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2016).

<sup>6</sup> Cornelia Lyman, "E-Wallet: Pengertian Dan Cara Membuatnya?," *pintu.co.id*, 2023, <https://pintu.co.id/blog/apa-itu-e-wallet-dan-contohnya-di-indonesia>.

<sup>7</sup> Salsabila Hanina, Sri Turatmiyah, and Helena Primadianti, "Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompet Elektronik Dana" (Skripsi: Universitas Sriwijaya, 2022), <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/68149>.

<sup>8</sup> Populix, "Apa Itu Konsumen? Ini Pengertian, Jenis, Hak & Kewajibannya," *populix.co*, 2022, <https://info.populix.co/articles/konsumen-adalah>.

produk sebelum membeli. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan pengetahuan yang pasti dan komprehensif tentang produk atau layanan yang mereka sukai.<sup>9</sup>

Konsumen memiliki pengaruh yang penting pada ekonomi, karena mereka adalah orang-orang yang mendorong *trend* perdagangan; *comportamentos* konsumen, seperti membeli produk atau layanan, dapat memiliki pengaruh pada kinerja perusahaan dan peningkatan ekonomi. Dalam era digital, konsumen juga terlibat dalam aktivitas *e-commerce*, di mana mereka dapat melakukan pembelian secara *online* melalui *platform e-commerce* atau menggunakan aplikasi dan layanan digital lainnya. Secara umum, konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli dan menggunakan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka, dan mereka memiliki hak dan peran penting dalam perekonomian.<sup>10</sup>

*E-commerce* adalah pemaknaan dari dua kata yang berarti "bisnis online", dalam perdagangan online, seseorang dapat menawarkan produk atau layanannya kepada publik melalui internet. Konsumen dapat mengeksplorasi, memilih, dan membeli produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan *e-commerce* dengan nyaman, baik melalui situs web atau aplikasi. *E-commerce* menawarkan kemungkinan baru untuk berkembang bagi perusahaan dengan memberikan akses ke pasar global yang luas. Dengan *e-commerce*, perusahaan dapat mencapai klien di seluruh dunia tanpa harus memiliki toko fisik di setiap tempat. Ini memberi kesempatan lebih besar untuk perkembangan dan pembesaran perusahaan.

Keunggulan lain dari *e-commerce* adalah manfaatnya untuk para konsumen. *E-commerce* memfasilitasi konsumen dapat membeli produk atau layanan dari mana saja dan kapan saja, tanpa harus pergi ke toko konvensional. Mereka memiliki kemampuan untuk mengeksplorasi berbagai jenis produk, mengontraskan harga, mengamati ulasan, dan membeli produk hanya dengan beberapa ketuk. Selain itu, *e-commerce* juga menawarkan keragaman dalam hal pembayaran. Konsumen memiliki berbagai cara untuk membayar di internet, salah satu yang paling populer adalah dengan menggunakan metode pembayaran yang terkait dengan kredit atau debit, seperti transfer bank, dompet digital, atau sistem pembayaran online lainnya. Ini membantu para konsumen dan juga membantu mengurangi kesalahan dalam pembayaran di toko.

*E-commerce* memiliki bahaya dan berbagai kemungkinan, sehingga privasi dan data security menjadi kunci utama, baik untuk perusahaan atau individu. Selain itu, *competition* yang acak di dunia *e-commerce* dapat menjadi ancaman bagi perusahaan yang ingin menjadi sukses. Mereka yang tersesat di hutan sering kali tersesat, dan kemudian mereka yang tersesat menemukan satu sama lain, yang menawarkan untuk membawa mereka ke tempat yang lebih jauh lagi. Era *e-commerce* ini menawarkan manfaat dan kemungkinan baru untuk perusahaan dan publik dengan meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kemudahan dalam membeli produk dan layanan.

### 3.3 Pengaruh *E-Wallet* Terhadap Meningkatnya Intensitas Berbelanja di *E-Commerce*

---

<sup>9</sup> Dewi Irmawati, "Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis," *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 6, no. November (2011): 95-112.

<sup>10</sup> Totok Subianto, "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian," *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 3, no. 3 (2007): 165-82.

*E-wallet* menyebabkan naiknya niat yang signifikan terhadap peningkatan niat berbelanja di *e-commerce*. *E-wallet* menyediakan metode pembayaran yang mudah dan nyaman dalam *e-commerce*. Pengguna dapat menyimpan informasi pembayaran mereka dalam satu aplikasi atau platform, sehingga mengurangi kebutuhan untuk memasukkan detail pembayaran setiap kali berbelanja. Dengan hanya beberapa kali klik, konsumen dapat melakukan pembayaran secara instan dan menghemat waktu dalam proses pembelian. *E-wallet* menyediakan tingkat keamanan tambahan dalam transaksi *e-commerce*. Informasi pembayaran, seperti nomor kartu kredit/debit, tidak perlu diungkapkan setiap kali melakukan pembelian. Data tersebut disimpan secara aman dalam *e-wallet*, mengurangi risiko penyalahgunaan atau pencurian identitas. Ini memberikan rasa aman kepada konsumen dalam melakukan transaksi online.

Beberapa dompet elektronik menawarkan insentif, pengembalian uang, atau program kesetiaan kepada pengguna mereka. Ini bisa menjadi dorongan tambahan bagi konsumen untuk berbelanja melalui perdagangan elektronik menggunakan dompet elektronik. Bonus dan promosi ini bisa mendorong konsumen untuk berbelanja lebih sering atau menghabiskan lebih banyak dengan harapan mendapatkan manfaat tambahan. Dompet elektronik memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja, selama mereka memiliki akses internet. Ini menghilangkan batasan geografis dan waktu yang terkait dengan berbelanja di toko fisik. Konsumen bisa menelusuri produk, membandingkan harga, dan melakukan pembelian dengan cepat dan mudah melalui perangkat elektronik mereka.

Peningkatan Pengalaman Pengguna: Penggunaan dompet elektronik dalam perdagangan elektronik memberikan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan terintegrasi. Konsumen bisa dengan mudah melacak riwayat transaksi, mengatur pengeluaran, dan memanfaatkan fitur tambahan seperti pemberitahuan pembayaran atau pengingat penawaran khusus. Ini memberikan pengalaman berbelanja yang lebih efisien dan personal bagi konsumen.

### **3.4 Penggunaan Aplikasi DANA**

Aplikasi DANA merupakan aplikasi penyedia jasa *E-Wallet* yang mana kehadirannya memiliki tujuan menyediakan layanan yang dapat memudahkan penggunanya dalam melakukan transaksi secara *online* maupun *offline* dan dengan menawarkan berbagai layanan yang beraneka ragam. Seperti pada masa pandemi COVID-19 DANA menyediakan fitur siap siaga COVID 19 yang bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi tentang COVID-19, selain memberikan informasi tentang COVID-19 fitur ini juga dapat digunakan untuk berdonasi secara digital dan diagnosis kesehatan secara mandiri sehingga dapat membantu banyak orang di era COVID-19 terutama tenaga kesehatan dan masyarakat yang masyarakat yang terpapar COVID-19.

Aplikasi DANA juga menyediakan fitur pembayaran dengan scan *QR Barcode* adalah singkatan dari *Quick Response code*, yang merupakan jenis kode batang dua dimensi yang terdiri dari strata hitam dan putih yang dapat dilihat oleh aplikasi pemindai atau camera on the phone. *QR code* dirancang untuk menyimpan data dalam bentuk teks atau tautan yang dapat diakses dengan mudah melalui komputer. *QR code* dapat dengan mudah dan pasti diklasifikasikan oleh telepon pintar atau pemindai QRs. Para pengguna hanya perlu mengarahkan smartphone mereka ke kode QR untuk mendapatkan infonya. *QR code* dapat digunakan untuk mengaitkan dengan materi interaktif. Sebagai contoh, ketika ia memindai

kode QR yang terhubung dengan situs web, pengguna akan langsung terhubung ke situs web yang terkait. QR code dapat digunakan dalam berbagai situasi dan bidang. Mereka dapat digunakan dalam berbagai bidang, antara lain untuk memasarkan produk, menyetorkan uang, mengidentifikasi produk, mengatur inventaris, dan lainnya. QR code dapat dibuat dengan cepat menggunakan program atau aplikasi yang dapat diakses di telepon genggam. Mereka juga dapat dibuatkan salinan dalam bentuk media, seperti halnya dengan cara mereka membuat media sendiri, atau dalam bentuk yang lebih besar. Kode QR sangat mudah untuk dibagikan dengan menggunakan pesan teks, email, atau media sosial.

Karena kegunaan dan keragaman aplikasi yang dimilikinya, QR code telah menjadi sangat populer. Mereka memberi kita akses cepat ke pengetahuan atau layanan melalui teknologi elektronik, yang menjadikannya elemen yang penting dalam masyarakat digital saat ini. Sehingga sekarang digunakan metode pembayaran non-tunai sehingga tidak berkontak fisik langsung dengan orang lain dan uang fisik yang selama ini dikenal tidak steril apalagi di era pandemi COVID-19. Fitur ini dapat digunakan dengan cara seperti mentransfer saldo ke orang lain dan bisa juga meminta saldo dari pengguna lain, fitur ini dapat digunakan dalam melakukan transaksi di *merchant online* maupun *offline*. DANA juga menyediakan fitur DANA Siaga yang dimana penggunaannya bisa membeli paket data dan pulsa dalam keadaan darurat tanpa harus ke *counter* hp cukup dengan mengisi saldo dan juga dapat memilih beragam pilihan asuransi yang terdapat didalamnya sehingga memudahkan penggunaannya untuk membeli asuransi jiwa dan kesehatan secara praktis dan tidak memerlukan waktu yang lama. Adapula fitur lain seperti fitur untuk membeli jasa hiburan seperti *top up games* dan aplikasi berbayar, fitur menabung emas yang cocok untuk generasi muda dalam berinvestasi secara digital, dan fitur DANA Bisnis yang memiliki tujuan untuk membantu mendapatkan pelanggan melalui transaksi digital bagi pengusaha-pengusaha baru dan usaha yang baru dirintis.

### 3.5 Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi DANA dari Sudut Pandang UU Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum dapat dimaknai dua definisi yaitu perlindungan dan hukum, perlindungan memiliki arti sebagai suatu perbuatan yang melindungi sedangkan hukum memiliki arti sebagai suatu aturan yang mengikat/memaksa.<sup>11</sup> Perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai keseluruhan upaya yang dilakukan pemerintah atau otoritas penguasa untuk melindungi hak-hak masyarakat dengan peraturan. Unsur perlindungan hukum adalah: unsur tindakan melindungi, pihak-pihak yang melindungi, dan cara-cara melindungi.<sup>12</sup>

Kemajuan teknologi merubah secara signifikan di berbagai sektor kehidupan disertai munculnya potensi kejahatan dunia maya; karakteristik kejahatan yang memanfaatkan media

---

<sup>11</sup> Fiona Pappano Naomi and I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 9, no. 1 (2020): 24-33, <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p03>.

<sup>12</sup> Grace Nathalia Amdery, Rory Jeff Akyuwen, and Marselo Valentino Geovani Pariela, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Alat Kesehatan (Masker) Yang Dilakukan Pelaku Usaha Pada Aplikasi Bukalapak," *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 7 (2022): 678-86, <https://doi.org/10.47268/tatohi.v2i7.1129>.

internet cenderung lebih cerdas, tersembunyi, terstruktur, serta mampu menembus waktu dan ruang dengan jangkauan wilayah yang sangat luas.<sup>13</sup>

Era digital ini memunculkan teknologi dan jaringan internet menjadi salah satu hal yang melekat pada kehidupan manusia. Internet juga memiliki kontribusi yang cukup besar dibidang ekonomi. Dengan hadirnya internet, segala hal yang berhubungan dengan ekonomi dan juga finansial mengalami perkembangan pesat menjadi semakin praktis. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi di bidang ekonomi adalah munculnya *E-Wallet* atau dompet elektronik sebagai alat untuk bertransaksi secara digital. *E-Wallet* tidak hanya menawarkan kemudahan kepada penggunanya, tetapi juga menawarkan keamanan karena tidak perlu membawa uang fisik. Bagaimana pun juga, uang yang tersimpan di *E-Wallet* tetaplah uang yang sah sehingga ada tetap memiliki kaitan erat dengan hukum jika ada salah satu pihak yang melanggar aturan baik dari pihak pengembang aplikasi maupun pengguna aplikasi.

DANA sebagai aplikasi yang menawarkan banyak kemudahan menjadikan aplikasi *E-Wallet* favorit di kalangan masyarakat. Pengguna dapat melakukan banyak jenis pembayaran hanya dengan satu aplikasi diantaranya listrik, air, pulsa, hiburan, dan masih banyak lagi. Dibalik kemudahan dan kelebihan yang ditawarkan itu, aplikasi *E-Wallet* DANA masih kerap menimbulkan potensi kerugian bagi para penggunanya. Kerugian yang disebabkan dapat berupa kerugian material maupun kerugian non-material. Contoh kerugian material yang dapat disebabkan oleh aplikasi DANA adalah terpotongnya saldo pengguna secara mendadak padahal tidak ada transaksi yang dijalankan, atau saldo yang terpotong saat melakukan pemindahan saldo tetapi saldo tidak terkirim hingga akun atau rekening tujuan. Sedangkan contoh kerugian non-material umumnya hanya terbatas pada perasaan tidak puas atau tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak layanan konsumen DANA karena beberapa hal misalnya respon yang lambat.

UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia memiliki peranan penting dalam kaitan dengan layanan *E-Wallet* DANA. Selain itu, setiap penyedia layanan *E-Wallet* juga harus menaati aturan yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas seperti Bank Indonesia (BI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu lembaga yang memiliki otoritas untuk mengatur dan supervision sektor keuangan Indonesia. Menurut UU No. 21 tahun 2011 tentang otoritas Jasa Keuangan, OJK didirikan sebagai entitas yang independen dan memiliki kapasitas untuk mengatur dan supervision industri jasa keuangan. Tujuan utama otoritas keuangan ini adalah untuk mengatur, mengawasi, dan melindungi masyarakat dari aspek keuangan. karena selain mengeluarkan aturan, otoritas-otoritas itu juga memiliki standar yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan *E-Wallet* sehingga dapat menjamin keamanan pengguna layanan. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) kemudian diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016, telah mengatur tentang kejahatan komputer seperti penipuan yang dilakukan melalui media elektronik seperti *E-Wallet*; telah dijelaskan pula bahwa undang-undang ini memberikan ketentuan lebih tegas terkait penanganan tindakan penipuan dan kejahatan komputer. UU No. 19 Tahun 2016 secara komprehensif mengatur bahwa yang semua yang termasuk ke dalam kategori transaksi elektronik adalah perbuatan yang berkaitan

---

<sup>13</sup> Hartanto, Cahyono, and Yosua Richard Y, "Penerapan Restorative Justice Dalam Kasus Pencemaran Nama Baik Di Media Sosial (Nilai Kearifan Lokal)," *Tanjungpura Law Journal* 7, no. 2 (2023): 211-26, <https://doi.org/10.26418/tlj.v7i2.62085>.

dengan hukum yang kegiatannya dilakukan dengan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Oleh karena itu, berdasarkan UU ini, siapa saja yang merasa dirugikan oleh kegiatan transaksi elektronik dapat mendapatkan perlindungan dari UU tersebut.<sup>14</sup>

Dari sisi perlindungan hukum, pemerintah sudah melakukan tindakan preventif dengan mengeluarkan undang-undang yang mengatur tentang transaksi elektronik. Hal ini sudah cukup untuk mencegah terjadinya tindak penipuan yang merugikan pengguna. Tetapi pemerintah juga diharapkan dapat memberikan tindakan represif pada oknum yang merugikan pengguna agar memberikan efek jera. Tindakan represif yang diberikan dapat berupa sanksi pencabutan izin, denda, atau hukuman penjara bagi pelaku yang terbukti dengan sengaja dan secara sadar merugikan korban. Bagi pengguna aplikasi *E-Wallet* yang mengalami kerugian, juga diharapkan tidak takut untuk menuntut keadilan dalam rangka mengimplementasikan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.<sup>15</sup>

### 3.6 Kerugian yang dialami Pengguna atas Penggunaan Aplikasi DANA

Aplikasi DANA yang merupakan *E-Wallet* ini tentunya membutuhkan data privasi dari pengguna, maka bisa saja sesuatu yang merugikan terjadi seperti bocornya data privasi pengguna. Pasal 26 Permen Kominfo Nomor 20 tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik, di dalam penjelasannya menyebutkan bahwa salah satu bagian dari hak pribadi yang dimiliki oleh seseorang yaitu perlindungan atas data pribadinya, sementara di dalam Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik Nomor 82 Tahun 2012 disebutkan bahwa data individu harus disimpan, dirawat, serta dilindungi kerahasiaannya. Penyedia jasa layanan *E-Wallet* seperti DANA diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan data pribadi dari para pelanggan yang dikelolanya mulai dari data tersebut didapatkan oleh penyedia jasa layanan hingga data tersebut dimusnahkan. Jika data hendak dimanfaatkan, penyedia jasa layanan juga harus memperoleh izin dari pemilik data terlebih dahulu. Di Indonesia sendiri, perlindungan hukum terhadap pengguna yang pelanggannya disalahgunakan juga masih kurang maksimal. Hal ini dapat kita ketahui dari berbagai kasus yang terjadi karena kelalaian dari korban itu sendiri. Misalnya saat membeli kartu perdana, petugas konter akan meminta data pribadi dari calon korban seperti nomor induk kependudukan (NIK). Tanpa disadari, data calon korban tersebut bisa saja disalahgunakan oleh oknum petugas konter tersebut dan berakibat pada kerugian pemilik data

### 3.7 Pertanggungjawaban yang diberikan Pihak Aplikasi DANA atas Kerugian yang dialami oleh Pengguna

Pengguna *E-Wallet* DANA masih kerap mengalami kerugian pada saat menggunakan aplikasi DANA. Kerugian yang dialami dapat berupa kerugian yang dirasakan secara langsung dan nyata atau kerugian materil misalnya terpotongnya saldo saat pemindahan saldo namun saldo tidak sampai ke akun tujuan. Ada pula kerugian non-materil seperti rasa tidak nyaman dan

---

<sup>14</sup> Desak Ayu Lila Astuti and A A Ngurah Wirasila, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian," *Kertha Semaya* 1, no. 10 (2013): 1-5, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38366>.

<sup>15</sup> Mintarsih Sudarsono, "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (EMoney) Dihadapkan Dengan Undang-Undang Nomor 8. Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Wawasan Yuridika* 29, no. 2 (2013): 896-907, <http://ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/view/71>.

tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak layanan konsumen DANA sehingga menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap pihak DANA.

Sebagai penyedia layanan jasa *E-Wallet*, tidak dapat dipungkiri DANA harus bertanggung jawab atas kejadian tidak menyenangkan atau mengganggu kenyamanan konsumen yang mengakibatkan kerugian pada pengguna aplikasi tersebut. Pengertian atau maksud dari tanggung jawab disini adalah bertanggung jawab atas tindakan ingkar janji dalam sebuah kesepakatan (*wanprestasi*) yang telah dilakukan pihak pelaku usaha dalam dompet elektronik atau *E-Wallet* DANA dengan tidak memenuhi apa yang menjadi hak konsumen yang dimana tercantum dalam Pasal 4 dari UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi. Pihak penyelenggara *E-Wallet* DANA harus bertanggung jawab dan memberikan kompensasi ganti rugi bagi pengguna yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh pihak *E-Wallet* DANA.<sup>16</sup>

### 3.8 Kewajiban Hukum Aplikasi DANA

Sebagai salah satu aplikasi yang berhubungan langsung dengan bidang keuangan. Maka aplikasi DANA memiliki kewajiban hukum tertentu yang harus mereka penuhi. Beberapa kewajiban hukum itu diantaranya:

#### 1) Kewajiban untuk Melindungi Privasi Pengguna

DANA memiliki kewajiban hukum untuk melindungi privasi pengguna dan data pribadi yang mereka kumpulkan. Mereka harus mengikuti UU No. 27 Tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi, dan memiliki kebijakan privasi yang jelas yang menjelaskan bagaimana data pengguna dihimpun, digunakan, dan dilindungi. DANA harus memastikan bahwa data pengguna disimpan secara aman dan hanya digunakan sesuai dengan persetujuan pengguna.

#### 2) Kewajiban untuk Mematuhi Peraturan Perbankan dan Keuangan

Sebagai aplikasi *E-Wallet* DANA harus mematuhi peraturan perbankan dan keuangan yang berlaku di negara di mana mereka beroperasi. Ini termasuk persyaratan terkait identifikasi nasabah, anti-pencucian uang, pencegahan penipuan, dan perlindungan konsumen. DANA harus mengikuti ketentuan-ketentuan ini dan menjaga kepatuhan terhadap peraturan yang relevan.

#### 3) Kewajiban untuk Menjamin Keamanan Transaksi

DANA memiliki tanggung jawab hukum untuk menjaga keamanan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi mereka. Ini berarti mereka harus mengadopsi langkah-langkah keamanan teknis yang memadai, seperti enkripsi data, deteksi penipuan, dan verifikasi transaksi yang akurat. DANA harus melindungi pengguna dari kegiatan yang merugikan seperti pencurian identitas, penipuan kartu kredit, atau serangan *cyber*.

#### 4) Kewajiban untuk Memberikan Informasi yang Akurat dan Jelas kepada Pengguna

DANA harus memberikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami kepada pengguna tentang layanan mereka. Ini mencakup informasi tentang biaya, batasan transaksi, kebijakan pengembalian dana, dan syarat dan ketentuan penggunaan. DANA juga harus

---

<sup>16</sup> Sudarsono, *Ibid*, h. 905.

memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pengguna selalu diperbarui sesuai dengan perubahan yang terjadi dalam layanan mereka.

#### 5) Kewajiban untuk Menangani Keluhan dan Sengketa

DANA memiliki kewajiban hukum untuk menangani keluhan dan sengketa yang diajukan oleh pengguna. Mereka harus memiliki prosedur yang jelas dan transparan dalam menangani pengaduan pengguna, serta menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses bagi pengguna yang ingin mengajukan keluhan. DANA harus menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Dengan mematuhi kewajiban hukum tersebut, DANA dapat membangun kepercayaan pengguna, memastikan keamanan transaksi, dan memenuhi persyaratan peraturan yang berlaku dalam industri aplikasi *E-Wallet*. Penting bagi DANA untuk selalu menjaga kepatuhan terhadap peraturan dan melakukan pembaruan.<sup>17</sup>

### 3.9 Perusahaan yang dapat dijadikan sebagai Contoh sejenis *E-Wallet* DANA

Ada begitu banyak perusahaan yang menawarkan jasa serupa bahkan sama persis dengan yang ditawarkan oleh aplikasi DANA. Perusahaan-perusahaan itu bahkan memiliki banyak fitur unik dan menarik yang tidak dimiliki oleh DANA. Karena keunggulan yang mereka miliki, mereka menjadi memiliki sangat banyak pengguna. Selain fitur-fitur yang mereka tawarkan, kebijakan perusahaan dan tanggung jawab yang diberikan juga menjadi salah satu nilai lebih dari perusahaan itu. Salah satu contoh perusahaan yang dapat menjadi saingan berat dari DANA adalah aplikasi *E-Wallet* sekaligus bank digital NeoBank. Aplikasi tersebut menawarkan berbagai keunggulan yang tidak dimiliki oleh DANA. Selain sebagai *E-Wallet*, aplikasi tersebut juga bisa menjadi bank atau tabungan dengan memberikan bunga setiap harinya. Bunga yang ditawarkan mencapai 5.5% per tahunnya. Aplikasi tersebut juga bisa digunakan untuk pembayaran transaksi elektronik.

Saat melakukan pembayaran, aplikasi tersebut akan memproses transaksi dengan sangat cepat. Dalam halaman proses transaksi tersebut, terdapat sebuah jendela yang menyatakan bahwa pengguna akan mendapat hadiah uang yang langsung dimasukkan ke dalam saldo tabungan sebesar Rp10.000,- apabila transaksi tidak selesai dalam 20 detik. Hal ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban dan jaminan kepada pengguna bahwa mereka adalah aplikasi yang sangat mengedepankan pelayanan dan tidak akan ragu untuk bertanggung jawab apabila merugikan pelanggan.

### 3.10 Tantangan Aplikasi DANA dalam Melindungi Pelanggan

Sebagai aplikasi penyedia jasa pembayaran elektronik atau *E-Wallet*, aplikasi DANA harus menghadapi beberapa tantangan dalam melindungi penggunanya dan mencegah penggunanya mengalami kerugian. Salah satu contoh tantangan yang dihadapi oleh aplikasi DANA adalah menjaga keamanan data pelanggan. Aplikasi DANA harus menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat dan melakukan upaya preventif untuk menjaga keamanan data pengguna. Data-data penting yang dipercayakan oleh pengguna kepada

---

<sup>17</sup> Desy Ary Setyawati, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik," *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64, <https://jurnal.unsyiah.ac.id/sklj/article/view/9638>.

aplikasi DANA seperti informasi pribadi dan finansial pengguna harus dilindungi karena hal-hal tersebut menyangkut privasi pengguna aplikasi tersebut.

Selain keamanan data pelanggan, DANA juga harus menghadapi tantangan untuk menjaga keamanan pelanggan dalam melakukan transaksi. Aplikasi DANA harus bisa memastikan bahwa DANA tidak menjadi aplikasi yang merugikan penggunanya karena tindakan penipuan atau segala aktivitas penyalahgunaan lainnya mengingat di masa seperti ini banyak para pelaku kriminal siber yang melakukan kejahatan melalui media elektronik.

Perlindungan dan tanggung jawab terhadap konsumen menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi aplikasi DANA. Selain melindungi pengguna aplikasi DANA dari kejahatan siber, aplikasi DANA juga harus siap untuk memberikan tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh aplikasi DANA itu sendiri. Contoh kerugian yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari aplikasi DANA adalah kehilangan dana secara mendadak dan kesalahan teknis yang mengganggu kenyamanan pengguna serta menghambat kegiatan pengguna di bidang finansial.

Tantangan DANA yang lainnya adalah memberikan pelayanan yang maksimal. Penanganan keluhan pelanggan harus melalui mekanisme yang efektif dan responsif agar pengguna dapat puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang cepat dan tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Memberikan solusi dari masalah yang ada dengan cepat juga menjadi salah satu tantangan bagi aplikasi DANA mengingat banyaknya pengguna dari aplikasi DANA itu sendiri.

Tantangan terakhir bagi aplikasi DANA adalah mengembangkan teknologi dan infrastruktur yang mendukung aplikasi DANA. Aplikasi DANA harus bisa menyesuaikan perkembangan aplikasinya dengan perkembangan zaman sehingga tidak ketinggalan dengan perkembangan yang hadir dengan cepat dan dapat bersaing dengan aplikasi serupa yang terus berinovasi. Aplikasi DANA juga harus terus meningkatkan kualitas untuk memastikan aplikasi DANA dapat mempermudah aktivitas pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi mereka.

#### 4. KESIMPULAN

Perlindungan hukum pada penggunaan aplikasi DANA, kemudian kesulitan pertanggungjawaban dari pihak DANA bila terjadi kerugian pada konsumen. UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan *backbone*, konsumen bisa mendapatkan hak mereka sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku misalnya mendapatkan kompensasi apabila ada kerugian material. Dari sisi perlindungan hukum, pemerintah sudah melakukan tindakan preventif dengan menerbitkan pula undang-undang yang mengatur tentang transaksi elektronik. Aplikasi DANA yang merupakan dompet digital ini tentunya membutuhkan data privasi dari pengguna, maka bisa saja sesuatu yang merugikan terjadi seperti bocornya data privasi pengguna. Pasal 26 Permen Kominfo nomor 20 tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik, di dalam penjelasannya menyebutkan bahwa salah satu bagian dari hak pribadi yang dimiliki oleh seseorang yaitu perlindungan atas data pribadinya, sementara di dalam Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik Nomor 82 Tahun 2012 disebutkan bahwa data perorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi

kerahasiaannya. Sebagai penyedia layanan dompet digital, DANA tentunya harus bertanggung jawab atas kejadian-kejadian yang tidak nyaman dan merugikan pengguna aplikasi tersebut. Pihak dompet elektronik (*e-wallet*) DANA bertanggungjawab atas kerugian yang dialami pengguna yang diakibatkan oleh pihak dompet elektronik yang dapat berupa ganti rugi.

## REFERENSI

### Jurnal

- Amdery, Grace Nathalia, Rory Jeff Akyuwen, and Marselo Valentino Geovani Pariela. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Alat Kesehatan (Masker) Yang Dilakukan Pelaku Usaha Pada Aplikasi Bukalapak." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 7 (2022): 678–86. <https://doi.org/10.47268/tatohi.v2i7.1129>.
- Astuti, Desak Ayu Lila, and A A Ngurah Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Kertha Semaya* 1, no. 10 (2013): 1–5. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38366>.
- Hartanto, Cahyono, and Yosua Richard Y. "Penerapan Restorative Justice Dalam Kasus Pencemaran Nama Baik Di Media Sosial (Nilai Kearifan Lokal)." *Tanjungpura Law Journal* 7, no. 2 (2023): 211–26. <https://doi.org/10.26418/tlj.v7i2.62085>.
- Hartanto, and Vicki Dwi Purnomo. "The Need For Restrictions On The Term Of Office Of The House Of Representatives For Efforts To Prevent Abuse Of Authority." *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)* 3, no. 3 (2023): 719–36. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i3.771>.
- Irmawati, Dewi. "Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis." *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 6, no. November (2011): 95–112.
- Naomi, Fiona Pappano, and I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 9, no. 1 (2020): 24–33. <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p03>.
- Safitri, Nurul, Jantje Tjiptabudy, and Hendry John Piris. "Pengaturan Hukum Petisi Online Sebagai Kebebasan Berpendapat Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 6 (2022): 631–40. <https://doi.org/10.47268/tatohi.v2i6.1126>.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46–64. <https://jurnal.unsyiah.ac.id/sklj/article/view/9638>.
- Subianto, Totok. "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 3, no. 3 (2007): 165–82.
- Sударsono, Mintarsih. "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (EMoney) Dihadirkan Dengan Undang-Undang Nomor 8. Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Wawasan Yuridika* 29, no. 2 (2013): 896–907. <http://ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/view/71>.

## Buku

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*,. Jakarta: Kencana, 2016.

## Online/World Wide Web, Disertasi/Tesis/Skripsi, Dan Lain-Lain

Admin, Duitku. "Daftar Penyedia Jasa E-Wallet Di Indonesia." duitku.com, 2022. <https://www.duitku.com/daftar-penyedia-jasa-e-wallet-di-indonesia/>.

Hanina, Salsabila, Sri Turatmiyah, and Helena Primadianti. "Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompot Elektronik Dana." Skripsi: Universitas Sriwijaya, 2022. <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/68149>.

Lyman, Cornelia. "E-Wallet: Pengertian Dan Cara Membuatnya?" pintu.co.id, 2023. <https://pintu.co.id/blog/apa-itu-e-wallet-dan-contohnya-di-indonesia>.

Populix. "Apa Itu Konsumen? Ini Pengertian, Jenis, Hak & Kewajibannya." populix.co, 2022. <https://info.populix.co/articles/konsumen-adalah>.

Sipahutar, Hari. "11+ Cara Mengatasi Dana Pending Transfer, Top Up Dan Tarik Saldo." mahirtransaksi.com, 2023. <https://mahirtransaksi.com/cara-mengatasi-dana-pending/>.