ABSTRAK

Maraknya kasus hilangnya saldo digital pada *e-wallet* DANA akibat kegagalan sistem. Secara regulasi PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik melalui Pasal 34 dan 43 mewajibkan perlindungan konsumen dan ganti rugi, Namun, dalam praktiknya penanganan klaim konsumen masih bergantung pada kebijakan internal penyelenggara karena belum terdapat pengaturan yang memadai mengenai mekanisme pembuktian, standar ganti rugi, larangan pengalihan tanggung jawab, dan standar keamanan transaksi. Selain itu, belum diaturnya secara tegas perubahan hak dan kewajiban para pihak serta mekanisme pemulihan kerugian menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen maupun penyelenggara..

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan konsumen terhadap hilangnya saldo digital pada *e-wallet* DANA dihubungkan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik serta menganalisis akibat hukum yang timbul kepada *e-wallet* DANA sebagai penyelenggara dan konsumen ketika saldo digital hilang.

Kerangka berpikir penelitian ini didasarkan pada Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan hak setiap orang atas perlindungan dan kepastian hukum yang adil. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan teori Kepastian Hukum untuk menilai kejelasan dan efektivitas norma dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 dalam menjamin perlindungan konsumen, Teori Perjanjian untuk menganalisis hubungan hukum serta hak dan kewajiban antara konsumen dengan penyelenggara *e-wallet* DANA, dan teori Tanggung Jawab hukum untuk menganalisis dasar pertanggungjawaban penyelenggara serta akibat hukum yang timbul atas kerugian yang dialami konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris-normatif, yang mengkaji ketentuan regulasi hukum serta penerapannya dalam praktik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. kemudian data dianalisis secara kualitatif berdasarkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PBI Nomor 20/6/PBI/2018 telah memberikan dasar perlindungan konsumen atas hilangnya saldo digital melalui kewajiban penggantian kerugian (Pasal 43 ayat (2) huruf c), tetapi belum memberikan kepastian hukum karena belum mengatur pembuktian, larangan pengalihan tanggung jawab, klasifikasi penyebab kerugian, batas waktu penyelesaian, dan standar keamanan transaksi kekososngan norma tersebut juga diisi oleh UUPK. Akibat hukumnya berupa lahirnya, berubahnya, dan hapusnya hubungan hukum dengan tanggung jawab DANA berupa praduga bertanggung jawab, namun belum diatur tegas dan pengawasan Bank Indonesia baru menjangkau sanksi administratif yang tidak memulihkan kerugian konsumen. Karena itu, PBI Uang Elektronik perlu disempurnakan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-Wallet DANA, Hilangnya Saldo Digital, Uang Elektronik, Kepastian Hukum