BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di Indonesia telah mendorong terjadinya perubahan besar dalam sistem pembayaran, terutama melalui pemanfaatan *e-wallet* (dompet digital) dan *e-money* (uang elektronik).Transformasi digital tersebut didorong oleh berbagai faktor, mulai dari meningkatnya penggunaan internet, berkembangnya teknologi finansial (*fintech)*, hingga adanya dukungan kebijakan dari pemerintah.

E-money pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2009 melalui Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik. Pada tahap awal, *e-money* berbasis kartu digunakan untuk transaksi tertentu seperti pembayaran tol, transportasi umum, dan parkir. Beberapa bank besar seperti BCA (*Flazz*), Mandiri (*e-Money*), BNI (*TapCash*), dan BRI (*Brizzi*) menjadi pelopor dalam menyediakan layanan uang elektronik ini.[1]

Namun, seiring berjalannya waktu, *e-money* berkembang menjadi sistem berbasis server yang lebih fleksibel. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi melalui aplikasi digital seperti GoPay, OVO, dan DANA, yang dikenal sebagai *e-wallet* (Dompet Digital).

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran menajabarkan di Pasal 1 angka 7 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. *e-wallet* merupakan sebuah perantara atau dokumentasi transaksi digital atau non-tunai dalam melakukan pembayaran melalui media yang telah disediakan untuk dapat menyimpan atau menampung sejumlah nilai mata uang tertentu agar transaksi

[1] Ayang Sukma, "Perkembangan Dan Dampak Penggunaan E-Money Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat," *WORLDVIEW : Jurnal Ekonomi Bisnis* 4, no. 1 (2025): Hal 73-95, Melalui: <https://doi.org/https://doi.org/10.38156/worldview.v4i1.>

tersebut menjadi efektif dan efisien dari penerapan teknologi yang melingkupi bagian keuangan dan bidang lainnya.

Pemerintah Indonesia juga memiliki peran penting dalam mendorong adopsi pembayaran digital melalui Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang diluncurkan pada tahun 2014. GNNT bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap transaksi non-tunai serta mendukung inklusi keuangan. Selain itu, Bank Indonesia memperkenalkan standar QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada tahun 2019 untuk mempermudah integrasi pembayaran digital diberbagai platform.[2]

Dari sekian banyaknya *e-wallet* yang terdapat di Indonesia, DANA menjadi salah satu *e-wallet* unggulan yang paling banyak digunakan di Indonesia. *E-wallet* DANA didirikan pada tahun 2017 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Perusahaan ini merupakan startup yang bergerak di bidang teknologi finansial (*fintech*). DANA resmi beroperasi di Indonesia pada 5 Desember 2018 sebagai aplikasi yang menyediakan layanan pembayaran, poin loyalitas, serta layanan keuangan, dengan dukungan dari KMK Online. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan, isi ulang game online, transaksi melalui QRIS, hingga pembelian di *e-commerce.*

DANA dikembangkan oleh *startup* berbadan hukum Indonesia, dengan investor utama PT Elang Sejahtera Mandiri, anak usaha dari EMTEK yang memiliki kerja sama teknologi dengan Ant Financial, pemilik Alipay, yang dikenal andal dalam keamanan transaksi digital. Selain itu, DANA juga menjalin kemitraan dengan sejumlah bank nasional seperti Bank Mandiri, BCA, dan BRI. Sejak peluncurannya pada 21 Maret 2018 hingga pertengahan 2019, DANA telah memiliki 20 (dua puluh) juta pengguna dan mencatat 1,5 (satu koma lima) juta transaksi per hari.

[2] Poppy Fitrijanti Soeparan, dkk. "Peran QRIS Sebagai Pendorong Financial Technology (Fintech) Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan," *MENAWAN : Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi* 3, no. 3 (2025): 158–64, Melalui: <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/menawan.v3i3.1805.>

Pengawasan terhadap *e-wallet* DANA dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) dan Kementerian Komunikasi dan Digital (KOMDIGI) karena DANA beroperasi sebagai penyedia jasa sistem pembayaran dan uang elektronik, yang merupakan kewenangan Bank Indonesia. DANA telah memperoleh lisensi resmi sebagai Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) Kategori I dan wajib mematuhi regulasi dari Bank Indonesia, termasuk PBI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (selanjutnya disebut PBI Uang Elektronik) serta PBI Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.[3]

Seperti dua sisi mata uang, dengan adanya kemajuan dan kemudahan yang ditawarkan oleh DANA pastinya ini juga membawa sejumlah tantangan dan risiko bagi konsumen atau pengguna dan bagi pelopor, pesatnya pertumbuhan penggunaan *e-wallet* DANA juga diiringi dengan munculnya berbagai permasalahan, khususnya terkait keamanan saldo digital konsumen. Contoh kasus kehilangan saldo yang kerap terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Kehilangan saldo dalam *e-wallet* DANA merupakan salah satu masalah yang paling dikhawatirkan oleh para pengguna. Dimana dalam kasusnya pengguna yang melaporkan masalah, sering kali mendapatkan respons yang kurang memuaskan. Tanggapan yang lambat, prosedur klaim yang rumit, dan adakalanya kegagalan dalam mengembalikan saldo yang hilang.

Salah satu kasus yang diberitakan melalui portal media daring menunjukkan adanya kehilangan saldo sebesar Rp600.510 (Enam Ratus Ribu Lima Ratus Sepuluh Rupiah) akibat beberapa transaksi yang tidak pernah dilakukan oleh pengguna dan tercatat sebagai transaksi melalui layanan Google. Meskipun pengguna telah melakukan pengaduan kepada pihak DANA dan mengajukan klaim sebagaimana diarahkan oleh layanan pelanggan, saldo yang hilang tersebut tidak dapat dikembalikan karena klaim dinyatakan tidak dapat

[3] Nidya Rofi, "Analisis Manajemen Resiko Operasional Pengguna Aplikasi E-Wallet 'DANA' Dengan Implementasi PCI DSS.," *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 9, no. 5 (2022): 1786–1794, Melalui: <https://doi.org/https://doi.org/10.31604/jips.v9i5.2022.1786-1794.>

diverifikasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan dalam mekanisme penanganan pengaduan dan penggantian kerugian konsumen.[4]

Dalam hasil wawancara kasus lain terjadi kepada Fitri Nurjamila salah satu pengguna DANA pada 14 Oktober 2025 di Bandung, Fitri menemukan dua transaksi E-wallet DANA tidak dikenal melalui Tokopedia senilai Rp117.370 (seraturs tujuh belas ribu tiga ratus tujuh puluh rupiah) dan Rp51.200 (lima puluh dua ribu dua ratus rupiah) padahal tidak ada riwayat transaksi tersebut di akun Tokopedia miliknya, dan anehnya, riwayat aktivitas detail di aplikasi DANA yang terhubung tidak dapat dilihat, hanya muncul notifikasi transaksinya saja; meskipun pelapor telah berupaya menghubungi layanan pengaduan DANA melalui *chatbot* DIANA, akses tersebut terkendala dan hingga kini belum ada tindak lanjut resmi dari pihak e-wallet DANA.[5]

Kasus serupa juga ditemukan pada beberapa pengguna DANA lainnya yang mengalami transaksi tidak dikenal melalui platform perdagangan elektronik tanpa persetujuan pengguna. Dalam salah satu pengaduan, pengguna menemukan adanya transaksi melalui Tokopedia yang tidak pernah dilakukan, namun riwayat aktivitas transaksi secara rinci tidak dapat diakses melalui aplikasi DANA. Pengguna juga mengalami kendala dalam mengakses layanan pengaduan dan belum memperoleh tindak lanjut yang jelas dari pihak penyelenggara.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Fenomena kehilangan saldo digital juga banyak disampaikan pengguna melalui media sosial, baik terkait transaksi tidak sah maupun lambatnya penanganan pengaduan oleh penyelenggara e-wallet DANA. Beberapa pengguna mengaku mengalami kehilangan saldo dalam jumlah yang cukup

[4] Akromi, "Saldo DANA Hilang, Customer Service Tak Bisa Membantu," detikNews, 2023, diakses pada 28 Januari 2026, jam 20.00 WIB, Melalui: <https://doi.org/https://news.detik.com/suara-pembaca/d-6709588/saldo-dana-hilang-customer-service-tak-bisa-membantu.>

[5] Hasil wawancara pribadi dengan Fitri Nurjamila, Selaku pengguna e-Wallet DANA/korban pada hari Senin Tanggal 1 Desember 2025, jam 16.00 WIB

besar tanpa adanya pemberitahuan ataupun penjelasan yang memadai dari pihak penyelenggara.

Secara normatif, peristiwa kehilangan saldo digital dapat diklasifikasikan ke dalam 3 kategori, Kategori pertama adalah kehilangan saldo akibat kegagalan sistem (system failure) yang meliputi gangguan server, bug aplikasi, atau kesalahan pemrosesan transaksi, Kategori kedua adalah kehilangan saldo akibat kejahatan siber (cybercrime) termasuk phishing, account takeover, dan social engineering, dan Kategori ketiga adalah pemblokiran atau pembatasan akun sepihak oleh penyelenggara.

Fenomena tersebut pada dasarnya termasuk dalam kategori kehilangan saldo akibat kegagalan sistem (*system failure*), yaitu kehilangan yang disebabkan oleh gangguan server, *bug* aplikasi, atau kesalahan pemrosesan transaksi yang berada dalam kendali penyelenggara. Dalam kategori ini, tanggung jawab DANA bersifat mutlak (*strict liability*), karena seluruh infrastruktur sistem dan proses operasional yang menyebabkan kerugian konsumen merupakan tanggung jawab penyelenggara.[6]

Dalam kebijakannya, perlindungan konsumen DANA berdasarkan informasi resmi DANA tanggal 12 Desember 2025, PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) menyediakan meningkatkan mekanisme Perlindungan konsumen, bagi pengguna DANA terhadap risiko pengambilalihan akun (ATO) dan kehilangan aset digital akibat transaksi tidak sah. Perlindungan diberikan sepanjang kerugian bukan disebabkan kelalaian pengguna dan klaim memenuhi persyaratan keamanan serta hasil investigasi internal EDIK.[7]

DANA juga menyediakan fitur Scam Checker sebagai upaya pencegahan aktivitas mencurigakan. Tetapi perlindungan tidak mencakup kerugian akibat penipuan, phishing, pemberian OTP/PIN, atau penggunaan perangkat tidak

[6] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 2nd Ed (Jakarta: PT Grasindo, 2004). h. 52.

[7] "PEMBERITAHUAN PRIVASI AKUN PENGGUNA DANA," DANA, 11 Desember 2025, diakses pada 18 Januari 2026. Melalui: <https://doi.org/https://www.dana.id/policy?lng=id.>

aman. Namun dalam penyelenggaraannya menunjukan bahwa sistem perlindungan konsumen yang diberikan oleh DANA tersebut nyatanya belum sepenuhnya melindungi penggunanya, dengan masih banyaknya kasus hilangnya saldo konsumen dengan bukan karena kelalaian konsumen dan DANA tidak bisa mengambalikan saldo yang sudah hilang tersebut.

Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa meskipun secara normative dalam PBI Uang Elektronik telah mengatur kewajiban perlindungan konsumen dan mekanisme penggantian kerugian, dalam praktiknya masih terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dengan implementasi perlindungan konsumen pada layanan uang elektronik, dengan banyaknya kasus yang masih terjadi.

Secara normative kebijakan perlindungan konsumen DANA juga menunjukkan adanya upaya pemenuhan prinsip perlindungan konsumen, khususnya terkait keamanan, keandalan sistem, dan mekanisme penanganan pengaduan, sebagaimana tercantum dalam PBI Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik (selanjutnya disebut PBI Uang Elektronik). Namun, karena DANA berwenang menentukan apakah suatu klaim layak diterima dan diberikan kompensasi, perlindungan tersebut tidak diberikan secara otomatis. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih bergantung pada penilaian DANA, sehingga efektivitas perlindungan terhadap kehilangan saldo digital masih perlu dievaluasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi PBI Uang Elektronik belum sepenuhnya berjalan efektif dalam praktiknya, khususnya pada Pasal 43 ayat (2) huruf c yang berbunyi:

> (2) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penerbit wajib:
>
> > c. memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada Pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Pengguna.

PBI Uang Elektronik diterbitkan berdasarkan sejumlah landasan yuridis yang saling menopang. Pertama, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang

Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009, khususnya Pasal 8 huruf b yang menetapkan tugas Bank Indonesia mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, serta Pasal 15 ayat (1) yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk menetapkan kebijakan dan mengatur penyelenggaraan jasa sistem pembayaran. Kedua, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016 yang mengatur dasar hukum transaksi elektronik. Ketiga, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang menjadi landasan normatif kewajiban perlindungan konsumen dalam setiap penyelenggaraan usaha, termasuk layanan e-wallet.

Kedudukan regulasi PBI dalam hierarki peraturan perundang-undangan Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022, Pasal 7 ayat (1) menetapkan tujuh jenis peraturan perundang-undangan yang membentuk hierarki norma secara berjenjang, dimulai dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai *grundnorm* atau puncak hierarki norma, diikuti secara berurutan oleh Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Daerah Provinsi, hingga Peraturan Daerah Kabupaten/Kota pada tingkatan paling bawah.[8]

PBI Uang Elektronik tidak tercantum dalam Pasal 7 ayat (1) UU Nomor 12 Tahun 2011 sebagai jenis peraturan dalam hierarki utama. Namun demikian,

[8] Arsyad Sanusi, "Sinkronisasi Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/8/PBI/2012 Dengan Undang-Undang Perbankan Syariah.," *Al-Munzir: Jurnal Ilmu Syariah Dan Ekonomi Islam.*, 2021, Melalui: <https://doi.org/https://media.neliti.com/media/publications/26549-ID-sinkronisasi-peraturan-bank-indonesia-nomor-148pbi2012-dengan-undang-undang.>

kedudukan PBI Uang Elektronik sebagai peraturan yang mengikat umum secara tegas diakui oleh Pasal 8 ayat (1) UU Nomor 12 Tahun 2011, yang menyatakan:

> "Jenis Peraturan Perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mencakup peraturan yang ditetapkan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Badan Pemeriksa Keuangan, Komisi Yudisial, Bank Indonesia, Menteri, badan, lembaga, atau komisi yang setingkat yang dibentuk dengan Undang-Undang atau Pemerintah atas perintah Undang-Undang..."

Lebih lanjut, Pasal 8 ayat (2) menegaskan bahwa peraturan tersebut "diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan." Artinya kekuatan mengikat PBI Uang Elektronik bersumber dari kewenangan atributif yang diberikan oleh UU Bank Indonesia kepada Bank Indonesia untuk mengatur sistem pembayaran.

Secara substantif, PBI Uang Elekronik juga menetapkan sejumlah kewajiban pokok bagi penyelenggara uang elektronik dalam prinsip uang elektronik yaitu dalam Pasal 34 ayat (2) yang berbunyi:

> (2) selain memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), khusus untuk Penyelenggara berupa penertib wajib :
>
> a. menerapkan prinsip anti pencurian uang dan pencegahan pendanaan terorisme: dan
> b. menerapkan prinsip perlindungan konsumen

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pasal ini mewajibkan penerbit untuk menerapkan prinsip anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, serta prinsip perlindungan konsumen. Selain pasal 34, Pasal 43 ayat (1) juga mewajibkan penerbit menerapkan prinsip perlindungan konsumen dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Dan Pasal 43 ayat (2) huruf c mewajibkan penyelenggara memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna.

Dengan demikian, secara normatif, PBI Uang Elektronik sesungguhnya telah meletakkan fondasi perlindungan konsumen dalam layanan uang elektronik. Namun, apakah norma-norma tersebut telah dirumuskan dengan tingkat kepastian dan kelengkapan yang memadai untuk dapat ditegakkan secara efektif, menjadi suatu pertanyaan inti dari penelitian ini.

Secara normatif, perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan uang elektronik telah diatur dalam PBI Uang Elektronik, khususnya melalui Pasal 34, dan Pasal 43. Ketentuan tersebut mewajibkan penyelenggara menerapkan prinsip perlindungan konsumen, menyediakan mekanisme pengaduan, serta memberikan penggantian kerugian kepada pengguna sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengguna. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa Bank Indonesia telah memberikan dasar perlindungan hukum bagi pengguna uang elektronik sebagai bagian dari penyelenggaraan sistem pembayaran nasional.

Meskipun demikian, berdasarkan analisis normatif terhadap PBI Uang Elektronik ditemukan bahwa pengaturan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa akibat hilangnya saldo digital. Pasal 43 hanya mengatur kewajiban penyelenggara untuk memberikan penggantian kerugian, namun belum mengatur secara rinci mekanisme pembuktian, standar pembuktian, pembagian beban pembuktian, batas waktu penyelesaian pengaduan, maupun kewajiban penyelenggara untuk membuka hasil investigasi kepada konsumen.

PBI Uang Elektronik juga belum mengatur larangan secara tegas terhadap pengalihan tanggung jawab melalui klausula baku, Hal ini penting karena dalam praktik penyelenggara dapat mencantumkan ketentuan yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab atas kerugian konsumen, termasuk dengan membebankan kewajiban pembuktian kepada konsumen sebagai syarat memperoleh ganti rugi.[9] Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan

[9] Theresia Gabriella Pohan, DKK "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi Pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia,"

ketidakseimbangan kedudukan para pihak dalam perjanjian baku dan melemahkan perlindungan hukum bagi konsumen.

Selain itu, PBI Uang Eletronik juga belum mengklasifikasikan penyebab hilangnya saldo digital, belum menetapkan standar minimum keamanan transaksi digital yang berlaku seragam bagi seluruh penyelenggara. Kurangnya pengaturan tersebut menyebabkan penyelesaian sengketa lebih banyak bergantung pada kebijakan internal masing-masing penyelenggara sehingga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan hukum antara konsumen dan penyelenggara.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan norma hukum belum tentu mampu memberikan perlindungan hukum secara efektif apabila norma tersebut tidak dirumuskan secara jelas dan lengkap. Dalam perspektif teori kepastian hukum, suatu peraturan tidak cukup hanya mengakui adanya hak dan kewajiban, tetapi juga harus mengatur secara tegas prosedur pelaksanaan hak tersebut sehingga memberikan kepastian bagi seluruh subjek hukum.

Demikian pula dalam perspektif teori akibat hukum, hilangnya saldo digital merupakan suatu peristiwa hukum yang menimbulkan konsekuensi berupa lahirnya, berubahnya, dan hapusnya hubungan hukum antara penyelenggara dan konsumen. Namun, PBI Uang Elektronik belum mengatur secara komprehensif akibat hukum tersebut, terutama mengenai perubahan hak dan kewajiban para pihak selama proses penyelesaian sengketa serta syarat berakhirnya hubungan pertanggungjawaban.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *e-wallet* DANA atas kehilangan saldo digital serta untuk mengidentifikasi kurangnya norma pengaturan perlindungan konsumen dalam PBI Uang Elektronik, menganalisis akibat hukum yang timbul bagi penyelenggara maupun

COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 3, no. 07 (2023): 2913–23, Melalui: <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1075.>

konsumen ketika terjadi kehilangan saldo digital, serta merumuskan konsep penyempurnaan pengaturan yang mampu memberikan kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hukum yang lebih efektif dalam penyelenggaraan uang elektronik di Indonesia, baik untuk konsumen maupun untuk e-wallet DANA sebagai penyelenggara.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap kehilangan saldo digital pada *e-wallet* DANA dihubungkan dengan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik?
2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap kehilangan saldo digital pada *e-wallet* DANA dihubungkan dengan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik?
3. Bagaimana akibat hukum yang dapat diterapkan terhadap penyelenggara *e-wallet* DANA atas hilangnya saldo digital konsumen berdasarkan ketentuan sanksi dan penegakan hukum dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik?

C. Tujuan Penelitian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Sesuai dengan latar belakang diatas maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap kehilangan saldo digital pada *e-wallet* DANA sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap kehilangan saldo digital pada *e-wallet* DANA dihubungkan dengan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik
3. Untuk mengatahui bagaimana akibat hukum yang dapat diterapkan terhadap penyelenggara e-wallet DANA atas hilangnya saldo digital

konsumen berdasarkan ketentuan sanksi dan penegakan hukum dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini pada umumnya diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu hukum secara umum, khususnya dalam bidang hukum perdata yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya saldo digital pada e-wallet DANA serta keterkaitannya dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi dalam mengkaji perlindungan konsumen dalam perkembangan transaksi digital.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan uang elektronik dan perlindungan konsumen. Bagi Bank Indonesia dan penyelenggara DANA, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam memperkuat pengawasan, keamanan sistem, serta mekanisme penanganan pengaduan atas hilangnya saldo digital. Bagi masyarakat dan konsumen pengguna uang elektrornik, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai hak dan perlindungan hukum dalam penggunaan layanan e-wallet DANA.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur logis yang digunakan peneliti untuk mengaitkan permasalahan penelitian dengan dasar hukum dan teori sebagai alat analisis, sehingga penelitian tersusun secara sistematis dan terarah.[10] Dalam

[10] Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, 8th ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016). h.107.

penelitian ini, kerangka pemikiran digunakan untuk mengkaji perlindungan konsumen atas hilangnya saldo digital pada e-wallet DANA dengan bertumpu pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan teori hukum yang relevan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan landasan konstitusional tertinggi dalam penyelenggaraan hukum nasional, termasuk dalam perkembangan ekonomi digital dan sistem pembayaran elektronik. Jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen tercermin dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan hak setiap orang atas perlindungan dan kepastian hukum yang adil. Ketentuan ini menjadi dasar konstitusional perlindungan konsumen *e-wallet* DANA ketika mengalami kehilangan saldo digital, termasuk hak untuk memperoleh kejelasan tanggung jawab dari penyelenggara uang elektronik.

Kerangka teori dalam penelitian hukum membantu memperjelas berbagai hal melalui landasan hukum hingga landasan filosofis.[11] Penulis menggunakan teori Kepastian hukum Hans Kelsen sebagai *Grand Theory* atau teori utama, teori perjanjian R. Soebekti sebagai *middle theory* dan teori tanggungjawab hukum Hans Kelsen sebagai *applied theory* teori-teori ini berfungsi sebagai landasan teoritis dan pisau analisis untuk mengkaji permasalahan hukum yang diteliti, khususnya mengenai perlindungan konsumen atas hilangnya saldo digital pada e-wallet DANA yang dihubungkan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Melalui teori yang digunakan, penelitian dapat menganalisis kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan permasalahan yang diteliti, serta memberikan dasar ilmiah dalam menilai kepastian hukum, hubungan perjanjian, dan tanggung jawab hukum para pihak.

1. Teori Kepastian Hukum (*Grand Theory*)

Teori kepastian hukum oleh Hans Kelsen seorang filsuf hukum Austria pada abad ke-20, menekankan bahwa hukum harus memberikan kepastian,

[11] Mega Diva and Mochamad Isa Anshori, "Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: Literatur Review," *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary* 2, no. 6 (2024): 1991–2002, Melalui: <https://doi.org/https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple.>

keadilan, dan keteraturan dalam masyarakat untuk mencegah arbitraritas dan memastikan hak-hak individu terlindungi. Hukum adalah pilar utama dalam transaksi digital, dimana regulasi seperti PBI Tentang Uang Elektronik harus menghindari ambiguitas agar konsumen tidak dirugikan oleh interpretasi subjektif. Penelitian ini menunjukkan bahwa tanpa kepastian hukum, konsumen *e-wallet* DANA rentan terhadap kerugian permanen, seperti hilangnya saldo tanpa mekanisme pemulihan yang transparan atau lamanya proses penanganan. Oleh karena itu, teori Kelsen diterapkan untuk menganalisis apakah PBI Tentang Uang Elektronik memberikan norma yang tegas.

Teori kepastian hukum Hans Kelsen yang menuntut keberadaan norma yang jelas, konsisten, dan dapat diprediksi. Kelsen menekankan bahwa kepastian hukum hanya dapat terwujud apabila setiap tindakan pemerintah maupun pelaku usaha tunduk pada norma yang hierarkis serta dirumuskan secara spesifik untuk mencegah terjadinya konflik normatif.

Pada prinsip kepastian hukum memberikan kejelasan mengenai subjek hukum yang bertanggung jawab serta akibat hukum dari suatu peristiwa hukum, termasuk hilangnya saldo digital pada layanan e-wallet. sebagaimana sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, khususnya Pasal 19, yang secara tegas menetapkan tanggung jawab Pelaku Usaha Sektor Jasa Keuangan atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, atau kegagalan sistem yang berada dalam pengendaliannya, karena dengan adanya norma yang jelas dan dapat diprediksi, konsumen memperoleh kepastian mengenai mekanisme pemulihan kerugian, sementara penyelenggara layanan dibatasi dari praktik interpretasi sepihak

Untuk memenuhi prinsip kepastian hukum, regulasi harus menyediakan standar operasional pemulihan saldo yang cepat, transparan, dan dapat diverifikasi, sehingga tidak menimbulkan ketidakpastian dalam perlindungan hukum bagi konsumen serta tidak membuka ruang

interpretasi yang berlebihan bagi penyedia layanan. Dengan demikian, penguatan norma teknis dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 merupakan keharusan untuk menjamin bahwa hubungan hukum antara penyelenggara *e-money* dan penggunanya berlangsung dalam kerangka hukum yang pasti, adil, dan dapat ditegakkan secara konsisten hukum.[12]

2. Teori Perjanjian (*Middle Theory*)

Menurut R. Subekti, unsur pokok perjanjian meliputi: (1) para pihak, (2) kesepakatan kehendak, (3) objek/prestasi tertentu, dan (4) sebab yang halal; unsur-unsur ini harus terpenuhi agar perjanjian sah dan menimbulkan perikatan, ini sesuai dengan syarat-syarat terjadinya suatu perjanjian yang sah dalam KUHPerdata Pasal 1320. Pada *e-wallet* DANA unsur tersebut terpenuhi ketika pengguna menyetujui syarat & ketentuan (kesepakatan) sementara objeknya adalah layanan penyimpanan dan pengelolaan saldo digital oleh karena itu hubungan hukum antara pengguna dan penyelenggara berlandaskan perikatan yang mengikat.[13]

Teori perjanjian menurut R. Subekti merujuk pada ketentuan Pasal 1329 KUHPerdata bahwa setiap orang pada dasarnya cakap membuat perjanjian kecuali yang dinyatakan tidak cakap oleh undang-undang, hal ini menegaskan bahwa persetujuan pengguna *e-wallet* yang memenuhi syarat usia dan kecakapan memiliki kekuatan hukum. Oleh sebab itu, klausa-klausa dalam perjanjian elektronik DANA perlu dianalisis apakah sejalan dengan syarat sahnya perjanjian menurut KUHPerdata.

R. Subekti menegaskan asas *pacta sunt servanda* atau perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak, yang

[12] Itok, dkk, "Edukasi Electronic Money (e-Money) Dan Perlindungan Hukum," *SURYA ABDIMAS* 7, no. 3 (2023). Melalui: <531–39, https://doi.org/https://doi.org/10.37729/abdimas.v7i3.2981.>

[13] Dwi Ratna Indri Hapsari, "Kontrak Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dalam Hukum Islam," *Jurnal Repertorium* 2, no. 1 (2024), Melalui: <https://doi.org/https://media.neliti.com/media/publications/212981-kontrak-dalam-kitab-undang-undang-hukum.>

dalam praktik berarti bahwa penyelenggara *e-wallet* DANA wajib menjalankan ketentuan layanan sesuai yang dijanjikan; apabila terjadi kegagalan misalnya kehilangan saldo disebabkan kelalaian sistem, penyelenggara terikat untuk memperbaiki keadaan sesuai ketentuan kontraktual.

Subekti juga menempatkan itikad baik sebagai asas pelaksanaan perjanjian, apabila penyelenggara bertindak tidak itikad baik atau lalai sehingga menimbulkan hilangnya saldo, kejadian tersebut dapat dikualifikasi sebagai wanprestasi dengan akibat hukum seperti ganti rugi.[14]

3. Teori Tanggung Jawab hukum (*Apply Theory*)

Teori tanggung jawab hukum adalah suatu kerangka konseptual yang menjelaskan kondisi di mana subjek hukum (orang atau badan) berhak dipertanggungjawabkan secara normatif ketika melakukan tindakan yang berakibat pada pelanggaran hukum atau kerugian pihak lain. Secara yuridis, tanggung jawab ini muncul akibat adanya kewajiban hukum yang tidak dipenuhi sehingga menimbulkan konsekuensi berupa kewajiban memikul akibat hukum tersebut.

Teori tanggung jawab hukum menjelaskan kewajiban subjek hukum untuk menanggung akibat atas perbuatan atau kegiatan yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Teori ini banyak dipengaruhi oleh pemikiran Hans Kelsen yang menyatakan bahwa setiap pelanggaran terhadap norma hukum akan menimbulkan konsekuensi berupa tanggung jawab hukum. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, teori ini berkembang dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan, praduga bertanggung jawab, dan tanggung jawab mutlak, yang pada prinsipnya menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang harus bertanggung jawab

[14] Subekti R, *Hukum Perjanjian*, 1st ed. (Jakarta: Intermasa, 2005). h. 41.

ketika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa.[15]

Teori tanggung jawab hukum relevan digunakan dalam penelitian ini karena hilangnya saldo digital pada e-wallet DANA merupakan bentuk kerugian konsumen yang timbul dari penggunaan jasa sistem pembayaran elektronik. Konsumen berada pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kendali terhadap sistem teknologi yang sepenuhnya dikelola oleh penyelenggara. Kondisi ini sejalan dengan Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menegaskan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Sistem Elektronik yang diselenggarakannya. Ketentuan tersebut menempatkan tanggung jawab atas keamanan sistem elektronik pada penyelenggara e-wallet sebagai pihak yang menguasai sistem.

Selain berdasarkan UU ITE, tanggung jawab penyelenggara e-wallet juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 3 mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas pengoperasiannya, dengan pengecualian sebagaimana diatur dalam ayat (3). Sementara itu, Pasal 4 mengatur persyaratan minimum keamanan sistem elektronik, termasuk perlindungan kerahasiaan, keutuhan, keautentikan, dan ketersediaan informasi elektronik. Ketentuan ini menjadi dasar untuk menilai tanggung jawab PT Espay Debit Indonesia Koe (DANA) atas kehilangan saldo akibat transaksi tidak sah atau kegagalan sistem. Penerapannya perlu dikaitkan dengan Pasal 15 UU ITE, Pasal 19 dan Pasal 28 UUPK, serta PBI Nomor 20/6/PBI/2018 untuk menilai kewajiban penyelenggara dan dasar pembebasan tanggung jawab berdasarkan bukti yang dapat

[15] Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis*, 1st ed. (Jakarta: Rajawali Pers, 2009). h. 200.

dipertanggungjawabkan.Sejalan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa:

> Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Selain berdasarkan UU ITE, tanggung jawab penyelenggara e-wallet juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 3 mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas pengoperasiannya, dengan pengecualian sebagaimana diatur dalam ayat (3). Sementara itu, Pasal 4 mengatur persyaratan minimum keamanan sistem elektronik, termasuk perlindungan kerahasiaan, keutuhan, keautentikan, dan ketersediaan informasi elektronik. Ketentuan ini menjadi dasar untuk menilai tanggung jawab PT Espay Debit Indonesia Koe (DANA) atas kehilangan saldo akibat transaksi tidak sah atau kegagalan sistem. Penerapannya perlu dikaitkan dengan Pasal 15 UU ITE, Pasal 19 dan Pasal 28 UUPK, serta PBI Nomor 20/6/PBI/2018 untuk menilai kewajiban penyelenggara dan dasar pembebasan tanggung jawab berdasarkan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dengan demikian, penyelenggara e-wallet dapat dimintai tanggung jawab hukum atas hilangnya saldo digital sebagai kerugian konsumen, tanpa harus selalu dibuktikan adanya kesalahan dari pihak konsumen. Maka ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik memperkuat penerapan teori tanggung jawab hukum karena mewajibkan penyelenggara uang elektronik untuk menjamin keamanan dan keandalan sistem serta melindungi dana pengguna. Apabila terjadi kehilangan saldo digital, maka penyelenggara e-wallet DANA dapat dinilai telah melanggar kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia dan Undang-Undang

Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, teori tanggung jawab hukum mampu menjawab masalah penelitian ini dengan menunjukkan bahwa penyelenggara *e-wallet* DANA secara hukum bertanggung jawab atas hilangnya saldo digital konsumen sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dan untuk melihat sejauh mana e-wallet DANA bertanggung jawab.

F. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam membuat skripsi ini penulis menggunakan beberapa skripsi dan Jurnal yang berhubungan dengan judul dari penelitian ini untuk mendapatan acuan dan perbandingan juga untuk mengundarai persamaan dari penelitian sebulumnya, maka beberapa hasil dari peneltian terdahulu antar lain:

No.	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Perbedaan
1.	Dini Amalia (Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Gunung Djati, 2024)[16]	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas hilangnya saldo digital berbasis server pada aplikasi *Fintech* DANA dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen	Penelitian terdahulu menggunakan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar analisis, sedangkan penelitian ini menggunakan PBI No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik untuk analisis.
2.	Isnaeni Rokhima	Perlindungan Konsumen Terhadap	Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan

[16] Dini Amalia, Skripsi: *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilanqnya saldo digital berbasis server pada aplikasi Fintech DANA dihubungkan dengan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.* (UIN Sunan Gunung Djati, 2024.) Melalui: <https://digilib.uinsgd.ac.id/>

	(Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025) [17]	Hilangnya Uang Elektronik Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam pada Aplikasi DANA	ganda hukum positif dan hukum Islam yang bersifat umum, sedangkan penelitian ini secara spesifik berfokus pada PBI No. 20/6/PBI/2018 sebagai dasar analisis tanggung jawab penyelenggara dan mekanisme perlindungan konsumen.
3.	Khoironnisa, (Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024)[18]	Perlindungan terhadap pengguna *E-Wallet* atas hilangnya saldo pada aplikasi DANA dalam sistem pembayaran digital	Penelitian terdahulu membahas perlindungan konsumen secara menyeluruh tanpa regulasi spesifik, sedangkan penelitian ini meninjau permasalahan melalui pengaturan spesifik, yaitu PBI No. 20/6/PBI/2018
4.	Hartanto, Vincent Rosadi & Ervin Alvaro Yosmar (2024)[19]	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi *E-Wallet* Dana	Penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum bagi pengguna DANA secara umum, sedangkan penelitian penulis secara khusus

[17] Isnaeni Rokhima, Skripsi: Perlindungan Konsumen Terhadap Hilangnya Uang Elektronik Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam pada Aplikasi DANA. (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025) Melaui: < https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/71973/?utm>

[18] Khoirunnisa, Skripsi: *Perlindungan Terhadap Pengguna E-Wallet Atas Hilangnya Saldo Pada Aplikasi Dana Dalam Sistem Pembayaran Digital.* (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024) Melalui: < https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/82889>

[19] Hartanto Hartanto, Vincent Rosadi, and Ervin Alvaro Yosmar, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana," *PATTIMURA Legal Journal* 2, no. 3 (2023): 267–79, Melalui: <https://doi.org/10.47268/pela.v2i3.10582.>

			mengkaji perlindungan konsumen atas hilangnya saldo digital serta bentuk tanggung jawab penyelenggara terhadap kerugian yang dialami konsumen.
5.	Zahra Kamila, Rahmad Efendi (2024)[20]	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)	Pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan hukum syariah yang menekankan prinsip keadilan, amanah, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sesuai ajaran Islam, dengan studi kasus langsung pada masyarakat Kecamatan Medan Tembung. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan pendekatan hukum positif berdasarkan regulasi resmi dari Bank Indonesia PBI No. 20/6/2018.

[20] Zahra Kamila, "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, no. 2 (2023): 7187-7188. Melalui: < https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>