

ABSTRAK

Dini Amalina (1203050033): *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Saldo Digital Berbasis Server Pada Aplikasi Fintech DANA Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

Di era digital yang semakin berkembang, fenomena kehilangan saldo digital menjadi permasalahan yang kerap kali dihadapi oleh pengguna aplikasi *E-Wallet*. Salah satunya nasabah pengguna DANA, sebuah platform dompet digital di Indonesia. Fenomena ini tidak hanya merugikan konsumen secara finansial, tetapi juga mengungkap ketidaksesuaian antara praktik operasional dan regulasi perlindungan konsumen yang berlaku.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepastian hukum perlindungan konsumen dalam kasus hilangnya saldo digital di aplikasi DANA, juga menganalisis kesesuaian pertanggungjawaban pihak DANA dalam bentuk pengganti rugi, serta menilai apakah implementasinya sudah selaras dengan aturan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menerapkan teori kepastian hukum dan teori pertanggungjawaban hukum untuk melihat bagaimana kepastian dan keadilan hukum bagi konsumen atas pertanggungjawaban pelaku usaha. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori perlindungan konsumen untuk mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang harus dipenuhi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris yang mengkaji data-data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dan studi lapangan yang kemudian dikaitkan dengan ketentuan undang-undang. Selanjutnya, hasil penelitian dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang permasalahan yang dikaji.

Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan hukum nasabah DANA berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdiri dari bentuk preventif dan represif. Perlindungan preventif diatur dalam Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta adanya pengawasan yang dilakukan Bank Indonesia sesuai Pasal 59 (1) PBI Perlindungan Konsumen BI. Perlindungan represif melibatkan Pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui BPSK yang diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 52 ayat (1) PBI Perlindungan Konsumen BI. Bentuk pertanggungjawab DANA adalah menyediakan mekanisme pengaduan dan ganti rugi sesuai Pasal 40 PBI Perlindungan Konsumen BI. Namun, dalam implementasinya masih kurangnya responsivitas, transparansi, dan keterlambatan pengembalian saldo, yang bertentangan dengan Pasal 4 huruf c, 7 huruf b dan g, serta 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal menunjukkan kesenjangan antara regulasi dan praktik yang merugikan nasabah.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, *Fintech*, Saldo Digital, DANA