

# PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA E-WALLET DANA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Fiona Pappano Naomi, Fakultas Hukum Universitas Udayana, email:  
[fionapappano@gmail.com](mailto:fionapappano@gmail.com)

I Made Dedy Priyanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana, email:  
[dedy\\_priyanto@unud.ac.id](mailto:dedy_priyanto@unud.ac.id)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p03>

## ABSTRAK

*Penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui sistem perlindungan hukum dan pertanggungjawaban yang diperoleh pengguna dompet elektronik Dana apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh masalah pada sistem pelayanan fitur-fitur yang diberikan pada aplikasi tersebut. Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian hukum normatif melalui pendekatan undang-undang. Hasil studi menunjukkan bahwa pengguna dapat melakukan penuntutan atas kerugian yang mereka alami sebagai wujud pemenuhan atas hak-haknya sebagai pengguna dompet elektronik serta pihak dompet elektronik (e-wallet) Dana bertanggung jawab atas kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap pengguna aplikasi tersebut yaitu pihak dompet elektronik (e-wallet) bertanggung jawab atas pemberian ganti rugi dan pemberian informasi yang jelas, informasi tersebut berupa informasi mengenai term & condition yang memaparkan secara jelas bagaimana tanggung jawab kedua belah pihak baik konsumen dan penyedia aplikasi, dan tanggung jawab ganti rugi yang diakibatkan oleh kerusakan sistem dompet elektronik (e-wallet) Dana.*

**Kata Kunci:** Dana, Konsumen, Dompet Elektronik

## ABSTRACT

*This article has a purpose that is to analyze the system of the legal protection and obligations obtained by Dana consumers by Dana e-wallet if there are losses caused by problems with the service system features provided in the application. The writing of this article uses a normative research through statute approach. The results of the study show that the users can sue for their losses as a form of fulfilling their rights as a user of e-wallet and e-wallet Dana must provide accountability in the form of compensation for losses suffered by the users and e-wallet Dana must be responsible for errors that result in losses to users of the application, so e-wallet Dana parties must be responsible by giving compensation and giving clear information, this information is in the form of information about terms & conditions which clearly describes the responsibilities of both parties, both consumers and application providers, and compensation for damages caused by damage to the electronic wallet system (e-wallet) Dana.*

**Keywords:** Dana, Consumer, Electronic Wallet

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Revolusi digital telah memberikan pengaruh besar bagi seluruh aspek kehidupan setiap individu di seluruh penjuru dunia termasuk di Indonesia.<sup>1</sup> Indonesia sebagai

---

<sup>1</sup> Pradnyanawati, I Ketut Westra. "Penerapan Transaksi Non Tunai Di Pasar Badung Dalam Mendukung Tata Kelola Pasar Modern." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 10 (2019): 1-14.

salah satu Negara yang merasakan dampaknya harus berani dan mampu bersaing dengan negara lain agar dapat menghadapi berbagai tantangan di era digital. Dengan adanya dunia tanpa batas ini, uang memiliki peran yang sangat penting. Sehingga, perkembangan sistem pembayaran pun menjadi semakin pesat dan memudahkan masyarakat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa perlu kerepotan saat membawa uang tunai dalam jumlah besar sehingga hal ini cenderung lebih diminati oleh masyarakat luas.<sup>2</sup> Kemajuan inilah yang mendorong tergantinya peran sistem pembayaran yang biasanya menggunakan uang tunai (*currency*) menjadi uang elektronik yang merupakan bentuk sistem pembayaran non tunai.<sup>3</sup>

Uang elektronik merupakan suatu konsep sistem pembayaran modern tanpa ada fisik uangnya atau dapat disebut *cashless money*. Pada konsep ini, uang disimpan secara elektronik dan terbagi atas dua jenis berdasarkan tempat penyimpanannya yakni kartu atau *chip* dan *server*. Uang elektronik menggunakan kartu atau *chip* ini memungkinkan kita untuk melakukan transaksi secara *offline* menggunakan kartu, contohnya menggunakan kartu yang dibentuk oleh instansi perbankan tertentu dan kita dengan mudah menggunakannya seperti membayar tol, parkir, dan sebagainya. Sedangkan apabila kita menggunakan uang elektronik server ini memerlukan jangkauan internet atau *online*, seperti pembayaran dengan *barcode* melalui *t-cash*. Sedangkan *e-wallet* memiliki pengertian yang berbeda, dimana dompet elektronik atau *e-wallet* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia pasal 1 angka 7 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016 adalah suatu media wadah berbasis elektronik yang fungsinya dapat disamakan dengan tempat menyimpan uang elektronik sebagai salah satu metode pembayaran.

Dompet elektronik merupakan sarana bertransaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital karena melalui teknologi digital orang menjadi lebih dimudahkan saat ingin bertransaksi terutama saat bertransaksi dengan orang yang jaraknya jauh. Keberadaan teknologi digital merupakan peluang bagi seorang pelaku usaha untuk memperdagangkan jasanya dan melakukan persaingan bisnis. Di Indonesia sendiri telah terdapat berbagai macam perusahaan *e-wallet*. Salah satu dompet elektronik milik Indonesia adalah Dana yang diprakarsai sejak tahun 2017 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Keberadaan dompet elektronik ini telah membantu perkembangan teknologi di dalam aspek keuangan. Dompet elektronik (*e-wallet*) Dana merupakan suatu aplikasi *platform* terbuka yang memiliki konsep sebagaimana sebuah "dompet" dimana fungsinya adalah untuk menyimpan uang dalam hal ini uang elektronik, namun lebih dari itu Dana memiliki jangkauan dan fasilitas lebih luas.<sup>4</sup> Dana memfasilitasi berbagai transaksi seperti: pembelian pulsa, tagihan listrik, tagihan internet, pembayaran PDAM, BPJS, transfer saldo antar pengguna, membayar transaksi-transaksi secara elektronik, serta transfer antar bank.

Kemunculan berbagai macam uang elektronik saat ini bukan menjadi solusi untuk mengurangi masalah melainkan menambah keluhan yang ada di masyarakat terkait dengan penggunaannya. Dalam dunia yang saat ini berada dalam era pasar bebas

---

<sup>2</sup> Abidin, Muhammad S. "Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru." *Surabaya: Universitas Negeri Surabaya* (2015): 1-21.

<sup>3</sup> Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 3, no. 1 (2014): 44104.5

<sup>4</sup> Dana. *Akun dan Profil*. 2020. Retrieved from <https://dana.id/faq> (diakses pada tanggal 7 Juni 2020)

menimbulkan adanya persaingan pasar sehingga banyak pihak pelaku usaha hanya mementingkan keuntungan semata dan mengabaikan kepentingan konsumen.<sup>5</sup>Salah satu masalah yang sering dikeluhkan adalah pihak dompet elektronik kerap kali mengabaikan hak yang semestinya didapatkan oleh pengguna, dalam hal ini adanya keterlambatan pemberian ganti rugi yang telah disepakati dan seringkali didapati bahwa para konsumen tidak mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugi. Nyatanya, bila kita lihat berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 yang membicarakan Perlindungan Konsumen yang tertera jelas pada pasal 7 huruf g telah diatur tugas pelaku usaha dalam hal kapan harus memberi kompensasi dan/atau ganti rugi kepada pengguna.

Sebelumnya, sudah pernah dilakukan penelitian mengenai hal serupa yang berjudul "Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompet Elektronik Dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, Dan Andal Berdasarkan PBI Nomor20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik" oleh Elsa Debora Manurung, Lastuti Abubakar dan Tri Handayani. Dalam penelitian tersebut menjelaskan kasus mengenai dompet elektronik yang layanan operasionalnya dibekukan akibat belum memiliki izin uang elektronik yang ketentuannya secara tegas diatur dalam PBI tentang Uang Elektronik yang kemudian dilakukan perubahan pada tahun 2018. Buka Dompet milik Bukalapak dan TokoCash milik Tokopedia termasuk dompet elektronik yang dibekukan operasionalnya oleh Bank Indonesia. Akibat dari dibekukannya layanan dompet elektronik tersebut, fitur penambahan saldo (*top up*) tidak dapat dilakukan. Dalam penelitian tersebut juga dijelaskan mengenai aturan berupa pemberian tanda otorisasi pada tampilan dompet elektronik sehingga pengguna dapat mengetahui dompet elektronik yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia.

Berbeda halnya dengan penelitian yang sedang dilakukan kali ini. Perlu diketahui bahwa terdapat beberapa layanan dompet elektronik yaitu Dana, Ovo, Gopay dan T-cash. Dalam Penelitian ini, penulis berfokus kepada kasus pengguna *e-wallet* Dana yang mengalami kerugian pada pemakaian *e-wallet* ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna Dana (kegaurian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening *e-wallet* Dana maupun rekening Bank (ketika melakukan transaksi sudah tertera tulisan "berhasil", namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo *e-wallet* pengguna sudah terpotong) , maupun kerugian imateriil seperti rasa kecewa dan tidak nyaman akibat pelayanan *customer service e-wallet* Dana yang sangat lambat sehingga membuang waktu pengguna dengan tercumanya yang kemudian akan mengurangi rasa kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan *e-wallet* Dana.

Untuk itu, mengingat betapa penting adanya hukum yang melindungi konsumen *e-wallet* Dana dan pentingnya sistem pertanggung jawaban pihak pelaku penyedia *e-wallet* Dana, maka penulis memiliki minat lebih dalam untuk membuat jurnal mengenai "**Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen**".

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum pengguna *e-wallet* Dana ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

---

<sup>5</sup> Astuti, Desak Ayu Lila, and AA Ngurah Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2018): 1-15.

2. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh *e-wallet* Dana atas kerugian yang diderita oleh pengguna *e-wallet* Dana?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan penulisan jurnal bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum yang diperoleh pengguna terhadap penggunaan dompet elektronik (*e-wallet*) Dana.
2. Untuk mengetahui sistem pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pelaku usaha sebagai penyedia dompet elektronik (*e-wallet*) Dana.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian jurnal ini mempergunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan sebuah metode yang dipergunakan untuk menelaah permasalahan hukum dengan melakukan pendekatan melalui undang-undang (*the statute approach*) dan mencari sumber bahan hukum pada litelatur.<sup>6</sup>

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dewasa ini, internet seakan menjadi kebutuhan dasar bagi setiap individu di masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam aspek ekonomi, internet memiliki peranan yang besar dan digunakan oleh seluruh rentang usia. Dengan kehadiran internet para pemilik usaha menjadi terbantu untuk lebih dekat dengan konsumen dan begitu pula sebaliknya. Kemajuan teknologi juga mendukung internet dalam bidang ekonomi dalam hal ini dengan adanya sistem pembayaran uang elektronik, untuk memudahkan untuk menyimpan seperti layaknya uang pada umumnya, maka diperlukan dompet elektronik (*e-wallet*). Hal ini tidak ada bedanya dengan sistem pembayaran dengan bentuk fisik uang biasa, sehingga tentu uang elektronik beserta dompet elektronik ini memiliki keterkaitan dengan hukum.

Dompet elektronik Dana memberikan berbagai macam fitur menarik yang sangat menguntungkan bagi penggunanya sehingga banyak orang lebih tertarik dan cenderung memilih untuk menggunakan dompet elektronik sebagai alternatif saat melakukan transaksi ketimbang menggunakan uang tunai. *E-wallet* Dana memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk melakukan berbagai jenis transaksi dengan menawarkan fitur transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan dan transaksi *e-commerce*. Selain praktis, dompet elektronik Dana juga memberikan berbagai macam penawaran menarik untuk penggunanya dalam bentuk potongan harga. Promo ini tentu amat digemari oleh para pengguna dompet elektronik ini. Dana juga telah melakukan kerja sama dengan berbagai macam *merchant* dalam berbagai sektor seperti sektor hiburan, kuliner dan kesehatan.

Pengguna *e-wallet* Dana masih sering mengalami kerugian pada pemakaian *e-wallet* ini, baik berupa kerugian yang secara nyata dialami langsung oleh pengguna Dana (kegaurian materiil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening *e-wallet* Dana maupun rekening Bank (ketika melakukan transaksi sudah tertera tulisan "berhasil", namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo *e-wallet* pengguna sudah terpotong) , maupun kerugian imateriil seperti rasa kecewa dan tidak nyaman akibat

---

<sup>6</sup> Diantha, I. Made Pasek, and MS SH. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. (Jakarta, Prenada Media Grup, 2016), 12.

pelayanan *customer service e-wallet* Dana yang sangat lambat sehingga membuang waktu pengguna dengan teruma yang kemudian akan mengurangi rasa kepercayaan dan minat pengguna dalam penggunaan *e-wallet* Dana. Karena hal tersebut, adanya penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bahasan kali ini sangat diperlukan oleh para konsumen khususnya pihak dompet elektronik Dana agar kedepannya dapat menjamin kepastian hukum kepada pengguna yang dirugikan hak-haknya.<sup>7</sup>

Keberadaan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai payung hukum juga sangat penting sebagai penjamin kepastian hukum pengguna saat bertransaksi elektronik.<sup>8</sup> Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah diatur mengenai pengertian transaksi elektronik yang merupakan perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik hal ini tercantum pada Pasal 1 angka 2. Yang termasuk ke dalam subjek disini yakni produsen, konsumen, dan *server*. Yang dimaksud konsumen disini ialah pengguna aplikasi dompet elektronik Dana. Antar subjek hukum ini memiliki hak yang setara dan saling berhubungan dalam uang elektronik ini khususnya dompet elektronik yang akan dibahas.

Setiap masyarakat indonesia mempunyai status yang sama di mata hukum tanpa membedakan individu yang satu dengan individu lainnya, kondisi ini dapat dikatakan bahwa setiap masyarakat indonesia mempunyai kewajiban maupun hak yang sama dalam pengaturan hukum. UUD 1945 dalam ketentuan Pasal 1 ayat 3 telah mengatur mengenai keharusan negara dalam menjamin hak-hak hukum setiap warga negaranya. Sebagai seseorang yang memiliki nilai subjek hukum maka setiap manusia berhak mendapatkan pengakuan terhadap HAM yang dimilikinya. Hal ini berarti konsumen juga merupakan seseorang dengan nilai subjek hukum yang berhak menerima hak-haknya apabila terjadi kejadian yang tidak diinginkan yang akan berdampak terhadap pemenuhan hak-hak tersebut.<sup>9</sup>

Keberadaan perlindungan konsumen amat penting guna menjamin terjadinya perwujudan pemenuhan hak-hak yang diterima oleh seluruh masyarakat bangsa Indonesia dalam hal ini sebagai seorang konsumen dari berbagai bentuk (benda ataupun jasa) yang dapat merugikan dirinya, oleh sebab kedua belah pihak saling memiliki hubungan dan keterkaitan.<sup>10</sup> Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada pengguna yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum. Pengguna dompet elektronik Dana sebagai pihak yang dirugikan mempunyai wewenang untuk meminta kompensasi

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Koloay, Renny NS. "Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan Dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi." *Jurnal Hukum Unsrat* 22, no. 5 (2016): 16-27.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Pratiwi, Ni Kadek Diah Sri, and Made Nurmawati. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5 (2019): 1-16.

dan/atau ganti rugi kepada pihak penyedia layanan yaitu Dana sebagaimana yang telah terdapat perundang-undangan.<sup>11</sup>

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.<sup>12</sup>

Dari berbagai keluhan yang ada pada kasus dompet elektronik (*e-wallet*) Dana ini maka dapat kita lakukan analisis dengan merujuk kepada pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai asas kepastian hukum yang merupakan salah satu asas perlindungan konsumen. Asas ini bertujuan agar kedua belah pihak yaitu pengguna dan pihak Dana bersama-sama mematuhi kaidah atau aturan yang berlaku serta menjunjung keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>13</sup> Dalam kasus ini, Dana belum dapat memberikan kenyamanan secara maksimal kepada pihak penggunanya yang telah berusaha untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi dari penggunaan Dana.

Pengguna dompet elektronik Dana akan merasa kurang aman, nyaman dan terganggu saat bertransaksi menggunakan alat pembayaran dompet elektronik Dana, hal ini juga memberikan dampak negatif yang menyebabkan turunnya minat pengguna untuk menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*) Dana kedepannya.

Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet elektronik dapat diwujudkan dengan adanya payung hukum yang jelas dan tegas sehingga kedepannya diharapkan mampu mencegah timbulnya kerugian. Adapun pemerintah diharapkan juga turut melakukan pengawasan. Satjipto Raharjo juga telah berpendapat untuk mendukung hal tersebut dimana disini masyarakat didukung untuk mendapatkan hak-hak mereka melalui perlindungan hukum sebagai bukti pengayoman atas HAM yang kita miliki. Dengan adanya kemajuan sistem perekonomian ini diharapkan terjadi transformasi dalam hubungan produsen dengan konsumen sehingga akan tercipta perekonomian yang lebih sehat. Diharapkan hubungan yang awalnya berprinsip *caveat emptor* kini juga harus bermetamorfosa secara bertahap menjadi *caveat venditor* yakni diharapkan produsen memiliki kesadaran untuk melindungi konsumen.

---

<sup>11</sup> Arifiyadi, Teguh. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*. 2018. Retrieved from: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/1t50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/> (diakses pada tanggal 19 Juni 2020)

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Sudarsono, Mintarsih, "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dhubungan Dengan Undang-Undang Nomor 8. Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.", *Jurnal Wawasan Yuridika* 29, no. 2 (2015): 896-907.

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.

### 3.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha E-Wallet Dana

Peraturan dan pelanggaran merupakan kedua hal yang sangat erat kaitannya dengan tanggung jawab seorang individu. Pertanggungjawaban akan muncul sebagai akibat dari tindakan wanprestasi serta pelanggaran atas aturan yang berlaku yang dilakukan oleh pihak tertentu maupun seorang individu.<sup>14</sup> Tanggung jawab merupakan suatu keharusan yang wajib dan sudah seharusnya melekat pada setiap individu.<sup>15</sup> Secara umum, terdapat tiga tujuan utama pertanggungjawaban pelaku usaha dompet elektronik diantaranya: (1) pemberian kompensasi, (2) penyebaran risiko, dan (3) pencegahan.<sup>16</sup>

*E-wallet* Dana menjadi media pembayaran yang sangat digemari oleh berbagai rentang usia pengguna karena dompet elektronik ini mempunyai berbagai macam fitur menarik yang sangat mudah digunakan oleh pengguna. Namun sayangnya dalam penggunaan dompet elektronik masih kerap ditemukan masalah contohnya seperti pada kasus Dana ini yang belum teratasi. Beberapa faktor penyebab yakni belum diaturnya peraturan yang berhubungan dengan tanggung jawab perusahaannya yang bergerak di sistem pembayaran elektronik terhadap pelanggaran klausula baku yang dilakukan secara sepihak oleh sistem pembayaran elektronik. Apabila kita telaah setiap kasusnya, kasus-kasus tersebut memiliki permasalahan yang sama, yakni konsumen sebagai pengguna Dana belum mendapatkan kompensasi yang seharusnya pelaku usaha Dana tepati dalam *term & condition*, dimana hal yang paling sering adalah pelaku usaha dompet elektronik (*e-wallet*) Dana sering melanggar waktu yang telah ditentukan yang telah dibuat oleh Dana sendiri. Apabila kita lihat dari segi pembelaan, disini pihak konsumen telah memperjuangkan haknya dengan menghubungi pihak Dana secara terus menerus. Namun, respon yang diterima adalah pihak Dana meminta konsumen menunggu tanpa memberikan tanggapan serta jawaban pasti atas masalah yang terjadi. Pertanggungjawaban ini sudah seharusnya dilimpahkan kepada pihak *e-wallet* Dana

---

<sup>14</sup> Dewi, Ida Ayu Dea Pradnya, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Iklan Di Televisi Yang Menyesatkan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 4 (2019): 1-15.

<sup>15</sup> Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 1-19.

<sup>16</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2016), 22.

sebagai pelaku usaha dompet elektronik (*e-wallet*) mengingat bahwa permasalahan yang timbul dalam kasus ini disebabkan oleh kesalahan sistem dari dompet elektronik Dana dan bukan kesalahan atau kelalaian konsumen. Tanggung jawab yang dimaksudkan disini adalah tanggung jawab dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dompet elektronik (*e-wallet*) Dana sehingga apa yang seharusnya menjadi hak dari konsumen tidak terpenuhi sesuai yang tercantum di Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas kompensasi ganti rugi terhadap konsumen. Pihak dompet elektronik (*e-wallet*) Dana bertanggungjawab atas kerugian yang dialami pengguna yang diakibatkan oleh pihak dompet elektronik yang dapat berupa ganti rugi. Hal ini berguna dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan dalam fitur-fitur yang diberikan di layanan dalam dompet elektronik (*e-wallet*) Dana.

Dalam pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan pihak Dana yakni mengenai pemberian ganti rugi yang diberikan kepada pengguna Dana apabila jasa yang didapat bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati. Sumber hukum ini sudah seharusnya menjadi acuan bagi *e-wallet* Dana dan pengguna apabila pengguna mengalami kerugian serta sudah semestinya Dana lebih memerhatikan penerapan undang-undang ini agar tercipta simbiosis mutualisme bagi kedua belah pihak. Hal ini sebenarnya dapat diwujudkan dengan membentuk suatu *term and conditions* yang menguntungkan pihak-pihak yang bersangkutan serta berlandaskan atas tugas dan hak masing-masing pihak serta harus ditepati dan ditaati.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen amatlah penting sebagai pemberi tolak ukur dalam menjamin pemberian kepastian hukum agar memicu tumbuhnya dampak positif bagi pengguna dompet elektronik dalam hal menjamin dan terpenuhinya kebutuhan mereka, serta sebagai acuan untuk mengatur sejauh mana batasan pertanggungjawaban yang harus diberikan oleh pengusaha dompet elektronik (*e-wallet*).<sup>17</sup> Pengaturan mengenai klausula baku sendiri bukan untuk mendiskreditkan pihak *e-wallet* Dana ataupun mengabaikan kepentingan pihak *e-wallet* ini, namun sebaliknya pencantuman klausula baku ini diharapkan dapat menumbuhkan rasa kesetaraan bagi pengguna saat bertransaksi menggunakan dompet elektronik Dana.<sup>18</sup>

Dalam pasal Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjabarkan hal-hal yang berkaitan dengan kepastian hukum bagi pengguna *e-wallet* Dana yang berposisi sebagai konsumen dengan memberikan peraturan yang bersifat imperatif tentang ketentuan ganti rugi terhadap kerugian seperti ketidaksesuaian dan/atau kerusakan saat jasa digunakan oleh pengguna. Maka dari itu, pertanggungjawaban sudah seharusnya diberikan oleh pihak *e-wallet* Dana sebagai akibat dari adanya kelalaian yang dilakukan oleh pihaknya dan dugaan wanprestasi dari penggunaan jasa yang ditawarkan dalam layanan dompet elektronik. Adapun diperlukannya prinsip kehati-hatian dalam menganalisa beberapa kasus pelanggaran hak-hak konsumen dimulai dengan melihat dari pihak mana saja yang ikut terlibat, bagaimana tanggung jawab mereka agar hal ini dapat memberikan dampak positif bagi para pihak, serta mengurangi risiko timbul masalah negatif lainnya.

---

<sup>17</sup> Sari, Putu Dina Marta Ratna, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2018): 1-13.

<sup>18</sup> Tobing, David ML. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2019), 29-30.

Maka, merujuk kepada permasalahan mengenai ketidaksesuaian dan/atau kerusakan jasa maka teori tanggung jawab yang sudah seharusnya dibebankan terhadap pihak penyedia aplikasi uang elektronik dalam hal memberikan kepastian hukum terhadap masalah yang dirasakan oleh para pengguna dompet elektronik ialah teori tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan yang memiliki pengertian yang sama dan diterjemahkan di Pasal 19 huruf a Bab IV tentang tanggung jawab pelaku Usaha yang berbunyi, "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

#### 4. Kesimpulan

Pengguna *e-wallet* Dana yang dirugikan akibat ketidaksesuaian jasa yang diterima dapat melakukan penuntutan atas kerugian mereka secara hukum melalui pengadilan maupun di luar pengadilan sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pihak dompet elektronik (*e-wallet*) Dana atas kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap pengguna aplikasi tersebut yaitu pihak dompet elektronik (*e-wallet*) bertanggung jawab atas pemberian ganti rugi dan pemberian informasi yang jelas, informasi tersebut berupa informasi mengenai *term & condition* yang memaparkan secara jelas bagaimana tanggung jawab kedua belah pihak baik konsumen dan penyedia aplikasi, dan tanggung jawab ganti rugi yang diakibatkan oleh kerusakan sistem dompet elektronik (*e-wallet*) Dana. Mengingat belum diaturnya aturan hukum secara jelas mengenai sanksi usaha yang melakukan pelanggaran klausula baku dalam dompet elektronik Dana maka sebaiknya pemerintah Republik Indonesia perlu melakukan revisi atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang cenderung belum mengatur secara jelas mengenai sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar klausula baku. Selain itu, Dana sebaiknya mentaati *terms and conditions* mengenai ganti rugi akibat kesalahan sistem aplikasi sebagai landasan dalam melakukan suatu usaha untuk mencegah terjadinya kejadian negatif yang merugikan pihak dompet elektronik dan pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Diantha, I. Made Pasek, and MS SH. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. (Jakarta, Prenada Media Grup, 2016).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2016).
- Tobing, David ML. *Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2019).

##### Jurnal:

- Abidin, Muhammad S. "Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru." *Surabaya: Universitas Negeri Surabaya* (2015): 1-21.
- Astuti, Desak Ayu Lila, and AA Ngurah Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2018): 1-15.
- Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 3, no. 1 (2014): 44104.

- Dewi, Ida Ayu Dea Pradnya, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Iklan Di Televisi Yang Menyesatkan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 4 (2019): 1-15.
- Koloay, Renny NS. "Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan Dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi." *Jurnal Hukum Unsrat* 22, no. 5 (2016): 16-27.
- Pradnyanawati, I Ketut Westra. "Penerapan Transaksi Non Tunai Di Pasar Badung Dalam Mendukung Tata Kelola Pasar Modern." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 10 (2019): 1-14.
- Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016): 1-19.
- Pratiwi, Ni Kadek Diah Sri, and Made Nurmawati. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5 (2019): 1-16.
- 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.
- Sari, Putu Dina Marta Ratna, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatun Pada Toko Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2018): 1-13.
- 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.
- 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.
- Sudarsono, Mintarsih, "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dhubungan Dengan Undang-Undang Nomor 8. Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.", *Jurnal Wawasan Yuridika* 29, no. 2 (2015): 896-907.

#### **Peraturan Perundan-Undangan:**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Peraturan Bank Indonesia No 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

#### **Internet:**

Dana. *Akun dan Profil*. 2020. Retrieved from <https://dana.id/faq>

Arifiyadi, Teguh. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*. 2018. Retrieved from: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/1t50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/>