
Perlindungan Konsumen terhadap Hilangnya Saldo Uang Elektronik Berbasis Server (Studi Kasus Aplikasi DANA di Kota Jambi)

Lala Nur Matasari

lalanurmata61@gmail.com

Fakultas Hukum Universitas Jambi

Abstract

The purpose of the study is to understand and analyze the form of consumer protection against the loss of server-based electronic money. The research method used in this thesis is Empirical Jurisprudence using the interview method. The results of the study indicate that there is a lack of adequate legal protection for E-wallet users in dealing with the problem of losing balances that occur in the digital payment system. Where E-wallet users often experience problems with their balances decreasing for no apparent reason, where complaints of obstacles experienced by consumers are not resolved properly both materially and immaterially. This can occur due to system errors, personal data leaks, fraud or unauthorized access from third parties. This problem also arises due to the lack of strict legal protection. legal protection provided to E-wallet users in Indonesia is still considered weak and inadequate. Unclearness about the rights and obligations of service providers and consumer protection in digital transactions, including misuse or loss of balance. the need for improvements in strengthening the security system, transparency of communication, and efficiency in the balance return process to increase protection for E-wallet users in facing the risk of losing their balance. This causes losses to consumers who have spent their time and money, but consumers have never made demands for their rights to the Payment System Service Provider or referred to as business actors.

Keywords: Consumer, E-Wallet, DANA

Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah untuk memahami dan menganalisis bentuk perlindungan konsumen terhadap hilangnya uang elektronik berbasis server. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah Yuridis Empiris dengan menggunakan metode wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna E-wallet dalam menghadapi masalah kehilangan saldo yang terjadi dalam sistem pembayaran digital. Dimana pengguna E-wallet sering mengalami masalah saldo mereka berkurang tanpa alasan yang jelas., yang mana pengaduan kendala yang dialami konsumen tidak diselesaikan dengan baik secara materiil maupun imateriil. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan sistem, kebocoran data pribadi, penipuan atau akses tidak sah dari pihak ketiga Permasalahan ini muncul disebabkan juga dengan kurangnya perlindungan hukum yang tegas. perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna E-wallet di Indonesia masih dianggap lemah dan tidak memadai. Ketidakjelasan tentang hak dan kewajiban penyedia layanan serta perlindungan konsumen dalam transaksi digital, termasuk penyalahgunaan atau kehilangan saldo. perlunya perbaikan dalam penguatan sistem keamanan, transparansi komunikasi, dan efisiensi dalam proses

pengembalian saldo untuk meningkatkan perlindungan bagi pengguna E-wallet dalam menghadapi risiko kehilangan saldo. Hal ini menyebabkan kerugian pada konsumen yang telah menghabiskan waktu dan uang mereka, tetapi konsumen tidak pernah melakukan tuntutan atas haknya kepada Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran atau disebut sebagai pelaku usaha.

Kata Kunci : Konsumen, E-Wallet, DANA

A. Pendahuluan

Dompot digital adalah alat elektronik yang dapat menyimpan informasi dan digunakan untuk alat transaksi dengan uang elektronik.¹ Keunggulan utama dompot digital ini adalah kemudahan dalam melakukan transaksi. Perkembangan sistem pembayaran menjadi semakin cepat, memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa perlu membawa banyak uang tunai.²

Dengan kemajuan teknologi sekarang pembayaran digital sangat diperlukan karena para pelaku dunia bisnis berusaha untuk terus berinovasi sehingga produknya bisa dijangkau dan dibeli oleh banyak kalangan.

E-wallet sendiri telah banyak digunakan oleh masyarakat seperti aplikasi ShopeePay, OVO, LinkAja, Sakuku, Gopay dan telah hadir aplikasi lain yaitu aplikasi DANA. DANA merupakan salah satu e-wallet yang mengalami peningkatan penggunaan pada aplikasi mobile.

Dompot digital ini khususnya aplikasi DANA mempunyai banyak sekali manfaat di era teknologi modern ini, namun dompot digital tentu mempunyai beberapa kekurangan yang harus dibenahi, diantaranya yaitu permasalahan yang masih sulit untuk ditangani yaitu kejahatan yang dilakukan oleh hacker, data konsumen dapat dicuri dan diambil alih oleh hacker lalu jika keamanan aplikasi lemah atau sistem pemrosesan perusahaan rusak, hal tersebut akan mempunyai hak-hak yang melekat padanya sebagai seorang konsumen yang harus dilindungi oleh Undang-Undang dan pengusaha mempunyai kewajiban terhadap konsumen yang harus dipenuhi, namun pada kenyataannya konsumen mempunyai posisi yang lemah khususnya dalam sistem perdagangan atau transaksi online, seperti banyaknya potensi negatif yang menimbulkan kerugian yang mungkin akan merugikan

¹ Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

² Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial", Jurnal Magister Hukum Udayana 3(1), (2014), hlm. 15.

konsumen serta haknya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dilanggar.³

Salah satu masalah utama yang dapat diidentifikasi dari penelitian ini adalah kurangnya perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna E-wallet dalam menghadapi masalah kehilangan saldo yang terjadi dalam sistem pembayaran digital. Dimana pengguna E-wallet sering mengalami masalah saldo mereka berkurang tanpa alasan yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan sistem, kebocoran data pribadi, penipuan atau akses tidak sah dari pihak ketiga. Permasalahan ini muncul disebabkan juga dengan kurangnya perlindungan hukum yang tegas. Seperti pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana secara umum, undang-undang ini mengatur perlindungan konsumen di Indonesia termasuk transaksi perdagangan, barang dan jasa.

Namun, undang-undang ini tidak secara khusus membahas sistem pembayaran digital atau E-wallet. Perlindungan yang diberikan biasanya mencakup hak konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa yang sesuai dengan perjanjian. Meskipun beberapa penyedia layanan Ewallet telah berusaha memberikan perlindungan dan mekanisme pengaduan kepada penggunanya, perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna E-wallet di Indonesia masih dianggap lemah dan tidak memadai. Ketidakjelasan tentang hak dan kewajiban penyedia layanan serta perlindungan konsumen dalam transaksi digital, termasuk penyalahgunaan atau kehilangan saldo.

B. Pembahasan

1. Perlindungan Terhadap Pengguna E-wallet (Dompet Digital) DANA Atas Hilangnya Saldo

Kemajuan teknologi mendorong internet dalam bidang ekonomi seperti yang ditunjukkan oleh adanya sistem pembayaran uang elektronik. Untuk memudahkan penyimpanan seperti layaknya uang maka diperlukan dompet elektronik yang berbeda dengan sistem pembayaran fisik konvensional. Oleh karena itu, uang elektronik dan dompet elektronik ini memiliki keterkaitan hukum.

Dompet digital DANA sebagai pengganti uang tunai karena memiliki berbagai fitur menarik yang ditawarkan, cenderung banyak orang atau masyarakat tertarik untuk menggunakannya karena hal tersebut. DANA Ewallet memungkinkan pengguna melakukan

³ Putu Nanda Ayu Sudiasih dkk, "Pertanggungjawaban Nasabah Yang Menggunakan Dana Bank Akibat Kesalahan Transfer Dana Dalam Transaksi Elektronik", *Jurnal Kertha Desa*, 11(1), (Februari, 2018), hlm. 9.

berbagai jenis transaksi seperti, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan transaksi online.⁴

Dengan banyaknya keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi DANA, masih banyak pengguna E-wallet (Dompet Digital) DANA yang mengalami kerugian. Dari Hasil Observasi peneliti menemukan tiga orang yang mengalami kerugian terhadap penggunaan e-wallet DANA yang mengalami hilangnya saldo pengguna Pada E-wallet DANA yaitu:

- 1) Saudara Yusrizal yang beralamat di Jl. Penerangan Baru, Kel. Pinang Merah, Kec. Alam Barajo, Kota Jambi. Diketahui mengalami peretasan akun dan hilangnya saldo DANA premium Kronologi dari kasus yang dialami oleh rizal selaku pengguna akun DANA dimana rizal melakukan pengisian saldo DANANYA secara mandiri lalu tiba-tiba saldo yang tadi dia isi hilang. Setelah rizal mengecek Riwayat transaksi ada tiga transaksi berhasil padahal dia tidak melakukan transaksi apapun. Untuk transaksi pertama Rp 550.999 pembayaran ke E-Wallet OVO, yang kedua Rp 30.009 pembayaran ke Agen PLS. Dengan adanya transaksi ini Total kerugian yang dialami rizal senilai Rp 581.008 untuk dua kali transaksi pada tanggal 10 Desember 2023. Kemudian yusrizal menyampaikan keluhan pertamanya pada tanggal 11 Desember 2023 melalui customer care di aplikasi DANA. Namun tanggapan-tanggapan dan tindak lanjut yang diberikan kepada saudara rizal hanya membekukan akun Yusrizal dan klaim penyalahgunaan akun dianggap tidak valid. Menurut Yusrizal respon dari customer care di aplikasi DANA tidak memuaskan sama sekali dan dia merasa amat dirugikan dalam hal tersebut.⁵
- 2) Saudari Novianti yang beralamat di Lrg. Serai Serumpun, Kel. Kenali besar, Kec. Alam Barajo, Kota Jambi. dimana kasus yang dialami oleh novi ini bermula Ketika ibu dari novi transfer uang ke aplikasi DANANYA sejumlah Rp 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) pada pukul 10.30 WIB, setelah dikirim novi langsung menarik uang tersebut sejumlah Rp 1.200.000,- (satu juta dua ratus ribu rupiah) Lalu keesokan harinya si novi ingin menarik sisa uang di DANANYA senilai Rp 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) namun setelah ditarik tidak bisa karena uang yang ada di DANA nya sudah tidak ada lagi atau hilang. Mengetahui hal tersebut novi langsung mengecek Riwayat transaksi, ternyata setelah dicek ada transaksi ke aplikasi bukalapak padahal dia tidak melakukan transaksi tersebut atau berlangganan ke aplikasi bukalapak.

⁴ Muhammad Fahri Fauzadeli dan Rani Apriani, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-wallet Atas Kebocoran Data dan Kehilangan Sejumlah DANA", *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE*, 15(2), (November, 2022), hlm, 225.

⁵ Hasil wawancara dengan Yusrizal, Korban hilangnya saldo DANA, pada tanggal 05 Oktober 2024

Setelah mengetahui hal tersebut sekitar pukul 15.00 WIB novi menghubungi pihak customer care di aplikasi DANA. Namun setelah dihubungi pihak DANA tidak ada memberikan tanggungjawab apapun hanya menyampaikan kepada novi untuk mengganti pin ke yang baru, jangan klik link apapun dan jangan memberikan kode OTP ke siapapun, padahal novi tidak pernah klik link atau memberikan kode OTPnya.⁶

- 3) Saudara Iwan Sofianto yang beralamat di Prum. Permata Biru 2 , Kel. Pinang Merah, Kec. Alam Barajo, Kota Jambi. yang mengalami kehilangan sejumlah saldo dananya. Dimana pada Tanggal 11 Februari 2023 sekitar pukul 21.11 WIB, konsumen tersebut mencoba login ke akun DANANYA dan saldonya masih utuh. Namun saat login kembali tiba-tiba akun DANA tertutup sendiri, saat konsumen mencoba login ulang ternyata saldonya hilang. Konsumen lalu mengecek diriwayat transaksi ada pembayaran OVO dan transfer dana yang tidak dilakukan oleh Iwan. Padahal di akun DANANYA sudah diaktifkan fitur Smart Pay yang membutuhkan verifikasi wajah saat ingin login ulang. Dari kasus tersebut Iwan mengalami kerugian sebesar Rp636.000. Iwan juga telah membuat laporan ke DANA Care namun belum ada balasan atau tanggapan dari pihak DANA.⁷

Dengan kejadian ini para pengguna merasa kecewa akibat dari pelayanan customer care DANA ini sangat lambat atau sekalipun ada respond dari pihak DANA itu pun tidak ada tanggungjawab untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami pengguna. Sehingga dengan hal tersebut yang awalnya pengguna merasa dengan menggunakan aplikasi DANA ini memudahkan mereka untuk melakukan transaksi secara aman dan nyaman menjadi tidak percaya dan minat pengguna jadi berkurang untuk menggunakan aplikasi DANA lagi.

Maka dari itu bahasan ini sangat penting bagi pengguna karena dengan penerapan undang-undang perlindungan konsumen pihak E-wallet (Dompet Digital) DANA untuk memastikan bahwa pengguna yang dirugikan akan memiliki kepastian hukum atas kerugian yang mereka alami.⁸

Sebuah perusahaan harus memenuhi beberapa persyaratan khusus sebelum dapat mendirikan layanan E-wallet. Salah satunya adalah mendapatkan izin yang diperlukan. Ini dapat dilakukan oleh Bank, Lembaga non-bank atau perseroan terbatas. Selain itu, perusahaan harus memiliki profil yang jelas dan legalitas yang jelas serta mematuhi

⁶ Hasil wawancara dengan Novianti, Korban hilangnya saldo DANA, pada tanggal 09 Oktober 2024

⁷ Hasil wawancara dengan Iwan sofianto, Korban hilangnya saldo DANA, pada tanggal 10 Oktober 2024

⁸ Rahmawati dkk, "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Ilmu Hukum, 7(5), (2019), hlm. 1-16

semua peraturan hukum yang berlaku. Perusahaan penyedia dompet elektronik harus memiliki sistem yang aman dan handal serta kesiapan operasional yang baik. Perusahaan harus memiliki manajemen risiko yang baik dan standar keamanan informasi yang tinggi selama proses pembayaran.

Perlindungan hukum sangat penting karena dapat mencegah konsumen yang mengalami kerugian. Menurut Sukendar dan Aris, metode perlindungan hukum terdiri dari dua kategori yaitu:⁹

1. Perlindungan hukum preventif adalah upaya untuk mencegah suatu kejadian yang berakibat hukum.
2. Perlindungan hukum represif adalah upaya yang dilakukan setelah suatu kejadian yang berakibat hukum itu telah terjadi.

Pasal 4 huruf (d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum untuk hak-hak konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa, termasuk hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan saat mengonsumsi barang dan jasa tersebut serta hak memperoleh ganti rugi sebagaimana diatur dalam pasal 4 huruf (a).

Dengan aturan ini, pengguna E-wallet dapat mengkritik layanan dompet digital yang ditawarkan oleh penyelenggara E-wallet. Aturan ini mungkin memberi pengguna dompet digital kesempatan untuk mengkritik layanan yang mereka terima. Sebagai timbal balik, perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan keluhan atau pendapat pelanggan.

Para pelaku usaha yang bertanggung jawab atas E-wallet berkewajiban untuk mempertimbangkan pendapat atau keluhan konsumen sebagai tanggapan atas hak-hak ini. Privasi data adalah komponen penting dari kepercayaan konsumen. Penyelenggara E-wallet harus mematuhi persyaratan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, terutama pasal 26 ayat (1) yang secara singkat mengatur perlindungan data pribadi.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan juga membahas hal ini, yang mengatur rahasia Bank dalam pasal 40 ayat (1) dan (2). Menurut pasal 1 angka 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, rahasia Bank mencakup semua informasi yang berkaitan dengan pelanggan yang menyimpan dan menyimpan uang di bank tersebut. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan

⁹ Nor Paridah dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Penggunaan Aplikasi Dana Di Indonesia", *Jurnal Dunia Ilmu Hukum*, 2(2), (Desember, 2024), hlm. 46.

Penggunaan Data Pribadi Nasabah menekankan pentingnya menjaga hak-hak nasabah yang terikat dengan bank.¹⁰

Selain itu penyedia layanan dompet digital yang menampung dan menyimpan informasi pembayaran memiliki tanggung jawab tambahan sesuai dengan pasal 18 Peraturan Bank Indonesia 18/40/PBI2016. Dana harus ditempatkan dengan hati-hati sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Untuk memastikan keamanan dan likuidasi dana sesuai dengan peraturan yang berlaku, penyelenggara dompet elektronik yang bukan bank harus menempatkan dana mereka pada bank umum dalam bentuk rekening simpanan sebesar 100%.

a). Peran Bank Indonesia Dalam Mengawasi Sistem Pembayaran Ewallet (Dompet Digital)

Bank Indonesia memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran sesuai dengan undang-undang. Sistem pembayaran memiliki mekanisme untuk memindahkan uang dari satu pihak ke pihak yang lain. Salah satu masalah penting dalam pengembangan bisnis sistem pembayaran berbasis digital adalah menjaga pelanggan yang menggunakan jasa sistem pembayaran, termasuk dompet digital. Jadi selain mengatur kelembagaan dan sistemnya Bank Indonesia juga mengatur untuk melindungi konsumen dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan aturan tersebut.¹¹

Pengguna dompet digital harus dilindungi agar dananya tidak dapat hilang secara tidak sengaja karena kelalaian penyelenggara. Bank Indonesia memulai dengan membuat peraturan dan kebijakan untuk melindungi konsumen dan pengguna dompet digital. Ini termasuk kebijakan untuk penyelenggara jasa sistem pembayaran. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik menetapkan kebijakan yang akan datang yang mengatur pelaksanaan sistem pembayaran melalui dompet digital. PBI Uang Elektronik mengatur cara menjalankan uang elektronik dari perizinan hingga implementasi, termasuk pengelolaan dompet digital. Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Penyelenggaraan Sistem Pembayaran (PBI Perlindungan Konsumen) untuk melindungi nasabah pengguna sistem pembayaran termasuk pengguna dompet digital.¹²

Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan peraturan untuk melindungi konsumen. Menurut penjelasan di pasal 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Bank Indonesia memiliki tanggung jawab wewenang untuk membangun sistem pembayaran yang efisien cepat, aman, dan handal. Salah satu cara untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut adalah dengan memantau sistem pembayaran untuk memastikan bahwa sistem berjalan

¹⁰ Nor Paridah dkk, *Opcit*.hal. 47.

¹¹ Damasha Khoiri Clevalda dan Dona Budi Kharisma, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia", *Privat Law*, 9(1), (Januari-Juni, 2021), hlm. 3.

¹² *Ibid*.

dengan efisien, cepat, aman, dan handal. Pengawasan sistem pembayaran juga dimaksud untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi.

PBI Perlindungan Konsumen pasal 3 menetapkan prinsip perlindungan konsumen, termasuk keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data dan informasi konsumen serta penanganan dan penyelesaian yang efektif dari pengaduan yang dilakukan oleh pengguna. Setelah membuat kebijakan dan melakukan pengawasan Bank Indonesia melakukan upaya untuk melindungi konsumen jasa sistem pembayaran melalui penyampaian pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan. Bank Indonesia menerima pengaduan dari pengguna dompet digital yang memenuhi beberapa persyaratan yaitu:¹³

1) Konsumen telah melaporkan masalahnya kepada penyelenggara dan penyelenggara kemudian bertindak. Namun, konsumen dan penyelenggara belum mencapai kesepakatan.

2) Masalahan keperdataan yang belum diselesaikan, belum diputus oleh Lembaga peradilan atau arbitrase, atau belum ada kesepakatan yang difasilitasi oleh Lembaga mediasi atau Lembaga penyelesaian sengketa alternatif

3) Ada kemungkinan bahwa akan kehilangan uang karena operasi sistem pembayaran yang mencapai nilai maksimal lima ratus juta rupiah

Sebelum konsumen menyampaikan pengaduan, Bank Indonesia meminta untuk melaporkan masalahnya terlebih dahulu kepada penyelenggara. Setelah dianggap tidak ada kesepakatan antara konsumen dan penyelenggara mengenai masalah mereka, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Indonesia.

Bank Indonesia menangani pengaduan konsumen terkait jasa sistem pembayaran dalam tiga tahap yaitu: edukasi, konsultasi, dan fasilitasi. Tahap pertama memberikan informasi kepada konsumen tentang penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, termasuk penyelenggaraan dompet digital. Pada tahap ini, konsumen dapat mengetahui tentang apa itu penyelenggaraan dompet digital dan apa yang termasuk dalam ruang lingkup perlindungan konsumen. Jika edukasi belum juga menyelesaikan masalah yang diajukan oleh pengguna, maka tahap selanjutnya dilakukan konsultasi.

Konsultasi ini adalah untuk membantu penyelenggara dan pengguna untuk memahami apa permasalahan terkait penggunaan jasa sistem pembayaran. Namun, jika belum ada kesepakatan antara penyelenggara dan konsumen mengenai masalah yang diajukan, tahap berikutnya dalam penyelesaian masalah adalah fasilitasi. Fasilitasi adalah tahap terakhir dalam penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia. Ini diberikan sebagai upaya untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang melibatkan sengketa keperdataan. Pada tahap ini fasilitasi harus memiliki potensi kerugian sebesar Rp 500.000.000.00,- (lima ratus juta rupiah) yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penyelenggara.¹⁴

b). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Aspek Perlindungan Konsumen

Pada tanggal 16 Januari 2014, otoritas jasa keuangan (OJK) telah menerbitkan POJK Nomor 01/POJK.07/2014 yang mengatur Lembaga alternatif penyelesaian sengketa

¹³ Ivan Rifqi Anindita dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia", *Notarius*, 13(2), (2020). Hlm. 528-529.

¹⁴ Opcit, hlm.7.

(LAPS) di sektor jasa keuangan. POJK tersebut antara lain, menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan melalui dua tahap yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga jasa keuangan (Internal Dispute Resolution) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (External Dispute Resolution/EDR).

Pasal 2 ayat (1) POJK menyatakan bahwa pengaduan harus diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga keuangan. Pasal 2 ayat (2) menyatakan bahwa jika kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak tercapai konsumen dan Lembaga jasa keuangan memiliki hak untuk memutuskan sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.¹⁵

Selanjutnya untuk melindungi konsumen dan masyarakat, OJK memiliki wewenang untuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang produk dan layanan sektor jasa keuangan, seperti yang tercantum dalam pasal 28 Undang-Undang OJK. Untuk melaksanakan tugas ini OJK bekerja sama dengan stake-holders untuk mencanangkan strategi Nasional Literasi Keuangan (SNLK), yang mempunyai 3 pilar kerangka dasar yaitu 1). Edukasi dan kampanye nasional, 2). Penguatan infrastruktur literasi keuangan, 3). Pengembangan produk dan layanan keuangan.

SNLK ini berfungsi sebagai pedoman bagi otoritas, Lembaga jasa keuangan dan pemangku kepentingan dibidang keuangan. Akibatnya diharapkan masyarakat Indonesia memiliki pengetahuan yang luas tentang keuangan dan ingin meningkatkan penggunaan produk dan layanan keuangan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Saat ini, Otoritas jasa keuangan (OJK) telah mengeluarkan POJK Nomor 76/POJK.07/2016 yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman konsumen dan masyarakat tentang keuangan disektor jasa keuangan.¹⁶

2. Bentuk Penyelesaian Hukum Terhadap Nasabah Pengguna E-wallet Yang Kehilangan Sejumlah Saldo Pada Aplikasi DANA Yang Menyebabkan Kerugian

A). Temuan Wawancara Konsumen Yang Mengalami Kehilangan Sejumlah Saldo Pada Aplikasi DANA

Temuan ini didasarkan pada wawancara dengan pengguna yang mengungkapkan pengalaman mereka terkait kehilangan saldo dalam akun e-wallet DANA para pengguna tersebut termasuk pengguna aktif pada aplikasi

¹⁵ O J. Widijantoro dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Era Otoritas Jasa Keuangan*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2019), hlm, 56.

¹⁶ Inosentius Syamsul, "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)", *Jurnal Negara Hukum*, 4(2), (November, 2013), hlm. 163.

DANA dia menggunakan aplikasi DANA untuk transaksi harian seperti transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan dan belanja online.

Dengan Kejadian serupa saat para pengguna ingin menarik uang yang ada di aplikasi DANA tersebut tidak bisa karena saldonya sudah hilang. Penyebabnya ternyata akun DANA dari mereka di hack karena setelah mengecek Riwayat transaksi, ternyata ada transaksi yang janggal dan tidak dikenal,

Mengetahui hal tersebut para pengguna langsung melaporkan atau menyampaikan keluhan ke pihak DANA melalui customer care DANA namun, tidak ada tanggapan.. Tanpa ada kejelasan pengembalian saldo yang terpakai pada transaksi yang bukan dilakukan oleh para pengguna. Mereka juga mengatakan bahwa tidak pernah memberikan OTP dan PINnya kepada orang lain, jadi keamanan DANA gagal dalam hal ini.

Dalam hal tanggapan yang diberikan oleh pihak DANA, pihak DANA hanya memberikan penjelasan teknis yang terkesan tidak memberikan solusi yang konkrit bagi pengguna. Karena informasi yang diberikan terkait aktivitas binding tidak cukup menjelaskan bagaimana hal ini bisa terjadi, mengingat novi tidak pernah memberikan izin atau berlangganan pada aplikasi bukalapak. Serta tidak ada Langkah dari pihak DANA untuk mengembalikan saldo pengguna yang hilang atau memberikan kompensasi kepada novi atas kerugian yang dia alami.

Berikut adalah beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pengguna yaitu:

- a. Kehilangan saldo akibat peretasan, akun para pengguna bisa dibilang dibobol karena saldonya hilang dan ada transaksi yang tidak dilakukan oleh para pengguna E-Wallet.
- b. Kesulitan dalam penyelesaian kasus, pengguna merasa kesulitan untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka alami padahal dari kebijakan yang dibuat oleh pihak DANA jika ada transaksi yang tidak dikenal atau mencurigakan maka pihak pengguna akan segera mendapatkan pemberitahuan akan hal tersebut.
- c. Ketidakjelasan proses pengembalian, meskipun CS DANA berjanjian akan mengembalikan saldo yang hilang 100%, bila insiden kehilangan disebabkan oleh masalah keamanan di DANA atau aplikasi pihak ketiga yang bermitra dengan DANA. Namun hingga wawancara ini dilakukan proses pengembalian saldo belum ada.
- d. Kekecewaan terhadap layanan, para pengguna merasa kecewa karena tidak ada solusi atau tindakan nyata yang dilakukan untuk mengembalikan saldonya yang hilang, serta tidak mendapatkan informasi yang transparan atau jelas dari pihak layanan DANA.

Dengan beberapa permasalahan yang dialami oleh beberapa pengguna hasil dari wawancara peneliti ini menunjukkan bahwa pihak layanan aplikasi DANA menghadapi beberapa permasalahan atau kelemahan yang signifikan dalam hal keamanan, respons layanan dan transparansi dalam penanganan masalah yang

dihadapi pengguna dompet digital DANA. Hal ini menunjukkan pihak aplikasi DANA memerlukan perbaikan yang cukup besar dalam beberapa aspek yaitu: a. keamanan aplikasi untuk mencegah peretasan akun, b. proses penanganan kasus yang lebih cepat dan transparan, c. komunikasi yang lebih jelas dan responsive dari layanan customer service.

B). Kebijakan Dari Perusahaan Aplikasi DANA

Kebijakan aplikasi DANA atau yang dikenal sebagai kebijakan privasi atau ketentuan layanan mencakup berbagai aturan dan prosedur yang diatur oleh pengelola aplikasi untuk memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan layanan dengan aman, nyaman dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kebijakan ini juga mengatur hak dan kewajiban pengguna, pengelola data pribadi, keamanan transaksi dan cara menangani masalah atau pengaduan pengguna. Berikut beberapa elemen utama yang biasanya tercakup dalam kebijakan aplikasi DANA yaitu:

- a. Ketentuan Layanan aplikasi DANA, adalah sekumpulan aturan dan persyaratan yang mengatur hubungan antara pengguna dan pengelola aplikasi DANA. Ketentuan ini menjelaskan hak dan kewajiban pengguna dan pengelola aplikasi terkait pengguna layanan yang disediakan. Dimana pengguna memiliki hak untuk menggunakan semua layanan yang telah disediakan oleh aplikasi DANA seperti topup saldo, transfer uang, pembayaran dan layanan lainnya serta pengguna juga diwajibkan untuk menjaga keamanan akun mereka, tidak menyalahgunakan akun dan memastikan bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi adalah informasi yang akurat dan sah.
- b. Kebijakan privasi, adalah peraturan yang mengatur bagaimana data pengguna DANA dikumpulkan, disimpan, dilindungi dan menggunakan data pribadi mereka. Karena DANA adalah aplikasi pembayaran maka keamanan data pengguna sangat penting. Ketentuannya menjelaskan (1) jenis data yang dikumpulkan, seperti informasi identitas yaitu nama, nomor telepon, alamat email dan lain lain. (2) penggunaan data, data pribadi yang dikumpulkan oleh DANA digunakan untuk memproses transaksi, memverifikasi identitas pengguna, memberikan rekomendasi tentang layanan dan untuk tujuan pemasaran dan promosi. DANA juga berkomitmen untuk hanya menggunakan data pribadi dengan cara yang sah dan sesuai dengan ketentuan. (3) keamanan data, DANA melindungi data pengguna yang sensitif seperti nomor rekening, PIN dan informasi transaksi dengan teknologi enkripsi serta pengguna memiliki hak untuk mengakses, memperbarui atau menghapus data pribadi mereka.
- c. Keamanan transaksi, untuk mencegah penipuan atau kebocoran data, aplikasi DANA berfokus pada keamanan transaksi. Lalu pengguna mendapatkan pemberitahuan keamanan dimana jika ada transaksi atau

aktivitas yang mencurigakan maka pengguna akan diberitahu oleh pihak DANA.¹⁷

Dari kebijakan utama aplikasi DANA yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kebijakan ini dirancang untuk menjaga keamanan pengguna, melindungi data pribadi serta memastikan transaksi berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, kebijakan ini belum sepenuhnya terealisasikan dengan baik dilapangan. Meskipun DANA memiliki kebijakan yang kuat, beberapa masalah pengguna seperti yang dialami oleh sudari novi, menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan tersebut masih dapat diperbaiki. Terutama dalam hal keamanan akun, layanan pelanggan dan proses pengembalian saldo yang hilang.

Beberapa strategi penting dapat diterapkan untuk meningkatkan kesadaran tentang keamanan data pribadi pengguna DANA. Pertama, Pendidikan harus melalui berbagai sumber, seperti website, aplikasi dan media sosial. Pendidikan ini harus membahas berbagai ancaman keamanan yang mungkin terjadi, cara menghindarinya dan bagaimana akun dapat dipulihkan dalam kasus peretasan. Kedua DANA dapat membuat aturan yang mengontrol cara data pengguna dikumpulkan, digunakan dan dibagikan. Kebijakan ini harus jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Ketiga, untuk melindungi informasi pribadi pengguna dari serangan siber, teknologi canggih harus digunakan seperti enkripsi data, verifikasi dua Langkah dan sistem keamanan berlapis-lapis. Keeempat, memiliki tim keamanan yang berpengalaman untuk mengawasi keamanan sistem dan sata pengguna. Tim ini harus memiliki kemampuan mendeteksi dan merespon ancaman keamana dengan cepat dan efektif.¹⁸

Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, DANA dapat meningkatkan kesadaran pengguna tentang keamanan data pribadi mereka dan memberikan perlindungan terhadap serangan siber. Tentu saja, selain enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan sistem keamanan yang kuat ada beberapa strategi tambahan yang dapat diterapkan DANA untuk meningkatkan kesadaran pengguna tentang keamanan data pribadi mereka. Berikut adalah beberapa strategi tambahan:

a. Penerapan regulasi dan standar keamanan

Dalam penelitian ini, platfrom E-wallet DANA dapat mengikuti peraturan dan standar keamanan yang diakui secara internasional, seperti Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). PCI DSS

¹⁷ DANA, <https://www.dana.id/corporate/biz-group?lng=id>, diakses tanggal 17 Desember 2024

¹⁸ Nidya Rofi, "Analisis Manajemen Resiko Operasional Pengguna Aplikasi E-wallet "DANA" Dengan Implementasi PCI DSS", *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial: Nusantara*, 9(5), (2022), hlm, 1787.

Ibid.

adalah standar yang dibuat khusus untuk melindungi data terkait dengan pembayaran, termasuk data pribadi pengguna.

Dengan menerapkan standar keamanan seperti ini platform E-wallet DANA dapat memberikan pedoman yang jelas dan terstruktur tentang bagaimana melindungi data pengguna, termasuk prosedur dan teknis yang harus diikuti untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data. Dengan menerapkan standar keamanan seperti ini, platform dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform karena pengguna akan merasa lebih aman saat menggunakan platform DANA.

b. Uji keamanan rutin.

Platform E-wallet DANA dapat mengambil tindakan proaktif untuk memastikan tingkat keamanan yang optimal dengan melakukan uji penetrasi dan audit keamanan secara teratur. Uji penetrasi melibatkan simulasi serangan yang dilakukan oleh ahli keamanan untuk menemukan kemungkinan kerentanan dalam sistem.¹⁹

Uji penetrasi dalam hal ini akan membantu menemukan celah keamanan yang mungkin dimanfaatkan oleh pihak yang tidak berwenang. Meskipun demikian, audit keamanan melibatkan peninjauan menyeluruh terhadap infrastruktur dan praktik keamanan yang diterapkan oleh platform. DANA dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah keamanan yang mungkin sebelum mereka dapat dieksploitasi oleh serangan siber dengan proses ini. Proses ini memiliki dua keuntungan, yaitu meningkatkan ketahanan sistem terhadap serangan siber dan menunjukkan komitmen platform dalam melindungi data pengguna. Dengan merutinkan uji penetrasi dan audit keamanan, DANA dapat memastikan bahwa data pengguna tetap aman.²⁰

c. Notifikasi keamanan personalisasi

Platform E-wallet DANA dapat menerapkan strategi notifikasi keamanan yang dipersonalisasi untuk meningkatkan kesadaran pengguna tentang keamanan data pribadi mereka. Dalam pendekatan ini, pemberitahuan khusus dikirimkan kepada pengguna Ketika mereka melakukan tindakan yang berpotensi berisiko atau Ketika aktivitas mencurigakan terdeteksi dalam akun mereka.

Metode ini memungkinkan platform untuk memberikan informasi yang lebih spesifik dan relevan tentang keamanan akun pengguna. Misalnya, pengguna akan menerima notifikasi segera jika ada upaya login

¹⁹ Roki Candra Pitura dkk, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet ShopeePay Di Kalangan Generasi Millennial (Studi Pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 2018)", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(25), hlm, 71

²⁰ Laila Ramadya Sari dkk, "Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, Serta Kemudahan Pada Keputusan Pemanfaatan Dompot Elektronik ShopeePay", *Metik Jurnal*, 6(1), (2022), hlm, 59

dari perangkat yang tidak dikenal atau transaksi besar yang tidak biasa dilakukan. Ini memberi mereka kesempatan untuk memverifikasi aktivitas tersebut dan juga meningkatkan kewaspadaan mereka terhadap potensi ancaman keamanan.²¹

Pengguna dapat mengambil tindakan pencegahan dengan lebih cepat dan tepat melalui Langkah ini jika terbukti akun mereka berada dalam bahaya. Dengan memberikan notifikasi keamanan yang dipersonalisasi, platform DANA membantu pengguna dan platform menjadi lebih sadar akan pentingnya menjaga keamanan akun pengguna dan data pribadi.

d. Transparansi data pribadi.

Dalam upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pribadi, platform E-wallet DANA dapat menyediakan fitur yang memudahkan pengguna untuk melihat dan mengelola data pribadi yang mereka berikan. Langkah ini bertujuan untuk memberikan pengguna kejelasan yang diperlukan tentang informasi pribadi yang mereka berikan dan bagaimana platform mengelola data tersebut.

Dengan memberikan akses yang mudah, pengguna dapat memeriksa apakah data mereka digunakan sesuai dengan persetujuan mereka dan apakah data diberikan kepada pihak ketiga.²² Hal ini membantu pengguna merasa lebih memiliki kendali atas data mereka dan memberi mereka rasa aman karena mereka dapat secara aktif mengawasi pengguna dan perlindungan data mereka. Fasilitas ini juga berkontribusi pada pembentukan saluran komunikasi yang lebih terbuka antara platform dan pengguna yang menciptakan kerangka kerja saling percaya yang diperlukan dalam lingkungan digital yang semakin kompleks. Dengan demikian memberikan kemudahan untuk mengelola data pribadi pengguna meningkatkan kontrol pengguna dan meningkatkan hubungan kepercayaan antara platform dan pengguna E-wallet DANA.

e. Kolaborasi dengan otoritas keamanan data.

Platform E-wallet DANA dapat meningkatkan perlindungan data dengan bekerja sama dengan otoritas yang bertanggung jawab atas keamanan data, seperti Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) atau Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). Dengan kerja sama semacam ini, platform dapat memperoleh pedoman dan pemahaman

²¹ Sriayu Wulandari Br Saranggi, "Faktor-Faktor E-Service Quality Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Marelal)", Skripsi S-1, (Medan: 2021), hlm, 34

²² Ni Luh Putu Rima Susanti dan I Made Pande Dwiana Putra, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna E-wallet Dalam Transaksi Keuangan", E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 12(3), (2023), hlm, 407

yang lebih dalam tentang metode terbaik untuk melindungi data pengguna. Platform DANA dapat bekerja sama dengan Lembaga ahli dan berpengalaman dalam keamanan data untuk mengidentifikasi bahaya dan ancaman keamanan yang lebih baik dan membumih solusi yang efisien untuk mengatasi mereka.²³

Dengan bekerja sama dengan orang lain, platform dapat mematuhi regulasi dan standar yang berlaku, meningkatkan kredibilitas mereka dimata pengguna dan masyarakat umum. Langkah ini dapat membantu platform DANA dalam mengembangkan strategi keamanan yang lebih kuat dan responsive terhadap ancaman siber yang terus berkembang dengan menggabungkan keahlian dari berbagai pihak. DANA dapat meningkatkan kesadaran pengguna E-wallet tentang keamanan data pribadi mereka dengan menerapkan strategi-strategi ini

C). Penerapan Kebijakan dan Prosedur Keamanan Oleh DANA Dalam Menanggapi Kasus Hilangnya Saldo.

Kepatuhan terhadap peraturan adalah komitmen DANA untuk menjalankan layanan E-wallet sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku. Sebagai penyedia layanan E-wallet, DANA harus mematuhi berbagai peraturan yang dibuat untuk melindungi pelanggan, menjaga keamanan data dan mencegah pelanggaran digital. Peraturan utama yaitu seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diperbarui dengan undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/pbi/2018 Tentang Uang Elektronik dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Memiliki lisensi sebagai penyedia jasa pembayaran (PJP) kategori 1 dari Bank Indonesia memungkinkan DANA untuk menyediakan layanan E-wallet secara sah atau legal, sehingga pengguna dapat dengan aman dan nyaman menggunakan layanan dari aplikasi DANA.²⁴

Pengimplementasian dari pihak DANA terkait dengan keamanan pada akun para pengguna DANA mengingat peningkatan tajam serangan siber di

²³ Desi Wahyuningsih dan Lia Nirawati, " Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Aplikasi DANA", Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 7(3), (2022), hlm, 436.

²⁴ DANA, <https://www.dana.id/corporate/newsroom/dana-bekerja-sama-dengan-bank-apasaja>, diakses tanggal 5 Januari 2025.

Indonesia, fitur perlindungan DANA terus dikembangkan. Hasilnya menunjukkan bahwa fitur perlindungan dari DANA meningkatkan kepercayaan penggunaan dalam transaksi elektronik. Tingkat kepuasan pengguna DANA pada tahun 2023 mencapai 79,80% dan lebih dari 85% pengguna ingin merekomendasikan DANA kepada teman dan keluarga mereka. Fitur ini juga berkontribusi pada penurunan 70% upaya peretasan akun. Berbagai fitur DANA Protection termasuk notifikasi aktivitas akun, rekomendasi keamanan dan scam checker. Scam checker memungkinkan pengguna memverifikasi kontak atau tautan yang mencurigikan, sementara smart friction mengingatkan pengguna untuk berhati-hati sebelum melakukan transaksi. Ini adalah upaya untuk memastikan pengguna tetap tenang menghindari tindakan berburu-buru dan membantu mereka menghindari penipuan digital yang semakin marak. Selain itu pengguna dapat memanfaatkan DANA Protection untuk meningkatkan keamanan akun mereka dengan melihat saran pengaturan keamanan, juga dikenal sebagai “rekomendasi keamanan” untuk akun mereka. Rekomendasi keamanan ini termasuk mengganti PIN secara berkala, mengaktifkan Passkey, menambahkan pertanyaan keamanan untuk verifikasi, mengaktifkan autentikasi wajah DANA VIZ dan mengaktifkan izin lokasi.

Mengenai kasus para pengguna yang mengalami kehilangan saldo akibat beberapa faktor, para pengguna juga harus mengetahui bahwa untuk bisa mendapatkan perlindungan DANA Protection yang merupakan salah satu fitur keamanan pada aplikasi DANA maka pengguna harus memiliki akun DANA Premium yang sudah terverifikasi. Berikut adalah beberapa syarat untuk mendapatkan perlindungan DANA Protection:

- a. Memiliki akun DANA Premium
- b. Mengaktifkan verifikasi wajah (DANA Viz)
- c. Tidak memberikan kode keamanan dan informasi verifikasi (OTP/PIN) kepada orang lain.

Bentuk ATO yang diakui DANA Protection:

- a. Kehilangan Handphone: DANA hanya dapat menanggung satu kali kehilangan handphone untuk laporan pertama saja.

- b. Serangan Brute Force: kehilangan saldo akibat orang lain yang menyalahgunakan akun DANA dan melakukan transaksi tidak terorientasi.

Perlindungan DANA Protection tidak mencakup:

- a. Kelalaian pengguna
- b. Penipuan (scam), phishing atau tindakan kecurangan.
- c. Malware dalam perangkat pengguna.

Meskipun DANA Protection melindungi pengguna dengan syarat tertentu, pengguna juga harus aktif melindungi akun mereka dari ancaman siber, karena perlindungan ini tidak mencakup kelalaian pengguna. Dengan kombinasi fitur keamanan canggih, instruksi, dan kesadaran pengguna, DANA berkomitmen untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman dan terpercaya. DANA hanya akan bertanggungjawab atas kerugian yang terjadi karena kesalahan sistem mereka, bukan karena kelalaian pengguna atau serangan pihak ketiga.

Untuk menanggapi kritikan yang ada, DANA telah melakukan berbagai perbaikan untuk meningkatkan keamanan pada aplikasi DANA yaitu:

- a. Peningkatan kapasitas tim DANA Care dan kecepatan respons layanan pelanggan: DANA menambah staf layanan pelanggan untuk menangani laporan lebih cepat. Serta DANA memberikan kemudahan layanan pelanggan melalui call center, email dan media sosial
- b. Transparansi proses penyelesaian kasus pemberitahuan: pengguna dapat melacak kemajuan laporan mereka melalui aplikasi DANA. Lalu DANA memastikan untuk memberikan penjelasan mengenai hasil investigasi yang jelas kepada pengguna.
- c. Meningkatkan sistem keamanan autentikasi berbasis biometric: memperbarui sistem dengan autentifikasi tambahan seperti pengenalan suara atau sidik jari. Serta pemantauan dan pencegahan ancaman proaktif.
- d. Kolaborasi dengan regulator bekerja sama dengan Bank Indonesia dan OJK: DANA aktif bekerja sama dengan regulator untuk meningkatkan keamanan dan perlindungan konsumen

- e. Kampanye edukasi keamanan digital yang lebih intensif dan webinar: mengadakan webinar untuk memberitahu pengguna tentang ancaman keamanan dan cara melindungi akun mereka.

D). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Pengguna dan Aplikasi DANA.

Konsumen dan penyedia layanan dompet digital dapat menyelesaikan masalah mereka dengan berbagai cara. Langkah-langkah yang diatur oleh regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan praktik terbaik sektor jasa keuangan harus diikuti. Ini adalah beberapa mekanisme yang dapat digunakan:²⁵

a. Penyelesaian Internal

Setiap pengguna yang mengalami masalah dengan aplikasi DANA disarankan untuk pertama kali mengajukan pengaduan secara langsung kepada DANA. Untuk melakukan proses ini, pengguna dapat menghubungi layanan pelanggan atau menggunakan fitur pengaduan yang tersedia dalam aplikasi mereka. Pelaporan dapat dilakukan melalui berbagai kanal DANA, seperti live chat di aplikasi DANA, email ke help@dana.id, dan telepon ke 1500 445. Tidak diragukan lagi, dokumen pendukung harus disertakan dengan laporan ini. DANA bertanggung jawab untuk menanggapi pengaduan tersebut dalam waktu 20 hari kerja, tetapi dapat diperpanjang jika diperlukan.

b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Pengguna dapat mengajukan sengketa ke LAPS jika penyelesaian internal tidak memuaskan. Proses ini termasuk:

- 1) Mediasi: seseorang mediator akan membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan secara damai.
- 2) Ajudikasi: jika mediasi tidak berhasil, pengguna dapat pergi ke ajudikasi dimana keputusan yang dibuat bersifat mengikat.
- 3) Arbitrase: arbitrase juga dapat digunakan sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa secara lebih formal.

²⁵ Otoritas Jasa Keuangan, "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa", <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatifpenyelesaian-sengketa.aspx>, diakses pada tanggal 10 Desember 2024

Pengguna harus menyelesaikan dokumen yang diperlukan dan memastikan bahwa sengketa yang diajukan sesuai dengan standar LAPS.

c. Jalur Litigasi

Pengguna dapat mengambil Langkah terakhir dengan mengajukan gugatan ke pengadilan jika semua upaya penyelesaian di atas tidak berhasil. Selama proses ini, gugatan didaftarkan di pengadilan niaga dan keputusan pengadilan adalah yang terakhir.

Ketentuan dan persyaratan DANA, khususnya Bab IX Perlindungan DANA atas Transaksi Tidak Sah (Perlindungan DANA / DANA Protection) dan fitur Cam Hecker angka 1 memuat syarat-syarat dari pergantian saldo yang berbunyi sebagai berikut:²⁶

- a. Perlindungan DANA adalah suatu bentuk perlindungan yang melindungi pengguna terverifikasi dari transaksi ilegal yang disebabkan oleh pengambilalihan akun DANA atau ATO.
- b. Perlindungan DANA berlaku untuk aset pengguna yang tersimpan pada aplikasi DANA, seperti saldo DANA, transaksi dengan kartu kredit atau kartu kredit yang tersimpan pada DANA atau DANA eMas (dengan ketentuan bahwa besar nilai kerugian merujuk pada nilai kerugian dalam rupiah sesuai dengan tanggal transaksi atau kejadian berlangsung), DANA Cicil atau DANA Goals.
- c. DANA akan memberikan penggantian perlindungan DANA maksimal sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) untuk setiap klaim pengguna.
- d. Pengguna hanya dapat mengaktifkan perlindungan DANA sekali dalam setiap kasus pengambilalihan akun DANA, selama pengguna memenuhi syarat sebagai berikut: pengguna terverifikasi (DANA Premium), pengguna mengaktifkan verifikasi wajah (DANA Viz), dan tidak memberikan kode keamanan dan informasi verifikasi seperti nama, password (OTP) atau PIN kepada orang lain.

²⁶ I Gede Pasek Adiarta dan Lalu Wira Pria Suharta, "Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Digital Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Commerce Law*, 4(2), (Desember, 2024), hlm. 391

Dalam bab yang sama, angka 7 dari DANA terms and condition menyatakan bahwa klaim perlindungan DANA harus dibuat oleh pengguna terverifikasi melalui jalur pengaduan resmi layanan pengguna (ustomer are) DANA dalam waktu 15 (lima belas) hari kalender sejak terjadinya ATO dengan memenuhi dokumentasi dan bukti kejadian. Jika pengguna tidak melakukan klaim dalam waktu yang ditentukan, perlindungan DANA tidak dapat diproses. Selain itu angka 8 menyatakan bahwa klaim perlindungan DANA harus disertai dengan laporan polisi tentang kejadian atau kondisi berikut:

- a. Kerugian yang dialami oleh pengguna sebagai akibat dari ATO sebesar lebih dari Rp 2.500.000,- (dua juta lima ratus rupiah)
- b. Kehilangan saldo DANA yang terjadi saat pengguna DANA kehilangan perangkat telekomunikasi (handphone), yang menyebabkan pengguna tidak dapat mengakses akun DANA.

Selain itu, UUPK mengizinkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen yang merasa dirugikan oleh penyedia layanan dompet digital dapat mengajukan pengaduan ke BPSK untuk mendapatkan mediasi, jika mediasi berhasil penyelesaian sengketa dapat dicapai dengan lebih cepat dan lebih murah dibandingkan dengan proses pengadilan. Namun, jika mediasi tidak berhasil, proses pengadilan dapat dilakukan. Meskipun jalur non-litigasi menawarkan solusi yang lebih efisien, banyak konsumen yang tidak tahu tentang keberadaan BPSK atau fungsinya. Selain itu, beberapa penyedia layanan tidak bersedia untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, sehingga konsumen harus pergi ke jalur litigasi. Banyak pengguna yang mengalami pembobolan aset yang melibatkan aplikasi DANA melaporkan bahwa tanggapan penyedia layanan sering kali lambat dan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak selalu jelas. Misalnya, ada beberapa kasus pengguna mengeluh bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang hasil investigasi internal DANA mengenai kehilangan saldo.

Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan untuk membuat proses penyelesaian sengketa lebih jelas dan responsif. Selain itu memastikan proses investigasi

dan penyelesaian sengketa yang adil dan terbuka, penyedia layanan dompet digital harus meningkatkan komunikasi dengan pelanggan. Selain itu, pemerintah dan Lembaga terkait seperti Bank Indonesia harus melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap penyedia layanan dompet digital untuk memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan yang berlaku dan melindungi hak-hak konsumen.

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Pengguna yang mengalami kerugian akibat dari kesalahan sistem penyelenggara penting untuk mendapatkan perlindungan hukum, Tanggung jawab penyelenggara E-wallet dalam mengelola dana pengguna sangat penting untuk mencegah kerugian yang disebabkan oleh kesalahan sistem atau kelalaian. Perlindungan hukum yang dilakukan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga berperan penting untuk mengatur dan mengawasi sistem pembayaran digital, termasuk untuk memastikan perlindungan konsumen. Peran OJK dan Bank Indonesia dalam hal pengawasan, edukasi keuangan serta penyelesaian sengketa konsumen, juga sangat krusial untuk menjaga integritas sistem pembayaran digital di Indonesia.
2. Dengan adanya kasus hasil wawancara dari salah satu pengguna E-wallet (Dompet Digital) mengungkapkan beberapa permasalahan utama terkait dengan kelemahan dalam sistem keamanan akun DANA. Meskipun DANA memiliki kebijakan yang mengatur perlindungan transaksi dan keamanan data, nyatanya pelaksanaan dilapangan masih belum terimplementasikan dengan baik. Maka dari itu, DANA sebagai penyedia layanan e-wallet telah menjadi subjek kritik yang signifikan dari pengguna terkait beberapa aspek, terutama dalam hal respons layanan pelanggan, transparansi proses investigasi, tanggung jawab atas kerugian pengguna, edukasi keamanan, dan ketergantungan pada bukti teknis. Kritik ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam sistem dan mekanisme perlindungan pengguna yang diterapkan. Namun pihak DANA juga memberikan pembelaan dengan menekankan upaya mereka dalam: meningkatkan layanan pelanggan, transparansi dan edukasi, komitmen terhadap keamanan serta proses investigasi yang akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

Candrawati and Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 3. 1 (2014).

- Damasha Khoiri Chevalda and Dona Budi Kharisma. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia." *Jurnal Privat Law* 9. 1 (2021).
- Desi Wahyuningsih and Lia Nirawati. "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Waller Aplikasi DANA." *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 7. 3 (2022).
- I Gede Pasek Adiarta and Lalu Wira Pria Suharta. "Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Digital Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Commerce Law* 4. 2 (2024).
- Inosentius Syamsul. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Jurnal Negara Hukum* 4. 2 (2013).
- Ivan Rifqi Anindita, Aminah, and Budi Ispiyarso. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi Di Indonesia." *Jurnal Notarius* 13. 2 (2020).
- J Widijantoro. *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Era Otoritas Jasa Keuangan*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2019.
- Laila Ramadya Sari. "Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, Serta Kemudahan Pada Keputusan Pemanfaatan Dompot Elektronik ShopeePAY." *Metik Jurnal* 6. 1 (2022).
- Muhammad Fahri Fauzadeli and Rani Apriani. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-Wallet Atas Kebocoran Data Dan Kehilangan Sejumlah Dana." *Jurnal Fakultas Hukum Singaperbangsa Karawang* 15. 2 (2022): 224–238.
- Ni Luh Putu Rima Susanti and I Made Pande Dwiana Putra. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 12. 3 (2023).
- Nidya Rofi. "Analisis Manajemen Risiko Operasional Pengguna Aplikasi E-Wallet DANA Dengan Implementasi PCI DSS." *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 9. 5 (2022).
- Nor Paridah, Igund Farhan Sahrir, Karina Yunitasari, and Rachma Arrini Aprilia Putri. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Penggunaan Aplikasi DANA Di Indonesia." *Jurnal Dunia Ilmu Hukum* 2. 2 (2024).
- Putu Nanda Ayu Sudiasih and I Dewa Ayu Dwi Mayasari. "Pertanggungjawaban Nasabah Yang Menggunakan Dana Bank Akibat Kesalahan Transfer Dana Dalam Transaksi Elektronik." *Jurnal Kertha Desa* 11. 1 (2018): 1561–1570
- Roki Candra Pitura and Rachma N. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet ShopeePAY Di Kalangan

Generasi Millennial (Studi Pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 2018).”
Jurnal Ilmiah Manajemen 11. 25 (2022).

“DANA Bekerja Sama Dengan Bank Apa?”, DANA, Accessed January 5, 2025

<https://www.dana.id/corporate/newsroom/dana-bekerja-sama-denganbank-apa-saja>

“Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa”, Otoritas Jasa Keuangan Desember 10, 2024.

<https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungankonsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>

“Syarat Dan Ketentuan Aplikasi DANA.” DANA. Last modified June 5, 2024. Accessed November 28, 2024.

<https://www.dana.id/terms>.