

TANGGUNG JAWAB HUKUM PROVIDER TERHADAP KERUGIAN NASABAH

Provider's Legal Responsibility for Customer Losses

Febilita Wulansari*, Ita Sukmawati

Fakultas Hukum, Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

* febilita.wulan.sari@email.unikom.ac.id

ABSTRACT

Indonesia is experiencing very rapid technological developments that are changing the order of human life to become more innovative. The existence of an electronic payment system is one way that people can make cashless transactions. With the emergence of electronic wallets such as DANA, people can carry out many transactions practically, such as paying bills, purchasing goods and services, transferring funds and much more. This research aims to determine the provider's legal responsibility for customer losses on e-wallets. With this research, it is hoped that Bank Indonesia can be more assertive towards providers so that they can take responsibility for losses experienced by customers. This research uses a normative juridical approach. The results state that the provider's responsibility is to provide compensation to customers based on statutory regulations. When making transactions with electronic money, users must feel safe and comfortable so that one of the rights of saving customers is only the right to collect and get the funds back. Other responsibilities are contained in the Electronic Money PBI, Articles 74 and 75 are part of the regulations that regulate sanctions or penalties that can be imposed by Bank Indonesia or other authorities if there is a violation of these regulations. With legal protection, it is hoped that electronic money service providers will better comply with applicable regulations, and consumers will have legal means to protect their rights when using these services.

Keyword: *E-Wallet; Bank Indonesia Regulations; Responsibility*

ABSTRAK

Indonesia mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat sehingga merubah tatanan kehidupan manusia menjadi lebih inovatif. Keberadaan sistem pembayaran elektronik menjadi salah satu sarana agar masyarakat dapat bertransaksi

secara cashless. Dengan munculnya dompet elektronik seperti DANA, orang dapat melakukan banyak transaksi dengan praktis, seperti pembayaran tagihan, membeli barang dan jasa, transfer dana dan banyak lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggungjawab hukum provider terhadap kerugian nasabah pada e-wallet. Dengan penelitian ini diharapkan Bank Indonesia dapat lebih tegas terhadap provider agar dapat bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami nasabah. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Hasilnya menyatakan bahwa bentuk tanggung jawab dari provider itu dengan memberikan kompensasi terhadap nasabah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Saat melakukan transaksi dengan uang elektronik, pengguna harus merasa aman dan nyaman sehingga salah satu hak nasabah penyimpan hanyalah hak untuk menagih dan mendapatkan kembali dana tersebut. Tanggungjawab lainnya terdapat dalam PBI Uang Elektronik, Pasal 74 dan 75 adalah bagian dari peraturan yang mengatur sanksi atau hukuman yang dapat diberikan oleh Bank Indonesia atau pihak berwenang lainnya jika terdapat pelanggaran terhadap peraturan tersebut. Dengan adanya perlindungan hukum, diharapkan bahwa penyelenggara layanan uang elektronik akan lebih mematuhi peraturan yang berlaku, dan konsumen memiliki sarana hukum untuk melindungi hak-haknya dalam penggunaan layanan tersebut.

Kata Kunci: E-Wallet, Peraturan Bank Indonesia, Tanggung jawab

I. PENDAHULUAN

Sebagai negara yang mengikuti era globalisasi, Indonesia menghadapi perkembangan dalam teknologi. Pesatnya perkembangan teknologi ini merubah tatanan kehidupan manusia menjadi inovatif, lebih cepat, dan lebih efisien.¹ Salah satu sistem keuangan sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Dengan demikian, berbagai jenis uang elektronik diciptakan di sini, yang menghasilkan keluhan masyarakat tentang penggunaannya. *Bank for International Settlement (BIS)* menyebutkan "uang elektronik" menjadi "eletronic money (e-money)" dalam bahasa Inggris BIS mendefinisikan sebagai berikut: *Stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possession*² Istilah ini merujuk pada produk atau nilai yang telah dibayarkan sebelumnya (prepaid) dan disimpan dalam bentuk elektronik dalam kepemilikan seseorang. Uang elektronik telah berkembang pesat di Indonesia sejak diterbitkannya izin oleh Bank Indonesia. Izin ini memungkinkannya

¹ Achmad Nur Fuad Chalimi, Siti Herdinawati, and Asadi Asadi, "Faktor Kemajuan Teknologi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Pendapatan Umkm Era Revolusi 4.0," *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi* 9, no. 2 (2022): 129–34, <https://doi.org/10.33366/ref.v9i2.2758>.

² Basle, "Implications For Central Banks Of The Development Of Electronic Money," *Bank for Internasional Settlement*, no. October (1996): 16.

berbagai lembaga, termasuk bank-bank besar, untuk menyediakan layanan uang elektronik.³

Karena pengguna internet yang terus meningkat, layanan uang elektronik (*e-wallet*) baru-baru ini muncul dan menjadi tren di berbagai daerah. Hal ini disebabkan oleh kesederhanaan dari sistem pembayaran elektronik, yang membuatnya lebih cepat dan mudah bagi orang untuk bertransaksi tanpa uang tunai. Aplikasi hanya perlu diinstal di smartphone dan disimpan uang di dalamnya. Dengan kemajuan ini, sistem pembayaran yang sebelumnya menggunakan uang tunai (fisik) telah digantikan oleh yang disebut sebagai metode pembayaran non tunai.⁴

Jumlah uang elektronik yang beredar di Indonesia mencapai 772,57 juta unit pada November 2022, meningkat 34,28 persen dari posisi akhir 2021, menurut data Bank Indonesia (BI). Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia pada Juni 2022 mencapai 275,77 juta orang, yang berarti rata-rata setiap orang memiliki 2,8 unit uang elektronik pada tahun sebelumnya. Jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya, jumlah transaksi sebesar Rp 1,03 kuadriliun menunjukkan bahwa semakin banyak orang beralih dari pembayaran tunai ke pembayaran elektronik.⁵ Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah uang elektronik terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan permintaan masyarakat untuk uang elektronik sebagai alat bertransaksi bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh uang elektronik.

Aplikasi DANA telah menjadi dompet elektronik yang paling populer di Indonesia sejak 2017, adalah salah satu pemain kunci dalam ekosistem pembayaran elektronik di Indonesia. DANA dirancang sebagai platform yang memungkinkan pengguna menyimpan uang di dalam dompet dan melakukan transaksi keluar masuk uang.⁶ Kemunculan dompet elektronik seperti DANA telah membantu masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi dengan mudah, termasuk pembayaran tagihan, pembelian barang dan jasa, transfer dana, dan banyak lagi. Aplikasi tersebut telah memberikan kontribusi besar terhadap percepatan inklusi keuangan di Indonesia dengan memberikan akses kepada mereka yang sebelumnya tidak memiliki kemampuan untuk menggunakan layanan perbankan. Peningkatan jumlah pengguna DANA dari 100 juta pada tahun 2021 menjadi 135 juta pada akhir periode 2022 adalah pencapaian yang signifikan dan mencerminkan pertumbuhan yang sangat cepat

³ Jona Benedit, "Tinjauan Yuridis Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Dalam Pembayaran Sistem Transportasi Online Sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018," *PATIK: Jurnal Hukum* 01 (2019): 217–28, <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/patik>.

⁴ Candrawati, Ni Nyoman Anita. Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial, *Jurnal Magister Hukum Udayana* Vol. 3 No 1 (2014), hlm 3.

⁵ Viva Budy Kusnandar, "Uang Elektronik Yang Beredar Tembus 772 Juta Unit Pada November 2022," *Databoks*, n.d., <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/17/uang-elektronik-yang-beredar-tembus-772-juta-unit-pada-november-2022#:~:text=Uang Elektronik yang Beredar Tembus 772 Juta Unit pada November 2022,-Keuangan&text=Silakan login untuk mengakses informasi>.

⁶ "Dana. Akun Dan Profil," 2023, <https://dana.id/faq>.

dalam adopsi layanan keuangan digital di Indonesia.⁷ Hal ini juga menunjukkan bahwa DANA telah berhasil menarik perhatian dan kepercayaan masyarakat dalam hal penggunaan dompet elektronik mereka.

Meskipun transaksi dengan dana memiliki banyak keuntungan, terdapat juga resiko yang harus diperhatikan. Pengguna dompet elektronik mulai khawatir tentang saldo dompet elektronik mereka. Terdapat berbagai kasus mulai dari tidak dapat melakukan pengiriman (transfer) saldo atau hilangnya saldo yang berada di dompet elektronik secara tiba-tiba. Hal ini terjadi pada nasabah e wallet dana dengan nama akun instagram Azlan.fzrd. Pemilik akun tersebut mengungkapkan bahwa ia telah kehilangan saldo dalam e-wallet dana setelah akunya dibekukan oleh penyelenggara. Hal serupa juga terjadi pada akun instagram bernama Elailpoey14, yang menyatakan bahwa saldo hilang setelah akun dibekukan serta tidak bisa transfer sebelum update ke dana premium tetapi kenyataan saldo tersebut hilang dengan Riwayat pembayaran qris. Dari kedua korban tersebut telah melakukan pengaduan kepada pihak Dana melalui email, namun setelah 7 (tujuh) hari tidak ada tanggapan sama sekali. Hal ini dapat merugikan pelanggan yang menggunakan dompet digital karena tidak ada jaminan bahwa dana akan terkumpul di dalamnya dan kepercayaan mereka telah menurun. Pihak Dana sulit melakukan pengembalian uang kepada nasabah, jika mengacu pada PBI Uang Elektronik Pasal 43 ayat 2 poin C adalah salah satu ketentuan yang mengatur tanggung jawab penyedia layanan uang elektronik terkait dengan perlindungan dana nasabah. Poin C dari pasal tersebut menekankan bahwa penyedia layanan uang elektronik harus mengembalikan kerugian kepada nasabah selama kesalahan tersebut tidak disebabkan oleh nasabah. Hal ini penting untuk melindungi hak konsumen dan memberi mereka jaminan hukum dalam masalah teknis atau gangguan sistem yang mengakibatkan kehilangan saldo atau transaksi mereka. Namun, pelaksanaan regulasi ini dan pemenuhan hak-hak konsumen oleh penyedia layanan dapat bervariasi, dan dalam beberapa kasus, nasabah mungkin menghadapi kendala dalam memperoleh ganti rugi atau kepastian hukum.

Sebelumnya, telah dilakukan penelitian serupa yang dilakukan oleh Fiona Pappano. Dalam penelitian tersebut menjelaskan kasus mengenai pengguna e-wallet Dana yang mengalami kerugian secara materill dengan memotong saldo di rekening dana e-wallet atau bank saat melakukan transaksi sampai tertulis "berhasil", uang pengguna sudah otomatis terpotong tetapi layanan tidak menerima uang tersebut. Selain itu, terdapat kerugian imaterill karena ketidaknyamanan dan kekecewaan yang disebabkan oleh pelayanan pelanggan e-wallet Dana yang sangat lambat sehingga menghabiskan waktu pengguna dan mengurangi minat dan kepercayaan pengguna terhadap e-wallet ini. Hal ini berbeda dengan penelitian kali ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah e-wallet atas kerugian hilangnya saldo berdasarkan PBI N0 20/6/PBI/2018. Dengan penelitian ini

⁷ Yunita Amalia, "Pengguna Aplikasi DANA Di Luar Pulau Jawa Tumbuh 40 Persen," liputan6.com, n.d., <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5189253/pengguna-aplikasi-dana-di-luar-pulau-jawa-tumbuh-40-perse>.

diharapkan Bank Indonesia dapat lebih tegas terhadap pihak Dana agar dapat bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami nasabah.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, seperti Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 (PBI Uang Elektronik), bahan hukum sekunder, seperti teori para ahli, dan bahan hukum tersier, seperti kamus, ensiklopedi.⁸

Metode pengumpulan data melibatkan studi dokumen, yaitu meneliti dokumen perundang-undangan yang relevan dengan masalah. Analisis data dilakukan secara normatif dan kualitatif. Metode normatif mengambil dasar dari perundang-undangan yang berlaku melalui penelitian kepustakaan, dan metode kualitatif menganalisis masalah penelitian dan membuat kesimpulan tanpa menggunakan perhitungan statistik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pemaparan Muchsin perlindungan hukum sebagai kegiatan untuk melindungi seseorang dengan menggabungkan nilai-nilai atau kaidah dalam sikap dan tindakan untuk menciptakan ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.⁹ Sehingga membuat undang-undang ditujukan untuk melindungi dan memaksakan pelaksanaannya melalui sanksi. Ada dua kategori perlindungan hukum, yaitu:

Pertama, Perlindungan hukum preventif, Tujuan dari upaya hukum preventif adalah untuk melindungi nasabah dari pelanggaran transaksi uang elektronik dengan diawasi oleh Bank Indonesia. Peraturan dibuat untuk mencegah pelanggaran hukum dan membatasi pelaksanaan kewajiban.¹⁰ Ini mencerminkan fungsi utama hukum dalam masyarakat, yaitu sebagai alat untuk mengatur perilaku individu dan kelompok, menjaga ketertiban, serta memberikan perlindungan dan kepastian. Undang-Undang Perbankan dibuat oleh pemerintah untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan adil kepada pelanggan dan bank. Makna asas demokrasi ekonomi yang dijelaskan dalam penjelasan umum dan Pasal 2 menekankan prinsip bahwa

⁸ Depri Liber Sonata, "Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakter Khas Dari Metode Meneliti Hukum," *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum* 8 No. 1, no. ISSN 1978-5186 (n.d.): hlm. 30.

⁹ Muchsin, *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003).

¹⁰ Richo Fernando Sitorus, "Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika Hilang," *Novum: Jurnal Hukum*, no. Vol 5 No 2 (2018) (2018): 179–86, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/36020/32103>.

demokrasi ekonomi harus berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Bank harus memiliki dan menerapkan sistem pengawasan intern secara mandiri sesuai dengan Undang-Undang yang tercantum pada Pasal 2 untuk memastikan bahwa prinsip kehati-hatian digunakan dalam proses pengambilan keputusan pengelolaan bank.

Hadirnya PBI Uang Elektronik, Bank Indonesia membuka pintu bagi entitas nonbank, termasuk perusahaan telekomunikasi (TELKO), untuk berpartisipasi dalam bisnis pembayaran elektronik. Hal ini merupakan perkembangan dalam industri pembayaran di Indonesia. Uang elektronik adalah salah satu bentuk pembayaran elektronik di mana pengguna mengisi sejumlah uang ke dalam media uang elektronik sebelumnya. Ini dapat dilakukan dengan cara menyetor uang secara langsung kepada penerbit uang elektronik atau melalui agen-agen penerbit. Pengguna juga dapat mengisi uang elektronik dengan mendebit rekening bank mereka.¹¹ Sifat dan karakteristik ini membuat uang elektronik menjadi pilihan yang populer dan praktis untuk pembayaran dalam ekonomi modern, berbeda dengan uang fisik dan simpanan perbankan. Hal ini juga memberikan kerangka kerja hukum bagi penyelenggara uang elektronik dan penggunaannya di Indonesia. Dengan demikian, PBI Uang Elektronik mengatur aspek-aspek penting dalam operasi dan penggunaan uang elektronik untuk memastikan transparansi, keamanan, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Perlindungan konsumen mencakup perlakuan data pelanggan yang jelas, adil, percaya, rahasia, dan aman, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah, cepat, dan murah.¹² Prinsip-prinsip ini penting untuk memastikan bahwa nasabah diperlakukan dengan baik dan bahwa keuangan mereka aman dan terlindungi saat berurusan dengan lembaga keuangan. Upaya untuk mematuhi prinsip ini sering kali diatur oleh badan pengawas dan regulator keuangan untuk melindungi kepentingan nasabah.

Pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang terlibat dalam perlindungan konsumen. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa yang tersedia di masyarakat, tidak untuk dijual, tetapi untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya. Sebaliknya, pelaku usaha adalah setiap individu atau badan usaha, baik badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik secara individu maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk menjalankan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam kasus ini, pelaku usaha adalah penyedia aplikasi yang menawarkan berbagai fitur layanannya kepada penggunanya. Penyelenggara dompet digital bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data-data tersebut untuk melindungi informasi pribadi pengguna dan memastikan kelancaran dan integritas operasi sistem. Saat melakukan transaksi dengan uang elektronik, pengguna harus

¹¹ Decky Hendarsyah, "Penggunaan Uang Elektronik Dan Uang Virtual Sebagai Pengganti Uang Tunai Di Indonesia," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 5, no. 1 (2016): 1–15, <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v5i1.74>.

¹² Kautsar Ismail et al., "Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Di Indonesia Yang Berkepastian Hukum," no. 12 (2022), dokumjdih.jatimprov.go.id.

merasa aman dan nyaman. Pengguna uang elektronik menghadapi risiko bahwa informasi tentang transaksi mereka dapat diungkapkan tanpa izin mereka untuk tujuan yang merugikan.¹³

Seperti yang kita ketahui saat ini cukup banyak dompet elektronik yang ada di Indonesia salah satunya DANA yang diselenggarakan oleh PT EDIK. Salah satu tugas Bank Indonesia menurut UU Bank Indonesia adalah memberikan izin. Penyelenggaraan dompet elektronik tidak hanya terbatas pada bank. Selain bank, entitas lain juga memiliki kemampuan untuk mengelola dan menyediakan layanan dompet elektronik.¹⁴ Salah satu persyaratan yang diatur dalam Berdasarkan PBI Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, lembaga yang menangani dompet elektronik harus merupakan perseroan terbatas (PT). Hal ini menunjukkan bahwa entitas nonbank yang ingin mengelola dan menyediakan layanan dompet elektronik di Indonesia harus berbentuk perseroan terbatas sesuai dengan hukum yang berlaku.

Hilangnya saldo dana menunjukkan bahwa tidak memenuhi janji keamanan, kenyamanan, dan kemudahan bertransaksi. Pasal 34 PBI membahas tanggung jawab manajemen sistem uang elektronik, termasuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen dan memenuhi kewajiban pemrosesan transaksi uang elektronik secara dosmetik. Sehingga, penerapannya tercantum Pasal 43 ayat 2 poin, penyelenggara wajib mengembalikan kerugian kepada nasabah jika mereka mengalami ketidaknyamanan dan kerugian karena kehilangan saldo uang elektronik yang tidak dapat digunakan oleh nasabah. Hal tersebut berlaku selama nasabah tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Penyedia dompet dan layanan keuangan digital menyediakan pusat bantuan atau layanan telepon pelanggan untuk membantu pelanggan mereka menyelesaikan masalah atau pertanyaan.

Setiap masyarakat memiliki wewenang beserta kewajiban yang selaras berdasarkan aturan UUD 1945. Prinsip-prinsip dasar tersebut adalah landasan demokrasi dan bentuk perlindungan terhadap hak warga negara Indonesia. Dalam ketentuan UUD 1945 yang menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum" menekankan bahwa hukum adalah pijakan utama dalam menjalankan negara dan pemerintahan. Dengan kata lain, semua tindakan dan kebijakan negara, termasuk hak dan kewajiban, harus didasarkan pada prinsip hukum yang adi. Semua subjek hukum memiliki nilai dan hak tertentu. Hal ini termasuk hak untuk diakui dan dilindungi terhadap hak asasi mereka, sehingga konsumen sebagai subjek hukum memiliki wewenang apabila terjadi hal yang tidak diinginkan supaya haknya terpenuhi.¹⁵

¹³ Sitorus, "Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika Hilang."

¹⁴ Damasha Khoiri Clevalda, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank," *Privat Law* 9, no. 1 (2021): 22–42, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/25843%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/viewFile/25843/25485>.

¹⁵ Desy Ary Setyawati, 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, <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>.

Berdasarkan ketentuan pada KUHPPerdata, perjanjian merupakan tindakan yang mengikat satu orang atau lebih, sementara dalam pasal lainnya memparkan bahwa perjanjian dapat berlaku apabila memenuhi empat unsur yang mencakup kesepakatan pihak yang mengikat dirinya; kemampuan untuk membuat perjanjian; suatu hal tertentu dan alasan yang sah. Penerbit uang elektronik seringkali menerbitkan perjanjian baku atau syarat dan ketentuan (terms and conditions) yang mengatur penggunaan kartu uang elektronik atau e-money. Tujuan dari perjanjian baku ini adalah untuk memberi pemegang kartu pemahaman yang jelas tentang fitur uang elektronik, hak dan kewajiban mereka, serta bagaimana kartu tersebut dapat digunakan. Pengguna dompet elektronik DANA berhak mendapatkan kompensasi berdasarkan peraturan perundang-undangan. Jika pengguna mengalami kerugian atau masalah dalam penggunaan layanan DANA yang terjadi karena kesalahan atau tindakan penyelenggara layanan (DANA). Karena data pribadi dilindungi oleh undang-undang dan merupakan hak pribadi bagi semua orang, perusahaan, khususnya e-wallet, bertanggung jawab atas tindakan yang melanggar hukum. Selain itu, penyelenggara layanan memiliki tanggung jawab hukum untuk melindungi dana pelanggan dan mengganti rugi jika dana pelanggan tiba-tiba hilang tanpa proses yang sulit atau tidak wajar. Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, termasuk perlindungan dana pelanggan, keamanan transaksi, dan penanganan masalah atau keluhan pelanggan dengan tepat. Dalam hal perbankan, hak nasabah penyimpan lebih dari sekadar hak untuk menagih dan mendapatkan kembali dana.¹⁶ Tujuan utama dari tanggung jawab produk adalah untuk memberikan resiko yang adil atau sama rata bagi konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan peran mereka dalam ekonomi serta memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁷ Konsep ini merupakan bagian penting dari upaya perlindungan konsumen karena memungkinkan keadilan ekonomi, keselamatan konsumen, dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dengan mengintegrasikan tanggung jawab produk ke dalam bisnis dan regulasi.

Dalam perspektif pembelaan, nasabah berusaha terus menghubungi Dana untuk memperjuangkan haknya. Namun, tanggapan yang diterima dari Dana adalah bahwa mereka meminta konsumen untuk menunggu tanpa memberikan tanggapan atau jawaban yang jelas tentang masalah yang mereka hadapi. Mengingat bahwa masalah ini tidak disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen, yang artinya kesalahan terdapat pada sistem dompet elektronik, e-wallet Dana seharusnya bertanggung jawab atas masalah ini. Yang dimaksud tanggung jawab disini yaitu adanya wanprestasi oleh penyelenggara layanan e-wallet, seperti DANA, yang menyebabkan hak-hak konsumen tidak terpenuhi. Tanggung jawab ini adalah prinsip penting untuk melindungi pelanggan dan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan.

¹⁶ Undang-undang Perbankan et al., "PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HILANGNYA DANA NASABAH DI REKENING BANK MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA Yuda Asmara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Diterima : Abstrak Direvisi : Disetujui : Perlindungan Hukum Atas Hilangnya Dana Nasabah Di Glosains : Jurn" 2, no. 1 (2021): 41–48.

¹⁷ Fiona Pappano Naomi and I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 9, no. 1 (2020): 24, <https://doi.org/10.24843/ks.2020.v09.i01.p03>.

Dalam hukum kontrak dan hak konsumen, "wanprestasi" mengacu pada ketidakmampuan atau kelalaian satu pihak—biasanya pihak yang memiliki kewajiban—untuk memenuhi kewajiban yang diatur dalam perjanjian atau kerangka hukum yang berlaku. Ketika salah satu pihak tidak melakukan apa yang dijanjikan dalam kontrak seperti tidak memberikan barang atau layanan sesuai dengan persyaratan yang disepakati disebut wanprestasi. Bank Indonesia memiliki peran penting dalam mewujudkan prinsip perlindungan konsumen dalam pengoperasian sistem pembayaran, termasuk layanan e-wallet atau dompet elektronik seperti DANA. Bank Indonesia adalah otoritas yang mengatur dan mengawasi sektor keuangan di Indonesia, termasuk sistem pembayaran elektronik. Konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan terhadap penyelenggara layanan uang elektronik jika mereka mengalami masalah atau ketidakpuasan dalam penggunaan layanan tersebut. Pengaduan ini bisa berhubungan dengan masalah seperti transaksi yang salah, kesalahan sistem, keamanan data, atau masalah lain yang melibatkan penyelenggara layanan. Namun, tidak semua pengaduan dapat atau akan ditangani langsung oleh Bank Indonesia. Bank Indonesia biasanya memiliki mekanisme khusus untuk menangani pengaduan yang melibatkan penyelenggara layanan uang elektronik. Pengaduan ini akan dievaluasi dan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pengaduan yang mungkin ditangani oleh Bank Indonesia biasanya harus memenuhi beberapa syarat tertentu. Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti dalam konteks layanan uang elektronik (e-wallet) atau sistem pembayaran elektronik dapat mencakup:¹⁸

- a. Konsumen mengajukan pengaduan kepada penyelenggara yang menanganinya, tetapi tidak ada kesepakatan antara konsumen dan penyelenggara. Hal ini berarti jika konsumen telah mencoba menyelesaikan masalah dengan penyelenggara tetapi tidak berhasil mencapai kesepakatan, mereka dapat mengajukan pengaduan ke Bank Indonesia.
- b. Proses penyelesaian yang dijelaskan berlaku khusus untuk masalah perdata, masalah atau sengketa tersebut tidak boleh sedang dalam proses peradilan. Ini berarti bahwa masalah yang diajukan oleh konsumen belum menerima keputusan akhir dari lembaga yang biasanya berwenang untuk menyelesaikan sengketa serta tidak mencapai kesepakatan melalui proses mediasi yang ditawarkan oleh lembaga tertentu.
- c. Konsumen mungkin kehilangan uang karena penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Ini berarti bahwa pengaduan yang diajukan harus melibatkan potensi kerugian finansial konsumen dengan nilai tertentu, dan Bank Indonesia akan menilai apakah potensi kerugian tersebut cukup signifikan untuk ditindaklanjuti.

¹⁸ Ivan Rifqi Anindita, Aminah Aminah, and Budi Ispriyarso, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi Di Indonesia," *Notarius* 13, no. 2 (2020): 516–30, <https://doi.org/10.14710/nts.v13i2.31071>.

Untuk melindungi aset finansial mereka, pelanggan harus tahu aturan, peraturan, dan perlindungan yang berlaku saat menggunakan layanan keuangan, termasuk e-wallet. Selain itu, penyelenggara juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi dan dana konsumen aman sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses pengaduan kepada Bank Indonesia melalui nomor telepon 131, surat, atau kunjungan ke kantor Bank Indonesia setempat dimana konsumen berada. Hal ini merupakan langkah-langkah penting dalam melaporkan masalah atau ketidakpuasan terkait dengan layanan uang elektronik atau sistem pembayaran elektronik. Langkah-langkah ini memungkinkan konsumen untuk berkomunikasi langsung dengan otoritas regulasi yang mengawasi sektor ini, yaitu Bank Indonesia, dan memungkinkan Bank Indonesia untuk menyelidiki pengaduan dan menyelesaikannya sesuai dengan mekanisme yang tersedia.

Kedua, Perlindungan Hukum Represif merupakan jenis perlindungan terakhir yang tersedia dalam kasus pelanggaran atau sengketa yang telah terjadi adalah perlindungan hukum represif.¹⁹ Penerapan sanksi hukum seperti denda, penjara, atau hukuman tambahan terhadap pihak yang terlibat dalam pelanggaran atau sengketa hukum. Perlindungan hukum represif dimaksudkan untuk memberikan insentif kepada individu atau entitas agar mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku, serta untuk memberikan penegakan hukum yang adil dan efektif.

Dalam PBI Uang Elektronik, Pasal 74 dan 75 adalah bagian dari peraturan yang mengatur sanksi atau hukuman yang dapat diberikan oleh Bank Indonesia atau pihak berwenang lainnya jika terdapat pelanggaran terhadap peraturan tersebut. Ini mencakup sanksi seperti denda atau tindakan hukum lainnya yang dapat diberlakukan terhadap penyelenggara layanan uang elektronik atau pihak terkait jika mereka tidak mengikuti aturan yang diatur dalam peraturan tersebut. Pasal 47 adalah bagian dari aturan dan regulasi yang mengatur penyelenggaraan uang elektronik dan sistem pembayaran. Sanksi administratif yang tercantum dalam Pasal 47 PBI tersebut merupakan instrumen yang dapat digunakan oleh otoritas pengawas atau regulator untuk menegakkan aturan dan mendorong kepatuhan penyelenggara uang elektronik. Seperti yang tercantum dalam Pasal 75, Saat memberikan sanksi kepada penyelenggara sistem pembayaran, bank Indonesia mempertimbangkan banyak hal. Tujuannya adalah untuk menjaga sistem pembayaran aman dan stabil serta melindungi kepentingan konsumen. Karena PBI tidak memberikan sanksi pidana atau denda jika pelanggaran terjadi, tindakan terburuk yang dapat dilakukan adalah pencabutan merek terdaftar dan pembatalan izin.²⁰

Berbagai pihak, termasuk penerbit (penyelenggara) dan pemegang kartu (konsumen), dapat memiliki perlindungan represif untuk menangani sengketa yang

¹⁹ Muchsin, *Loc.Cit.*

²⁰ Kurniawan Sutrisno Hadi and Lucky Suryo Wicaksono, "Comparative Study on The Legal Protection for Digital Wallet Users between Indonesia and South Korea" 11, no. 4 (2022): 2048–55, <https://doi.org/10.35335/legal>.

berkaitan dengan penggunaan uang elektronik atau layanan pembayaran elektronik. Metode penyelesaian konflik ini biasanya dibagi menjadi dua jenis:²¹

- 1) Melalui pengadilan (upaya litigasi);
- 2) Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi) yang terdiri atas:
 - a. Konsultasi;
 - b. Negosiasi;
 - c. Mediasi;
 - d. Konsiliasi; dan
 - e. Penilaian Ahli.

Selain itu, sengketa juga dapat diselesaikan melalui pengadilan dan ADR seperti mediasi dan arbitrase, terdapat dua bentuk penyelesaian sengketa lainnya yang dapat digunakan tergantung pada kasus dan preferensi pihak-pihak yang terlibat. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa ini adalah:²²

- 1) *The Binding Adjudicative Procedure*
Proses penyelesaian sengketa di mana hakim memberikan keputusan yang mengikat kedua belah pihak.
- 2) *The Non Biding Adjudicative Procedure*
Tidak ada ikatan antara para pihak selama proses penyelesaian sengketa yang diputuskan oleh hakim atau orang yang ditunjukkan.

Pilihan penyelesaian sengketa bergantung pada berbagai faktor, termasuk tingkat kompleksitas sengketa, preferensi pihak yang bersengketa, dan hukum yurisdiksi yang berlaku. Berbeda dengan metode litigasi, penyelesaian secara ADR seringkali lebih cepat, lebih fleksibel, dan lebih hemat biaya daripada litigasi di pengadilan. Selain itu, metode nonlitigasi dapat menghasilkan solusi yang lebih berfokus pada kebutuhan dan keinginan kedua belah pihak yang bersengketa.

Pengguna dompet elektronik Dana memiliki hak untuk menuntut penyelesaian sengketa secara hukum jika mereka mengalami kerugian atau ketidakpuasan dengan layanan tersebut. Ini adalah hak yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan, termasuk Peraturan Bank Indonesia. Adanya upaya hukum untuk nasabah saat menerapkan layanan perbankan digital terhadap peraturan perbankan dapat membantu dan memahami nasabah saat menerapkan layanan perbankan digital terhadap peraturan perbankan.

Dalam dua bentuk perlindungan tersebut, keberadaan payung hukum yang jelas dan tegas dapat melindungi pengguna dompet elektronik. Diharapkan pemerintah juga melakukan pengawasan. Satijipto Raharjo menyatakan masyarakat dilindungi untuk mendapat hak-hak mereka melalui perlindungan hukum sebagai engayoman hak asasi manusia. Hubungan antara produsen dan konsumen akan berubah, menghasilkan perekonomian yang lebih sehat, sebagai hasil dari kemajuan dalam sistem perekonomian ini. Hubungan yang awalnya berbasis pada prinsip

²¹ Iswi Hariyani, *Restrukturisasi Dan Penghapusan Kredit Macet* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010).

²² *Ibid.*

caveat emptor juga diharapkan akan berkembang menjadi caveat venditor. Artinya, produsen harus sadar akan keamanan konsumen.²³ Dengan adanya perlindungan hukum represif seperti ini, diharapkan bahwa penyelenggara layanan uang elektronik akan lebih mematuhi peraturan yang berlaku, dan konsumen memiliki sarana hukum untuk melindungi hak-hak mereka dalam penggunaan layanan tersebut. Hal ini penting dalam menjaga integritas dan kepercayaan dalam ekosistem uang elektronik.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari upaya hukum preventif yang diberikan kepada nasabah pada kasus kehilangan saldo uang elektronik dalam dompet digital seperti Dana diatur pada PBI Uang Elektronik. Peraturan ini memastikan bahwa pelanggan dilindungi jika mereka mengalami kerugian atau ketidaknyamanan yang disebabkan oleh masalah layanan uang elektronik. Penyelenggara uang elektronik wajib mengembalikan kerugian kepada nasabah jika nasabah mengalami ketidaknyamanan dan kerugian karena kehilangan saldo uang elektronik yang tidak dapat digunakan, asalkan kesalahan tersebut tidak disebabkan oleh nasabah sendiri. Pengguna dompet elektronik DANA berhak mendapatkan kompensasi berdasarkan peraturan perundang-undangan ini adalah langkah dalam melindungi hak-hak konsumen. Salah satu jenis perlindungan terakhir yang tersedia dalam kasus pelanggaran atau sengketa yang telah terjadi adalah perlindungan hukum represif. Pasal 74 dan 75 PBI Uang elektronik adalah bagian dari peraturan yang mengatur sanksi atau hukuman yang dapat diberikan oleh Bank Indonesia atau pihak berwenang lainnya jika terdapat pelanggaran terhadap peraturan tersebut. Pengguna e-wallet Dana yang merasa dirugikan memiliki hak untuk mengambil langkah hukum, baik melalui proses litigasi di pengadilan maupun melalui ADR (Alternative Dispute Resolution). Sangat penting bagi penyelenggara untuk memastikan bahwa hak-hak mereka diakui dan perlindungan hukum yang sesuai diberikan kepada mereka jika mereka mengalami ketidaksesuaian atau kerugian dalam penggunaan layanan uang elektronik.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Ivan Rifqi, Aminah Aminah, and Budi Ispriyarso. "Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia." *Notarius* 13, no. 2 (2020): 516–30. <https://doi.org/10.14710/nts.v13i2.31071>.
- Basle. "Implications for Central Banks of the Development of Electronic Money." *Bank for International Settlement*, No. October (1996): 16.
- Benedit, Jona. "Tinjauan Yuridis Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) dalam

²³ Naomi and Priyanto, "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen."

- Pembayaran Sistem Transportasi Online Sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018.” *PATIK: Jurnal Hukum* 01 (2019): 217–28. <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/patik>.
- Chalimi, Achmad Nur Fuad, Siti Herdinawati, and Asadi Asadi. “Faktor Kemajuan Teknologi dan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Era Revolusi 4.0.” *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi* 9, no. 2 (2022): 129–34. <https://doi.org/10.33366/ref.v9i2.2758>.
- Damasha Khoiri Cevalda. “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank.” *Privat Law* 9, no. 1 (2021): 22–42. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/25843%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/viewFile/25843/5485>.
- “Dana. Akun dan Profil,” 2023. <https://dana.id/faq>.
- Hadi, Kurniawan Sutrisno, and Lucky Suryo Wicaksono. “Comparative Study on the Legal Protection for Digital Wallet Users between Indonesia and South Korea” 11, no. 4 (2022): 2048–55. <https://doi.org/10.35335/legal>.
- Hendarsyah, Decky. “Penggunaan Uang Elektronik dan Uang Virtual sebagai Pengganti Uang Tunai di Indonesia.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 5, No. 1 (2016): 1–15. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v5i1.74>.
- Ismail, Kautsar, Rizky Ramadhan, Raja Arva, Rizky Reswara, Indah Rahmawati Sugita, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Kepastian Hukum, and Perlindungan Hukum. “Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital di Indonesia yang Berkepastian Hukum,” No. 12 (2022). dokumjdih.jatimprov.go.id.
- Iswi Hariyani. *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- Kusnandar, Viva Budy. “Uang Elektronik yang Beredar Tembus 772 Juta Unit pada November 2022.” Databoks, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/17/uang-elektronik-yang-beredar-tembus-772-juta-unit-pada-november-2022#:~:text=Uang Elektronik yang Beredar Tembus 772 Juta Unit pada November 2022,-Keuangan&text=Silakan login untuk mengakses informasi>.
- Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003.
- Naomi, Fiona Pappano, and I Made Dedy Priyanto. “Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 9, no. 1 (2020): 24. <https://doi.org/10.24843/ks.2020.v09.i01.p03>.
- Perbankan, Undang-undang, Undang- Undang Perlindungan, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Peraturan Otoritas, and Jasa Keuangan. “PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HILANGNYA DANA NASABAH DI REKENING BANK MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA Yuda Asmara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Diterima : Abstrak Direvisi : Disetujui : Perlindungan Hukum Atas Hilangnya Dana Nasabah Di Glosains : Jurn” 2, no. 1 (2021): 41–48.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. “Perlindungan Bagi Hak

- Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik.” *Syah Kuala Law Journal* 1, No. 3 (2017): 46–64.
<https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>.
- Sitorus, Richo Fernando. “Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Uang Elektronik Ketika Hilang.” *Novum : Jurnal Hukum*, no. Vol 5 No 2 (2018) (2018): 179–86.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/36020/32103>.
- Sonata, Depri Liber. “Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakter Khas Dari Metode Meneliti Hukum.” *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum* 8 No. 1, no. ISSN 1978-5186 (n.d.): hlm. 30.
- Yunita Amalia. “Pengguna Aplikasi DANA Di Luar Pulau Jawa Tumbuh 40 Persen.”
liputan6.com, n.d.
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/5189253/pengguna-aplikasi-dana-di-luar-pulau-jawa-tumbuh-40-persen>.