PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI DALAM KONTRAK DIGITAL AKIBAT PENYALAHGUNAAN OTORISASI TRANSAKSI PADA APLIKASI DANA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memproleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang

Oleh :

HETI SADILA

22.10.0026

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS IBA PALEMBANG

2026

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS IBA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Heti Sadila
Npm	: 22.10.0026
Program studi	: Hukum
program kekhususan	: Hukum Ekonomi Dan Bisnis
Judul	: **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Dalam Kontrak Digital Akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Pada Aplikasi DANA"**

palembang, 11 Juli 2026

menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Yudi Fahrian S.H.,M.Hum	Sakinah Agustina S.H.,M.Hum

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Erniwati S.H.,M.Hum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS IBA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Heti Sadila
Tempat, tanggal lahir	: Banyuasin, 04 Juni 2003
NPM	: 22.10.0026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data informasi, interpretasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya, adalah hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran yang dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilimiah yang saya tulis ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di universitas IBA maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui perjanjian karya ilmiah ini.

Palembang, 11 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Heti Sadila

NPM : 22.10.0026

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO

“ Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia,

Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya ”

(Heti Sadila)

“ Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan ialah milik mereka yang Selalu Berusaha dan jujur ”

(BJ Habibie)

“ Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan.”

(Nadin Amizah)

Kupersembahkan Skripsi Untuk :

- **Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu menjadi sumber doa, kekuatan, dan semangat dalam setiap langkahku.**
- **Almarhumah Nenek Marnun, aku telah membuktikan ucapan yang pernah kuucapkan saat kecil. Meski Nenek tidak dapat menyaksikannya, pencapaian ini kupersembahkan dengan penuh cinta.**
- **Kakak - Kakak dan Ayukku tersayang**
- **Dekan Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.**
- **Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.**
- **Idris Armains**
- **Teman-teman seperjuanganku**
- **Almamater**

ABSTAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital sebagai sarana transaksi elektronik, salah satunya aplikasi DANA. Kemudahan penggunaan layanan tersebut diikuti dengan meningkatnya risiko penyalahgunaan otorisasi transaksi digital yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi dalam kontrak digital akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi pada aplikasi DANA serta menganalisis pertanggungjawaban hukum penyelenggara aplikasi DANA terhadap kerugian konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diberikan melalui perlindungan preventif dan represif berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Pertanggungjawaban penyelenggara aplikasi DANA didasarkan pada hubungan kontraktual antara para pihak dan kewajiban penyelenggara untuk menyediakan sistem elektronik yang aman, andal, serta mekanisme penyelesaian pengaduan yang efektif. Apabila kerugian timbul akibat kelalaian penyelenggara, konsumen berhak memperoleh ganti rugi dan pemulihan hak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebaliknya, apabila kerugian terjadi akibat kelalaian pengguna atau tindakan pihak ketiga di luar kendali penyelenggara, tanggung jawab penyelenggara ditentukan berdasarkan hasil pembuktian dan investigasi terhadap penyebab kerugian tersebut.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Wanprestasi, Kontrak Digital, Penyalahgunaan Otorisasi, DANA.

ABSTRACT

The rapid development of information technology has significantly increased the use of digital wallets as a means of electronic transactions, one of which is the DANA application. However, the convenience offered by this service is accompanied by an increasing risk of unauthorized digital transaction authorization, which may cause financial losses to consumers. This study aims to analyze the legal protection provided to consumers against breaches of digital contracts resulting from unauthorized transaction authorization in the DANA application and to examine the legal liability of the DANA service provider for consumer losses. This research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches. The study relies on secondary data obtained through library research, including primary, secondary, and tertiary legal materials, which are analyzed qualitatively. The findings indicate that consumer legal protection is provided through both preventive and repressive measures based on the Indonesian Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 1 of 2024 concerning Electronic Information and Transactions, and the regulations of the Financial Services Authority. The legal liability of the DANA service provider is based on the contractual relationship between the parties and its obligation to provide a secure and reliable electronic system, as well as an effective complaint resolution mechanism. If consumer losses arise due to the provider's negligence, consumers are entitled to compensation and legal remedies in accordance with the applicable laws and regulations. Conversely, if the losses result from the consumer's own negligence or the actions of third parties beyond the provider's control, liability shall be determined based on the results of investigation and legal proof.

Keywords: *Legal Protection, Breach of Contract, Digital Contract, Unauthorized Authorization, DANA.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi dalam kontrak digital akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi pada Aplikasi DANA"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun, berkat doa, bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Lily Rahmawati Harahap SE.,MM selaku Rektor Universitas IBA Palembang.
2. Ibu Erniwati, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
3. Ibu Hj. Suryani Yusi, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
4. Ibu Hj. Sakinah Agustina, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II sekaligus Dosen Pembimbing II Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
5. Bapak Benny Murdani S.H.,M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.

6. Ibu Kartika Sasi Wahyuningrum, S.H.,M.H selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
7. Bapak Yudi Fahrian, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Almahumah Ibu Meirina Dewi Pratiwi S.H.I.,M.H, yang dengan iklas membantu, membimbing,memberikan arahan, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan ternmpat terbaik bagi almahumah disisi-Nya.
9. Bapak Rudi, Ibu Sukma, dan Ibu Rosmiati selaku staf Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan.
10. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta pelayanan selama penulis menempuh pendidikan.
11. Pertama, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri, Heti Sadila, yang telah menjadi bagian terpenting dalam perjalanan panjang ini. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah meskipun tidak semua proses berjalan mudah. Terima kasih telah melewati berbagai rasa lelah, keraguan, kegagalan, serta keadaan yang terkadang tidak sesuai dengan harapan. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh pada akhirnya akan membawa hasil yang berarti.

Semoga diri ini selalu memiliki keberanian untuk mencoba hal-hal baru, kesabaran dalam menghadapi setiap keadaan, serta keyakinan untuk mengejar apa yang dicita-citakan. Tidak perlu menjadi sempurna untuk merasa bangga, cukup hargai setiap proses yang telah dilewati dan jangan pernah meremehkan langkah kecil yang membawa sampai pada titik ini. Teruslah bertumbuh, jadilah pribadi yang lebih baik, dan percayalah bahwa masih banyak hal indah yang menunggu untuk diperjuangkan. Terima kasih telah bertahan hingga hari ini. Semoga setelah halaman ini selesai, perjalanan baru yang lebih baik segera dimulai.

12. Almarhumah Nenek tercinta, Marnun. Dila ingin menyampaikan bahwa ucapan pada masa kecil yang pernah diucapkan kepada Nenek akhirnya dapat diwujudkan dengan selesainya skripsi ini. Penulis percaya bahwa setiap ucapan adalah doa, dan ternyata doa itu dikabulkan oleh Allah SWT. Meskipun Nenek tidak dapat menyaksikannya secara langsung, kasih sayang, doa, dan kenangan bersama Almarhumah akan selalu hidup di hati penulis. Semoga Allah SWT menerima seluruh amal ibadah Almarhumah, melapangkan kuburnya, dan menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya.
13. Kedua orang tua tercinta, Ayah Edi Jonson dan Ibu Nurmala, yang dengan penuh kasih telah membesarkan, mendidik, membimbing, serta mendampingi hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas setiap pengorbanan, perhatian, kesabaran, dan ketulusan yang diberikan tanpa mengenal lelah. Keberhasilan ini tidak terlepas dari perjuangan dan kasih sayang yang selalu mengiringi setiap langkah penulis dalam menempuh

pendidikan. Skripsi ini dipersembahkan sebagai wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang mendalam atas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, umur yang berkah, serta membalas seluruh pengorbanan dengan kebaikan yang berlipat ganda.

14. Untuk Ayuk dan Kakakku tercinta, Ria, Tap dan Aan. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa dan semangat yang selalu diberikan selama perjalanan pendidikanku. Terimakasih karena selalu berusaha ada Ketika aku membutuhkan, membantu dalam berbagai keperluanku, dan terus memberikan semangat disetiap proses yang aku jalani. Setiap perhatian, kebaikan dan pengorbanan kalian sangat berarti bagiku. Semoga keberhasilanku menjadi kebahagian dan kebanggaan untuk kalian, Terimakasih sudah mendukung dan menyayangiku.
15. Teman-teman tercinta Accgrilss, (Dwi, Nabila, Resa, Elia, Laras, Rahma, dan Nita), yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, bantuan, canda tawa, serta dukungan yang selalu diberikan dalam suka maupun duka selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian telah memberikan kenangan indah, dan kekuatan dalam setiap langkah yang dijalani. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan membawa kebahagiaan serta kesuksesan bagi kita semua di masa yang akan datang.
16. Adikku Aliyah yang selalu mendengarkan setiap keluh kesah penulis serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu hukum maupun bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Palembang, 11 Juli 2026

Heti Sadila
NPM : 22.10.0026

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iii**
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
ABSTAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **xii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Permasalahan 10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 11
D. Ruang Lingkup 12
E. Metode Penelitian 12
1. Jenis penelitian 12
2. Sumber data dan Jenis data 13
3. Teknik Pengumpulan Data 14
4. Teknik Analisis Data 15
F. Sistematika Penulisan 15
BAB II **18**
TINJAUAN PUSTAKA **18**
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum dan Tanngung Jawab Hukum 18
1. Pengertian Perlindungan Hukum 18
2. Jenis Perlindungan Hukum 23
3. Urgensi Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Dompet Digital 25
4. Teori Tangung Jawab Hukum 27
B. Gambaran Umum *E-wallet* Dana Dalam Transaksi Digital 29
C. Tinjauan Umum Penyalahgunaan Otorisasi Dalam Tansaksi Digital 32

D. Tinjauan Umum Tentang Kontrak Digital dan Wanprestasi 35
1. Pengertian Kontrak Elektronik 35
2. Keabsahan dan Norma Hukum Kontrak Elektronik 37
3. Perbandingan Kontrak Konvesional dan Kontrak Digital 41
4. Pengertian Wanprstasi 43
5. Bentuk – Bentuk Wanprestasi 45
BAB III 47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Pada Aplikasi DANA 47
B. Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Aplikasi DANA terhadap kerugian Konsumen akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Digital 54
BAB IV 67
PENUTUP 67
A. Kesimpulan 67
B. Saran 68
DAFTAR PUSTAKA 70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk layanan keuangan digital. Perkembangan teknologi di bidang keuangan yang dikenal sebagai *financial technology*.[1] Salah satu produk finansial digital yang berkembang pesat adalah uang elektronik (*electronic money atau e-money*), yang dianggap sebagai alternatif pembayaran non-tunai yang lebih efektif dan efisien.[2]

E-wallet yang banyak digunakan di Indonesia adalah aplikasi DANA. Penggunaan DANA di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan sepanjang tahun 2024 hingga awal tahun 2025. DANA mencatat telah melayani lebih dari 180 juta pengguna pada April 2024 dan terus mengalami peningkatan hingga mencapai sekitar 190–200 juta pengguna pada akhir tahun 2024 hingga awal tahun 2025. Peningkatan jumlah pengguna tersebut mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat,[3] tetapi juga meningkatkan potensi risiko penyalahgunaan sistem, termasuk penyalahgunaan otorisasi transaksi digital yang dapat merugikan konsumen.

Dalam menggunakan aplikasi penyedia jasa uang elektronik seperti DANA,

---

[1] Rini Idayanti, Dkk, *peran aplikasi dompet digital indonesia (DANA) dalam memudahkan masyarakat melakukan pembayaran digital*, Jurnal Institut Agama Islam (IAIN Bone), 2023, hal 429

[2] Rini idayanti, *Ibid*., hal 430

[3] https://www.dana.id/corporate/newsroom/wujudkan-ekosistem-ekonomi-digital-yang-positif-rudiantara-bergabung-menjadi-komisaris-utama-dana indonesia?, diakses pada tanggal 18 desember 2025. Pukul 01:20 wib

terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan. Hal tersebut karena adanya risiko menimbulkan kerugian bagi pengguna. Sebelum menggunakan layanan aplikasi DANA, pengguna diwajibkan untuk mendaftar akun dan menyetujui informasi yang diberikan penyelenggara,

Dalam ketentuan tersebut, pengguna umumnya akan diberikan informasi mengenai kebijakan dari pihak pengembang aplikasi dan menanyakan kepada pengguna apakah pengguna setuju dengan kebijakan tersebut. Dalam kebijakan tertulis bahwa pengguna yang mengalami kerugian karena alasan tertentu akan diberikan kompensasi oleh pihak pengembang aplikasi. Namun, terkadang tidak ada tanggapan dari pihak pengembang saat dihubungi oleh pengguna.[4]

Ketentuan penggunaan aplikasi DANA yang disetujui oleh pengguna melalui mekanisme mengklik "Setuju" merupakan perjanjian elektronik yang sah dan mengikat secara hukum. Sebagai penyelenggara layanan jasa keuangan digital yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pelaksanaan perjanjian elektronik dan mekanisme layanan DANA wajib mematuhi prinsip perlindungan konsumen, termasuk transparansi, keadilan, keamanan sistem, serta penanganan pengaduan konsumen.[5]

Dalam praktik transaksi digital, setiap kegiatan pembayaran atau pemindahan dana pada aplikasi dompet digital pada dasarnya memerlukan proses otorisasi transaksi digital. Otorisasi merupakan proses pemberian dan pengaturan hak akses kepada pengguna yang telah melalui proses autentikasi

[4] Hartanto, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Widya Mataram, Yogyakarta, Indonesia, Vol. 2 No.3 Desember 2023. Hal 268

[5] https://www.dana.id/terms diakses pada tanggal 10 januari 2026 Pukul 10:17 wib.

untuk mengakses sumber daya dalam suatu sistem. Otorisasi menentukan siapa yang berhak melakukan tindakan tertentu, seperti melihat, mengelola, atau mengubah data dan fitur dalam aplikasi sesuai dengan peran dan kewenangannya.[6] Otorisasi tersebut umumnya dilakukan melalui penggunaan Personal *Identification Number* (PIN), kode *One Time Password* (OTP), verifikasi biometrik, maupun sistem keamanan lainnya yang bertujuan memastikan bahwa transaksi dilakukan oleh pemilik akun yang sah.[7]

Namun dalam praktiknya sering terjadi penyalahgunaan otorisasi dalam transaksi digital, penyalahgunaan tersebut merupakan tindakan penggunaan hak akses atau kewenangan dalam sistem elektronik secara tidak sah, baik dengan melampaui batas izin yang diberikan maupun dengan memanfaatkan kelemahan sistem, sehingga memungkinkan terjadinya transaksi yang tidak sah dan berpotensi menimbulkan kerugian serta pelanggaran keamanan data.

Dalam kenyataannya, kasus penyalahgunaan otorisasi transaksi digital masih sering terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Salah satu contohnya adalah kasus kehilangan saldo pengguna aplikasi DANA yang sempat beredar di media sosial X. Dalam kasus tersebut, pengguna mengalami kehilangan saldo secara tiba-tiba akibat adanya transaksi yang tidak dilakukan oleh pemilik akun.

Berdasarkan keterangan pihak DANA, setelah dilakukan investigasi,

---

[6] https://crystallize.com/blog/authentication-vs-authorization diakses pada tanggal 28 januari 2026 Pukul 14:40 wib.

[7] https://www.ad-ins.com/id/our-story/kisah-adins/apa-itu-autentikasi diakses pada tanggal 7 maret 2026 Pukul 14:15 wib.

diketahui bahwa kejadian tersebut disebabkan oleh serangan *phishing* yang terjadi di luar sistem aplikasi. Pelaku memanfaatkan kelengahan pengguna dengan memperoleh data sensitif seperti PIN dan kode OTP, sehingga dapat mengakses akun dan melakukan transaksi secara tidak sah. Diungkapkan oleh sharon yang menjadi korban salah satu oleh pihak dana[8]

Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa risiko kehilangan saldo dalam penggunaan dompet digital tidak hanya berasal dari kelemahan sistem, tetapi juga dari penyalahgunaan otorisasi yang memanfaatkan celah keamanan pengguna, sehingga menimbulkan permasalahan hukum terkait pertanggungjawaban penyelenggara layanan.

Penggunaan aplikasi dompet digital DANA, hubungan antara pengguna dengan penyedia layanan pada dasarnya didasarkan pada suatu kontrak elektronik. Kontrak elektronik merupakan perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik dan memiliki kekuatan hukum yang sah sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Selain itu, keberadaan kontrak elektronik juga diakui dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.

Dalam konteks hubungan hukum antara pengguna dan penyedia layanan

[8] https://share.google/IpRDcxpgu3eWQ1FBI diakses pada tanggal 05 Mei 2026 Pukul 21:18 wib.

yang didasarkan pada perjanjian, permasalahan tersebut dapat dikaitkan dengan konsep wanprestasi dalam hukum perdata. Dalam hukum perdata, wanprestasi dipahami sebagai bentuk pengingkaran kewajiban yang menimbulkan akibat hukum berupa tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pihak lain,[9] Dengan demikian, penyalahgunaan otorisasi transaksi digital tidak hanya merupakan persoalan teknis keamanan sistem, tetapi juga dapat dipandang sebagai bentuk kegagalan penyelenggara dalam memenuhi kewajiban kontraktualnya, sehingga berpotensi dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan hubungan kontraktual antara pengguna dan penyelenggara.

Dalam Penelitian ini, penulis berfokus pada kasus pengguna DANA yang mengalami kerugian dalam penggunaan layanan tersebut, baik berupa kerugian material maupun kerugian immaterial. Kerugian material meliputi terpotongnya saldo pada dompet digital DANA maupun rekening bank pengguna, misalnya ketika transaksi dinyatakan "berhasil" namun layanan yang dipilih tidak diterima. Sementara itu, kerugian immaterial dapat berupa rasa kecewa, ketidaknyamanan, serta hilangnya kepercayaan pengguna akibat lambatnya pelayanan customer service DANA yang menyebabkan pemborosan waktu dan menurunnya minat untuk terus menggunakan layanan tersebut.[10]

Pasal 4 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 menyatakan Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan Perlindungan kepada konsumen dengan

---

[9] Yunan Hanun, "*Wanprestasi dalam Perjanjian yang Berbasis Aplikasi Digital*," Jurnal Hukum Bisnis Universitas Narotama Surabaya, Vol. 9 No. 6, 2025, hal. 382.

[10] Fiona Pappano Naomi, Dkk, *Perlindungan Hukum Penggunaan E-wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol 09. No 1, 2020, hal 25-26

menerapkan prinsip :

1. Prinsip transparansi, yaitu kewajiban memberikan informasi yang jelas, jujur, dan mudah dipahami kepada konsumen;
2. Prinsip perlakuan yang adil, yaitu kewajiban memperlakukan konsumen secara setara tanpa diskriminasi;
3. Prinsip keandalan, yaitu kewajiban penyelenggara untuk menyediakan layanan yang andal dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Prinsip kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen, yaitu kewajiban menjaga dan melindungi data pribadi konsumen;
5. Prinsip penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara efektif dan efisien, yaitu kewajiban menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan terjangkau.'[11]

Pada prinsipnya, perlindungan konsumen tidak hanya berlaku dalam transaksi konvensional (non-digital), tetapi juga tetap melekat dalam transaksi digital. Dalam transaksi non-digital, hak-hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan di Pasal 7 undang-undang tersebut juga menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa.

[11] Pasal 4 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Dalam konteks penyelenggaraan layanan dompet digital DANA, ketentuan ini mewajibkan penyelenggara aplikasi untuk menjamin keamanan sistem transaksi elektronik serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi digital, sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kelalaian pengguna.[12]

Secara normatif Pasal 36 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa "Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain dalam penggunaan sistem elektronik dan/atau transaksi elektronik." Ketentuan ini menegaskan bahwa penyalahgunaan otorisasi transaksi digital yang menimbulkan kerugian material bagi pengguna *E-wallet* merupakan perbuatan yang dilarang oleh hukum. Namun

demikian, dalam praktiknya perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya efektif karena banyak kasus kehilangan saldo pengguna DANA tidak memperoleh penyelesaian yang cepat dan adil.[13]

Penelitian pertama dilakukan oleh Fiona Pappano Naomi dan I Made Dedy Priyanto yang mengkaji perlindungan hukum penggunaan *E-wallet* DANA ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

[12] Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen

[13] Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 3.

Konsumen. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pengguna dan penyelenggara *E-wallet* didasarkan pada perjanjian baku yang disepakati secara elektronik, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Penelitian ini menekankan bahwa perlindungan konsumen dalam penggunaan DANA belum sepenuhnya optimal, khususnya terkait transparansi informasi, keamanan sistem, serta mekanisme ganti rugi apabila terjadi kerugian pada konsumen.[14]

Selanjutnya, Hartanto, Vincent Rosadi, dan Ervin Alvaro Yosmar dalam penelitiannya mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi *E-wallet* DANA menyoroti aspek keamanan data dan tanggung jawab penyelenggara layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun DANA telah berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam praktiknya masih terdapat kelemahan dalam sistem perlindungan konsumen, terutama dalam penyelesaian sengketa dan pengembalian dana akibat transaksi bermasalah. Penelitian ini lebih menekankan pada tanggung jawab administratif penyelenggara layanan e-wallet.[15]

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Rini Idayanti dan Pepi Ulandari yang membahas peran aplikasi dompet digital DANA dalam memudahkan masyarakat melakukan pembayaran digital. Penelitian ini berfokus pada aspek kemudahan, efisiensi, dan manfaat penggunaan DANA dalam transaksi non-tunai. Meskipun tidak secara spesifik membahas perlindungan hukum, penelitian

[14] Fiona Pappano Naomi, dkk, *Loc.cit.*
[15] Hartanto, dkk, *Loc.cit.*

ini memberikan gambaran empiris mengenai tingginya tingkat penggunaan DANA di masyarakat, yang secara tidak langsung menunjukkan urgensi adanya perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna dompet digital.[16]

Penelitian oleh Ulfia Hasanah dan Budiman Basarah mengkaji transaksi online menurut hukum perjanjian yang dikaitkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa transaksi elektronik yang dilakukan melalui sistem digital merupakan perjanjian yang sah dan mengikat secara hukum, namun penggunaan klausula baku seringkali menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Penelitian ini menegaskan perlunya perlindungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen dalam transaksi elektronik guna menjamin kepastian hukum dan keadilan.[17]

Penelitian terakhir dilakukan oleh Zahra Kamila dan Rahmat Effendi yang secara khusus membahas perlindungan hukum atas kehilangan saldo pengguna *E-wallet* DANA. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kehilangan saldo akibat transaksi yang tidak diotorisasi merupakan bentuk kerugian konsumen yang seharusnya menjadi tanggung jawab penyelenggara layanan. Namun, dalam praktiknya, mekanisme pengaduan dan pengembalian DANA seringkali belum berjalan secara efektif, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen.[18]

---

[16] Rini Idayanti, dkk, *Loc.cit.*

[17] Ulfia Hasanah, dkk, "*Transaksi Online Menurut Hukum Perjanjian Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*" Jurnal Rechts vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, Vol 12, No. 2023

[18] Zahra Kamila, dkk, *Perlindungan hukum atas kehilangan saldo pengguna e-wallet DANA,* Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Vol 6. No 2, Desember 2023.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai perlindungan konsumen pada penggunaan aplikasi dompet digital DANA telah banyak dilakukan, baik ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun aspek perjanjian elektronik secara umum. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut cenderung masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji permasalahan penyalahgunaan otorisasi transaksi digital dalam perspektif wanprestasi sebagai akibat dari hubungan kontraktual antara pengguna dan penyelenggara layanan.

Selain itu, dalam praktiknya penyalahgunaan otorisasi transaksi digital tidak hanya disebabkan oleh satu faktor, melainkan bersifat multifaktor, yang dapat melibatkan kelemahan sistem, kelalaian pengguna, maupun tindakan pihak ketiga seperti *phishing*. Kondisi ini menimbulkan ketidakjelasan mengenai batas pertanggungjawaban hukum antara penyelenggara layanan dan konsumen, khususnya ketika transaksi secara sistem dianggap sah, namun dilakukan tanpa persetujuan pemilik akun. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan secara khusus menganalisis "**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Dalam Kontrak Digital Akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Pada Aplikasi Dana"**

B. Permasalahan

1. Bagaimana bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital Akibat Penyalahgunaan Otorisasi

Transaksi Pada Aplikasi DANA ?

2. Bagaimana Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Aplikasi DANA terhadap Kerugian Konsumen Akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Digital?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian adalah :
    a. Untuk Menganalisis Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Dalam Kontrak Digital Akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Pada Aplikasi DANA.
    b. Untuk Mengkaji Efektivitas Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Aplikasi DANA Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Digital.
2. Manfaat penelitian adalah :
    a. Manfaat Teoritis

        Manfaat dalam tataran teoritis, yaitu bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperkaya bahan bacaan yang sudah ada maupun belum ada mengenai bentuk Perlindungan hukum bagi konsumen dalam Wanprestasi dalam penyalahgunaan otorisasi transaksi digital pada aplikasi DANA
    b. Manfaat Praktis

        Manfaat dalam tataran praktis, yaitu bermanfaat bagi seluruh masyarakat secara luas dan memberikan manfaat bagi mahasiswa

terkhusus fakultas hukum, Untuk menyadari bahwa ada perlindungan hukum jika terjadi wanprestasi dalam kontak digital akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi pada aplikasi DANA

D. Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi pembahasan pada perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam kontrak digital akibat penyalahgunaan otorisasi dalam transaksi pada aplikasi DANA. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan atas UU ITE, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dan Peraturan OJK yang relevan. Penelitian ini tidak mencakup aplikasi dompet digital lainnya serta tidak membahas bentuk pelanggaran selain penyalahgunaan otorisasi.

E. Metode Penelitian

Menurut Sutrisno Hadi, *research* (penelitian) adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah.[19]

1. **Jenis penelitian**

Penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif (*normative law research*) adalah

[19] Erniwati, dkk, *pedoman penulisan skripsi untuk mahasiswa hukum*, noer fikri offset, palembang(2022), hal 3

penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan atau disebut dengan data sekunder.[20]

Penelitian ini menggunakan pendekatan sebagai berikut:

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji perundang-undangan yang berkaitan, yaitu Undang–undang Nomor 1 Tahun 2024, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dan Peraturan OJK yang relevan.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual, yaitu pendekatan yang digunakan untuk mengkaji hukum atas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan teori, asas, dan doktrin hukum yang relevan.[21]

2. **Sumber data dan Jenis data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber dimana data diperoleh. Berdasarkan jenis datanya maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis bahan hukum. Dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

a. **Bahan Hukum Primer**, yaitu bahan hukum yang mengikat,

[20] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, UPT Mataram University Press, (2020), hal 47,

[21] https://katadata.co.id/amp/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan , diakses pada tanggal 27 oktober 2025. Pukul 10:35 wib

terdiri dari:

1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
4) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

b. Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan ini diperoleh dari literatur jurnal ilmiah, buku, artikel dan hasil penelitian yang relevan. Bahan hukum sekunder digunakan untuk memperkuat analisis dan memperluas pemahaman terhadap isu hukum yang diteliti.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa indonesia, artikel, jurnal, hasil penelitian dan sebagainya.

3. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam analisisnya menggunakan teknik pengumpulan bahan hukum berbentuk studi kepustakaan, yakni pengumpulan bahan hukum dengan cara mempelajari buku hukum, artikel-artikel atau tulisan para

pakar hukum serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dibahas dan dari internet, yakni mengakses situs-situs yang ada dan berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini.

4. **Teknik Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan secara lengkap, maka langkah berikutnya adalah tahap pengolahan dan analisis data yang merupakan tahap yang paling penting dan menentukan. Teknik analisis data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang bersifat tafsiran hukum yaitu teknik analisis data dengan cara melakukan penafsiran terhadap peraturan perundang-undangan, dan juga menggunakan analogi dan penafsiran hukum lainnya. Selain itu juga dilakukan sistematis terhadap bahan-bahan hukum tertulis.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini maka digunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

B. Rumusan masalah

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

D. Ruang Lingkup

E. Metode Penelitian

F. Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Hukum
   1. Pengertian Perlindungan Hukum
   2. Jenis Perlindungan Hukum
   3. Urgensi Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Dompet Digital
   4. Teori Tanggung Jawab Hukum

B. Gambaran Umum Dompet Digital dan Transaksi Digital

C. Tinjauan Umum Penyalahgunaan Otorisasi Dalam transaksi Digital

D. Tinjauan umum tentang kontrak digital dan Wanprestasi
   1. Pengertian Kontrak Elektronik
   2. Keabsahan dan Norma Hukum Kontrak Digital
   3. Perbandingan Kontrak Konvensional dan Kontrak Digital
   4. Pengertian Wanprstasi
   5. Bentuk – Bentuk Wanprestasi

BAB III : PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi dalam kontrak digital akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi pada aplikasi DANA.

B. Pertanggungjawaban hukum penyelenggara aplikasi DANA

terhadap kerugian konsumen akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi digital.

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran - Saran

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum dan Tanngung Jawab Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.[22] Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.[23] Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.[24]

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum

---

[22] Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia,* Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hal 10.

[23] Satjipto Rahardjo*, Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, , 2000 hal 54.

[24] C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989,hal. 102.

preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan."[25]

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukun dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.[26]

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna

[25] https://share.google/EcEh5FNYUIQPwIbol, diakses pada tanggal 21 Juni 2026 pukul 13:39 wib.

[26] Rahayu, *Pengangkutan Orang*, etd.eprints.ums.ac.id. Peraturan Pemerintah R1, 2009.

pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.[27]

Selain berdasarkan teori para ahli, perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi dompet digital juga diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Perlindungan tersebut bertujuan untuk memberikan jaminan keamanan transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, serta kepastian hukum bagi pengguna layanan keuangan digital.

Pada perlindungan hukum di butuhkan suatu wadah atau tempat dalam pelaksanaanya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum. Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1) Perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah

[27]Republika, *Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum*", Jakarta, 24 Mei 2004.

sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan sutu kewajiban.

2) Perlindungan Hukum Represif adalah perlindungan hukum yang merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.[28]

Dalam penelitian ini, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA dianalisis berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan kepada pengguna aplikasi DANA sebagai konsumen jasa digital. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Berdasarkan ketentuan tersebut, bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna aplikasi DANA berupa perlindungan atas keamanan penggunaan layanan, hak memperoleh informasi yang benar, hak menyampaikan pengaduan, dan hak memperoleh ganti rugi apabila terjadi kerugian.[29]

---

[28] Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2003, hal 20.

[29] https://share.google/PQvUDWLq3Ua3haDpu diakses pada tanggal 20 Juni 2026, pukul 23:33 wib.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Ketentuan tersebut memberikan perlindungan hukum kepada pengguna aplikasi DANA dalam bentuk perlindungan terhadap keamanan sistem elektronik, perlindungan terhadap transaksi elektronik yang sah, serta perlindungan terhadap penyalahgunaan akses elektronik yang dapat merugikan pengguna.[30]

Perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi DANA juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Dalam penelitian ini, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA dianalisis berdasarkan ketentuan Undang-undang ini memberikan hak kepada setiap subjek data pribadi untuk memperoleh perlindungan atas data pribadinya dari pemrosesan, penggunaan, maupun pengungkapan yang dilakukan tanpa persetujuan yang sah. Berdasarkan ketentuan tersebut, bentuk perlindungan hukum yang diberikan berupa perlindungan kerahasiaan data pribadi, perlindungan terhadap penyalahgunaan data, hak mengakses dan memperbaiki data pribadi, serta hak memperoleh ganti

[30] Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2021, hal 182–186.

rugi apabila terjadi pelanggaran data pribadi.[31]

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi DANA terdiri atas perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui pengamanan sistem elektronik, perlindungan data pribadi, penerapan sistem autentikasi transaksi, dan penyediaan informasi yang transparan kepada pengguna. Adapun perlindungan hukum represif diwujudkan melalui mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, pemberian kompensasi atau ganti rugi, serta penerapan sanksi administratif maupun pidana terhadap pihak yang melakukan pelanggaran hukum.

2. Jenis Perlindungan Hukum

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksut untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum reperesif merupakan perlindungan akhir

[31] Sinta Dewi Rosadi, *Perlindungan Privasi dan Data Pribadi dalam Era Ekonomi Digital di Indonesia,* Widina Bhakti Persada, Bandung, 2023, hal 67–75.

berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.[32]

Menurut Philipus M. Hadjon, sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:[33]

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

   Sarana perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran atau sengketa. Dalam penggunaan aplikasi DANA, sarana perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui penerapan sistem keamanan transaksi elektronik, penggunaan PIN (Personal *Identification Number*), *One Time Password* (OTP), autentikasi biometrik, perlindungan data pribadi pengguna, serta penyediaan informasi yang jelas dan transparan mengenai layanan yang diberikan. Sarana perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan otorisasi transaksi digital yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

   Sarana perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa.

---

[32] http://36.95.239.66/2941/8/Bab2_A1012181100.pdf, diakses pada tanggal 21 Juni 2026, pukul 12:43 wib.

[33] http://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html, di akses 21 Juni 2026, pukul 12:10 wib.

> Dalam penggunaan aplikasi DANA, sarana perlindungan hukum represif diwujudkan melalui mekanisme pengaduan kepada penyelenggara layanan, penyelesaian sengketa, pemberian kompensasi atau ganti rugi kepada pengguna yang dirugikan, serta penerapan sanksi administratif maupun pidana terhadap pihak yang melakukan penyalahgunaan otorisasi transaksi digital. Sarana perlindungan hukum represif bertujuan untuk memberikan pemulihan hak dan kepastian hukum bagi pengguna yang mengalami kerugian.[34]

Dari uraian tersebut dapat dipahami bahwa perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi DANA merupakan perlindungan yang diberikan melalui perangkat hukum yang bersifat preventif maupun represif guna menjamin keamanan transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, kepastian hukum, serta pemulihan hak-hak pengguna apabila terjadi penyalahgunaan otorisasi transaksi digital.

3. Urgensi Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Dompet Digital

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital dan metode pembayaran elektronik yang lebih praktis, cepat, dan mudah diakses. Meskipun memberikan kemudahan, penggunaan digital payment yang berlebihan tanpa kontrol dapat mendorong perilaku konsumtif,

---

[34] Rahmat Alamsyah, Dkk, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital Melalui Aplikasi Dana Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia*", Unizar Recht Journal (URJ), Vol. 3, No. 3, 2024, hal. 452-454.

terutama pada kalangan Gen Z. Namun, kemudahan tersebut tidak selalu berdampak positif jika tidak diimbangi dengan literasi keuangan yang memadai. Seiring dengan meningkatnya penggunaan dompet digital, risiko terjadinya penyalahgunaan akun, pencurian data pribadi, akses tanpa izin, penipuan digital, dan penyalahgunaan otorisasi juga semakin meningkat.[35]

Dalam praktiknya, berbagai kasus penyalahgunaan akun dompet digital sering terjadi akibat kebocoran data pribadi, penipuan digital, serta kegagalan dalam proses transfer dana menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna aplikasi dompet digital seperti DANA. Sebagai contoh, kasus pencurian data pribadi atau fraud dalam transaksi online dapat menyebabkan kerugian finansial bagi pengguna tanpa adanya jaminan pemulihan.[36]

Selain meningkatnya jumlah pengguna dompet digital, tingginya risiko kejahatan siber juga menjadi alasan penting perlunya perlindungan hukum bagi pengguna layanan keuangan digital. Berbagai modus kejahatan seperti *phishing*, *social engineering*, pencurian kode OTP, pengambilalihan akun (*account takeover*), serta penyalahgunaan data pribadi sering digunakan untuk memperoleh akses tidak sah terhadap akun pengguna. Kejahatan tersebut berpotensi menimbulkan kerugian finansial maupun nonfinansial bagi

[35] Ratih Cucu S, *Pemanfaatan Sistem Pembayaran Digital oleh Generasi Muda*, jurnal Seminar Nasional Cfp Perbanas Institute, Perbanas Institute, Jakarta, Indonesia 12940, hal 22.

[36] Rizki Wahyudi, "*Kasus Penipuan Digital: Tantangan dalam Perlindungan Konsumen di Era Digital",* Jurnal Hukum dan Teknologi, Vol. 12, No. 4, 2022, hal 145-150.

konsumen.

DANA sebagai salah satu penyelenggara dompet digital terbesar di Indonesia telah melayani lebih dari 180 juta pengguna pada tahun 2024 dan terus mengalami peningkatan hingga mendekati 200 juta pengguna pada awal tahun 2025. Besarnya jumlah pengguna tersebut menunjukkan semakin besarnya potensi risiko sengketa dan kerugian yang dapat dialami konsumen apabila tidak tersedia perlindungan hukum yang memadai. [37]

Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak hanya berfungsi memberikan kepastian hukum kepada pengguna, tetapi juga mendorong penyelenggara sistem elektronik untuk meningkatkan keamanan sistem, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif apabila terjadi transaksi tidak sah atau penyalahgunaan akun.

4. Teori Tangung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.[38]

Menurut Hans Kelsen suatu konsep terkait dengan konsep

[37]https://www.dana.id/corporate/newsroom/wujudkan-ekosistem-ekonomi-digital-yang-positif-rudiantara-bergabung-menjadi-komisaris-utama-dana indonesia?, *Loc.cit.*

[38] Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hal 15.

kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (*liability*). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggungjawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan. Normalnya, dalam kasus sanksi dikenakan terhadap pelaku adalah karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggungjawab.[39]

Dalam hukum perdata, Tanggungjawab hukum secara perdata ini timbul akibat adanya Perikatan atau Kontrak yang berasal dari suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain,[40] melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian.[41] Sedabgkan perbuatan melawan hukum terjadi apabila seseorang yang berbuat pelanggaran terhadap hak orang lain atau telah berbuat bertentangan dengan suatu kewajiban hukumnya sendiri dan menimbulkan kerugian bahi orang lain.[42]

Dalam konteks transaksi digital, tanggung jawab hukum dapat dibebankan kepada penyelenggara sistem elektronik apabila terbukti lalai dalam menjaga keamanan sistem, melindungi data pribadi pengguna, atau tidak menyediakan mekanisme perlindungan yang memadai sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengguna. Bentuk tanggung jawab tersebut dapat berupa pemberian ganti rugi, pemulihan

---

[39] Jimly Asshiddiqie, Dkk, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum, Cet.1, Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI*, Jakarta, 2006, hal 61.

[40] R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermassa, Jakarta2008, hal 42.

[41] Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW*), Jakarta 2008, hal 180.

[42] Gunawan Widjaja, Dkk*, Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang,* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017, hal 185.

hak pengguna, maupun pelaksanaan kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Gambaran Umum *E-wallet* Dana Dalam Transaksi Digital

E-wallet atau dompet digital merupakan salah satu inovasi dalam system pembayaran elektronik yang memanfaatkan teknologi internet dan perangkat mobile. *E-wallet* memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang secara digital, melakukan pembayaran, transfer dana, serta berbagai transaksi finansial lainnya secara praktis dan efisien. Seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi di masyarakat, penggunaan *E-wallet* semakin meluas di Indonesia dan menjadi salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan, baik untuk transaksi online maupun offline.

E-wallet menawarkan berbagai kemudahan bagi penggunanya, seperti kecepatan dalam proses transaksi, kenyamanan dalam penggunaan aplikasi, serta fleksibilitas dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Kemudahan penggunaan ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong adopsi *E-wallet* di kalangan masyarakat. Selain itu, aspek keamanan juga menjadi perhatian utama, mengingat *E-wallet* menyimpan data pribadi dan finansial pengguna. Oleh karena itu, penyedia layanan *E-wallet* terus meningkatkan sistem keamanan mereka guna melindungi pengguna dari potensi penyalahgunaan.[43]

[43] https://repository.stimykpn.ac.id/664/4/S1_112101765_BAB%204.pdf, diakses pada tanggal 13 April 2026, Pukul 16:35 wib

E-wallet DANA merupakan layanan dompet digital yang dikembangkan oleh PT *Espay* Debit Indonesia *Koe* dan telah mendapat izin beroperasi sebagai layanan finansial *technology* pada 5 November 2018 oleh Bank Indonesia dengan nomor surat penetapan izin No.20/17/20/DSSK/Srt/B tanggal 5 November 2018.[44]

Sebagai salah satu layanan dompet digital buatan Indonesia *E-wallet* DANA saat ini telah berkembang dan banyak digunakan untuk memenuhi transaksi non tunai atau cashless baik secara offline maupun online oleh masyarakat Indonesia secara praktis, cepat dan keamanan yang terjamin. Berdasarkan laporan yang telah dipublikasikan oleh perusahaan,[45] Penggunaan DANA di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan sepanjang tahun 2024 hingga awal tahun 2025. DANA mencatat telah melayani lebih dari 180 juta pengguna pada April 2024 dan terus mengalami peningkatan hingga mencapai sekitar 190–200 juta pengguna pada akhir tahun 2024 hingga awal tahun 2025.[46]

DANA merupakan perusahaan teknologi finansial yang menawarkan layanan pembayaran digital untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat Indonesia. DANA memiliki tujuan untuk menjadi jembatan bagi seluruh ekosistem ekonomi dalam mewujudkan layanan finansial yang inklusif. DANA mengedepankan tiga pilar yaitu *trust* (terpercaya), *friendly* (mudah

---

[44] https://eprints2.undip.ac.id/23680/4/BAB%20II.pdf diakses pada tanggal 13 april 2026, Pukul 15:48 wib

[45] https://eprints2.undip.ac.id/23680/4/BAB%20II.pdf, *ibid*, Hal 62-63.

[46] https://www.dana.id/corporate/newsroom/wujudkan-ekosistem-ekonomi-digital-yang-positif-rudiantara-bergabung-menjadi-komisaris-utama-dana indonesia? diakses pada tanggal 13 april 2026, Pukul 16:07 wib

digunakan), dan *accessible* (dapat digunakan oleh siapapun).

a. Trusted

DANA menerapkan teknologi untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan kelancaran bertransaksi para pengguna, diantaranya dengan menerapkan *risk engine/fraud detection engine* berbasis kecerdasan buatan (*artifical intelligence*) dalam menganalisis setiap transaksi yang dilakukan pengguna. DANA juga mengembangkan untuk memberikan proteksi 100% kepada para penggunanya sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku.

b. Friendly

DANA mudah dan nyaman digunakan serta dilengkapi berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia.

c. *Accesible*

DANA dapat digunakan oleh siapapu, baik pengguna hingga bisnis dengan berbagai skala, mulai dari UMKM, mitra nasional hingga global, dan *e- commerce*.

Dalam praktiknya, DANA merupakan penyelenggara dompet digital yang telah terdaftar oleh Bank Indonesia dengan tiga surat senagai berikut:

1) Penerbit Uang Elektronik dengan nama DANA berdasarkan Tanda Izin Bank Indonesia No.18/262/DKSP/Srt/B tanggal 29 Februari 2016.
2) Penyelenggara Transfer DANA berdasarkan Tanda Izin Bank Indonesia No.18/199/Sb/3 tanggal 14 November 2016.

3) Penyelenggara Dompet Elektronik berdasarkan Surat Bank Indonesia No.20/1370/DSSK/Srt/B tanggal 28 Agustus 2018. 93

3. Visi dan Misi DANA

a. Visi

Menjadikan setiap pelaku kegiatan ekonomi di negeri ini semakin produktif dan berdaya saing tinggi sehingga ekonomi mereka berkembang secara signifikan.

b. Misi

Sebagai plattform yang menjadi solusi untuk semua transaksi digital nontunai, baik online maupun offline.[47]

C. Tinjauan Umum Penyalahgunaan Otorisasi Dalam Tansaksi Digital

Autentikasi merupakan sebuah proses usaha pengecekan identitas seorang pengguna sistem komunikasi pada proses login ke dalam sebuah sistem. Pengguna yang telah lolos pengecekan identitas adalah pengguna resmi pada sistem, orang yang memiliki otoritas atas sistem, atau mungkin aplikasi yang berjalan pada sistem. Penggunaan sistem otentikasi diharapkan dapat membentuk sebuah sistem khusus, yang hanya dapat dipergunakan oleh orang-orang yang memiliki hak guna.[48]

Otorisasi merupakan proses pemberian dan pengaturan hak akses kepada pengguna yang telah melalui proses autentikasi untuk mengakses

[47] https://share.google/HmFHgBuquW4MHAQWF, *Ibid*, hal 53-54.

[48] https://share.google/sFyf9j1qbMvgK1s2l , diakses pada tanggal 14 april 2026, Pukul 14:17 wib

sumber daya dalam suatu sistem. Otorisasi menentukan siapa yang berhak melakukan tindakan tertentu, seperti melihat, mengelola, atau mengubah data dan fitur dalam aplikasi sesuai dengan peran dan kewenangannya. Otorisasi tersebut umumnya dilakukan melalui penggunaan Personal *Identification Number* (PIN), kode *One Time Password* (OTP), verifikasi biometrik, maupun sistem keamanan lainnya yang bertujuan memastikan bahwa transaksi dilakukan oleh pemilik akun yang sah.

Otorisasi memastikan bahwa setiap identitas yang terautentikasi beroperasi dalam batasan yang telah ditentukan. Tanpa itu, pengguna yang berhasil masuk (*AuthN*) dapat mengakses semua data sensitif dan melakukan tindakan apa pun (kegagalan *AuthZ*). Dalam arsitektur Zero Trust, keputusan otorisasi dievaluasi secara terus- menerus sepanjang sesi, bukan hanya pada akses awal.[49]

Penyalahgunaan Hak Akses mengacu pada penyalahgunaan hak akses atau hak istimewa yang lebih tinggi dalam sistem komputer atau jaringan. Hak istimewa ini biasanya diberikan kepada pengguna atau administrator yang berwenang untuk melakukan tugas-tugas tertentu seperti konfigurasi sistem, manajemen jaringan, atau penanganan data. Namun, jika hak akses ini dieksploitasi untuk tujuan yang tidak sah atau jatuh ke tangan yang salah, hal itu merupakan Penyalahgunaan Hak Akses. Pelanggaran apa pun dapat menyebabkan pelanggaran keamanan dan kerentanan serius dalam

[49] https://auth0.com/intro-to-iam/what-is-authorization diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 19:17 wib

infrastruktur TI, yang berpotensi membahayakan data rahasia dan berdampak pada operasional bisnis.[50]

Transaksi digital adalah jenis pembayaran secara virtual dengan menggunakan perangkat dalam bentuk aplikasi ataupun *website* penyedia jasa. Transaksi ini mengubah cara pembayaran, dari yang biasanya pakai uang tunai (*cash*) menjadi non tunai (*cashless*) melalui dompet digital, bukan dompet tradisional yang harus dibawa.[51]

Dalam transaksi digital, pembayaran dilakukan secara online atau menggunakan teknologi elektronik lainnya yang memungkinkan pengguna menyelesaikan proses transaksi dengan cepat dan mudah. Beberapa contoh dari transaksi digital adalah *platform* yang berfungsi sebagai perantara atau fasilitas pembayaran, seperti *e-wallet*, *mobile banking*, *payment gateway*, hingga *QR code.* Seiring berjalannya waktu, transaksi digital menjadi solusi untuk berbagai keperluan pembayaran yang aman dan efisien baik bagi perorangan maupun bisnis.[52]

Pelanggaran keamanan adalah insiden apa pun yang mengakibatkan akses tidak sah ke data komputer,[53] Pelanggaran keamanan terjadi ketika individu atau entitas yang tidak berwenang memperoleh akses ke informasi rahasia atau sensitif, sistem komputer, jaringan, atau lokasi fisik, sehingga

[50] https://www.entitle.io/resources/glossary/privilege-abuse diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 19:23 wib

[51] https://share.google/xn5pBlVcuMNUY6Mt4 diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:02 wib

[52] https://vida.id/id/blog/transaksi-digital diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:09 wib

[53] https://tenisitech.com/secure-it-services/security-breach/ diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:17 wib

membahayakan keamanan dan integritas aset suatu organisasi, Pelanggaran keamanan dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti pelanggaran data, serangan siber, akses tanpa izin, dan banyak lagi.[54]

Penyalahgunaan otorisasi dalam transaksi digital merupakan tindakan penggunaan hak akses atau kewenangan dalam sistem elektronik secara tidak sah, baik dengan melampaui batas izin yang diberikan maupun dengan memanfaatkan kelemahan sistem, sehingga memungkinkan terjadinya transaksi yang tidak sah dan berpotensi menimbulkan kerugian serta pelanggaran keamanan data.

D. Tinjauan Umum Tentang Kontrak Digital dan Wanprestasi

1. Pengertian Kontrak Elektronik

Kontrak elektronik adalah sebuah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan (*networking)* dari sistem informasi berbasiskan komputer (*computer based information system*) dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi *(telecomunication based*) yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan komputer global internet (*network of network*).[55] Pengertian tentang kontrak elektronik (*e-contract*) juga sudah diatur dalam Pasal 1 angka 17 UU RI No. 11/2008 jo. UU RI No. 16/2019 dan Pasal 1 angka 17 PP No. 71/2019,

[54] https://www.kaspersky.com/resource-center/threats/what-is-a-security-breach, diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:21 wib

[55] Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika, Raja Grafindo Persada*, Jakarta, 2003, hal. 210.

yaitu: [56]

"Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik".

Pasal 1 angka 5 UU RI No. 11/2008, menyatakan bahwa: [57]

Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Berdasarkan implementasinya, kontrak elektronik merupakan penggolongan kontrak elektronik yang banyak dilakukan oleh subyek hukum baik itu perorangan maupun badan usaha yang dilakukan secara elektronik, artinya bahwa kontrak itu dilakukan melalui komputer, jaringan komputer, maupun media lainnya. Terdapat tujuh jenis kontrak elektronik menurut implementasinya, yang meliputi:

a. Perjanjian jual beli secara elektronik;
b. Perjanjian penyelenggaraan layanan pinjam meminjam uang secara elektronik;
c. Perjanjian pemberian pinjaman secara elektronik;
d. Perjanjian kredit tanpa agunan secara elektronik;
e. Kontrak pengadaan barang atau jasa secara elektronik;
f. Perjanjian kemitraan secara elektronik; dan

[56] Pasal 1 angka 17, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

[57] Pasal 1 angka 5, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

g. Perjanjian jasa secara elektronik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa kontrak saat ini tidak hanya dikenal di dalam KUHPerdata dan di luar KUHPerdata saja, tetapi kontrak sudah berkembang secara elektronik dikarenakan zaman yang semakin berkembang. Para pihak dalam kontrak konvensional menentukan isi, bentuk, syarat-syarat dan pelaksanaannya secara langsung, sedangkan para pihak dalam kontrak elektronik menentukan isi, bentuk, syarat-syarat dan pelaksanaannya secara digital menggunakan media komputer, jaringan komputer dan media lainnya.[58]

2. Keabsahan dan Norma Hukum Kontrak Elektronik

Secara umum suatu kontrak elektronik tidak dilakukan secara langsung, namun secara elektronik.Dalam mekanisme kontrak market dibuat dengan menggunakan data yang berasal dari formulir permintaan awal, dengan syarat yang telah disepakati sebelumnya lalu dikembalikan kembali kepada pemohon awal. Sedangkan dengan cara yang melibatkan seseorang yang berwenang, suatu individu tersebut mengerjakan kontrak elektronik dengan standar elektronik yang sudah ditetapkan dan telah disetujui. lalu individu tersebut menambahkan klausa dengan kesepakatan kedua belah pihak. Kedua cara tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak.

[58] Edrick Edwardina Efenddy, *Keabsahan Perjanjian Elektronik Yang Termuat Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 20219 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, Notary Journal Volume. 5. No. 1. April 2025 hal 9.

Keabsahan suatu kontrak elektronik merujuk pada pasal 1320 yaitu:

1. Adanya suatu kesepakatan antara kedua belah pihak

Adanya kesepakatan antara kedua belah pihak menunjukkan bahwa kedua belah pihak telah menghendaki daripada isi kontrak yang telah dibuat tersebut. Selaras dengan asas konsensualisme dimana kontrak yang telah dibuat maka kontrak tersebut sudah mengikat bagi kedua belah pihak.

2. Kecakapan para pihak

Menurut KUH Perdata dinyatakan bahwa setiap orang yang sudah cakap dalam membuat perikatan merupakan seseorang yang sudah berumur 21 tahun. Biasanya dalam kontrak elektronik yang ada dalam sebuah *e-commerce* menyebutkan bahwa seseorang yang dapat melakukan transaksi memiliki minimal usia yaitu 18 tahun.

3. Suatu sebab yang halal

Salah satu syarat sah dalam suatu kontrak yang terpenting adalah adanya sebab yang halal dimana disebutkan dalam Pasal 1335 KUHPerdata dimana perjanjian yang dibuat memiliki suatu sebab yang palsu maka perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan yang mengikat.

4. Adanya suatu hal tertentu

Dalam suatu syarat sahnya perjanjian terdapat adanya suatu hal tertentu dimana apapun yang substansi dan isi yang tertuang di dalam suatu perjanjian harus memiliki kejelasan serta dapat

dipertanggungjawabkan isinya.

Pengertian kontrak elektronik serta keabsahan dalam pelaksanaanya tertuang dalam UU ITE yang pada awalnya kontrak elektronik tersebut hanya diatur di dalam *UNCITRAL* saja lalu seiring berkembangnya waktu kontrak elektronik memiliki satu aturan khusus yaitu tertuang di dalam UU ITE. Di dalam Pasal 1 ayat (17) UU ITE dijelaskan mengenai definisi kontrak elektronik yaitu perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui media elektronik. Media dalam pembuatan tersebut yang membedakan antara kontrak konvensional dan kontrak elektronik pada zaman sekarang.[59]

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pembaharuan atas Undang- Undang No. 11 Tahun 2008 Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, dalam Pasal 1 angka 2menyebutkan "Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya","

Sebelum diberlakukannya UU Informasi dan Transaksi Elektronik, masyarakat yang telah memanfaatkan jenis kontrak elektronik, masih berpedoman kepada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) sebagai perlindungan hukumnya. Pengertian kontrak atau perjanjian dalam KUHPdt adalah suatu perbuatan dengan

[59] Hizkia Ivan Nugroho*, Tinjauan Keabsahan Kontrak Elektronik di Indonesia Ditinjau dari Sistem Hukum Positif Indonesia*, unes Law Review, Vol. 6 No. 2, Desember 3023, hal. 4303-4304.

mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap suatu orang atau lebih. Untuk membuat suatu kontrak, terdapat beberapa syarat yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHAPdt, yaitu:

1.Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

2.Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

3.Suat hal tertentu;

4.Suatu sebab yang halal;

Berdasarkan syarat tersebut, secara akademis dapat dikatakan bahwa syarat pertama (kesepakatan) dan kedua (kecakapan) disebut sebagai syarat subjektif, dan syarat ketiga (hal tertentu) dan keempat (sebab yang halal) disebut dengan syarat objektif.

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur bahwa kesepakatan terjadi karena kedua belah pihak yang berkontrak saling bertemu dan bersepakat kemudian menandatangani kontrak yang telah disepakati. Sedangakan dalam kontrak elektronik, kedua belah pihak tidak saling bertatap muka, sehingga jika terjadi suatu permasalahan hukum diantara kedua nya, maka akan sulit untuk dibuktikan.

Menurut penjelasan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Pembaharuan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Ketentuan Umum, dinyatakan bahwa Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak

yang di buat melalui Sistem Elektronik.[60]

3. Perbandingan Kontrak Konvesional dan Kontrak Digital

Kontrak manual (Konvesional) adalah bentuk perjanjian yang dibuat secara fisik dan tertulis di atas kertas, yang umumnya ditandatangani secara langsung oleh para pihak yang bersepakat. Dalam sistem hukum Indonesia, pengaturan kontrak manual berlandaskan pada Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1320 yang mengatur syarat sahnya perjanjian, yaitu: adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, objek tertentu, dan sebab yang tidak bertentangan dengan hukum. Kontrak manual memiliki bentuk yang lebih konvensional, namun hingga saat ini masih banyak digunakan dalam berbagai transaksi bisnis dan hubungan hukum lainnya karena sifatnya yang mudah dipahami dan diterima oleh semua kalangan.

Dalam hal pembuktian, kontrak manual memiliki kekuatan hukum yang kuat karena dokumen tertulis dianggap sebagai alat bukti yang sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1866 KUHPerdata. Bahkan, kontrak manual yang dibuat dalam bentuk akta otentik oleh notaris memperoleh kekuatan pembuktian sempurna, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya. Dokumen kontrak manual juga umumnya dilengkapi dengan tanda tangan basah dan penggunaan materai sebagai bentuk pengesahan atau

---

[60] Fitmar Hebimisa, Dkk, *Penegakan Hukum Perjanjian Dalam Kontrak Digital Menurut Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Yang DIbaharui Oleh Undang – Undang Nomor 19 tahun 2016*, https://doi.org/10.53625/jirk.v5i2.10762

penguatan formalitas, walaupun tanpa materai sekalipun, perjanjian tetap sah sepanjang memenuhi unsur-unsur dasarnya. Namun, penggunaan materai tetap penting untuk kepentingan perpajakan dan sebagai alat bukti dalam persidangan.

Kontrak elektronik merupakan perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik, tanpa pertemuan fisik secara langsung. Menurut Pasal 1 angka 17 UU ITE, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik . UU ITE juga mengakui bahwa dokumen elektronik dan informasi elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah, dan dapat dijadikan alat bukti dalam proses hukum.

Dalam praktiknya, kontrak elektronik harus tetap memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, objek yang jelas, dan sebab yang halal. Selain itu, kontrak elektronik juga harus dibuat melalui sistem yang andal dan dapat dipertanggungjawabkan. Pasal 46 PP PSTE menegaskan bahwa keabsahan kontrak elektronik bergantung pada kesepakatan, kemampuan hukum para pihak, dan sistem elektronik yang menjamin integritas dokumen tersebut. Elemen penting lainnya dalam kontrak elektronik adalah penggunaan tanda tangan elektronik. Tanda tangan ini memiliki kedudukan hukum yang sama dengan tanda tangan manual, asalkan memenuhi unsur keaslian, integritas, dan identitas yang dapat diverifikasi, baik melalui sistem

tersertifikasi maupun tidak.[61]

Kontrak Kovensional	Kontrak Elektronik
Dibuat dalam bentuk dokumen fisik (kertas)	Dibuat melalui sistem elektronik
Para pihak bertemmu langsung	Para pihak tidak bertemu langsung
Menggunakan tanda tangan manual (basah)	Menggunakan tanda tangan elektronik
Bukti berupa dokumen fisik (kertas)	Bukti berupa dokumen elektronik
Penyimpanan dilakukan secara fisik	Penyimpanan dilakukan secara digital
Proses relative lebih lama	Proses lebih epat dan efisien

Berdasarkan perbandingan di atas, baik kontrak manual maupun kontrak elektronik pada dasarnya memiliki kekuatan hukum yang sama sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Perbedaannya terletak pada media pembentukan, bentuk pembuktian, serta mekanisme pengesahan dan penyimpanannya. Dalam transaksi digital seperti penggunaan aplikasi DANA, kontrak elektronik menjadi instrumen yang lebih relevan karena mampu mendukung proses transaksi yang cepat, efisien, dan berbasis sistem elektronik.

4. Pengertian Wanprstasi

Wanprestasi atau dikenal dengan istilah ingkar janji, yaitu kewajiban dari debitur untuk memenuhi suatu prestasi, jika dalam

[61] Moh Alfan Baetoni, Dkk, *Validitas Kepastian Hukum Kontrak Elektronik dan Kontrak Manual*, Jurnal Studi Hukum dan Administrasi Publik, Volume. 2 Nomor. 2 Juni 20, hal 253-254.

melaksanakan kewajiban bukan terpengaruh karena keadaan, maka debitur dianggap telah melakukan ingkar janji. Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yaitu berarti prestasi buruk (Bandingkan: *wanbeheer* yang berarti pengurusan buruk, wanddad perbuatan buruk).

Menurur Subekti, wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat jenis yaitu:

a. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
b. melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak se- bagaimana dijanjikan;
c. melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.[62]

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.[63] Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat macam, yaitu tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya, melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikan, melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat, dan melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Akibat dari wanprestasi itu biasanya dapat dikenakan sanksi berupa

---

[62] Dr. Yahman,S.H., M.H., *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*, Kencana Jakarta, 2014, hal 81-82.

[63] Salim H.S., S.H,M.S, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika Jakarta, 2019, hal. 98-99.

ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, maupun membayar biaya perkara. Sebagai contoh seorang debitur dituduh melakukan perbuatan melawan hukum, lalai atau secara sengaja tidak melaksanakan prestasi sesuai yang telah disepakati dalam perjanjian. Jika terbukti, maka debitur harus mengganti kerugian yang meliputi ganti rugi, bunga dan biaya perkaranya. Namun, debitur bisa saja membela diri dengan alasan keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*), kelalaian kreditur sendiri atau kreditur telah melepaskan haknya untuk menuntut ganti rugi. Untuk hal yang demikian debitur tidak harus mengganti kerugian. Oleh karena itu, sebaiknya dalam setiap perjanjian harus dicantumkan dengan jelas mengenai risiko, wanprestasi dan keadaan memaksa.[64]

5. Bentuk – Bentuk Wanprestasi

Menurut Satrio terdapat tiga bentuk wanprestasi:

a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Seorang debitur yang memiliki suatu prestasi terhadap si kreditur tetapi tidak melaksnakan prestasinya sebagaimana yang telah di perjanjikan. Dalam hal ini debitur telah dikatakan wanprestasi jika hal itu dilakukan dengan kesadaran atau tanpa suatu keadaan yang memaksa debitur tidak dapat melaksanakan kewajibanya.

[64] Dr.Hj. Dwi Ratna Kartikawati,S.H. MKn, MBA, *Hukum Kontrak*, CV. Elvaretta buana Tasikmalaya, Mei 2019, hal. 24-25.

b. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya.

Seperti yang sudah di contohkan di atas bahwa pelaksaan mengenai waktu prestasi adalah suatu kewajiban jika hal itu sudah di tetapkan didalam perjanjian, yang mana ketepatan waktu itu menentukan suatu prestasi dapat dikatan prestasi sesuai dengan keingina si kreditur.

c. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai.

Debitur melaksanakan suatu prestasi tetapi dalam pelaksaannya debitur melaksanakan apa yang berbeda dari isi perjanjian.[65]

[65] https://share.google/ksnWGWytnzJwUhmAk , diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:45 wib

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Pada Aplikasi DANA

Hubungan hukum antara pengguna dan penyelenggara lahir ketika pengguna menyetujui Syarat dan Ketentuan Layanan aplikasi, Persetujuan tersebut merupakan bentuk kontrak digital yang mengikat para pihak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.[66] Dalam Praktiknya, kontrak digital biasanya diwujudkan dalam kontrak Klausula baku (*standard terms and conditions*) hanya memberikan pilihan kepada pengguna untuk menerima atau menolak seluruh isi perjanjian

Model kontrak online seperti ini berkembang luas dalam bentuk *clickwrap agreement* atau *browsewrap agreement*, dimana persetujuan pengguna dilakukan melalui satu klik tombol "setuju" tanpa melalui proses negosiasi terhadap isi perjanjian.[67] Kondisi tersebut menunjukkan bahwa posisi tawar ini menciptakan kondisi yang tidak seimbang dalam hubungan kontraktual, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang lebih rentan terhadap penyalahgunaan.[68]

---

[66] Asmak Ul Hosnah, Dkk, *Analisis Hukum Perdata Dalam Menangani Sengketa Data Pribadi Pada Kontrak Elektronik, Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Universitas Pakuan, Vol 1, No 2, Desember 2025, hal 178.

[67] Diego Fernando Seran*, Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen*, Journal Of Social Science Research, Vol 5, No 2, Tahun 2025, hal 3.

[68] Faizal Achmad, Dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Online: Kajian Kritis atas Klausula Baku dan Asas Itikad Baik*, Universitas Tanjungpura, Rio Law Jurnal, Vol. 6, No 2 Desember 2025, hal 1034.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, hubungan hukum antara pengguna dan DANA tidak hanya dilihat sebagai hubungan kontraktual biasa, tetapi juga sebagai hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang harus dilandasi prinsip keseimbangan, keadilan, dan kepastian hukum. Oleh karena itu, penyelenggara aplikasi wajib memenuhi kewajiban-kewajiban yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban tersebut meliputi pemberian informasi yang benar, jaminan keamanan layanan, serta tanggungjawab atas kerugian yang di alami konsumen akibat jasa yang disediakan.

DANA telah menyediakan beberapa bentuk perlindungan konsumen, antara lain melalui kebijakan privasi dan keamanan data, fitur pengaduan konsumen, serta mekanisme pengembalian dana (*refund*) terhadap transaksi tertentu. Namun demikian, perlindungan tersebut belum sepenuhnya efektif dalam mencegah terjadinya penyalahgunaan otorisasi transaksi. Masih ditemukan kasus hilangnya saldo pengguna akibat transaksi yang dilakukan oleh pihak lain tanpa persetujuan pemilik akun. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan yang diberikan masih memiliki kelemahan, terutama dalam aspek keamanan sistem dan penanganan pengaduan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Ingga Floreancita Tarigan menunjukkan bahwa pola penyalahgunaan otorisasi transaksi pada aplikasi DANA selama periode 2020-2024 umumnya dilakukan melalui teknik *social engineering*, *phishing*, penyalahgunaan kode OTP, penggunaan akun palsu, dan *malware*. Selain itu, transaksi yang terindikasi sebagai fraud umumnya ditandai dengan

adanya login dari perangkat yang tidak dikenal, permintaan pengembalian dana (*refund*) tanpa alasan yang jelas, serta transaksi dengan frekuensi atau nominal yang tidak wajar. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perkembangan kejahatan siber semakin kompleks sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna dompet digital. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum preventif melalui penguatan sistem keamanan elektronik, perlindungan data pribadi, serta peningkatan literasi digital bagi pengguna agar risiko penyalahgunaan otorisasi transaksi dapat diminimalkan.[69]

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/ atau jasa. Selain itu, konsumen juga berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur menyampaikan pengaduan, serta memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa, Dalam konteks penggunaan aplikasi DANA,[70] hak-hak tersebut seharusnya diwujudkan melalui sistem keamanan yang andal, mekanisme pengaduan yang mudah diakses, serta penyelesaian sengketa yang cepat dan transparan.

Dalam praktiknya, realisasi hak-hak tersebut belum sepenuhnya optimal. Misalnya, proses *refund* masih menyulitkan konsumen, dan prosedur pengaduan seringkali tidak transparan dan lamban. Padahal, sesuai ketentuan

---

[69] Ingga Floreancita Tarigan, *Analisis Pola Tren Transaksi Mencurigakan Pada Aplikasi DANA Sebagai Indikator Fraud Digital Tahun 2020-2024*, Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen, Vol. 5, No. 2, 2025, hal. 259.

[70] Andi Muhammad Aidil, *Analisis Perlindungan Konsumen dalam Transfer via Aplikasi DANA*, Universitas Muhammadiyah Makassar, Journal of Innovative and Creativity, June, 2025, hal 8515-8516.

Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, penyelenggara *fintech* wajib menyediakan layanan pengaduan yang cepat dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna.

Apabila hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan tidak terpenuhi akibat terjadinya penyalahgunaan otorisasi transaksi, maka peristiwa tersebut dapat dianalisis melalui konsep wanprestasi, penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. [71] Apabila dalam sistem keamanan yang di gunakan terjadi kelalaian atau kegagalan dari pihak penyelenggara dalam memenuhi kewajiban, maka perbuatan tersebut dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang dapat dimintai pertanggungjawaban hukum.[72]

Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diperjanjikan. Dalam konteks ini, prestasi yang harus terpenuhi oleh penyelenggara bukan hanya menyediakan layanan transaksi digital, tetapi juga menjamin keamanan pengguna layanan tersebut.[73] Dengan demikian apabila kerugian konsumen terbukti timbul akibat kelemahan sistem, kegagalan mekanisme verifikasi, atau kelalaian

---

[71] Agus Santoso, S.H., LL.M*, Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Jure Legislasi Indonesia Vol. 5 No. 4 Desember 2008, hal 83-85.

[72] Mischa Jocylina*, Pertanggungjawaban Atas Wanprestasi Dalam Sistem Pre-Order Melalui E-Commerce Dalam Perspektif Hukum Perdata,* Universitas Udayana, Kota Denpasar, Bali, JURNAL MEDIA AKADEMIK, Vol.3, No.9 September 2025, hal 15.

[73] Alsendi Sakinah,Dkk, *Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Fintech: Tanggung Gugat Pihak Aplikasi Dana Terhadap Kehilangan Dana Nasabah*, Universitas Muhammadiyah Kendari, Jurnal Qistie Vol. 18 No. 2 Tahun 2025, hal 326.

penyelenggara dalam menjaga keamanan akun pengguna, maka penyelenggara dapat dianggap tidak memenuhi prestasi yang diperjanjikan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang- undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan atas hak-hak konsumen serta mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.[74] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik.[75] Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mewajibkan penyelenggara menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi pengguna.[76] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, keamanan data, serta penyelesaian pengaduan konsumen.[77]

Berdasarkan ketentuan tersebut, tanggung jawab penyelenggara dapat dianalisis menggunakan prinsip praduga tanggung jawab (*presumption of liability*), di mana penyelenggara sistem dianggap bertanggung jawab apabila

[74] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[75] Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang informasi dan transaksi elektronik.
[76] Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
[77] POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

sistem yang digunakan memiliki kelemahan yang memungkinkan terjadinya manipulasi transaksi. Oleh karena itu, apabila kerugian timbul akibat kegagalan sistem, kurangnya fitur verifikasi, atau lemahnya keamanan sistem, maka Penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum.[78]

Berdasarkan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian sebelum sengketa muncul. Dalam penggunaan aplikasi DANA, perlindungan preventif diwujudkan melalui penerapan sistem keamanan berupa PIN, *password*, kode OTP (*One Time Password*), autentikasi biometrik, verifikasi identitas pengguna, serta perlindungan terhadap data pribadi pengguna.

Selain melalui sistem keamanan, perlindungan hukum preventif juga diwujudkan melalui berbagai ketentuan peraturan perundang- undangan yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga keamanan sistem, menjamin kerahasiaan data pribadi, serta memberikan informasi yang benar dan jelas kepada pengguna mengenai penggunaan layanan digital. Sementara itu, perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadinya kerugian akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi digital.

Bentuk perlindungan tersebut dapat berupa hak konsumen untuk

[78] https://share.google/s5tvHxWis6DclM1h4 diakses pada tanggal 14 Juni 2026, Pukul 19:25 wib.

mengajukan pengaduan kepada penyelenggara aplikasi DANA, memperoleh penyelesaian sengketa, meminta penggantian kerugian, serta menempuh jalur hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun pengadilan.[79]

Berdasarkan uraian tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi digital terdiri atas perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui penerapan sistem keamanan elektronik, perlindungan data pribadi, verifikasi identitas pengguna, penggunaan PIN, OTP, dan autentikasi biometrik, serta kewajiban penyelenggara untuk memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Sementara itu, perlindungan hukum represif diwujudkan melalui hak konsumen untuk mengajukan pengaduan, memperoleh ganti rugi, meminta pengembalian dana, serta menempuh penyelesaian sengketa melalui mekanisme yang tersedia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut analisis penulis, konstruksi norma yang menjadi landasan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA dibangun melalui pengaturan yang saling melengkapi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar perlindungan atas hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha, Undang-Undang Informasi dan Transaksi

[79] Rahmat Alamsyah, Dkk*, Op.cit*. Hal 451-454.

Elektronik mewajibkan penyelenggara menjamin keamanan dan keandalan sistem elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi mengatur kewajiban melindungi data pribadi pengguna, sedangkan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 memperkuat kewajiban penyelenggara jasa keuangan dalam memberikan perlindungan konsumen melalui keamanan layanan, penanganan pengaduan, dan penyelesaian sengketa. Dengan demikian, konstruksi norma tersebut membentuk perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif terhadap konsumen. Meskipun demikian, menurut penulis, keberadaan norma tersebut belum sepenuhnya menjamin perlindungan hukum yang efektif dalam praktik. Penyalahgunaan otorisasi transaksi digital masih menimbulkan kesulitan pembuktian bagi konsumen karena transaksi yang menggunakan OTP atau PIN sering dianggap sebagai transaksi yang sah, sementara data dan bukti teknis berada dalam penguasaan penyelenggara. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada kelengkapan norma, tetapi juga pada konsistensi penyelenggara dalam menerapkan sistem keamanan yang andal, melakukan investigasi secara objektif, serta memberikan penyelesaian yang adil apabila kerugian konsumen terjadi akibat kegagalan sistem atau kelalaian penyelenggara.

B. Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Aplikasi DANA terhadap kerugian Konsumen akibat Penyalahgunaan Otorisasi Transaksi Digital

Pertanggungjawaban hukum merupakan kewajiban seseorang untuk menanggung akibat dari suatu perbuatan atau hubungan hukum yang

menimbulkan kerugian bagi orang lain,[80] Dalam hubungan antara pengguna dan penyelenggara aplikasi DANA, pertanggungjawaban hukum pada dasarnya lahir dari hubungan kontraktual yang terbentuk melalui persetujuan pengguna terhadap syarat dan ketentuan layanan yang berlaku pada aplikasi. [81] Oleh karena itu, ketika konsumen mengalami kerugian akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi digital, perlu dilakukan analisis mengenai pihak yang bertanggung jawab serta dasar hukum yang dapat digunakan untuk menentukan adanya tanggung jawab tersebut.

Hubungan hukum antara pengguna dan penyelenggara aplikasi DANA terbentuk sejak pengguna menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang tersedia dalam aplikasi. Persetujuan tersebut merupakan bentuk kontrak elektronik yang memiliki kekuatan hukum mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya.[82] Melalui kontrak tersebut, pengguna memperoleh hak untuk menggunakan layanan transaksi digital yang aman, nyaman, dan dapat dipercaya, sedangkan penyelenggara berkewajiban menyediakan sistem elektronik yang mampu melindungi data pengguna, menjaga keamanan dana yang tersimpan dalam akun, serta menjamin bahwa setiap transaksi dilakukan melalui mekanisme keamanan yang memadai.

Kontrak digital tersebut menimbulkan hak dan kewajiban yang harus

---

[80] Dwi Alfianto, Dkk, *Pertanggungjawaban Perdata dan Tanggung Gugat Dalam Perkara Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum,* Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia, Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan, Vol. 4, No. 6, November 2024, hal 4.

[81] Asmak Ul Hosnah, Dkk., "*Analisis Hukum Perdata Dalam Menangani Sengketa Data Pribadi Pada Kontrak Elektronik",* Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Vol. 1 No. 2, 2025, hal. 178.

[82] Hizkia Ivan Nugroho, "*Tinjauan Keabsahan Kontrak Elektronik di Indonesia Ditinjau dari Sistem Hukum Positif Indonesia"*, UNES Law Review, Vol. 6, No. 2, 2023, hal. 4303–4304.

dipenuhi oleh masing-masing pihak. Dalam hukum perdata, setiap pihak yang telah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian wajib melaksanakan prestasinya sebagaimana yang telah disepakati. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya, terlambat melaksanakan kewajiban, atau melakukan sesuatu yang bertentangan dengan isi perjanjian, maka pihak tersebut dapat dinyatakan melakukan wanprestasi.[83] Wanprestasi menunjukkan adanya kegagalan dalam memenuhi prestasi yang diperjanjikan sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Dalam konteks penggunaan aplikasi DANA, kewajiban penyelenggara untuk menyediakan sistem transaksi yang aman dan andal merupakan bagian dari prestasi yang harus dipenuhi dalam kontrak digital. Oleh karena itu, apabila penyelenggara gagal memenuhi kewajiban tersebut sehingga menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dianggap melakukan wanprestasi dalam pelaksanaan kontrak digital.

Penyalahgunaan otorisasi transaksi digital merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam penggunaan layanan dompet digital. Penyalahgunaan tersebut dapat terjadi melalui berbagai cara, seperti pengambilalihan akun oleh pihak yang tidak berwenang, pencurian data pribadi pengguna, penggunaan kode OTP oleh pihak lain, maupun berbagai bentuk kejahatan siber yang menyebabkan transaksi dilakukan tanpa persetujuan pemilik akun. Akibat dari tindakan tersebut, konsumen dapat mengalami

[83] R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 2008, hal. 45.

kehilangan saldo, kerugian finansial, maupun kerugian lainnya yang berkaitan dengan dana yang tersimpan dalam akun aplikasi DANA.

Dalam kondisi demikian, penyelenggara aplikasi DANA tidak dapat serta-merta melepaskan diri dari tanggung jawab hukum. Sebagai penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan layanan keuangan berbasis teknologi, DANA memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu memberikan perlindungan yang memadai terhadap akun dan data pengguna. Kewajiban tersebut tidak hanya lahir dari kontrak digital yang disepakati para pihak, tetapi juga berasal dari berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan sistem elektronik dan perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.[84] Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara aplikasi DANA tidak hanya berkewajiban menyediakan layanan transaksi elektronik, tetapi juga bertanggung jawab terhadap kerugian yang timbul apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kegagalan layanan atau kelalaian penyelenggara.

Pertanggungjawaban penyelenggara juga dapat ditinjau berdasarkan

[84] Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam ketentuan tersebut ditegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem yang digunakan.[85] Kewajiban tersebut mengandung makna bahwa penyelenggara harus mampu memastikan sistem yang digunakan terlindungi dari berbagai bentuk ancaman yang dapat menyebabkan kerugian bagi pengguna. Apabila sistem keamanan tidak mampu mencegah akses tanpa hak, kebocoran data, atau transaksi yang tidak sah, maka penyelenggara dapat dianggap lalai dalam memenuhi kewajiban hukumnya. Kelalaian tersebut sekaligus menunjukkan tidak terpenuhinya prestasi yang diperjanjikan dalam kontrak digital antara penyelenggara dan pengguna.

Selain itu, tanggung jawab penyelenggara juga berkaitan dengan perlindungan data pribadi pengguna. Data pribadi merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan transaksi elektronik karena data tersebut digunakan untuk melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap pengguna layanan. Oleh karena itu, penyelenggara wajib menjamin keamanan dan kerahasiaan data yang berada dalam penguasaannya. Kewajiban tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mewajibkan pengendali data pribadi untuk melindungi data dari akses yang

[85] Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.

tidak sah, pengungkapan tanpa izin, maupun penyalahgunaan oleh pihak lain.[86] Apabila penyalahgunaan otorisasi transaksi terjadi akibat kebocoran data yang berada dalam penguasaan penyelenggara, maka penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Dalam praktiknya, penyelenggara aplikasi DANA biasanya melakukan investigasi terhadap setiap laporan transaksi yang tidak diakui oleh pengguna. Investigasi dilakukan untuk mengetahui penyebab terjadinya transaksi serta menentukan apakah transaksi tersebut dilakukan secara sah oleh pemilik akun atau oleh pihak lain yang memperoleh akses secara tidak sah. Hasil investigasi tersebut menjadi dasar bagi penyelenggara untuk menentukan ada atau tidaknya tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Namun demikian, proses investigasi sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang kurang menguntungkan. Seluruh data transaksi, rekaman aktivitas akun, serta sistem keamanan berada dalam penguasaan penyelenggara, sedangkan konsumen memiliki keterbatasan dalam memperoleh akses terhadap data tersebut. Akibatnya, konsumen sering mengalami kesulitan dalam membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya terjadi karena kelemahan sistem atau kelalaian penyelenggara.

Berdasarkan teori tanggung jawab hukum, kondisi tersebut dapat dianalisis menggunakan prinsip *presumption of liability* atau praduga bertanggung jawab. Prinsip ini menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang dianggap

[86] Pasal 35 dan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

bertanggung jawab sampai dapat membuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen tidak disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya.[87] Penerapan prinsip ini penting untuk memberikan perlindungan yang lebih efektif kepada konsumen karena penyelenggara memiliki penguasaan yang lebih besar terhadap informasi dan alat bukti yang berkaitan dengan transaksi yang disengketakan.

Meskipun demikian, tanggung jawab penyelenggara tidak bersifat mutlak. Dalam beberapa kasus, kerugian yang dialami konsumen dapat terjadi karena kelalaian pengguna sendiri, misalnya dengan memberikan kode OTP, PIN, kata sandi, atau informasi rahasia lainnya kepada pihak yang tidak berwenang.[88] Apabila terbukti bahwa kerugian timbul karena kelalaian pengguna dalam menjaga kerahasiaan data akses akun, maka penyelenggara dapat dibebaskan dari tanggung jawab karena kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya.

Sebaliknya, apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa penyalahgunaan otorisasi transaksi terjadi akibat kelemahan sistem keamanan, kegagalan mekanisme verifikasi, kebocoran data pribadi, atau kurang optimalnya perlindungan yang disediakan oleh penyelenggara, maka penyelenggara dapat dianggap telah gagal memenuhi kewajiban yang diperjanjikan dalam kontrak digital. Kegagalan tersebut merupakan bentuk wanprestasi karena penyelenggara tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah dijanjikan

[87] Shidarta*, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hal. 73.
[88] Ahmadi Miru, Dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2018, hal. 126.

kepada pengguna.

Dalam keadaan demikian, penyelenggara wajib memberikan ganti rugi sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen. Ganti rugi dapat berupa pengembalian dana yang hilang, kompensasi atas kerugian yang diderita, maupun bentuk pemulihan lainnya yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain pemberian ganti rugi, penyelenggara juga berkewajiban melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem keamanan yang digunakan agar kejadian serupa tidak terulang di kemudian hari.

Apabila terjadi sengketa terkait kerugian akibat penyalahgunaan otorisasi transaksi digital, konsumen dapat menempuh berbagai upaya hukum yang tersedia. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mekanisme pengaduan internal kepada penyelenggara aplikasi DANA, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, melalui mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, maupun melalui gugatan perdata di pengadilan.[89]

Dalam menentukan adanya pertanggungjawaban hukum penyelenggara aplikasi DANA, perlu dilakukan identifikasi terhadap penyebab terjadinya penyalahgunaan otorisasi transaksi digital yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Tidak setiap kerugian yang dialami konsumen secara otomatis menjadi tanggung jawab penyelenggara.

Apabila kerugian terjadi akibat kelemahan sistem keamanan, kegagalan

[89] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

sistem elektronik, kebocoran data pribadi, atau kurang optimalnya mekanisme verifikasi transaksi yang menjadi tanggung jawab penyelenggara, maka penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang timbul. Dalam kondisi tersebut, penyelenggara dianggap tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang diperjanjikan dalam kontrak digital sehingga dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Neng Linda Oktaria menunjukkan bahwa penyelenggara dompet digital memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami konsumen apabila kerugian tersebut timbul akibat kelemahan sistem, kegagalan transaksi, atau kelalaian penyelenggara dalam menjaga keamanan layanan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa tanggung jawab penyelenggara dapat didasarkan pada perlindungan konsumen, hubungan kontraktual (wanprestasi), serta kewajiban menjamin keamanan sistem elektronik. Selain itu, penyelenggara wajib memberikan ganti rugi apabila saldo konsumen hilang tanpa transaksi yang sah, transaksi tidak berhasil tetapi saldo terpotong, atau terjadi pembobolan akun akibat lemahnya sistem keamanan, sepanjang kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kelalaian konsumen. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa bentuk pertanggungjawaban penyelenggara dompet digital bersifat semi-strict liability, yaitu penyelenggara pada dasarnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, namun tetap diberikan kesempatan untuk membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi karena kesalahan pengguna atau keadaan di luar kendalinya.

Berdasarkan hasil penelitian Neng Linda Oktaria, penyelenggara dompet digital tidak hanya memiliki kewajiban memberikan perlindungan hukum kepada konsumen secara normatif, tetapi juga telah mengimplementasikannya dalam praktik melalui mekanisme penanganan pengaduan, investigasi terhadap transaksi yang dipersengketakan, serta pemberian pengembalian dana (*refund*) apabila hasil investigasi membuktikan bahwa kerugian terjadi akibat kesalahan atau kelalaian penyelenggara. Mekanisme *refund* dilakukan setelah penyelenggara memeriksa riwayat transaksi dan bukti pendukung untuk memastikan penyebab kerugian. Apabila terbukti kerugian disebabkan oleh kesalahan sistem atau kelalaian penyelenggara, maka dana konsumen dikembalikan atau diberikan ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum represif telah dilaksanakan sebagai bentuk pemulihan hak konsumen. Di samping itu, penyelenggara juga menerapkan berbagai sistem keamanan, seperti PIN, kode OTP, dan verifikasi identitas pengguna, sebagai bentuk perlindungan hukum preventif untuk meminimalkan risiko penyalahgunaan otorisasi transaksi digital.[90]

Menurut analisis penulis, bentuk pertanggungjawaban yang ideal bagi penyelenggara aplikasi DANA tidak cukup hanya diwujudkan melalui investigasi, pengembalian dana (*refund*), pemberian ganti rugi, dan perbaikan sistem keamanan. Sebagai penyelenggara sistem elektronik yang bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada konsumen, DANA juga harus

[90] Neng Linda Oktaria, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Dompet Digital di Indonesia,* Bhirawa Law Journal, Vol. 7, No. 1, 2026, hal 89-91.

menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif apabila konsumen tidak memperoleh penyelesaian yang memuaskan melalui proses penanganan pengaduan. Dengan demikian, bentuk pertanggungjawaban penyelenggara tidak hanya berorientasi pada pemulihan kerugian, tetapi juga menjamin terpenuhinya hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian sengketa yang adil, cepat, transparan, serta memberikan kepastian hukum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa yang ideal sebaiknya dilakukan secara berjenjang. Tahap pertama dilakukan melalui mekanisme pengaduan internal kepada pihak DANA dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan bukti-bukti kerugian yang dialaminya. Selanjutnya, DANA wajib melakukan investigasi secara objektif, transparan, dan dalam jangka waktu yang wajar serta menyampaikan hasil investigasi kepada konsumen. Apabila terbukti bahwa kerugian timbul akibat kelemahan sistem, kegagalan mekanisme verifikasi, kebocoran data pribadi, atau kelalaian penyelenggara, maka DANA wajib memberikan pengembalian dana (*refund*), ganti rugi yang layak, serta melakukan pemulihan terhadap akun konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban atas wanprestasi yang dilakukan.

Menurut analisis penulis, apabila penyelenggara mengabaikan kewajibannya untuk memberikan perlindungan dan menjamin keamanan sistem elektronik sebagaimana diperjanjikan dalam kontrak elektronik, maka pengabaian tersebut merupakan bentuk wanprestasi. Dampak dari pengabaian tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen berupa

hilangnya saldo atau dana, tetapi juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan DANA serta tidak terpenuhinya hak konsumen atas rasa aman, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penyelenggara wajib melakukan perbaikan melalui penguatan sistem keamanan, peningkatan mekanisme autentikasi dan verifikasi transaksi, penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan, serta memberikan pengembalian dana (*refund*) atau ganti rugi apabila terbukti kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian penyelenggara. Upaya perbaikan tersebut merupakan bentuk pemenuhan prestasi yang harus dilakukan agar perlindungan hukum terhadap konsumen dapat terlaksana secara optimal dan kejadian serupa tidak terulang di kemudian hari.

Apabila penyelesaian melalui mekanisme internal tidak menghasilkan kesepakatan, konsumen dapat mengajukan sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan. Melalui BPSK, sengketa dapat diselesaikan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sehingga para pihak memperoleh penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Menurut analisis penulis, penyelesaian sengketa melalui BPSK merupakan bentuk perlindungan hukum represif yang sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena memberikan sarana bagi konsumen untuk memperoleh pemenuhan hak dan penyelesaian sengketa tanpa harus menempuh proses peradilan. Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa secara

berjenjang melalui pengaduan kepada DANA dan penyelesaian melalui BPSK merupakan bentuk pertanggungjawaban yang ideal, karena tidak hanya berorientasi pada pemulihan kerugian konsumen, tetapi juga memberikan kepastian hukum serta mendorong penyelenggara untuk meningkatkan keamanan sistem dan kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA atas penyalahgunaan otorisasi transaksi digital telah memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang- Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Perlindungan tersebut diwujudkan dalam bentuk perlindungan preventif melalui penerapan sistem keamanan elektronik, perlindungan data pribadi, PIN, OTP, dan autentikasi pengguna, serta perlindungan represif melalui mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, pengembalian dana (*refund*), dan pemberian ganti rugi. Namun demikian, dalam praktiknya perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya efektif karena konsumen masih mengalami kesulitan dalam membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya disebabkan oleh kelemahan sistem atau kelalaian penyelenggara.
2. Pertanggungjawaban hukum penyelenggara aplikasi DANA terhadap kerugian konsumen didasarkan pada hubungan kontraktual antara para pihak dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mewajibkan penyelenggara menyediakan sistem elektronik yang aman dan andal.

Apabila kerugian timbul akibat kelemahan sistem keamanan, kegagalan mekanisme verifikasi, kebocoran data pribadi, atau kelalaian penyelenggara, maka DANA harus bertanggungjawaban atas dasar wanprestasi dengan memberikan investigasi yang objektif, pengembalian dana (*refund*), ganti rugi, dan perbaikan sistem keamanan. Selain itu, penyelenggara juga harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa secara berjenjang melalui pengaduan internal, alternatif penyelesaian sengketa, hingga gugatan ke pengadilan sebagai upaya terakhir untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak konsumen.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan pembentuk peraturan perundang-undangan, perlu memperkuat pengaturan dan pengawasan terhadap penyelenggara dompet digital melalui penyempurnaan ketentuan mengenai pertanggungjawaban hukum penyelenggara, pembagian beban pembuktian, standar investigasi atas transaksi yang disengketakan, mekanisme refund, serta pemberian ganti rugi kepada konsumen. Selain itu, OJK perlu meningkatkan pengawasan secara preventif terhadap penyelenggara dompet digital guna mencegah terjadinya penyalahgunaan otorisasi transaksi digital serta mewujudkan kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan akuntabilitas penyelenggara layanan keuangan digital.
2. Bagi penyelenggara aplikasi DANA dan masyarakat sebagai pengguna aplikasi DANA, perlu meningkatkan upaya perlindungan terhadap

keamanan transaksi digital. Bagi penyelenggara aplikasi DANA, perlu meningkatkan kualitas sistem keamanan elektronik melalui penguatan mekanisme autentikasi, deteksi transaksi mencurigakan secara real time, perlindungan data pribadi, serta penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Selain itu, perlu menetapkan standar operasional mengenai batas waktu investigasi, penyampaian hasil investigasi kepada konsumen, serta pemberian pengembalian dana (*refund*) atau ganti rugi apabila kerugian terbukti disebabkan oleh kelemahan sistem atau kelalaian penyelenggara. Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna aplikasi DANA perlu meningkatkan kehati-hatian dalam menjaga kerahasiaan PIN, OTP, kata sandi, maupun data pribadi, serta meningkatkan literasi digital agar terhindar dari berbagai bentuk penyalahgunaan otorisasi transaksi, seperti phishing, social engineering, dan kejahatan siber lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU:

Ahmadi Miru, Dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2018,

Agus Santoso, *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Τεντang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Jure Legislasi Indonesia Vol. 5 No. 4 Desember 2008.

Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005.

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.

Dwi Ratna Kartikawati, *Hukum Kontrak*, CV. Elvaretta buana Tasikmalaya, 2019.

Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian,* RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2021.

Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2003.

Erniwati, dkk*, pedoman penulisan skripsi untuk mahasiswa hukum, noer fikri offset,* palembang (2022)

Gunawan Widjaja, Dkk, *Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017.

Hizkia Ivan Nugroho, Tinjauan Keabsahan Kontrak Elektronik di Indonesia Ditinjau dari Sistem Hukum Positif Indonesia, unes Law Review, Vol. 6 No. 2, Desember 3023.

Jimly Asshiddiqie Dkk, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cet.1, Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta, 2006.

Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Universitas Surakarta 11 Maret,. 2003.

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, UPT Mataram University Press, (2020).

Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011

Rahayu, *Pengangkutan Orang*, etd.eprints.ums.ac.id. Peraturan Pemerintah R1, 2009.

R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermassa, Jakarta 2008.

Salim HS, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika Jakarta. 2019.

Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis* (BW), Jakarta 2008.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Sinta Dewi Rosadi, *Perlindungan Privasi dan Data Pribadi dalam Era Ekonomi Digital di Indonesia,* Widina Bhakti Persada, Bandung, 2023.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006,

Yahman, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan, Kencana Jakarta*. 2014.

JURNAL :

Alsendi Sakinah,Dkk, Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Fintech: Tanggung Gugat Pihak Aplikasi Dana Terhadap Kehilangan Dana Nasabah, Universitas Muhammadiyah Kendari, *Jurnal Qistie* Vol. 18 No. 2 Tahun 2025,

Andi Muhammad Aidil, Analisis Perlindungan Konsumen dalam Transfer via Aplikasi DANA, Universitas Muhammadiyah Makassar, *Journal of Innovative and Creativity,* June, 2025,

Asmak Ul Hosnah, Dkk, Analisis Hukum Perdata Dalam Menangani Sengketa Data Pribadi Pada Kontrak Elektronik, *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Universitas Pakuan, Vol 1, No 2, Desember 2025.

Diego Fernando Seran, Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen, *Journal Of Social Science Research*, Vol 5, No 2, Tahun 2025.

Dwi Alfianto, Dkk, Pertanggungjawaban Perdata dan Tanggung Gugat Dalam Perkara Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan*, Vol. 4, No. 6, November 2024

Edrick Edwardina Efenddy, Keabsahan Perjanjian Elektronik Yang Termuat Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 20219 Tentang Perdagangan

Melalui Sistem Elektronik, *Notary Journal* Volume. 5. No. 1. April 2025.

Faizal Achmad, Dkk, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Online: Kajian Kritis atas Klausula Baku dan Asas Itikad Baik, Universitas Tanjungpura, *Rio Law Jurnal*, Vol. 6, No 2 Desember 2025.

Fiona Pappano Naomi, dkk, Perlindungan Hukum Penggunaan *E-wallet* DANA Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol 09. No 1, 2020

Firmar Hebimisa, Dkk, Penegakan Hukum Perjanjian Dalam Kontrak Digital Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Yang Dibaharui Oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, *jornal of Innovation Research And Knowledge*, July 2025. https://doi.org/10.53625/jirk.v5i2.10762

Hartanto, dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi *E-wallet* DANA, *Jurnal Universitas Widya Mataram*, Yogyakarta, Vol. 2 No.3 Desember 2023

Hizkia Ivan Nugroho, "Tinjauan Keabsahan Kontrak Elektronik di Indonesia Ditinjau dari Sistem Hukum Positif Indonesia",*Jurnal UNES Law Review,* Vol. 6, No. 2, 2023.

Lalu Achmad Fathoni, Dkk, Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Menghadapi Perkembangan Ekonomi Digital, Universitas Mataram, Mataram, *Jurnal Fundamental Justice* Vol 7, Nomor 1, Maret 2026.

Mischa Jocylina, Pertanggungjawaban Atas Wanprestasi Dalam Sistem Pre-Order Melalui E-Commerce Dalam Perspektif Hukum Perdata, Universitas Udayana, Kota Denpasar, Bali, *Jurnal Media Akademik*, Vol.3, No.9 September 2025,

Moh Alfan Baetoni, Dkk, Validitas Kepastian Hukum Kontrak Elektronik dan Kontrak Manual, Jurnal Studi Hukum dan Administrasi Publik, Volume. 2 Nomor. 2 Juni 20.

Rahmat Alamsyah, Dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital Melalui Aplikasi Dana Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia", *Unizar Recht Journal* (URJ), Vol. 3, No. 3, 2024.

Ratih Cucu S, Pemanfaatan Sistem Pembayaran Digital oleh Generasi Muda, *jurnal Seminar Nasional Cfp Perbanas Institute*, Perbanas Institute, Jakarta, 12940.

Rini Idayanti, dkk, Peran Aplikasi Dompet Digital Indonesia (DANA) Dalam

Memudahkan Masyarakat Melakukan Pembayaran Digital, *Jurnal Institut Agama Islam* (*IAIN Bone*),2023.

Rizki Wahyudi, "Kasus Penipuan Digital: Tantangan dalam Perlindungan Konsumen di Era Digital", *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 12, No. 4, 2022.

Ulfia Hasanah, dkk "Transaksi Online Menurut Hukum Perjanjian Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik" *Jurnal Rechts vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, Vol 12, No. 2023.

Yunan Hanun, "Wanprestasi dalam Perjanjian yang Berbasis Aplikasi Digital," *Jurnal Hukum Bisnis Universitas Narotama Surabaya*, Vol. 9 No. 6, 2025.

Zahra Kamila, dkk, Perlindungan hukum atas kehilangan saldo pengguna *E-wallet* DANA, *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, Vol 6. No 2, Desember 2023

PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 3.

POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Unndang – Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi

SURAT KABAR :

Republika, *Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum*", Jakarta, 24 Mei 2004.

INTERNET :

https://katadata.co.id/amp/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan diakses pada tanggal 27 Oktober 2025. Pukul 10:35 wib

https://www.dana.id/corporate/newsroom/wujudkan-ekosistem-ekonomi-digital-yang-positif-rudiantara-bergabung-menjadi-komisaris-utama-dana-

indonesia? diakses pada tanggal 18 desember 2025. Pukul 01:20 wib

https://www.dana.id/terms diakses pada tanggal 10 januari 2026 Pukul 10:17 wib

https://crystallize.com/blog/authentication-vs-authorization diakses pada tanggal 28 januari 2026 Pukul 14:40 wib.

https://www.ad-ins.com/id/our-story/kisah-adins/apa-itu-autentikasi diakses pada tanggal 7 Maret 2026 Pukul 14:15 wib.

https://share.google/IpRDcxpgu3eWQ1FBI diakses pada tanggal 05 Mei 2026 Pukul 21:18 wib.

https://repository.stimykpn.ac.id/664/4/S1_112101765_BAB%204.pdf, diakses pada tanggal 13 April 2026, Pukul 16:35 wib

https://eprints2.undip.ac.id/23680/4/BAB%20II.pdf diakses pada tanggal 13 april 2026, Pukul 15:48 wib

https://www.dana.id/corporate/newsroom/wujudkan-ekosistem-ekonomi-digital-yang-positif-rudiantara-bergabung-menjadi-komisaris-utama-dana indonesia? diakses pada tanggal 13 april 2026, Pukul 16:07 wib

https://share.google/sFyf9j1qbMvgK1s2l , diakses pada tanggal 14 april 2026, Pukul 14:17 wib

https://auth0.com/intro-to-iam/what-is-authorization diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 19:17 wib

https://www.entitle.io/resources/glossary/privilege-abuse diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 19:23 wib

https://share.google/xn5pBlVcuMNUY6Mt4 diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:02 wib

https://vida.id/id/blog/transaksi-digital diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:09 wib

https://tenisitech.com/secure-it-services/security-breach/ diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:17 wib

https://www.kaspersky.com/resource-center/threats/what-is-a-security-breach, diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul 20:21 wib

https://share.google/ksnWGWytnzJwUhmAk , diakses pada tanggal 27 april 2026, Pukul20:45 wib

http://digilib.uin- suka.ac.id/14790/1/09340140 bab-i iv-atau-v daftar-pustaka(3).pdf, diakses Pada Tanggal 11 Mei 202, Pukul 19:45 wib

http://e-journal.uajy.ac.id/20038/3/BAB%20II.pdf diakses pada tanggal 17 Mei 2026, Pukul 16:02 wib

https://joumal.uii.ac.id/JIPRO/article/download/11142/8509/23773, diakses Pada Tanggal 11 Mei 2026, Pukul 19:16 wib

https://share.google/s5tvHxWis6DclM1h4 diakses pada tanggal 14 Juni 2026, Pukul 19:25 wib.

https://share.google/PQvUDWLq3Ua3haDpu diakses pada tanggal 20 Juni 2026, pukul 23:33 wib.

http://36.95.239.66/2941/8/Bab2_A1012181100.pdf, diakses pada tanggal 21 Juni 2026, pukul 12:43 wib.

http://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html, di akses 21 Juni 2026, pukul 12:10 wib.

https://share.google/EcEh5FNYUIQPwIbol, diakses pada tanggal 21 Juni 2026 pukul 13:39 wib.