



Konstruksi Hukum Pertanggungjawaban Penyelenggara DANA atas Kerugian Konsumen akibat Kegagalan Transaksi Digital

Muhammad Iqbal Nugraha^{1,*}, Ende Hasbi Nasarudin², Dian Rachmat Gumelar³

^{1,2,3}*Prodi Ilmu Hukum, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
Jl. A.H. Nasution 105, Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia*

**iqbaalngrh99@gmail.com, nazzarudin@uinsgd.ac.id, diangumelar@uinsgd.ac.id*

Received: 15 July 2026; Accepted: 06 September 2026; First Available Online
16 September 2026; Published: 12 November 2026

DOI:10.15575/jp.v10i2.484

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pertanggungjawaban hukum PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai penyelenggara platform DANA atas kerugian konsumen akibat kegagalan transaksi, khususnya berupa saldo terpotong, transaksi gagal, atau dana berstatus tertunda. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUH Perdata, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran dan perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder berupa literatur, doktrin, dan hasil penelitian terdahulu dianalisis secara deskriptif-analitis melalui penalaran deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab DANA dapat bersumber dari kedudukannya sebagai penyedia jasa pembayaran, penyelenggara sistem elektronik, pelaku usaha, dan pihak dalam kontrak elektronik. Keterbatasan akses konsumen terhadap log transaksi dan bukti teknis memperkuat relevansi pembalikan beban pembuktian serta penggunaan *strict liability* sebagai konstruksi konseptual bagi risiko yang berada dalam penguasaan penyelenggara. Klausula pembatasan tanggung jawab dapat dikualifikasikan sebagai klausula eksonerasi apabila mengalihkan tanggung jawab atas kegagalan layanan kepada konsumen. Pemulihan dapat ditempuh melalui pengaduan internal, fasilitasi Bank Indonesia, penyelesaian di luar pengadilan, dan litigasi. Penelitian ini berkontribusi dengan mengintegrasikan analisis tanggung jawab penyedia jasa pembayaran, klausula eksonerasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam konteks kegagalan transaksi DANA.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban Hukum; Penyedia Jasa Pembayaran; Kegagalan Transaksi Digital; Klausula Eksonerasi; Perlindungan Konsumen.

Abstract

This study aims to analyze the legal liability of PT Espay Debit Indonesia Koe the operator of the DANA platform, regarding consumer losses resulting from transaction failures, specifically involving deducted balances, failed transactions, or funds with "pending" status. The research employs a normative-juridical method utilizing statutory and conceptual approaches. Primary legal materials include the Consumer Protection Law, the Civil Code, the Electronic Information and Transactions Law, and Bank Indonesia regulations concerning payment service providers and consumer protection. Secondary legal

materials comprising literature, legal doctrine, and findings from previous studies were analyzed using a descriptive-analytical method and deductive reasoning. The results indicate that DANA's liability arises from its status as a payment service provider, an electronic system operator, a business actor, and a party to an electronic contract. Consumers' limited access to transaction logs and technical evidence underscores the relevance of shifting the burden of proof and applying the concept of strict liability to risks within the operator's control. Liability limitation clauses may be classified as exoneration clauses if they shift responsibility for service failures onto the consumer. Redress may be sought through internal complaint mechanisms, Bank Indonesia facilitation, out-of-court settlement, and litigation. This study contributes by integrating an analysis of payment service provider liability, exoneration clauses, and dispute resolution mechanisms within the context of DANA transaction failures.

Keywords: *Legal Liability; Payment Service Provider; Failed Digital Transactions; Exemption Clauses; Consumer Protection.*

A. Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor keuangan telah menggeser pola transaksi dari penggunaan uang tunai menuju instrumen pembayaran elektronik. Pergeseran ini tercermin dari semakin luasnya penggunaan layanan perbankan digital dan dompet digital atau *e-wallet* dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Bank Indonesia mencatat bahwa pada triwulan III tahun 2025, volume transaksi pembayaran digital mencapai 12,99 miliar transaksi, atau tumbuh sebesar 38,08% secara tahunan (*year-on-year*). Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa pembayaran digital tidak lagi sekadar menjadi sarana transaksi alternatif, melainkan telah menjadi bagian penting dari infrastruktur perekonomian nasional (Bank Indonesia, 2025). Perkembangan ini juga turut meningkatkan penggunaan DANA yang diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Berdasarkan survei Jakpat yang dipublikasikan oleh Databoks, DANA merupakan dompet digital yang paling banyak digunakan di Indonesia pada November 2025, dengan tingkat penggunaan sebesar 72%, diikuti oleh GoPay, ShopeePay, OVO, dan LinkAja (Ridwan, 2026). Posisi tersebut mencerminkan peran signifikan DANA dalam memfasilitasi transaksi ekonomi, sekaligus meningkatkan ketergantungan konsumen terhadap keamanan dan keandalan sistem yang dikelola oleh penyelenggara.

Meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap dompet digital belum sepenuhnya diimbangi dengan kepastian perlindungan konsumen yang memadai. Dalam praktiknya, pengguna masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain saldo terpotong meskipun transaksi dinyatakan gagal, dana menggantung, keterlambatan transaksi, serta saldo yang hilang tanpa penyelesaian yang jelas. Permasalahan tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga mengurangi rasa aman konsumen, menurunkan kepercayaan masyarakat, dan mengganggu aktivitas ekonomi pengguna. Meskipun tidak seluruh pengaduan secara khusus berkaitan dengan transaksi digital, data Badan Perlindungan Konsumen Nasional menunjukkan luasnya permasalahan yang berkaitan dengan pemulihan kerugian konsumen. Sepanjang tahun 2024, Badan Perlindungan Konsumen Nasional menerima 1.733 pengaduan konsumen dengan potensi kerugian sebesar Rp424 miliar, sedangkan kerugian yang berhasil dipulihkan hanya sekitar Rp44,8 miliar (BPKN, 2024). Kesenjangan yang cukup besar antara potensi kerugian dan jumlah yang berhasil dipulihkan menunjukkan bahwa konsumen masih memerlukan mekanisme perlindungan hukum dan pemulihan hak yang lebih efektif.

Dalam konteks DANA, kegagalan transaksi tidak dapat dipandang semata-mata sebagai gangguan teknis, tetapi juga harus diperlakukan sebagai persoalan hukum. Hubungan antara pengguna dan penyelenggara terbentuk melalui kontrak elektronik yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan pengguna DANA. Ketika pengguna telah memberikan instruksi pembayaran dan saldonya telah terpotong, tetapi transaksi tersebut tidak berhasil diselesaikan, muncul persoalan mengenai pemenuhan prestasi kontraktual dan pertanggungjawaban hukum penyelenggara. Permasalahan menjadi semakin kompleks ketika syarat dan ketentuan tersebut memuat klausula yang membatasi atau mengecualikan tanggung jawab penyelenggara atas kerugian yang disebabkan oleh gangguan sistem. Oleh karena itu, kegagalan transaksi berada pada titik temu antara tanggung jawab kontraktual, tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan hukum perlindungan konsumen, dan kewajiban yang dibebankan kepada Penyelenggara Jasa Pembayaran berdasarkan peraturan sistem pembayaran.

Penelitian terdahulu mengenai pembayaran digital dan perlindungan konsumen telah berkembang dalam beberapa arah kajian. Hidayah dan Asbullah serta Manurung menunjukkan bahwa dompet digital menawarkan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan, tetapi pada saat yang sama juga menimbulkan risiko berupa kesalahan sistem, kehilangan dana, keamanan digital, dan persoalan perlindungan konsumen yang kompleks (Manurung, 2025; Nur Hidayah & Asbullah, 2024). Windani dan Widiana menekankan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan digital masih menghadapi kelemahan dalam aspek keamanan data, transparansi, penyelesaian sengketa, literasi digital, tumpang tindih regulasi, dan yurisdiksi (Windani & Widiana, 2024). Dalam kaitannya dengan pertanggungjawaban, Santoso menegaskan kewajiban penyelenggara untuk mengoperasikan sistem elektronik yang andal dan aman (Santoso & Pratiwi, 2018), sedangkan Bidasari et al. menunjukkan adanya perdebatan antara pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*fault-based liability*) dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) (Bidasari et al., 2025). Pramesti et al. mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Pramesti et al., 2025), sedangkan Alamsyah et al. menunjukkan bahwa klausula eksonerasi dalam kontrak teknologi finansial dapat bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen (Nanda Alamsyah et al., 2024).

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan landasan yang penting, penelitian sebelumnya belum secara komprehensif mengkaji kegagalan transaksi DANA sebagai persoalan yang mencakup pertanggungjawaban Penyelenggara Jasa Pembayaran, kedudukan hukum klausula eksonerasi, dan pemulihan hak-hak konsumen. Pertama, penelitian terdahulu pada umumnya mengkaji dompet digital sebagai kategori yang luas dan belum secara khusus mengklasifikasikan pertanggungjawaban hukum DANA atas kerugian konsumen yang timbul akibat kegagalan transaksi. Kedua, kedudukan hukum klausula eksonerasi yang terdapat dalam syarat dan ketentuan pengguna DANA belum secara khusus dianalisis berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketiga, kedua persoalan tersebut belum dihubungkan dengan bentuk perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi tiga lapisan analisis, yaitu pertanggungjawaban hukum Penyelenggara Jasa Pembayaran, kedudukan hukum klausula eksonerasi dalam kontrak elektronik, dan mekanisme pemulihan hak konsumen setelah terjadinya kegagalan transaksi.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban hukum PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyelenggara platform DANA atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh kegagalan transaksi. Secara lebih khusus, penelitian ini bertujuan: pertama, menganalisis klasifikasi pertanggungjawaban hukum

DANA sebagai Penyelenggara Jasa Pembayaran atas kerugian konsumen yang timbul akibat kegagalan transaksi; kedua, menganalisis kedudukan hukum klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pengguna DANA berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; dan ketiga, menganalisis bentuk perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen melalui prosedur nonlitigasi maupun litigasi. Penelitian ini berargumentasi bahwa kegagalan transaksi DANA merupakan persoalan hukum dan bukan semata-mata gangguan teknis. Mengingat konsumen tidak memiliki akses terhadap sistem internal, catatan transaksi, dan bukti teknis yang berada dalam penguasaan penyelenggara, tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diajukan sebagai konstruksi hukum yang tepat untuk mengklasifikasikan pertanggungjawaban DANA. Penelitian ini juga menempatkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai instrumen untuk mengoreksi klausula eksonerasi dan menjamin tersedianya mekanisme yang memungkinkan konsumen memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialaminya.

B. Metode Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pertanggungjawaban hukum PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyelenggara platform DANA atas kerugian konsumen yang timbul akibat kegagalan transaksi. Analisis difokuskan pada tiga persoalan utama, yaitu klasifikasi pertanggungjawaban hukum DANA sebagai Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP), kedudukan hukum klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pengguna DANA, serta bentuk perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen yang mengalami kerugian finansial akibat saldo terpotong, dana menggantung, atau transaksi gagal. Penelitian ini tidak mengkaji penyebab teknis kegagalan dalam sistem aplikasi DANA, melainkan mengkaji akibat hukumnya berdasarkan hukum perlindungan konsumen, hukum perdata, hukum transaksi elektronik, dan peraturan sistem pembayaran.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yang juga disebut sebagai penelitian hukum doktrinal, karena persoalan yang dikaji berkaitan dengan norma, asas, dan doktrin hukum, serta hubungan antara peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dan penyelenggaraan layanan pembayaran digital. Penelitian hukum normatif menjadikan literatur dan bahan hukum sekunder sebagai dasar utama dalam melakukan analisis hukum (Soekanto, 2007). Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan Bank Indonesia yang mengatur Penyelenggara Jasa Pembayaran. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep perlindungan hukum, pertanggungjawaban hukum, wanprestasi, klausula eksonerasi, pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*fault-based liability*), dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) (Marzuki, 2009).

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, serta dokumen hukum yang menjadi objek analisis. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1320, Pasal 1338, dan Pasal 1365; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, Pasal 7, Pasal 18, Pasal 19, dan Pasal 45; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik; serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku, artikel jurnal ilmiah, doktrin hukum, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan hukum perdata, perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan sistem

pembayaran digital. Bahan hukum tersier, seperti kamus dan ensiklopedia, digunakan untuk memperjelas istilah hukum dan istilah teknis. Syarat dan ketentuan pengguna DANA diperlakukan sebagai dokumen kontraktual yang menjadi objek analisis, khususnya untuk mengidentifikasi dan menilai klausula yang berpotensi membatasi atau mengecualikan tanggung jawab penyelenggara.

Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan undang-undangan, literatur hukum, artikel ilmiah, dokumen resmi, serta syarat dan ketentuan pengguna DANA yang relevan. Studi kepustakaan merupakan metode utama dalam pengumpulan bahan pada penelitian hukum normatif karena analisis didasarkan pada bahan hukum tertulis (Soekanto, 2007). Bahan hukum yang telah dikumpulkan selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan tiga fokus penelitian, yaitu pertanggungjawaban hukum DANA sebagai Penyelenggara Jasa Pembayaran atas kegagalan transaksi, kedudukan hukum klausula eksonerasi berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta bentuk perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen.

Bahan hukum dianalisis menggunakan metode deskriptif-analitis dan penalaran deduktif. Analisis diawali dengan mendeskripsikan norma dan konsep hukum yang mengatur kewajiban Penyelenggara Jasa Pembayaran, penyelenggara sistem elektronik, dan pelaku usaha. Norma-norma tersebut kemudian diterapkan pada kasus kegagalan transaksi DANA untuk mengklasifikasikan dasar hukum pertanggungjawaban penyelenggara, termasuk hubungan kontraktualnya dengan konsumen, wanprestasi, pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan, dan relevansi penerapan tanggung jawab mutlak. Syarat dan ketentuan pengguna DANA selanjutnya dikaji berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menentukan kedudukan hukum klausula yang membatasi atau mengecualikan tanggung jawab penyelenggara. Ketentuan mengenai hak-hak konsumen dan prosedur penyelesaian sengketa juga dianalisis untuk mengidentifikasi bentuk perlindungan substantif dan prosedural yang tersedia melalui mekanisme pengaduan internal, prosedur nonlitigasi, dan litigasi. Penalaran deduktif digunakan untuk menarik kesimpulan dengan menerapkan norma hukum yang bersifat umum pada persoalan khusus berupa kerugian konsumen akibat kegagalan transaksi pada platform DANA (Marzuki, 2017).

C. Hasil dan Pembahasan

Kategorisasi Hukum Pertanggungjawaban DANA atas Kerugian Konsumen akibat Kegagalan Transaksi

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 mendefinisikan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) sebagai bank atau lembaga selain bank yang menyediakan jasa untuk memfasilitasi transaksi pembayaran bagi pengguna (Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran, 2021). Dalam penelitian ini, PT Espay Debit Indonesia Koe dikaji sebagai perusahaan yang menyelenggarakan layanan pembayaran melalui platform DANA. Perannya menempatkan perusahaan tersebut dalam kerangka regulasi yang berlaku bagi PJP, khususnya yang berkaitan dengan pemrosesan transaksi elektronik, pengelolaan risiko operasional, dan perlindungan dana konsumen. Status PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai penyelenggara jasa pembayaran juga tercermin dalam Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, yang menyatakan bahwa EDIK telah memperoleh izin dari Bank Indonesia sebagai Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) Kategori I. Dengan demikian, kedudukan EDIK sebagai PJP menjadi dasar penerapan kewajiban regulatif di bidang sistem pembayaran dalam penelitian ini (DANA, 2025).

Sebagai PJP, PT Espay Debit Indonesia Koe tidak hanya bertanggung jawab menyediakan fasilitas pembayaran. Perusahaan tersebut juga wajib memastikan bahwa layanannya diselenggarakan secara aman, andal, dan bertanggung jawab. Pasal 62 ayat (2) huruf b Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 mewajibkan PJP untuk memenuhi persyaratan manajemen risiko dan standar keamanan sistem informasi. Selanjutnya, Pasal 71 mewajibkan PJP untuk menjaga ketersediaan layanan, menetapkan kebijakan dan prosedur yang memadai, mengelola risiko operasional dan teknologi informasi, melaksanakan audit, serta melindungi sistem informasinya. Pasal 72 juga mewajibkan penerapan standar keamanan siber yang mencakup tata kelola, pencegahan, dan penanganan insiden (Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran, 2021).

Ketentuan-ketentuan tersebut membentuk kewajiban regulatif untuk mencegah, mengelola, dan memulihkan gangguan yang memengaruhi layanan pembayaran. Oleh karena itu, ketika saldo konsumen terdebit, tetapi transaksi gagal, tetap berstatus tertunda, atau tidak dibatalkan dan dikembalikan secara semestinya, persoalan hukum yang relevan bukan sekadar apakah telah terjadi kegagalan teknis. Penilaian harus diarahkan untuk menentukan apakah penyelenggara telah memenuhi kewajibannya dalam mengelola risiko, menjaga keberlangsungan layanan, memberikan informasi yang akurat, menyelidiki gangguan, dan memulihkan dana konsumen.

Kerangka tersebut selanjutnya diperkuat melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pengaturan Industri Sistem Pembayaran yang berlaku sejak 31 Maret 2026. Peraturan ini menempatkan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) sebagai bagian dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PSP) dan memperkuat pengaturan mengenai tata kelola, manajemen risiko, perilaku pelaku industri sistem pembayaran (*market conduct*), serta perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 184 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2025, Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 beserta peraturan pelaksanaannya tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam peraturan yang baru. Oleh karena itu, analisis terhadap kewajiban EDIK dalam penelitian ini menggunakan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 sebagai kerangka regulasi terkini dengan tetap merujuk pada ketentuan yang relevan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021.

Tanggung jawab regulatif tersebut diperkuat oleh Pasal 15 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistemnya secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik sebagaimana mestinya (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, 2024). Dengan demikian, DANA berfungsi sebagai layanan pembayaran sekaligus sistem elektronik berbasis aplikasi yang memproses instruksi dan data transaksi pengguna. Namun, terjadinya kegagalan transaksi tidak secara otomatis membuktikan adanya pelanggaran keamanan atau kesalahan dari pihak penyelenggara. Kegagalan transaksi menjadi dasar untuk menilai apakah penyelenggara telah mematuhi kewajiban hukum dan operasionalnya. Pembedaan ini diperlukan karena penelitian ini tidak melakukan audit teknis terhadap sistem DANA maupun menentukan penyebab teknis secara pasti dari setiap kegagalan transaksi.

Dari perspektif perlindungan konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999). Sejalan dengan ketentuan tersebut, Pasal 7 dan Pasal 19 mewajibkan pelaku usaha untuk

beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat jasa yang disediakan. Oleh karena itu, ketika saldo konsumen telah berkurang, tetapi pembayaran tidak berhasil diselesaikan atau dana tidak dikembalikan, EDIK sebagai penyelenggara layanan DANA berkewajiban menjelaskan status transaksi dan memberikan pemulihan yang sesuai apabila kerugian tersebut dapat dikaitkan dengan layanan yang diselenggarakannya.

Hubungan antara DANA dan pengguna juga memiliki dasar kontraktual karena pengguna menyetujui syarat dan ketentuan platform sebelum menggunakan layanan. Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak dan harus dilaksanakan dengan itikad baik (Subekti, 2002). Ketika pengguna memberikan instruksi pembayaran sesuai dengan prosedur yang berlaku dan saldo pengguna telah terdebit, DANA berkewajiban memproses, menyelesaikan, atau membatalkan transaksi serta mengembalikan dana sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut tanpa alasan yang sah dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi.

Sebaliknya, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat diterapkan apabila kerugian timbul akibat pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang bersifat umum dan bukan semata-mata akibat tidak dipenuhinya kewajiban kontraktual. Pertanggungjawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum mensyaratkan adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, serta hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian tersebut (Fuady, 2005). Perbedaan antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum menjadi penting karena kedua dasar pertanggungjawaban tersebut tidak seharusnya diterapkan secara bergantian tanpa perbedaan yang jelas. Dasar hukum yang tepat harus ditentukan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi sumber kewajiban yang diduga telah dilanggar.

Tabel 1. Dasar Hukum Utama Pertanggungjawaban DANA atas Kegagalan Transaksi

Kerangka Hukum		Kewajiban Utama	Dasar Pertanggungjawaban
Peraturan Indonesia Tahun 2025	Bank Nomor 10 jo.	Tata kelola, manajemen risiko, keamanan sistem, keberlangsungan layanan, <i>market conduct</i> , perlindungan konsumen, dan pemulihan transaksi.	Pertanggungjawaban sebagai Penyedia Jasa Pembayaran
Peraturan Indonesia 23/6/PBI/2021	Bank Nomor	Penyelenggaraan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab	Pertanggungjawaban sebagai penyelenggara sistem elektronik
Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 15		Penyediaan informasi, penanganan pengaduan, pemberian ganti rugi, dan pembalikan beban pembuktian	Pertanggungjawaban sebagai pelaku usaha
Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, Pasal 7, Pasal 19, dan Pasal 28			
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 dan Pasal 1365		Pelaksanaan kontrak dengan itikad baik dan pemberian ganti rugi atas perbuatan melawan hukum	Pertanggungjawaban kontraktual dan pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan

Tabel 1 menunjukkan bahwa pertanggungjawaban EDIK sebagai penyelenggara DANA dapat timbul secara bersamaan dari kedudukannya sebagai PJP, penyelenggara sistem elektronik, pelaku usaha, dan pihak dalam hubungan kontraktual. Klasifikasi tersebut tidak secara otomatis menetapkan adanya pertanggungjawaban setiap kali terjadi kegagalan transaksi. Klasifikasi tersebut berfungsi untuk mengidentifikasi kewajiban-kewajiban hukum yang menjadi dasar penilaian terhadap tindakan DANA.

Kegagalan transaksi dapat menimbulkan pertanggungjawaban apabila EDIK tidak memenuhi kewajibannya untuk memproses atau membatalkan transaksi melalui layanan DANA dan mengembalikan dana, tidak memberikan informasi yang memadai, tidak menanggapi pengaduan, atau tidak memulihkan dana sesuai dengan kerangka hukum dan kontraktual yang berlaku. Faktor-faktor yang menentukan meliputi sumber gangguan, kewajiban yang dilanggar, adanya kerugian konsumen, hubungan kausal, serta kecukupan respons yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan demikian, terjadinya kegagalan transaksi semata belum cukup untuk menimbulkan pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban timbul karena tidak dipenuhinya kewajiban hukum atau kontraktual yang berkaitan dengan kegagalan transaksi tersebut.

Pembagian beban pembuktian menjadi aspek yang sangat penting dalam transaksi digital. Konsumen pada umumnya hanya memiliki akses terhadap hasil transaksi yang terlihat, seperti saldo yang berkurang, pembayaran yang tidak berhasil, atau dana yang tetap berstatus tertunda. Sebaliknya, catatan transaksi, rekaman pemrosesan, integrasi sistem, dan informasi mengenai penyebab gangguan berada dalam penguasaan penyedia layanan. Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatasi ketimpangan pembuktian tersebut dengan membebaskan pembuktian mengenai ada atau tidaknya unsur kesalahan kepada pelaku usaha dalam gugatan ganti rugi (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999). Mekanisme tersebut memperkuat perlindungan konsumen dalam keadaan ketika bukti teknis yang relevan tidak dapat diakses oleh konsumen.

Pendekatan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) juga dapat dipertimbangkan sebagai sarana konseptual untuk memperkuat perlindungan konsumen apabila kegagalan transaksi berasal dari risiko operasional atau sistem yang berada dalam penguasaan penyelenggara. Pendekatan ini didukung oleh kenyataan bahwa DANA mengelola infrastruktur transaksi, menguasai data yang relevan, dan memperoleh manfaat ekonomi dari layanan tersebut. Meskipun demikian, tanggung jawab mutlak tidak seharusnya dipahami sebagai pembebanan tanggung jawab atas setiap transaksi yang tidak berhasil tanpa pengecualian. Penetapan pertanggungjawaban tetap harus mempertimbangkan kesalahan pengguna, keadaan memaksa, kegagalan yang disebabkan oleh pihak ketiga di luar kendali penyelenggara, serta keberadaan hubungan kausal antara kegagalan layanan dan kerugian konsumen (Rahardjo, 2009).

Pertanggungjawaban PT Espay Debit Indonesia Koe atas kegagalan transaksi dapat dikarakterisasikan sebagai pertanggungjawaban regulatif, pertanggungjawaban sebagai penyelenggara sistem elektronik, pertanggungjawaban berdasarkan hukum perlindungan konsumen, dan pertanggungjawaban kontraktual. Gugatan wanprestasi dapat timbul apabila DANA tidak melaksanakan kewajiban yang tercantum dalam syarat dan ketentuan penggunaannya, sedangkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat diterapkan apabila kerugian timbul akibat pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang lebih luas. Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatasi ketimpangan akses terhadap bukti teknis dengan memungkinkan beban pembuktian mengenai kesalahan dibebankan kepada pelaku usaha. Pada akhirnya, keberadaan dan luasnya pertanggungjawaban DANA harus ditentukan dengan mengkaji asal kegagalan transaksi, kewajiban yang dilanggar, kerugian yang

dialami konsumen, hubungan kausal, serta adanya dasar yang diakui secara hukum untuk mengecualikan atau membatasi pertanggungjawaban.

Kedudukan Hukum Klausula Eksonerasi dalam Syarat dan Ketentuan DANA Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan klausula baku sebagai setiap ketentuan yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha untuk diberlakukan kepada konsumen. Klausula baku diperlukan untuk mendukung efisiensi dalam transaksi massal, tetapi perumusannya yang bersifat sepihak dapat menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen (BPKN, 2023).

Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian elektronik berbentuk baku karena dipersiapkan terlebih dahulu oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) selaku penyelenggara DANA dan diberlakukan secara seragam kepada seluruh pengguna. Konsumen tidak diberikan kesempatan untuk merundingkan ketentuan-ketentuan tersebut dan hanya dapat menerima perjanjian secara keseluruhan atau memilih untuk tidak menggunakan layanan. Meskipun persetujuan tersebut dapat membentuk hubungan kontraktual, kekuatan mengikat perjanjian tetap tunduk pada hukum perlindungan konsumen. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan terhadap Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA yang diperbarui pada 19 September 2025, khususnya Bagian XV mengenai Batasan Tanggung Jawab (DANA, 2025).

Syarat dan Ketentuan DANA mengatur pembagian tanggung jawab antara EDIK dan penggunanya. Pengguna diwajibkan menjaga kerahasiaan nomor identifikasi pribadi atau *personal identification number* (PIN), kata sandi sekali pakai atau *one-time password* (OTP), informasi akun, serta perangkat yang digunakan untuk mengakses layanan. Kerugian yang terbukti timbul akibat kegagalan pengguna dalam memenuhi kewajiban keamanan tersebut pada prinsipnya dapat dibebankan kepada pengguna sebagai bentuk pembagian risiko yang proporsional (DANA, 2025).

Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA tidak hanya membebaskan kewajiban keamanan kepada pengguna, tetapi juga mengatur kewajiban EDIK apabila gangguan berasal dari sistem yang dikelolanya. Bagian XV angka 9 menentukan bahwa apabila terjadi “kesalahan sistem DANA ... bukan disebabkan oleh Pengguna”, EDIK berkewajiban melakukan perbaikan terhadap kesalahan tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan (DANA, 2025, Bagian XV, angka 9). Ketentuan ini menunjukkan bahwa pembagian risiko dalam hubungan antara EDIK dan pengguna tidak sepenuhnya dibebankan kepada konsumen. Apabila kegagalan transaksi bersumber dari sistem DANA dan tidak disebabkan oleh tindakan atau kelalaian pengguna, tanggung jawab untuk melakukan penanganan dan perbaikan tetap berada pada EDIK. Ketentuan ini penting sebagai dasar untuk membedakan kegagalan yang berasal dari kelalaian pengguna dengan kegagalan yang berada dalam lingkup pengelolaan penyelenggara.

Meskipun demikian, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA juga memuat klausula yang membatasi tanggung jawab EDIK dalam keadaan tertentu. Bagian XV angka 11 mengatur bahwa kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem atau kendala pada bank atau mitra EDIK yang berada di luar kendali EDIK, sepanjang transaksi telah diproses oleh EDIK, dapat “menjadi tanggung jawab Pengguna” (DANA, 2025, Bagian XV, angka 11). Selanjutnya, Bagian XV angka 12 menentukan bahwa “EDIK bertanggung jawab atas kerugian langsung” yang dapat dibuktikan timbul akibat kesalahan EDIK atau pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan, sedangkan kerugian tidak langsung dan kerugian immateriil dibebankan kepada

pengguna (DANA, 2025, Bagian XV, angka 12). Kedua klausula tersebut perlu dianalisis berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena pembatasan tanggung jawab tidak boleh digunakan untuk mengalihkan kewajiban hukum pelaku usaha kepada konsumen. Dengan demikian, persoalan hukumnya bukan semata-mata terletak pada adanya pembatasan tanggung jawab, melainkan pada apakah pembatasan tersebut merupakan pembagian risiko yang proporsional atau secara substantif mengalihkan tanggung jawab EDIK atas risiko yang masih berada dalam lingkup penyelenggaraan layanannya.

Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam konteks tersebut, Bagian XV angka 11 Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA perlu diuji berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK karena klausula tersebut menempatkan kerugian tertentu akibat kegagalan sistem bank atau mitra sebagai tanggung jawab pengguna. Persoalan hukumnya terletak pada apakah risiko tersebut benar-benar berada di luar penguasaan EDIK atau masih merupakan bagian dari risiko penyelenggaraan layanan yang secara hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara.

Penilaian juga harus memperhatikan Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi dan mewajibkan pelaku usaha memulihkan kerugian yang timbul akibat jasa yang disediakannya (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999). Oleh karena itu, klausula yang menghapus atau membatasi secara tidak wajar hak konsumen untuk memperoleh pengembalian saldo maupun bentuk pemulihan lainnya dapat bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Namun, asas kebebasan berkontrak tidak memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk menyimpangi ketentuan hukum yang bersifat memaksa. Persetujuan pengguna terhadap Syarat dan Ketentuan DANA tidak dapat mengesahkan klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Miru & Yodo, 2011; Subekti, 2002).

Tabel 2. Kriteria Penilaian terhadap Klausula Pembatasan Tanggung Jawab DANA

Dasar hukum	Fokus penilaian	Implikasi hukum
Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 10 dan Pasal 18	Apakah klausula disusun secara sepihak dan mengalihkan tanggung jawab penyelenggara	Klausula yang tidak sesuai dinyatakan batal demi hukum
Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf h dan Pasal 19	Hak konsumen untuk memperoleh kompensasi dan pemulihan	Hak konsumen tidak boleh dikesampingkan secara tidak wajar
Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, Bagian XV angka 9, 11, dan 12	Pembagian tanggung jawab atas kesalahan sistem, kegagalan bank/mitra, serta pembatasan tanggung jawab EDIK terhadap kerugian langsung.	Klausula dapat berlaku sepanjang merupakan pembagian risiko yang proporsional dan tidak mengalihkan tanggung jawab hukum EDIK yang dilarang oleh Pasal 18 UUPK.

Kitab Undang-Undang Perdata, Pasal 1338	Undang-Hukum perjanjian dengan iktikad baik	Kekuatan mengikat perjanjian dan pelaksanaan dengan iktikad baik	Perjanjian tetap tunduk pada peraturan perundang-undangan dan prinsip keadilan
---	---	--	--

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut, Syarat dan Ketentuan DANA merupakan perjanjian elektronik berbentuk baku yang mengatur pembagian risiko antara EDIK dan para penggunanya. Adanya pembatasan tanggung jawab tidak secara otomatis menyebabkan perjanjian tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keabsahannya harus ditentukan dengan mempertimbangkan sumber kerugian, penguasaan terhadap risiko terkait, hubungan kausal, keterbukaan pembuktian, serta dampak klausula tersebut terhadap hak konsumen untuk memperoleh pemulihan.

Klausula yang membebaskan kerugian kepada pengguna dapat tetap dinyatakan sah apabila kerugian terbukti timbul akibat kelalaian pengguna, misalnya karena mengungkapkan OTP kepada pihak lain atau gagal mengamankan perangkatnya. Sebaliknya, klausula yang membebaskan EDIK dari tanggung jawab atas kegagalan sistem atau proses transaksi yang berada dalam lingkup pengelolaannya dapat dikategorikan sebagai pengalihan tanggung jawab yang dilarang berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pertama, ketentuan mengenai kewajiban pengguna untuk menjaga keamanan akun perlu dibaca sebagai bentuk pembagian risiko yang pada prinsipnya dapat dibenarkan. Bagian XV angka 1 dan angka 2 Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA menempatkan kewajiban pada pengguna untuk menjaga keamanan informasi autentikasi, termasuk PIN, OTP, akun, dan perangkat yang digunakan untuk mengakses layanan. Pembebanan kerugian kepada pengguna dapat dibenarkan apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut timbul karena tindakan atau kelalaian pengguna dalam menjaga keamanan tersebut. Namun, keberadaan transaksi yang menggunakan akun pengguna tidak dengan sendirinya membuktikan adanya kelalaian konsumen. EDIK tetap perlu menunjukkan adanya hubungan kausal antara pelanggaran kewajiban keamanan oleh pengguna dan kerugian yang terjadi. Dengan demikian, klausula tersebut lebih tepat dipahami sebagai pembagian risiko berdasarkan kesalahan pengguna dan bukan sebagai dasar untuk membebaskan EDIK dari tanggung jawab atas setiap transaksi yang dipermasalahkan.

Kedua, Bagian XV angka 11 Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA memerlukan penelaahan yang lebih ketat karena mengatur kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem atau kendala pada bank atau mitra EDIK yang berada di luar kendali EDIK dan, dalam kondisi tertentu, menempatkan kerugian tersebut sebagai tanggung jawab pengguna. Klausula ini tidak dapat ditafsirkan bahwa setiap keterlibatan bank, mitra, atau pihak ketiga secara otomatis menghapus tanggung jawab EDIK. Penilaian harus mempertimbangkan apakah pihak ketiga tersebut merupakan bagian dari sistem yang dipilih, diintegrasikan, atau digunakan oleh EDIK dalam penyelenggaraan layanan DANA, serta apakah EDIK tetap memiliki kemampuan untuk mengakses data transaksi, melakukan penelusuran, dan memfasilitasi pengembalian dana. Apabila kerugian tetap dibebankan kepada pengguna tanpa penelusuran yang memadai terhadap sumber gangguan dan tanpa mekanisme pemulihan yang layak, penerapan klausula tersebut berpotensi berfungsi sebagai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK.

Ketiga, Bagian XV angka 12 Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA membatasi pertanggungjawaban EDIK pada kerugian langsung yang dapat dibuktikan timbul akibat kesalahan EDIK atau pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan. Pembatasan terhadap jenis kerugian tersebut tidak dengan sendirinya bertentangan dengan UUPK. Namun, penerapannya

tetap harus memperhatikan hak konsumen atas kompensasi atau ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 UUPK. Klausula tersebut tidak seharusnya digunakan untuk menolak pengembalian saldo, pembatalan penarikan, atau bentuk pemulihan langsung lainnya apabila kerugian terbukti timbul akibat kegagalan layanan yang berada dalam lingkup tanggung jawab EDIK. Oleh karena itu, keabsahan klausula tersebut sangat bergantung pada cara penerapannya. Sepanjang klausula hanya membatasi kategori kerugian tertentu tanpa menghilangkan hak konsumen atas pemulihan terhadap kerugian langsung, klausula tersebut masih dapat dipertahankan. Sebaliknya, apabila digunakan untuk meniadakan seluruh bentuk pemulihan terhadap kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kegagalan sistem yang berada dalam penguasaan EDIK, klausula tersebut berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen.

Keempat, kekuatan mengikat klausula baku dalam Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA tetap dibatasi oleh Pasal 18 UUPK. Pasal 18 ayat (3) UUPK menentukan bahwa setiap klausula baku yang memenuhi kriteria larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Dengan demikian, persetujuan pengguna secara elektronik tidak dapat mengesahkan klausula yang secara substantif mengalihkan tanggung jawab hukum pelaku usaha kepada konsumen. Hal tersebut juga sejalan dengan Bagian XIX angka 8 Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA yang pada pokoknya mengatur bahwa apabila suatu ketentuan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketentuan tersebut dapat dikesampingkan tanpa menghilangkan keberlakuan ketentuan lainnya. Oleh karena itu, apabila Bagian XV angka 11 atau angka 12 dalam penerapannya terbukti bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, akibat hukumnya diarahkan pada tidak berlakunya klausula yang bermasalah tersebut, sementara ketentuan lain dalam perjanjian tetap dapat berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Perlindungan Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa bagi Konsumen yang Mengalami Kegagalan Transaksi DANA

Perlindungan hukum bagi konsumen DANA yang mengalami kegagalan transaksi mencakup perlindungan substantif dan perlindungan prosedural. Perlindungan substantif berkaitan dengan hak-hak konsumen atas keamanan, informasi, dan pemulihan, sedangkan perlindungan prosedural berkaitan dengan mekanisme yang tersedia untuk menegakkan hak-hak tersebut.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam konteks kegagalan transaksi DANA, hak-hak tersebut mencakup hak untuk memperoleh penjelasan mengenai status transaksi, hak untuk meminta penelusuran terhadap dana yang telah terdebit, dan hak untuk memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialami.

Hak-hak tersebut berkaitan dengan kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha diwajibkan beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan transparan, serta memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila kerugian timbul dari jasa yang disediakan. Oleh karena itu, ketika saldo konsumen telah berkurang, tetapi transaksi gagal, tetap berstatus tertunda, atau dana belum dikembalikan, PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) wajib menyelidiki transaksi tersebut dan memberikan pemulihan yang sesuai apabila kerugian berada dalam lingkup tanggung jawabnya.

Perlindungan konsumen pengguna DANA juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Peraturan tersebut mewajibkan penyelenggara sistem pembayaran menerapkan prinsip perlakuan yang adil, keterbukaan dan transparansi, perlindungan aset dan data konsumen, serta penanganan pengaduan secara efektif (Bank Indonesia, 2023). Dengan demikian, penyediaan mekanisme pengaduan tidak hanya merupakan layanan administratif, tetapi juga bagian dari kewajiban hukum penyelenggara.

Tahap awal untuk memperoleh pemulihan adalah mengajukan pengaduan internal kepada DANA. Konsumen perlu menyampaikan informasi akun yang relevan, tanggal, waktu, dan jumlah transaksi, nomor referensi transaksi, bukti bahwa saldo telah berkurang, serta kronologi kejadian. Berdasarkan informasi tersebut, penyelenggara seharusnya memeriksa catatan transaksi, menentukan status dana, menjelaskan penyebab kegagalan sejauh dapat diketahui, dan memberikan penyelesaian yang sesuai.

Prosedur pengaduan internal menjadi sangat penting karena informasi teknis mengenai transaksi berada dalam penguasaan penyelenggara. Namun, proses tersebut tidak seharusnya berakhir dengan tanggapan otomatis atau pernyataan umum mengenai adanya gangguan layanan. Penanganan pengaduan harus memberikan kejelasan mengenai status transaksi dan, apabila diperlukan, pengembalian dana atau bentuk pemulihan lain yang sesuai.

Ketentuan mengenai pengaduan konsumen tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Berdasarkan ketentuan tersebut, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia apabila sebelumnya telah mengajukan pengaduan kepada penyelenggara tetapi tidak tercapai kesepakatan. Untuk pengaduan yang berkaitan dengan kerugian finansial atau potensi kerugian finansial di bidang sistem pembayaran, nilai kerugian yang dapat diajukan ditetapkan paling banyak Rp500.000.000. Pengaduan tersebut harus disampaikan kepada Bank Indonesia paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal penyampaian hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dari penyelenggara kepada konsumen (Bank Indonesia, 2023).

Apabila prosedur pengaduan internal tidak menghasilkan penyelesaian yang memadai, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Dalam kerangka tersebut, Bank Indonesia dapat melakukan penanganan pengaduan melalui edukasi, konsultasi, dan fasilitasi sesuai dengan karakteristik permasalahan yang dihadapi konsumen. Fasilitasi tersebut bertujuan membantu konsumen dan penyelenggara mencapai penyelesaian atas permasalahan yang disengketakan, tetapi tidak menempatkan Bank Indonesia sebagai lembaga yang mengadili atau menjatuhkan putusan ganti rugi. Oleh karena itu, peran Bank Indonesia harus dibedakan dari lembaga penyelesaian sengketa yang memiliki kewenangan untuk memutus atau menetapkan penyelesaian hukum.

Gambaran mengenai permasalahan kegagalan transaksi dompet digital dapat dilihat dalam kasus yang dialami Sunti Asnawiyah pada layanan LinkAja pada 2026. Konsumen melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu melalui ATM BNI sebesar Rp1.000.000, tetapi uang tidak keluar dari mesin ATM sementara saldo pada akun LinkAja telah terdebit. Setelah pengaduan kepada penyelenggara belum menghasilkan pengembalian dana, konsumen juga menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia melalui layanan BICARA 131. Dalam perkembangan penyelesaiannya, dana sebesar Rp1.000.000 kemudian dikembalikan secara penuh ke akun LinkAja konsumen. Konsumen juga menyampaikan bahwa Bank Indonesia

melalui layanan BICARA 131 melakukan pengawasan dan pengawalan terhadap penyelesaian pengaduan tersebut (Asnawiyah, 2026).

Kasus tersebut menunjukkan bahwa kegagalan transaksi dompet digital dapat menimbulkan persoalan ketika terdapat perbedaan antara pendebitan saldo pada sistem penyelenggara dan hasil transaksi yang secara nyata diterima konsumen. Dalam kondisi demikian, konsumen memiliki keterbatasan untuk mengetahui sumber gangguan karena data mengenai pemrosesan transaksi, komunikasi antarsistem, dan status penyelesaian dana berada dalam penguasaan penyelenggara dan mitranya. Oleh karena itu, mekanisme pengaduan internal dan pengaduan kepada Bank Indonesia memiliki arti penting untuk mendorong penelusuran transaksi dan pemulihan kerugian konsumen. Meskipun kasus tersebut melibatkan LinkAja dan bukan DANA, karakter permasalahannya relevan dengan penelitian ini karena sama-sama melibatkan layanan dompet digital, pendebitan saldo, kegagalan penyelesaian transaksi, serta kebutuhan konsumen untuk memperoleh kejelasan dan pengembalian dana.

Apabila perselisihan antara konsumen dan penyelenggara berkembang menjadi sengketa, penyelesaian di luar pengadilan dapat ditempuh melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (LAPS-SK). Dasar hukumnya adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 18 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan. LAPS-SK dapat digunakan apabila perselisihan tersebut sebelumnya telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh penyelenggara, tetapi tidak tercapai kesepakatan atau penyelesaian yang dapat diterima oleh konsumen. Selain itu, sengketa yang diajukan harus termasuk dalam ruang lingkup kewenangan LAPS-SK dan memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam peraturan yang berlaku (Bank Indonesia, 2024).

Selain melalui LAPS-SK, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat merujuk pada mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan rezim umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 45 dan Pasal 52. BPSK memiliki kewenangan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun, kedudukan BPSK perlu dibedakan dari LAPS-SK. LAPS-SK merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang secara khusus diatur untuk sengketa antara konsumen dan penyelenggara di sektor keuangan yang berada dalam lingkup pengaturan dan pengawasan Bank Indonesia, sedangkan BPSK merupakan forum penyelesaian sengketa konsumen yang bersumber dari rezim umum perlindungan konsumen. Oleh karena itu, LAPS-SK dan BPSK tidak diposisikan sebagai tahapan penyelesaian sengketa yang harus ditempuh secara berurutan. Pemilihan forum penyelesaian sengketa harus mempertimbangkan karakteristik sengketa, kewenangan masing-masing lembaga, serta ketentuan sektoral yang berlaku.

Konsumen juga dapat menempuh jalur litigasi melalui Pengadilan Negeri. Gugatan dapat didasarkan pada wanprestasi apabila DANA tidak melaksanakan kewajibannya berdasarkan perjanjian elektronik, perbuatan melawan hukum apabila unsur-unsur Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terpenuhi, atau pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dasar hukum gugatan harus dipilih sesuai dengan sumber kewajiban yang dilanggar dan sifat kerugian yang dialami.

Dalam perkara tertentu, konsumen dapat menggunakan mekanisme gugatan sederhana berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019. Prosedur tersebut berlaku bagi

gugatan perdata dengan nilai materiil paling banyak Rp500.000.000 dan tunduk pada persyaratan tambahan mengenai para pihak, domisili, jenis sengketa, dan kesederhanaan pembuktian (MA RI, 2019). Oleh karena itu, kerugian dengan nilai yang rendah tidak secara otomatis dapat diselesaikan melalui gugatan sederhana apabila perkara tersebut melibatkan bukti teknis yang kompleks atau banyak pihak.

Tabel 3. Bentuk Pemulihan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa bagi Konsumen DANA

Mekanisme	Fungsi utama	Hasil yang diharapkan
Pengaduan internal kepada DANA	Penelusuran transaksi dan penanganan pengaduan	Klarifikasi, pengembalian saldo, atau pemulihan langsung
Pengaduan kepada Bank Indonesia	Edukasi, konsultasi, dan fasilitasi	Penyelesaian yang difasilitasi antara konsumen dan penyelenggara
LAPS-SK	Penyelesaian sengketa sektor keuangan di luar pengadilan setelah proses pengaduan penyelenggara.	Penyelesaian sesuai mekanisme dan kewenangan LAPS-SK
BPSK	Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.	Penyelesaian sesuai kewenangan BPSK
Pengadilan Negeri	Pemeriksaan dan penetapan hukum atas gugatan	Putusan yang berkekuatan hukum dan dapat dilaksanakan

Perlindungan hukum bagi konsumen DANA tidak hanya terdiri atas pengakuan terhadap hak atas informasi dan ganti rugi. Perlindungan tersebut juga memerlukan mekanisme yang mudah diakses untuk menegakkan hak-hak konsumen. Mekanisme tersebut mencakup penanganan pengaduan internal, fasilitasi oleh Bank Indonesia, penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dan litigasi. Pengaduan internal merupakan langkah awal yang paling langsung karena DANA menguasai catatan transaksi dan log sistem yang relevan. Apabila prosedur tersebut tidak memberikan kejelasan atau pemulihan yang memadai, konsumen dapat memilih mekanisme eksternal sesuai dengan sifat sengketa. Mekanisme-mekanisme tersebut bukan merupakan rangkaian upaya hukum yang wajib ditempuh secara berurutan.

Pertama, efektivitas perlindungan konsumen sangat bergantung pada kualitas prosedur pengaduan internal. Dalam transaksi digital, konsumen pada umumnya tidak menguasai catatan pemrosesan transaksi, integrasi sistem dengan bank atau mitra, maupun informasi mengenai penyebab kegagalan. Oleh karena itu, penyelenggara harus memberikan hasil pemeriksaan yang dapat dipahami dan tidak sekadar menyatakan bahwa transaksi masih diproses atau gangguan berada di luar kendalinya. Penanganan pengaduan yang efektif harus mampu memberikan kejelasan mengenai status transaksi, hasil penelusuran, dan bentuk pemulihan yang dapat diberikan kepada konsumen.

Kedua, pemulihan terhadap kegagalan transaksi tidak selalu harus berupa pemberian ganti rugi tambahan. Dalam banyak kasus, bentuk pemulihan utama dapat berupa pengembalian saldo, penyelesaian transaksi, pembatalan penarikan, atau perbaikan status dana. Ganti rugi tambahan dapat dipertimbangkan apabila konsumen mengalami kerugian lanjutan yang dapat dibuktikan dan memiliki hubungan kausal dengan kegagalan layanan. Dengan demikian, bentuk

pemulihan harus disesuaikan dengan karakter kerugian yang dialami konsumen dan penyebab terjadinya kegagalan transaksi.

Ketiga, Bank Indonesia menjalankan peran regulatif dan fasilitatif yang penting dalam perlindungan konsumen sistem pembayaran, khususnya ketika penyelesaian pengaduan antara konsumen dan penyelenggara mengalami kebuntuan. Penanganan pengaduan oleh Bank Indonesia dapat dilakukan melalui edukasi, konsultasi, dan fasilitasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Relevansi mekanisme tersebut dapat dilihat dalam kasus kegagalan transaksi LinkAja pada 2026, ketika saldo konsumen terdebit sebesar Rp1.000.000 meskipun uang tunai tidak keluar dari ATM. Setelah konsumen menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan Bank Indonesia, dana tersebut pada akhirnya dikembalikan kepada konsumen. Kasus tersebut menunjukkan secara empiris pentingnya mekanisme pengaduan eksternal ketika penanganan internal belum menghasilkan pemulihan yang memadai. Meskipun demikian, peran Bank Indonesia dalam proses tersebut tidak dapat disamakan dengan putusan pengadilan atau keputusan lembaga penyelesaian sengketa karena Bank Indonesia tidak bertindak sebagai lembaga yang mengadili dan memutus sengketa.

Keempat, LAPS-SK dan BPSK sama-sama menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, tetapi keduanya memiliki dasar hukum dan ruang lingkup kelembagaan yang berbeda. LAPS-SK merupakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan yang secara khusus diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 dan peraturan pelaksanaannya, sedangkan BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang bersumber dari rezim umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, LAPS-SK dan BPSK tidak seharusnya diposisikan sebagai tahapan yang harus ditempuh secara berurutan. Pemilihan forum harus mempertimbangkan karakteristik sengketa, ruang lingkup kewenangan masing-masing lembaga, serta ketentuan sektoral yang berlaku agar konsumen memperoleh mekanisme penyelesaian yang paling relevan, efisien, dan proporsional.

Kelima, litigasi melalui Pengadilan Negeri tetap diperlukan apabila penyelesaian langsung dengan penyelenggara atau penyelesaian di luar pengadilan tidak dipilih, tidak menghasilkan kesepakatan, atau kesepakatan yang telah dicapai tidak dilaksanakan. Dalam keadaan tersebut, dasar hukum gugatan harus dirumuskan sesuai dengan sumber kewajiban yang dilanggar. Gugatan wanprestasi dapat digunakan apabila sengketa timbul akibat tidak dipenuhinya kewajiban kontraktual, sedangkan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum dapat digunakan apabila kerugian timbul akibat pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang bersifat umum dan unsur-unsur Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terpenuhi.

Keenam, mekanisme gugatan sederhana dapat memberikan jalur penyelesaian yang lebih mudah diakses bagi konsumen dalam perkara tertentu, tetapi penerapannya tidak semata-mata ditentukan oleh rendahnya nilai kerugian. Selain memenuhi batas nilai gugatan materiil dan persyaratan prosedural yang berlaku, perkara juga harus memungkinkan pembuktian yang relatif sederhana. Sengketa kegagalan transaksi yang memerlukan pemeriksaan teknis yang kompleks, melibatkan beberapa penyelenggara atau mitra, atau membutuhkan pembuktian yang luas dapat lebih tepat diperiksa melalui prosedur perdata biasa. Oleh karena itu, pemilihan antara gugatan sederhana dan gugatan perdata biasa harus mempertimbangkan nilai kerugian sekaligus tingkat kompleksitas perkara.

Perlindungan hukum bagi konsumen DANA yang terdampak kegagalan transaksi mencakup hak atas informasi, keamanan, perlakuan yang adil, dan pemulihan. Hak-hak tersebut dapat ditegakkan melalui pengaduan internal kepada EDIK sebagai penyelenggara layanan DANA, pengaduan dan penanganan oleh Bank Indonesia melalui edukasi, konsultasi, dan fasilitasi,

penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS-SK atau BPSK sesuai dengan kewenangan masing-masing, serta litigasi melalui Pengadilan Negeri. Mekanisme tersebut bukan merupakan tahapan yang seluruhnya wajib ditempuh secara berurutan, tetapi merupakan alternatif perlindungan dan penyelesaian sengketa yang penggunaannya disesuaikan dengan karakteristik permasalahan, kewenangan lembaga, serta hasil dari proses penyelesaian sebelumnya.

Keberadaan mekanisme tersebut tidak hanya memiliki arti normatif, tetapi juga relevansi praktis dalam penyelesaian kegagalan transaksi dompet digital. Kasus kegagalan transaksi LinkAja pada 2026 menunjukkan bahwa ketika pengaduan internal belum memberikan pemulihan yang memadai, pengaduan kepada Bank Indonesia dapat menjadi salah satu sarana untuk mendorong penelusuran dan penyelesaian permasalahan hingga dana konsumen dikembalikan. Dalam konteks DANA, hal tersebut menunjukkan pentingnya mekanisme yang mampu menghasilkan penelusuran transaksi secara transparan, kejelasan mengenai status dana, identifikasi sumber gangguan, serta pengembalian dana atau kompensasi apabila kewajiban pertanggungjawaban terpenuhi. Dengan demikian, efektivitas perlindungan konsumen digital tidak cukup diukur dari tersedianya saluran pengaduan dan forum penyelesaian sengketa, tetapi juga dari kemampuan mekanisme tersebut untuk memberikan pemulihan yang nyata dan kepastian hukum kepada konsumen.

D. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kegagalan transaksi pada platform DANA bukan semata-mata merupakan gangguan teknis, melainkan juga persoalan hukum yang berkaitan dengan kewajiban penyedia jasa pembayaran, perlindungan konsumen, dan pelaksanaan kontrak elektronik. PT Espay Debit Indonesia Koe dapat dimintai pertanggungjawaban apabila kerugian konsumen terbukti timbul akibat tidak dipenuhinya kewajiban hukum atau kewajiban kontraktual yang berada dalam lingkup pengelolaannya. Pertanggungjawaban tersebut dapat timbul dari kedudukannya sebagai Penyedia Jasa Pembayaran, penyelenggara sistem elektronik, pelaku usaha, dan pihak dalam kontrak elektronik. Klausula pembatasan tanggung jawab dalam Syarat dan Ketentuan DANA dapat tetap berlaku sepanjang hanya mengatur pembagian risiko secara proporsional, tetapi dapat dinyatakan batal demi hukum apabila digunakan untuk mengalihkan tanggung jawab penyelenggara kepada konsumen. Perlindungan konsumen dapat ditempuh melalui pengaduan internal kepada DANA, fasilitasi oleh Bank Indonesia, penyelesaian sengketa di luar pengadilan, atau proses hukum melalui Pengadilan Negeri, bergantung pada sifat sengketa yang dihadapi.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada pengintegrasian regulasi sistem pembayaran, hukum perlindungan konsumen, hukum sistem elektronik, dan hukum perdata dalam menganalisis pertanggungjawaban penyelenggara dompet digital. Penelitian ini menegaskan bahwa penilaian terhadap kegagalan transaksi harus mempertimbangkan sumber gangguan, kewajiban yang dilanggar, kerugian yang dialami, hubungan kausal, serta pihak yang menguasai risiko dan bukti teknis yang relevan. Ketika catatan transaksi dan informasi sistem berada dalam penguasaan penyelenggara, mekanisme pembalikan beban pembuktian berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting. Pendekatan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) juga dapat dipertimbangkan sebagai kerangka konseptual untuk memperkuat perlindungan konsumen terhadap risiko sistem dan risiko operasional yang berada dalam kendali penyelenggara.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan yuridis normatif yang bertumpu pada peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, literatur akademik, serta Syarat

dan Ketentuan DANA tanpa didukung oleh bukti empiris dari konsumen, PT Espay Debit Indonesia Koe, Bank Indonesia, lembaga penyelesaian sengketa, maupun pengadilan. Penelitian ini juga tidak melakukan audit teknis sehingga tidak dapat menentukan secara pasti penyebab teknis dari kegagalan transaksi tertentu atau menilai secara langsung efektivitas mekanisme penanganan pengaduan dan pengembalian dana. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris atau sosiolegal untuk mengkaji pengalaman konsumen, transparansi dalam proses penelusuran transaksi, efektivitas bentuk pemulihan, serta praktik penyelesaian sengketa dalam layanan pembayaran digital.

References

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, (2021). Bank Indonesia. (2023). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia*. Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI_032023.pdf
- Bank Indonesia. (2024). *Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 18 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan*. Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG_182024.aspx
- Bank Indonesia. (2025). *FEKDI x IFSE 2025: Digitalisasi ekonomi keuangan kunci pertumbuhan ekonomi masa depan*. Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2725725.aspx
- Bidasari, A., Sugiastuti, N. Y., Suryoutomo, M., & Handoyo, B. T. (2025). Tanggung Jawab Perdata Dalam Kegagalan Sistem Pembayaran Digital: Analisis Pasal 1365 KUHPerdata. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(12), 9036–9044. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9669>
- BPKN. (2023). *Klausula baku dalam perlindungan konsumen*. Badan Perlindungan Konsumen Nasional. <https://bpkn.go.id/beritavideo/detail/klausula-baku-dalam-perlindungan-konsumen>
- BPKN. (2024). *Aduan melonjak, BPKN RI sebut kerugian konsumen capai Rp424 miliar selama 2024*. Badan Perlindungan Konsumen Nasional. <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/aduan-melonjak-bpkn-ri-sebut-kerugian-konsumen-capai-rp-424-miliar-selama-2024>
- DANA. (2025). *Syarat dan ketentuan penggunaan DANA*. PT Espay Debit Indonesia Koe. <https://www.dana.id/terms>
- Fuady, M. (2005). *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*.
- MA RI. (2019). *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana*. Mahkamah Agung Republik Indonesia. <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/perma-nomor-4-tahun-2019/detail>
- Manurung, R. S. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Digital (E-Wallet): Tinjauan Hukum Perdata. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 6(2), 429–440. <https://doi.org/10.55081/jurdip.v6i2.4533>
- Marzuki, P. M. (2009). *Penelitian Hukum*. Kencana.
- Marzuki, P. M. (2017). *Pengantar Ilmu Hukum*. Prenada Media.
- Miru, A., & Yodo, S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT.Raja Grafindo Persada.
- Nanda Alamsyah, G., Sudirman, Fadriah Hamzah, I., & Umar, W. (2024). Analisis Hukum Terhadap Keabsahan Klausula Baku dalam Kontrak Financial Technology (Fintech). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(2), 955–971. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i2.3239>

- Nur Hidayah, & Asbullah. (2024). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia. *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 40–56. <https://doi.org/10.70292/pchukumsosial.v2i1.45>
- Pramesti, M., Njatrijani, R., & Widanarti, H. (2025). Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (Studi Komparatif LAPS-SJK Dan BPSK). *Law, Development and Justice Review*, 8(1), 52–68. <https://doi.org/10.14710/ldjr.8.2025.52-68>
- Rahardjo, S. (2009). *Hukum dan Perubahan Sosial: Suatu Tinjauan Teoretis serta Pengalaman-Pengalaman di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 (1999).
- Ridwan, A. (2026). *Ini Merek E-Wallet yang Dipakai Gen X, Milenial, dan Gen Z Indonesia Akhir 2025*. Databoks Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/69d8a3ff3121c/ini-merek-e-wallet-yang-dipakai-gen-x-milenial-dan-gen-z-indonesia-akhir-2025>
- Santoso, A., & Pratiwi, D. (2018). Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 5(4), 74–88.
- Soekanto, S. (2007). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Raja Grafindo Persada.
- Subekti. (2002). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pub. L. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 3 (2024).
- Windani, S., & Widiana, A. (2024). Implikasi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Keuangan Digital dan Peninjauan Peraturan Perbankan. *Lex Lectio Law Journal*, 3(2), 106–117. <https://doi.org/10.61715/jll.v3i2.95>