



---

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Di Indonesia

Alvian Reza<sup>1</sup>, Afrisyah Chandra Permana<sup>2</sup>, Diego MPS<sup>3</sup>, Malik Maulana Ibrahim<sup>4</sup>, Farahdinny Siswajhanty<sup>5</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pakuan Bogor, Indonesia<sup>1-5</sup>

Email Korespondensi: [Alvoiaanreza28@gmail.com](mailto:Alvoiaanreza28@gmail.com), [afrisyahchandra@gmail.com](mailto:afrisyahchandra@gmail.com),

[Bokirjagoan12@gmail.com](mailto:Bokirjagoan12@gmail.com), [malikmaulanaibrahim9@gmail.com](mailto:malikmaulanaibrahim9@gmail.com), [Farahdinny@unpak.ac.id](mailto:Farahdinny@unpak.ac.id)

---

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 08 Desember 2025

---

### ABSTRACT

Technological advances have drastically changed the way we meet our daily needs. In the legal realm, this revolution has particularly impacted how individuals enter into legal acts, particularly those related to agreements. A prime example is electronic contracts used in various transactions such as sales and rentals. These contracts must comply with the applicable legal framework, with the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE) serving as the primary basis for regulating and facilitating their implementation. Therefore, it is crucial to understand the specifics of the actual form of electronic contracts referred to in this regulation. This research uses legal methods, namely analyzing laws and regulations, legal expert opinions (doctrines), and applicable legal norms. Definitively, an electronic contract is a legal act conducted by the public through an electronic system or network. Concrete examples of these contracts include e-commerce transactions (e.g., on Tokopedia or Shopee), ordering online transportation services (such as Gojek and Grab), and participating in official online auctions.

**Keywords:** Electronics, Technology, Agreements, UU ITE

### ABSTRAK

Kemajuan teknologi telah mengubah secara drastis cara kita memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Dalam ranah hukum, revolusi ini secara khusus memengaruhi bagaimana seseorang membuat perbuatan hukum, terutama yang berkaitan dengan perjanjian. Contoh utamanya adalah kontrak elektronik yang dipakai pada kegiatan jual-beli dan sewa-menyewa secara online. Kontrak elektronik yang ada harus sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku, didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur dan memfasilitasi pelaksanaannya. Di karenakan hal tersebut, penting untuk memahami secara spesifik bentuk aktual dari kontrak elektronik yang dimaksud dalam regulasi tersebut. Studi yang kali lakukan ini menggunakan metode hukum, dengan cara menganalisis Peraturan Perundang-Undangan, pandangan ahli hukum serta norma-norma hukum yang berlaku. Secara definitif, kontrak atau

---

*perjanjian elektronik adalah tindakan yang dilakukan oleh publik melalui sistem atau jaringan elektronik. Contoh konkret dari kontrak ini meliputi transaksi e-commerce (misalnya di Tokopedia atau Shopee), pemesanan layanan transportasi daring (seperti Gojek dan Grab), dan keterlibatan dalam lelang resmi secara daring.*

**Kata Kunci:** *Elektronik, Teknologi, Perjanjian, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan inovatif telah menimbulkan perubahan yang besar diberbagai aspek kehidupan masyarakat tanpa terkecuali juga dalam bidang perdagangan. Aktivitas perdagangan yang dahulu dilakukan secara langsung melalui interaksi tatap muka antara para pihak kini telah bergeser menjadi transaksi yang bersifat digital. Salah satu bentuk nyata dari kemajuan teknologi tersebut adalah dengan hadirnya internet, yaitu teknologi yang memfasilitasi pertukaran informasi dengan cepat tanpa dibatasi ruang dan waktu. Perkembangan ini telah memberikan pengaruh yang besar kepada setiap aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sistem transaksi ekonomi modern.

Dalam ranah transaksi elektronik, aspek perlindungan hukum menjadi hal yang krusial untuk diperhatikan dengan baik dan teliti. Kondisi ini disebabkan karena besarnya peran dan pengaruh sistem pembayaran digital, seperti dompet elektronik yang kini semakin luas digunakan oleh masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi digital yang berkembang dengan sangat cepat, pengawasan dan regulasi terhadap transaksi elektronik tidak boleh diabaikan. Diperlukan kajian dan pengawasan mendalam untuk mencegah terulangnya kasus-kasus kerugian yang dapat merugikan pengguna.

Pengguna dompet elektronik sebenarnya telah mendapatkan perlindungan hukum melalui ketentuan yang diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Penerapan sistem pembayaran non-tunai telah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi yang kini dapat dilakukan secara lebih cepat, aman, serta memberikan fleksibel untuk digunakan kapan saja dan dimana saja. Namun, dari perspektif perlindungan konsumen, masih terdapat permasalahan penting, yakni posisi konsumen yang cenderung menanggung risiko lebih besar dibandingkan pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Dengan menyadari hubungan yang kuat antara transaksi digital dan perlindungan konsumen, pemerintah telah berusaha mengatur aktivitas transaksi digital melalui beragam kebijakan serta peraturan perundang-undangan.

---

Beberapa regulasi telah disahkan, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Meskipun demikian, keberadaan ketentuan tersebut belum sepenuhnya mampu memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi maupun memberikan kepastian hukum yang optimal. Maka dari itu, diperlukan pembaruan serta penyempurnaan regulasi di masa mendatang guna menyesuaikan dengan dinamika perkembangan teknologi.

Kemajuan teknologi dalam sektor ekonomi memang memberikan kemudahan dalam proses transaksi, tetapi juga menimbulkan tantangan baru dalam pelaksanaannya. Tantangan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti gangguan sistem atau oprasional, tindakan penipuan, serta penyebaran informasi tidak benar, ancaman terhadap keamanan dunia maya dan data pribadi, serta mekanisme penanganan pengaduan konsumen yang masih belum berjalan secara efektif.

Berdasarkan sejumlah keluhan yang muncul sehubungan dengan penggunaan dompet elektronik (*e-wallet*) Dana, analisis ini dilakukan dengan mengacu pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya pada asas keamanan dan keselamatan konsumen. Asas ini menegaskan pentingnya ketaatan kedua belah pihak, baik pengguna maupun penyedia layanan, terhadap peraturan hukum yang berlaku, sekaligus menekankan penerapan prinsip keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia.

Masalah tersebut telah menyebabkan kerugian bagi konsumen, karena ada pihak-pihak tertentu yang memanfaatkan kelemahan sistem demi mendapatkan keuntungan pribadi. Sejalan dengan kemajuan teknologi, terutama dalam bidang internet, pola transaksi jual beli telah mengalami perubahan yang cukup besar. Saat ini, interaksi antara penjual dan pembeli kini tidak lagi harus dilakukan secara langsung, sehingga aktivitas perdagangan dapat berlangsung dengan lebih efisien dan fleksibel.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam konteks ini, pengguna aplikasi dompet digital yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi kepada penyedia layanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Aplikasi *e-wallet* sendiri menyediakan mekanisme perlindungan bagi pengguna yang kehilangan akibat penyalahgunaan akun oleh pihak lain, khususnya dalam kasus transaksi yang dilakukan tanpa otoritas sah, misalnya tanpa kode verifikasi OTP atau PIN pengguna. Namun demikian, perlindungan hukum yang diberikan masih terbatas pada kondisi tertentu dan belum mencakup seluruh potensi kerugian yang dialami konsumen diluar aturan serta persyaratan yang ditentukan oleh penyedia layanan.

---

## METODE

Penelitian ini menerapkan metode penelitian yuridis normatif dengan cara mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan keamanan data konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Bagaimana Karakteristik Perjanjian Elektronik Pada Layanan Dompot Digital*

Pengaturan mengenai transaksi elektronik di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, mendefinisikan “Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Selanjutnya pada Pasal 17 hingga Pasal 22 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta diperjelas pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Serta diatur juga dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam Pasal 1320 tentang Syarat Sah Suatu Perjanjian. Pembahasan mengenai kontrak elektronik selalu berkaitan dengan konsep perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pada Pasal 1313, yang berbunyi: “Perjanjian sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Ketentuan terkait perjanjian diatur dalam Buku III bersifat terbuka, sehingga para pihak memiliki kebebasan untuk melakukan sesuatu yang tidak selaras dengan aturan tersebut selama tidak melanggar hukum, kesusilaan, maupun ketertiban umum. Dengan demikian, ketentuan tersebut berfungsi sebagai pedoman yang bersifat mengatur (*regulerend*). Perkembangan teknologi yang melahirkan sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek hukum, termasuk hukum perjanjian. Dalam praktik *e-commerce*, hubungan hukum diantara pembeli serta penjual harus tetap tunduk pada prinsip perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Perdata Pasal 1313 dan Pasal 1320. Sebab itu, seluruh unsur dan syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Perdata tetap harus dipenuhi agar perjanjian didalam transaksi elektronik dapat diakui keabsahannya secara hukum di Indonesia.

#### 1. Sepakat Mereka Mengikat Diri

Pada dasarnya, kesepakatan dalam perjanjian adalah cerminan dari kehendak yang sama di antara pihak-pihak. Agar sah, persetujuan mensyaratkan bahwa semua pihak benar-benar menginginkan dan menyetujui isi perjanjian. Hal ini selaras dengan asas konsensualisme, yang menegaskan bahwa perjanjian telah mengikat secara hukum segera setelah kesepakatan berhasil dicapai.

---

Dalam konteks transaksi *e-commerce*, perjanjian terbentuk karena adanya kesadaran dan kemauan bersama antara pihak penjual dan pembeli untuk saling mengikatkan diri dalam hubungan hukum. Pihak pembeli menyatakan persetujuan terhadap klausul perjanjian yang telah ditetapkan oleh penjual. Klausul tersebut biasanya telah disusun sebelumnya (*pre-drafted contract*), dan pembeli memberikan persetujuan dengan cara menandai kotak (*check box*) yang telah disediakan atau dengan menekan tombol "*accept*" sebagai bentuk persetujuan terhadap seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku.

Perjanjian transaksi *e-commerce* umumnya bersifat "*take it or leave it*", artinya pembeli hanya memiliki dua pilihan menyetujui seluruh isi perjanjian sebagaimana ditetapkan oleh penjual atau menolak untuk melanjutkan transaksi. Dengan demikian, kesepakatan dalam kontrak elektronik dianggap terjadi ketika konsumen menerima seluruh ketentuan yang ditawarkan, yang dibuktikan melalui tindakan memberi tanda centang pada kolom persetujuan serta melengkapi formulir data diri yang menjadi bagian dari proses transaksi.

## 2. Kecakapan Untuk Membuat Suatu Perjanjian

Syarat kedua yang menentukan keabsahan suatu perjanjian ialah adanya kecakapan hukum dari para pihak yang melakukan perjanjian. Secara umum, setiap individu yang telah mencapai usia dewasa dan memiliki kecakapan hukum untuk membuat perjanjian diperbolehkan melakukan atau membuat perjanjian. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang menyatakan bahwa: "Bahwa pada dasarnya setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali dinyatakan tidak cakap menurut undang-undang."

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, seseorang yang dikatakan belum dewasa apabila belum mencapai usia 21 tahun dan belum pernah melangsungkan pernikahan. Dalam konteks kontrak elektronik atau *e-commerce*, kecakapan hukum juga menjadi syarat penting bagi para pihak yang akan melakukan perjanjian. Berdasarkan hasil penelitian terhadap sejumlah platform perdagangan elektronik (*webstore* atau toko *daring*), umumnya ditetapkan syarat bahwa konsumen yang ingin melakukan transaksi harus berusia minimal 18 tahun. Ketentuan ini biasanya tercantum dalam formulir pendaftaran yang harus diisi pengguna, yang berisi identitas dan data pribadi, sehingga kecakapan hukum konsumen dapat diidentifikasi melalui proses tersebut.

Ketentuan tersebut merupakan cerminan dari asas kepercayaan (*vertrouwensbeginsel*) dalam kontrak elektronik. Prinsip ini juga sejalan dengan teori pernyataan (*wilsverklaring*), yang menekankan bahwa pernyataan dari para pihak adalah dasar sah terbentuknya suatu kontrak. Oleh karena itu, sebuah kontrak dianggap sah sejak adanya persetujuan atas pernyataan kehendak, bahkan jika di



---

kemudian hari ditemukan kondisi faktual yang tidak sesuai (misalnya, mengenai usia pengguna layanan).

Ketidaksihinggaan dengan syarat kedewasaan (usia) yang diatur dalam KUH Perdata tidak serta-merta membatalkan kontrak *e-commerce*. Sebaliknya, pelanggaran syarat ini hanya menjadikan perjanjian tersebut dapat dibatalkan jika ada pihak yang memintanya. Ini terjadi karena kecakapan bertindak termasuk dalam kategori syarat subjektif suatu perjanjian. Dengan demikian, selama para pihak yang membuat perjanjian tetap melaksanakan kontrak dan tidak mempermasalahkan ketidaklengkapannya syarat kedewasaan, maka kontrak *e-commerce* tersebut tetap dinilai sah, mengikat, serta memiliki kekuatan hukum layaknya perjanjian pada umumnya sesuai dengan ketentuan pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

### 3. Suatu Hal Tertentu

Syarat ketiga agar suatu perjanjian dianggap sah adalah dengan adanya objek tertentu yang menjadi pokok perjanjian tersebut. Maksud dari ketentuan ini adalah bahwa objek perjanjian harus memiliki kejelasan, dapat ditentukan jenis serta jumlahnya, diperkenankan oleh hukum dan dapat dilaksanakan oleh para pihak yang terlibat.

Pada konteks transaksi *e-commerce*, meskipun memiliki perbedaan dengan transaksi konvensional yang melibatkan objek nyata dan adanya tempat transaksi secara fisik, prinsip dasarnya tetap sama. Pada transaksi elektronik, objek yang diperjualbelikan tidak berwujud secara fisik, melainkan ditampilkan dalam bentuk informasi digital mengenai produk tersebut. Informasi ini mencakup deskripsi, spesifikasi, harga, serta tata cara melakukan transaksi. Dengan demikian, baik dalam transaksi konvensional maupun elektronik, perjanjian tetap harus memenuhi syarat adanya "suatu hal tertentu" sebagaimana diatur pada Pasal 1320 KUH Perdata. Selain itu, Pasal 1333 KUH Perdata menegaskan bahwa: "Suatu benda yang sekurang-kurangnya ditentukan jenisnya".

Artinya, objek perjanjian harus memiliki kejelasan mengenai jenis maupun jumlah barang yang menjadi pokok kesepakatan. Hal tertentu dalam perjanjian merupakan objek prestasi. Dikarenakan hal tersebut isi prestasi harus bersifat pasti atau setidaknya dapat ditentukan.

Hasil penelitian terhadap beberapa situs perdagangan elektronik, seperti *Bukalapak.com*, menunjukkan bahwa *platform* tersebut menawarkan beragam produk antara lain ponsel, komputer, perlengkapan rumah tangga, kendaraan bermotor, dan sebagainya. Sementara itu, *Gramedia.com* menyediakan produk berupa buku, alat tulis, perlengkapan kantor, alat olahraga, alat musik, serta tiket seminar dan konser. Masing-masing produk tersebut ditampilkan dalam bentuk gambar disertai deskripsi, informasi spesifikasi, dan harga, sehingga konsumen dapat menilai secara jelas objek yang akan dibeli. Dengan demikian, dalam

---

transaksi *e-commerce*, “suatu hal tertentu” diwujudkan melalui kejelasan informasi digital mengenai produk yang ditawarkan. Barang atau jasa yang dipilih oleh konsumen menjadi objek perjanjian antara penjual dan pembeli, sehingga kontrak elektronik tetap memenuhi unsur kejelasan objek sebagaimana disyaratkan dalam Pasal 1320 dan Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

#### 4. Suatu Sebab Yang Halal

Syarat keempat agar perjanjian dianggap sah adalah dengan adanya sebab atau tujuan yang halal (legal). Kehadiran klausul kontrak dalam perjanjian *e-commerce* mengindikasikan bahwa kontrak elektronik pada dasarnya sama dengan perjanjian konvensional. Dengan kata lain, prinsip dan syarat keabsahan perjanjian yang diatur dalam hukum perdata juga tetap berlaku dan diterapkan pada kontrak perjanjian secara digital (*e-commerce*).

Agar mempunyai keabsahan hukum, kontrak elektronik yang diajukan oleh penjual atau penyedia layanan harus memenuhi unsur sebab yang halal, sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Oleh karena itu, konsumen yang akan menyetujui perjanjian harus terlebih dahulu memahami isinya untuk memastikan bahwa ketentuan kontrak tersebut tidak melanggar norma hukum, kesusilaan, atau ketertiban umum. Sebab yang halal mengindikasikan bahwa dalam melakukan suatu perjanjian harus berdasarkan pada itikad baik (*good faith*) oleh semua pihak, khususnya pihak penjual (*merchant*), terkait objek perjanjian. Penting juga bahwa perjanjian tersebut tidak boleh didorong oleh motif atau tujuan yang bertentangan dengan hukum maupun prinsip keadilan.

Hal ini sesuai dengan Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi: “Perjanjian yang tidak memiliki sebab (dasar hukum sah), atau dibuat berdasarkan sebab yang palsu atau terlarang, tidak memiliki kekuatan hukum dan batal demi hukum”.

Dalam konteks ini, “sebab” diartikan sebagai tujuan yang mendasari dibuatnya perjanjian, yakni isi dan maksud dari kontrak yang disetujui oleh kedua belah pihak. Isi dari perjanjian tersebut merupakan pernyataan tegas mengenai hak dan kewajiban hukum yang muncul dari hubungan kontraktual antara pihak yang membuat perjanjian. Dengan demikian, perjanjian *e-commerce* yang dibuat dengan tujuan yang sah dan tidak melanggar hukum dapat dianggap berlaku secara legal serta memiliki kekuatan mengikat sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

- a. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Perubahan undang-undang ini bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat aspek hukum dalam transaksi elektronik dan menjaga ketertiban umum, keadilan dan kepastian hukum. Pada dasarnya,

transaksi yang dilakukan secara elektroik merupakan bentuk perjanjian atau hubungan hukum yang dilakukan melalui media elektronik dengan menggunakan jaringan sistem komputer yang terhubung sistem komunikasi. Hubungan hukum ini juga didukung oleh keberadaan jaringan komputer global (internet), sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pelaksanaannya, setiap hubungan hukum elektronik dimulai dengan adanya penawaran (*offer*) yang diajukan oleh para pelaku usaha kepada konsumen, jika proses penawaran serta pertukaran informasi tersebut berlangsung dengan baik dan mendapatkan persetujuan dari para konsumen, maka perjanjian tersebut akan berlanjut ke tahap transaksi elektronik yang selanjutnya diformulasikan melalui kontrak elektronik sebagai bentuk antara kedua belah pihak. Adapun keabsahan kontrak elektronik diatur pada Pasal 6 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyatakan: "Informasi elektronik dianggap sah dan setara dengan dokumen tertulis selama memenuhi persyaratan tertentu".

#### 5. Terdapat Kesepakatan Para Pihak

Pada Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik". Berdasarkan pengertian menurut Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bisa kita simpulkan bahwa kesepakatan antara kedua belah pihak atau lebih yang terjadi tanpa tatap muka fisik, melainkan melalui sarana digital seperti situs website, email, atau aplikasi. Dimana persetujuan dinyatakan secara elektronik, misalnya dengan cara mengklik tombol "I agree" atau "I accept" (setuju), tombol ini memiliki fungsi sebagai tanda penerimaan atau persetujuan atas isi perjanjian. Berdasarkan bentuk dan mekanisme pembuatannya, kontrak elektronik termasuk dalam kategori perjanjian baku (*standard contract*), karena klausul-klausulnya umumnya telah dirancang dan disusun oleh salah satu pihak, yaitu penyelenggara sistem atau pelaku usaha, sementara untuk pihak lainnya hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak seluruh ketentuan dalam kontrak tersebut. Undang-Undang ITE secara tegas mengakui keabsahan dan kekuatan mengikat kontrak elektronik. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 18 angka 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa: "Transaksi Elektronik yang dituangkan kedalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak." Adapun mengenai waktu terjadinya kesepakatan dalam transaksi elektronik, hal tersebut dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyatakan bahwa: (1)



---

“Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima”. (2) “Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”.

Dalam pelaksanaan kontrak elektronik, kesepakatan akan dianggap terjadi ketika penawaran transaksi yang dikirim oleh pihak pengirim (pelaku usaha/pemberi layanan) telah diterima dan disetujui oleh pihak penerima (pembeli/konsumen), serta persetujuan atas kesepakatan ini harus dinyatakan melalui bentuk penerimaan elektronik, seperti dengan mengirimkan surel (email) konfirmasi.

#### 6. Terdapat Hal Tertentu

Menurut Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan”.

Dalam penjelasan Pasal 9 UU ITE, yang dimaksud dengan “informasi yang lengkap dan benar” mencakup beberapa hal, yaitu:

- a. Informasi mengenai data identitas serta kedudukan subjek hukum beserta dengan kewenangannya, baik sebagai produsen, penyedia layanan, penyelenggara maupun perantara; dan
- b. Informasi data tambahan yang menjelaskan tentang unsur- unsur yang menjadi syarat keabsahannya suatu perjanjian elektronik, serta informasi mengenai barang dan/ atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, Alamat dan deskripsi dari produk atau jasa tersebut.

Ketentuan ini menegaskan pentingnya transparansi dan kejelasan informasi dalam transaksi elektronik agar konsumen dapat memahami secara utuh isi kontrak maupun karakteristik produk yang ditawarkan sebelum memberikan persetujuan.

#### 7. Tanda Tangan Elektronik

Menurut Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menjelaskan bahwa: “Tanda tangan elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terikat dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi”.

Untuk peraturan lebih lanjut mengenai tanda tangan elektronik diatur dalam Pasal 11 dan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang memuat ketentuan mengenai mekanisme serta aspek pengamanannya. Pengaturan tersebut sejalan dengan prinsip- prinsip yang tercantum dalam Pasal 7 UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce, yang

---

menjadi acuan dalam pembentukan regulasi mengenai keabsahan dan keamanan tanda tangan elektronik di Indonesia.

#### 8. Kontrak Elektronik Mengikat Para Pihak

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, ditegaskan bahwa transaksi elektronik yang diwujudkan dalam bentuk kontrak elektronik mempunyai kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang terlibat di dalamnya. Dengan demikian, kontrak elektronik memiliki kedudukan yang setara dengan undang-undang bagi para pihak yang menyepakatinya. Oleh karena itu, jika ada salah satu pihak yang tidak mematuhi atau melanggar ketentuan didalam kontrak yang telah disepakati, pihak yang lain memiliki hak untuk mengajukan gugatan hukum atas pelanggaran yang terjadi.

#### *Bagaimana Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Aplikasi Dompet Digital Dana Jika Mengalami Kerugian*

Sesuai dengan kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Bank Indonesia, Bank Indonesia (BI) diberikan mandat untuk mengatur serta menjamin kelancaran penyelenggaraan sistem pembayaran. Sistem pembayaran ini didefinisikan sebagai prosedur untuk memindahkan nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Sejalan dengan kemajuan teknologi, kini telah muncul metode pembayaran modern seperti dompet digital (e-wallet). Perlindungan bagi pengguna layanan pembayaran digital ini menjadi isu krusial dalam pengembangan sektor keuangan berbasis teknologi. Oleh sebab itu, selain menetapkan regulasi terkait kelembagaan dan mekanismenya, BI juga mengeluarkan ketentuan perlindungan konsumen serta bertugas mengawasi pelaksanaannya.

Untuk menjamin keamanan dana pengguna e-wallet agar tidak hilang akibat kelalaian penyelenggara, BI menerbitkan berbagai peraturan dan kebijakan perlindungan hukum, di antaranya Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik yang mengatur tata cara perizinan dan penyelenggaraan layanan dompet digital, serta PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Penyelenggara Sistem Pembayaran. PBI Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban penyelenggara sistem pembayaran, antara lain: larangan mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen, kewajiban menyediakan sistem yang andal, bertanggung jawab atas kerugian akibat kesalahan internal, memberikan informasi lengkap dan transparan, menjaga kerahasiaan data konsumen, menyediakan mekanisme pengaduan, serta melakukan edukasi dan sosialisasi terkait perlindungan konsumen.

Selain membuat peraturan, BI juga melaksanakan pengawasan terhadap penerapannya sebagai bagian dari tanggung jawab yang diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, sebagaimana diubah

---

dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2004, yakni untuk mewujudkan sistem pembayaran yang efisien, cepat, aman, dan andal. Pengawasan tersebut juga bertujuan untuk memperkuat penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 PBI Perlindungan Konsumen, yaitu prinsip keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data dan informasi, serta penyelesaian pengaduan yang efektif.

Bank Indonesia (BI) melaksanakan upaya perlindungan konsumen melalui dua cara utama: penanganan pengaduan (yang mencakup edukasi, konsultasi, dan fasilitasi), serta peningkatan literasi dan edukasi keuangan. Fungsi ini dijalankan oleh Grup Perlindungan Konsumen pada Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen BI. Konsumen diizinkan mengajukan pengaduan ke BI hanya jika keluhan tersebut sudah disampaikan kepada penyelenggara layanan namun belum terselesaikan. Syarat lain adalah nilai kerugian tidak melebihi Rp500.000.000 dan masalah tersebut belum pernah diputuskan oleh lembaga arbitrase atau peradilan. Tahapan penanganan pengaduan:

- a. Edukasi, yakni penyampaian informasi kepada konsumen mengenai mekanisme pelaksanaan layanan sistem pembayaran serta cakupan perlindungan yang akan diberikan;
- b. Konsultasi, di mana BI membantu memperjelas posisi konsumen dan meminta klarifikasi kepada penyelenggara;
- c. Fasilitasi, yaitu pertemuan antara konsumen dan penyelenggara untuk mencapai kesepakatan penyelesaian sengketa secara musyawarah, tanpa adanya keputusan hukum dari BI. Hasilnya dituangkan dalam berita acara fasilitasi yang memiliki sifat final serta mengikat bagi kedua belah pihak.

Bank Indonesia (BI) juga melaksanakan fungsi edukasi dan literasi konsumen dengan tujuan agar masyarakat memperoleh pemahaman yang memadai mengenai produk sistem pembayaran digital, hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, serta prosedur penyelesaian sengketa. Kegiatan edukasi ini diselenggarakan melalui berbagai sarana, seperti sosialisasi, seminar, publikasi, dan media elektronik.

Upaya ini penting dilakukan mengingat banyak konsumen yang masih belum memahami perbedaan kewenangan antara BI dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta sering kali kurang memahami informasi produk yang disediakan. Terkait hal ini, penyelenggara layanan wajib memberikan informasi yang transparan mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi penggunaan produk, sesuai dengan PBI Perlindungan Konsumen. Sementara itu, konsumen juga perlu bersikap aktif dalam memahami produk yang mereka gunakan agar terhindar dari kerugian.

---

## SIMPULAN

Pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan aplikasi DANA telah dijamin melalui berbagai hukum positif di Indonesia. Regulasi utama yang menjadi landasan perlindungan ini meliputi tiga undang-undang dan diklasifikasikan menjadi dua bentuk perlindungan. Dasar Hukum Utama, UU ITE (UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016): Memberikan perlindungan yang bersifat represif (penindakan), berfokus pada penanganan tindak pidana dalam transaksi elektronik dan mengatur sanksi pidana bagi pelanggar. UU OJK (UU No. 21 Tahun 2011): Menjadi dasar kuat bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menjalankan fungsi pengawasan dan perlindungan konsumen di layanan keuangan digital, termasuk DANA. UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999): Merupakan instrumen sentral yang menjamin hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur, serta perlindungan terhadap data pribadi dari penyalahgunaan oleh pelaku usaha.

Bentuk Perlindungan, perlindungan hukum terhadap konsumen DANA dikelompokkan menjadi: Perlindungan Preventif: Upaya pencegahan melalui penetapan regulasi (seperti UU ITE, UU OJK, UU Perlindungan Konsumen) untuk mencegah pelanggaran dan meningkatkan kesadaran hukum bagi pelaku usaha dan konsumen, perlindungan Represif: Tindakan penegakan hukum terhadap pelanggar, termasuk penerapan sanksi administratif, denda, pencabutan izin, hingga hukuman pidana bagi pihak yang merugikan konsumen secara sengaja. Kewajiban Tambahan dan Saran, penyedia layanan dompet digital seperti DANA juga wajib mematuhi regulasi dan pengawasan dari otoritas terkait, yaitu Bank Indonesia (BI) dan OJK, sebagai lembaga pengatur sektor keuangan digital. Saran yang diajukan adalah perlunya pemerintah memperkuat edukasi dan literasi hukum kepada masyarakat mengenai hak konsumen digital, khususnya melalui kampanye publik dan sosialisasi yang ditujukan langsung kepada pengguna DANA dan *platform* sejenis. Pemerintah harus memastikan pengguna memahami hak dan kewajiban mereka sebelum menggunakan layanan. Diharapkan semua peraturan ini mampu menciptakan jaminan kepastian hukum dan rasa aman bagi konsumen, serta mendorong pelaku usaha agar transparan dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, penguatan mekanisme pengawasan dan penegakan hukum mutlak diperlukan agar perlindungan konsumen digital dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

## DAFTAR RUJUKAN

Hernoko, A. T. (2010). Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial (Edisi Pertama). Prenadamedia Group.

- Savelyev, A. (2017). Contract law 2.0: "Smart" contracts as the beginning of the end of classic contract law. *Information & Communications Technology Law*, 26(2), 116–134. <https://doi.org/10.1080/13600834.2017.1301036>.
- Bandura, A. (2002). Growing primacy of human agency in adaptation and change in the electronic era. *European Psychologist*, 7(1), 2–16. <https://doi.org/10.1027/1016-9040.7.1.2>
- Pratama, B. (2017, March). Mengenal Kontrak Elektronik, Click-Wrap Agreement, dan Tanda Tangan Elektronik. BINUS University. <https://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/mengenal-kontrak-elektronik-click-wrap-agreement-dan-tanda-tangan-elektronik/>
- Oktavira, B. A. (2023, 31 Mei). Perbedaan antara Perikatan dan Perjanjian. *Hukum Online*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perbedaan-perikatan-dan-perjanjian-lt4e3b8693275c3>.
- Dwijaya, M. A. (2019, 23 November). Transfer Pending di DANA Berujung Uang Hilang. *Media Konsumen*. <https://mediakonsumen.com/2019/11/23/surat-pembaca/transfer-pending-di-dana-berujung-uang-hilang/comment-page-1>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Penyelenggara Sistem Pembayaran.