



Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Dompot Digital di Indonesia

Neng Linda Oktaria

Sekolah Tinggi Hukum Pasundan

Abstrak

Kemajuan teknologi yang pesat telah mengubah penggunaan alat pembayaran dari fisik menjadi elektronik tak terkecuali di negara Indonesia. Dalam konteks dompet digital yang memberikan kemudahan, efisiensi, dan manfaat bertransaksi dimanapun dan kapanpun namun menimbulkan sejumlah risiko seperti kegagalan transaksi, hilangnya saldo, bahkan pelanggaran privasi pada data pribadi. Permasalahan yang dikaji adalah tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital beserta kendala atas transaksi pada dompet digital dan solusi atas kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan mengkaji data yang berasal dari data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian diketahui Penelitian ini mengkaji tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital di Indonesia dengan pendekatan yuridis normatif. Hasil menunjukkan bahwa tanggung jawab bersifat *semi-strict liability*, dengan kendala berupa regulasi yang tumpang tindih, literasi masyarakat rendah, dan kesulitan pembuktian transaksi. Disarankan adanya regulasi khusus yang adaptif serta pengawasan berkesinambungan.

Abstract

Rapid technological advances have transformed the use of payment instruments from physical to electronic, including in Indonesia. In the context of digital wallets, which provide convenience, efficiency, and the benefits of transacting anywhere and anytime, they pose a number of risks such as transaction failure, loss of balance, and even violations of personal data privacy. The problem studied is the legal responsibility of digital wallet operators along with obstacles to transactions in digital wallets and solutions to these obstacles. This study uses a normative juridical research method by examining data derived from secondary data. Based on the results of the study, it is known that this study examines the legal responsibility of digital wallet operators in Indonesia with a normative juridical approach. The results show that responsibility is semi-strict liability, with obstacles in the form of overlapping regulations, low public literacy, and difficulties in proving transactions. Special adaptive regulations and continuous supervision are recommended.

Kata kunci:

*Dompot Digital,
Tanggung Jawab Hukum,
Penyelenggara*

Article Histori:

Received : 30-04-2026
Received in Revised Form :
25-05-2026
Accepted : 30-05-2026
Publish : 10-06-2026

Keywords:

*Digital Wallet, Legal
Liability, Providers*

1. Latar Belakang

Perkembangan era teknologi semakin berkembang pesat dan sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat, termasuk di sektor perekonomian, dimana sebelumnya transaksi dilakukan secara manual dengan melakukan pembayaran secara tunai. Karena hampir seluruh bidang dituntut untuk dapat mengikuti tren dari teknologi digital dan perkembangan teknologi digital ini telah memberikan banyak dampak di kehidupan seperti sosial, budaya, ekonomi, maupun sistem hukum maka dengan adanya kemajuan teknologi ini menyebabkan banyaknya inovasi, sehingga suatu negara saat ini akan terus mendapatkan sebuah tantangan baru (Ardinto, 2021).

Pembayaran digital adalah sistem pembayaran melalui uang elektronik secara modern tanpa ada fisik uangnya (*cashless money*). Pada uang digital yang disimpan secara elektronik saat ini berdasarkan dua jenis yaitu kartu (*Card*) dan Dompot Digital (Agusta, 2020). Pengertian dompot digital melalui *server*, diatur berdasarkan Peraturan Bank Indonesia pasal 1 angka 7 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Nomor 18/40/PBI/2016 yaitu suatu media wadah berbasis elektronik yang fungsinya dapat disamakan dengan tempat menyimpan uang elektronik sebagai salah satu metode pembayaran. Berdasarkan laporan *East Ventures* (EV), dompot digital menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 81% pada tahun 2022. Pesatnya pertumbuhan penggunaan dompot digital oleh masyarakat maka muncullah berbagai macam seperti DANA, OVO, ShopeePay dan aplikasi dompot digital lainnya yang menawarkan penggunaan dompot digital dengan sistem kepraktisan, kemudahan penggunaan, integrasi dengan perdagangan elektronik atau *E-Commerce*, efisien waktu, integrasi dengan aplikasi pemesanan transportasi online ditambah dengan adanya penawaran *cashback*.

Penggunaan dompot digital tidak terhindar dari beberapa permasalahan hukum dan menjadi tantangan, seperti adanya keluhan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan dompot digital seperti isu keamanan uang elektronik dan data, isu kepercayaan, dan risiko pencurian uang elektronik dan privasi data yang diambil oleh hacker (Atmaja & Paulus, 2022). Berdasarkan laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sepanjang 2022 terdapat 882 pengaduan individu, dengan 12% terkait uang elektronik dalam sektor jasa keuangan. Tren tersebut meningkat pada 2024 dengan total 1.675 aduan, dan sektor keuangan tetap mendominasi pengaduan publik. Selain itu, konsumen sering menghadapi kesulitan dalam proses pengaduan karena keterbatasan interaksi langsung dan adanya klausula baku dalam layanan digital. Temuan ini memperkuat argumen bahwa sistem hukum saat ini belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif terhadap konsumen penggunaan dompot digital.

Salah satu contoh kasus konkret yang terjadi di Indonesia adalah adanya pembobolan pada aplikasi DANA nasabah dompot digital dan bocornya data pribadi pengguna platform dompot digital aplikasi DANA, pada tahun 2023, terdapat pengguna aplikasi DANA yang kehilangan saldo dalam dompot digitalnya sebesar 6 juta rupiah tanpa adanya transaksi dan konfirmasi yang dilakukan oleh pengguna secara langsung. Secara tiba-tiba, saldo dalam dompot digital tersebut hilang tanpa sisa, menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil bagi pengguna aplikasi dompot digital ini.

Di Indonesia telah diatur sejumlah regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta Undang-Undang perubahannya, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi serta regulasi dari Bank Indonesia (Octavian, 2023). Khususnya pada

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan bentuk usaha pemerintah dalam memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada pihak konsumen atau penyedia layanannya terkait dengan pelanggaran-pelanggaran yang ada (Novitha & et.al,2021). Undang-undang ini menjadi pegangan dalam menjalankan hak-hak konsumen yang sesuai dengan ketentuan hukum serta melindungi kegiatan dalam berbisnis.

Menghadapi tantangan baru dalam era digital yang menggunakan transaksi dompet digital menggunakan *smartphones* serta melibatkan isu keamanan data, kehilangan saldo dan privasi konsumen membuat konsumen dirugikan dan penyelenggara dompet digital harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut sehingga mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya pada transaksi dompet digital harus berdasarkan kepada prinsip keadilan, keamanan, dan ketidakberpihakan seiring dengan perkembangan teknologi (Belgradoputra & Mardani, 2026). Penelitian ini mengkaji tentang Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Dompet Digital di Indonesia dilihat dari perspektif perlindungan konsumen.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, serta analisis kualitatif terhadap bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Bank Indonesia yang terkait. Bahan hukum sekunder mencakup literatur ilmiah, artikel jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Sejalan dengan pendapat Soekanto dan Mamudji (2014), pendekatan normatif ini bertujuan untuk mengkaji asas-asas hukum, sistematika hukum, dan sinkronisasi antar peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Tanggung Jawab Penyelenggara Dompet Digital di Indonesia

Transaksi bisnis saat ini telah berkembang dengan menggunakan teknologi digital yang disebut sebagai *Electronic Commerce* yaitu proses jual beli barang atau jasa yang dilakukan secara online melalui media elektronik seperti jaringan internet. Transaksi elektronik ini melibatkan penggunaan teknologi secara seperti aplikasi, website, atau sistem online untuk memudahkan proses pembelian, pembayaran, dan juga pengiriman (Dewi et al., 2026).

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, bahwa definisi Perlindungan Konsumen adalah Keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukkkum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia (Fauzi et al., 2026). Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa didalam melakukan jual beli harus didasarkan dengan perlindungan hukum, dalam perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat diatur dalam serangkaian hak dan kewajiban yang melindungi individu baik konsumen maupun pelaku usaha didalam transaksi terkait jual beli barang atau pun jasa termasuk konsumen yang bertransaksi menggunakan dompet digital (Hanifawati, 2021).

Dalam aspek ekonomi, perkembangan teknologi dari internet saat ini memiliki peran besar yang sudah digunakan oleh seluruh rentang usia. Saat ini para pemilik usaha menjadi terbantu untuk lebih dekat dengan konsumen melalui adanya sistem pembayaran uang elektronik yang memudahkan dalam penyimpanan layaknya uang pada umumnya, maka diperlukan dompet digital secara digital (*e-wallet*). Dompot digital sebagai alat transaksi digital membentuk perilaku konsumen dapat menjadi lebih konsumtif karena terbujuk untuk mendapatkan berbagai penawaran yang menarik seperti promo diskon. Di satu sisi dengan adanya dompet digital memudahkan dalam bertransaksi pembayaran namun di sisi lain menimbulkan perilaku lebih konsumtif dengan kemudahan yang diberikan terutama untuk generasi milenial. Sejak Pandemi COVID-19, penggunaan cashless dan dompet digital menjadi meningkat karena penggunaannya lebih mudah dan praktis serta dalam waktu yang cepat (Katon, F. & Yuniati, U, 2020). Dengan semakin canggihnya transaksi dompet digital diperlukan pemahaman mengenai literasi keuangan untuk menyeimbangkan gaya hidup yang didukung dengan kemudahan bertransaksi melalui dompet digital (Haiqal, M. R., & et al., 2024).

Dengan adanya teknologi *USSD (Unstructured Supplementary Service Data)*, yang dipergunakan dalam melakukan pembayaran seperti top up, pembayaran tagihan, dan layanan pengiriman saldo. Dalam hal dompet digital dipelopori oleh aplikasi yang bernama Gopay oleh start up Gojek yang kemudian muncul layanan *e-wallet* lainnya seperti OVO, Shopeepay, dan DANA. Pada sebuah data ditahun 2019 menjelaskan bahwa total transaksi uang elektronik termasuk dompet digital di Indonesia sepanjang tahun 2019 mencapai 5,22 miliar transaksi sedangkan nilai transaksi uang elektronik melonjak tajam hingga 207% menjadi Rp 145,16 Triliun pada 2019 (Kompas.id, 2020).

Istilah dari Dompot digital sudah diadopsi dan digunakan di Indonesia. Berdasarkan Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (“PBI 18/2016”), Bahwa Dompot digital adalah layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan data pembayaran seperti alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik yang dapat dipergunakan untuk menyimpan dana.

Terdapat berbagai kasus yang terjadi akibat penggunaan dompet digital itu sendiri. Kerugian yang dapat dirasakan secara langsung dan nyata (materil) misalnya terpotongnya saldo saat pembayaran dan melakukan transaksi namun saldo tidak sampai ke akun tujuan. Ada pula kerugian non materil seperti rasa tidak nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara jasa layanan dompet digital sehingga berkurangnya rasa kepercayaan konsumen terhadap pihak penyelenggara layanan dompet digital, dan tidak dapat dipungkiri bahwa pihak penyelenggara dompet digital elektronik harus bertanggung jawab secara penuh atas kejadian serta kendala yang mengganggu kenyamanan pengguna sebagai seorang konsumen yang menyebabkan kerugian pada pengguna aplikasi tersebut sepanjang kerugian tersebut diakibatkan karena kelalaian dari penyelenggara layanan dompet digital.

Penyelenggara layanan dompet digital diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan data pribadi dari para penggunanya mulai dari didapatkannya data tersebut oleh penyelenggara layanan hingga data tersebut dimusnahkan dan jika data tersebut hendak dimanfaatkan, maka penyelenggara layanan harus memperoleh izin terlebih dahulu dari si pemilik data (Novinna, 2020). Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi telah mendukung adanya kemajuan didalam pembayaran secara elektronik dalam melakukan kegiatan jual beli yang saat ini sudah dapat dilakukan secara online. Karena kemajuan teknologi ini juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang semakin kompleks (Sabatini et al.,

2019). Salah satu tantangan yang paling utama adalah perlindungan terhadap konsumen dan tanggung jawab penyelenggara, dimana sering terjadinya kasus kehilangan saldo digital, penipuan, hingga kegagalan sistem pembayaran. Selain itu, perlindungan dan penggunaan data pribadi konsumen yang semakin terkikis sehingga berkurangnya privasi seseorang didalam penggunaan layanan dompet digital ini (Sakinah et al., 2026).

Hal ini masuk kedalam kedudukan yang tidak sesuai sehingga hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha maupun penyelenggara layanan dompet digital dapat dibidang tidak seimbang dan tentu saja perlu serta didasari oleh hukum dan regulasi yang ada di setiap penggunaannya (Sari et al., 2026). Hak dan kewajiban penyelenggara layanan dompet digital harus menjamin keamanan dan kehandalan dari penggunaan dompet digital yang menjadi pra syarat untuk membangun kepercayaan publik terhadap proses penegakan hukum yang harus bertanggungjawab secara penuh atas segala kerugian yang mungkin akan dialami oleh konsumen selama penggunaan aplikasi tersebut yang diatur oleh Pemerintah di dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014. Didalam berbagai hal, kerugian sudah dapat dipastikan terjadi jika tidak ada penerapan hukum yang jelas serta aturan khusus pada pada penggunaan sistem pembayaran dompet digital secara digital.

Konsumen sebagai pengguna dari aplikasi dompet digital masih sering mengalami kerugian pada pemakaiannya, contohnya pada konsumen yang mengalami kerugian yang secara nyata dialami langsung (kerugian materil) yaitu terpotongnya saldo yang ada di rekening aplikasi dompet digital yaitu ketika melakukan transaksi sudah tertera tulisan berhasil, namun layanan yang dipilih belum diterima dan uang di saldo aplikasi DANA pengguna sudah terpotong maupun kerugian immateriil seperti rasa kecewa dan tidak nyaman akibat pelayanan customer yang lambat, sehingga membuang waktu pengguna dengan tercumanya dan menimbulkan kekhawatiran juga ketidakpastian yang akhirnya mengurangi rasa kepercayaan dan minat konsumen didalam penggunaan aplikasi tersebut.

Karena hal tersebut, Pemerintah telah menetapkan sejumlah peraturan diantaranya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen yang memiliki peranan penting dalam menjaga hak-hak dan keamanan konsumen pada transaksi jual-beli. Kemudian terdapat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mengatur hak-hak pengguna mengenai perlindungan data pribadi dan penegakan hukum terkait penyalahgunaan informasi elektronik.

Khususnya untuk penyelenggara dompet elektronik memiliki tanggung jawab yang terbagi menjadi:

- 1) Tanggung jawab berdasarkan perlindungan konsumen, tanggung Jawab ini mengacu terhadap undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha termasuk penyelenggara dompet digital wajib memberikan ganti kerugian apabila konsumen mengalami kerugian yang bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari konsumen tersebut. Ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian uang, penggantian jasa atau produk serta santunan. Prinsip yang digunakan pada tanggung jawab berdasarkan perlindungan konsumen adalah tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam kondisi tertentu terutama jika kerugian timbul karena jasa/produk yang cacat.
- 2) Tanggung jawab berdasarkan kontrak yaitu tanggung jawab yang lahir dari hubungan antara pengguna dompet digital dengan penyelenggara dompet digital yang didasarkan pada perjanjian elektronik sesuai dengan syarat dan kondisi yang berlaku yang ditetapkan oleh penyelenggara

dompot digital. Pada umumnya, konsumen sebelum melakukan transaksi melalui dompot digital terdapat halaman yang berisi *terms and conditions* yang harus disetujui oleh konsumen terlebih dahulu dengan mengklik tanda kolom setuju atau centang untuk dibaca dan disetujui syarat dan kondisi tersebut oleh Konsumen. Jika terjadi kerugian akibat wanprestasi seperti saldo hilang tanpa sebab atau sistem gagal maka penyelenggara wajib memberikan ganti rugi.

- 3) Tanggung jawab atas keamanan sistem elektronik. Penyelenggara dompot digital wajib menjamin keamanan, keandalan dan kerahasiaan data serta melindungi dari akses ilegal seperti *hacking, phishing* dan lain-lain. Apabila terjadi kebocoran data atau pembobolan data karena adanya kelalaian sistem maka penyelenggara dompot digital dapat dimintakan pertanggungjawaban (Tampi, 2019).

Tanggung jawab hukum tersebut harus dilaksanakan berdasarkan adanya laporan atau keluhan yang terjadi pada konsumen yang menggunakan dompot digital sehingga dilakukan analisis yang merujuk kepada pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu mengenai asas kepastian hukum yang merupakan salah satu asas perlindungan konsumen. Asas ini menjelaskan tujuan agar kedua belah pihak yaitu pengguna yang merupakan konsumen dan pihak penyelenggara dompot digital sebagai penyedia layanan harus bersama-sama mematuhi segala kaidah serta aturan yang berlaku dan menjunjung tinggi keadilan didalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia.

Hal ini merupakan informasi penting yang perlu diketahui para pengguna sebelum menggunakan dan melakukan transaksi dari layanan dompot digital agar dapat lebih berhati-hati dalam memasukkan data si penerima. Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan dompot digital memiliki keterbatasan dalam melakukan pembatalan pada proses transaksi, terutama setelah saldo pada layanan dompot digital dinyatakan berhasil dikirim. Walaupun jawaban ini terasa sangat mengecewakan bagi pengguna yang mungkin dapat mengalami kesalahan atau dapat membantu pengguna seperti menghubungi pihak penerima secara langsung atau mengajukan laporan lebih lanjut ke pihak penyelenggara layanan dompot digital.

Sehubungan dengan undang-undang tersebut, pengguna yang juga merupakan konsumen yang dirugikan dalam melakukan aktivitas jual beli dari penggunaan aplikasi dompot digital juga memerlukan aturan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak-hak yang diperoleh oleh konsumen seperti menerima atau melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan. Asas pada perlindungan konsumen diatur didalam pasal 2 UUPK yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, dan keamanan konsumen yang menjelaskan mengenai 3 (tiga) hak dasar dalam melindungi konsumen yaitu:

- 1) Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, personal maupun harta kekayaan.
- 2) Hak untuk memperoleh barang ataupun jasa dengan harga yang wajar dan masuk akal.
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Selain itu, ditegaskan didalam pasal 7 UUPK bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban beritikad baik dengan memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa, melayani konsumen secara benar, terjaminnya mutu suatu barang, memberi kompensasi ganti rugi terhadap barang yang tidak sesuai, sehingga perwujudan dari perbuatan itikad baik ini terpenuhi. Kedudukan dari hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen ini yang haruslah terjaga dan sesuai dengan aturan yang ada. Didalam pasal 4 UUPK, Hak konsumen terdapat dalam butir (1) yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Hak ini merupakan kunci utama dari barang atas jasa yang dipergunakan khususnya didalam sistem pembayaran yang disediakan oleh pelaku bisnis. Didalam Pasal 4 butir (3) dijelaskan pengguna selaku konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas, jujur, dan benar mengenai barang atau jasa yang dipergunakan untuk menghindari adanya kerugian. Dan jika terjadi adanya masalah yang merugikan konsumen, didalam Pasal 4 butir (4) mereka memiliki hak untuk didengar keluhannya beserta pendapatnya atas barang dan jasa yang mereka pergunakan untuk memperbaiki segala bentuk kesalahan yang timbul dari penggunaan aplikasi sistem pembayaran tersebut. Selain itu, terdapat Pasal 4 butir (8) menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan bantuan berupa penyelesaian masalah yaitu kompensasi ganti rugi apabila barang atau jasa yang dipergunakannya tidak sesuai kebijakan dan perjanjian apalagi menimbulkan masalah dan kerugian seperti kerusakan, maupun pencemaran barang atau jasa.

Dengan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut maka akan mengurangi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pada pengguna sekaligus konsumen yang menggunakan layanan dompet digital. Dengan demikian, kedudukan konsumen pada aplikasi dompet digital berada pada posisi yang lemah akibat kerugian yang dialami sehingga memerlukan perlindungan hukum sesuai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen, sehingga kedudukan konsumen dan pelaku usaha dapat seimbang terlindungi di hadapan hukum.

Selain Undang-undang Perlindungan Konsumen, terdapat peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital yang mengatur bagaimana pelaku industri fintech menjaga konsumen dan mengelola risiko teknologi. Didalam aturan tersebut, penyelenggara layanan harus mematuhi prinsip transparansi, perlindungan data, dan mekanisme keamanan sistem yang memadai. Dan penyelenggara dompet digital dapat dimintai pertanggungjawaban secara administratif maupun perdata jika terjadi pelanggaran yang merugikan konsumen. Apabila ada masalah pada penggunaan aplikasi layanan dompet digital yang melanggar hak-hak konsumen dan menimbulkan tiadanya kepastian maka bisa dibidang tindakannya telah melanggar aturan juga hak hak yang ada.

Sebagai penyelenggara layanan dompet digital harus melaksanakan sosialisasi berkala tentang hak dan kewajiban yang dimiliki oleh para pihak sehingga konsumen pun memiliki literasi digital yang cukup tinggi dan kesadaran hukum akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen serta penyelenggara layanan dompet digital menerapkan manajemen resiko secara efektif dan konsisten serta mematuhi standar keamanan serta bertanggungjawab penuh atas segala bentuk kegiatan jasa sistem pembayaran perusahaan yang memiliki manajemen risiko yang baik dan standar keamanan informasi yang tinggi.

Hal ini penting untuk memastikan uang konsumen dan informasi pribadinya tetap aman selama proses transaksi dilakukan. Meskipun aplikasi layanan dompet digital tersebut menawarkan berbagai kemudahan yang efisien pada penggunaannya, tetapi masih terdapat kekurangan dalam pengaplikasian perjanjian elektronik tersebut karena perjanjian elektronik sulit membuktikan keabsahan dalam melakukan tanda tangan dan memberlakukan isi perjanjian yang dibuat tersebut secara online. Karena bukti digital ini dapat saja diubah dan dirusak bahkan hilang tanpa jejak jika dilakukan oleh pihak maupun oknum yang tidak bertanggung jawab. Atas hal tersebut maka penyedia jasa layanan dompet digital menerapkan layanan pengaduan konsumen yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk menyelesaikan keluhan konsumen atau para pihak yang bersengketa dapat menggunakan alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase, dianggap lebih efisien dan ramah konsumen.

Dalam hal ini Pemerintah perlu membuat regulasi khusus mengenai tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital serta membuat mekanisme penanganan keluhan yang terstandarisasi dan pengawasan ketat yang harus diterapkan oleh seluruh penyelenggara dompet digital yang ada di Indonesia. Penyelenggara dompet digital tidak selalu bertanggung jawab penuh terhadap kerugian yang dialami konsumen, terutama jika kerugian disebabkan oleh:

- 1) kelalaian konsumen seperti membocorkan kode OTP;
- 2) adanya gangguan diluar kendali pihak penyelenggara dompet digital seperti adanya force majeure;
- 3) konsumen yang terbukti melanggar syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perjanjian elektronik.

Tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital terjadi apabila terdapat kerugian yang dialami konsumen tanpa adanya faktor kelalaian dari konsumen seperti saldo hilang tanpa transaksi yang sah, transaksi tidak berhasil tapi saldo terpotong, terjadi pembobolan akun akibat penipuan atau data pribadi maka penyelenggara dompet digital wajib memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian tersebut. Adapun ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian uang, penggantian produk atau jasa dan dana santunan. Tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital bersifat *semi strict liability* yaitu bentuk pertanggungjawaban hukum yang berada di antara *strict liability* (tanggung jawab mutlak) dan *liability based on fault* (tanggung jawab berdasarkan kesalahan). Dalam konsep ini, pihak yang digugat tetap dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu pembuktian kesalahan secara penuh, tetapi masih diberikan kesempatan untuk membela diri melalui alasan-alasan tertentu.

Terdapat contoh kasus mengenai pembobolan dana nasabah PT Espay Debit Indonesia Koe atau DANA yang dilakukan pada Tahun 2025, ada pihak yang tidak bertanggungjawab telah memanfaatkan kesempatan ini untuk menyambungkan PIN dan OTP yang diterima untuk mengakses akun pelaku dengan aplikasi lainnya sehingga menyebabkan dana nasabah menjadi hilang dan ini jelas merugikan konsumen DANA. Penyelenggara dompet digital dimintai tanggung jawab apabila sistem keamanan dianggap lemah, verifikasi transaksi tidak memadai, deteksi fraud tidak berjalan optimal, atau pusat pengaduan terlambat menangani laporan namun penyelenggara biasanya melakukan pembelaan dengan menyatakan terdapat kelalaian pengguna yang harus dibuktikan, OTP dibagikan sendiri oleh pengguna, transaksi dianggap valid secara sistem. Dalam kasus ini terlihat konsep *semi strict liability*, karena konsumen DANA tidak perlu membuktikan kesalahan teknis secara detail kemudian penyelenggara dompet digital dianggap harus bertanggung jawab terlebih dahulu serta penyelenggara masih dapat membela diri jika terbukti ada kelalaian pengguna.

Terdapat kasus saldo DANA terpotong otomatis Pada 19 September 2022, sebesar Rp 777.000 untuk pembayaran HMA PRO VPN Google. Konsumen melakukan komplain melalui telepon dan email dengan nomor pelaporan Dana : #19343361, tapi pihak dana menyarankan konsumen untuk bertanya kepada Pihak Google dan Pihak Google menyerahkan kembali kepada Pihak DANA dan diinformasikan bahwa tidak ada transaksi pada akun konsumen tersebut sama sekali, sehingga pihak Google menyerahkan ke pihak Dana. Namun, setelah dua minggu tidak ada respon dari pihak Dana terkesan sama sekali tidak membantu dan seolah-olah menunda-nunda komplain (inside.kompas.com,2022). Terhadap kasus pemotongan saldo Dana tersebut, pihak penyelenggara dompet digital DANA bertanggung jawab untuk melakukan investigasi kemudian mengembalikan dana apabila terbukti terjadi kesalahan dari

penyelenggara dompet digital maka harus mengembalikan dana, menyediakan mekanisme complaint handling yang responsif dan solutif untuk konsumen serta memastikan sistem berjalan aman dan andal. Jika pengembalian dana terlalu lama atau tidak dilakukan, konsumen dapat menggugat dengan dasar penyelenggara dompet digital telah melakukan wanprestasi, pelanggaran perlindungan konsumen, atau perbuatan melawan hukum.

Apabila terjadi kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian kepada konsumen maka pelaku usaha dianggap bertanggung jawab sejak awal ketika kerugian terjadi namun pelaku usaha atau pihak yang bertanggung jawab masih dapat membebaskan dirinya apabila dapat membuktikan adanya keadaan tertentu yang mengecualikan tanggung jawabnya. Korban cukup membuktikan adanya kerugian, hubungan dengan kegiatan pelaku usaha dan hubungan sebab akibat. Korban tidak harus membuktikan unsur kesalahan secara mendalam. Pelaku usaha atau penyelenggara dompet digital dapat bebas dari tanggung jawab apabila dapat membuktikan bahwa terdapat keadaan memaksa atau force majeure, kesalahan korban sendiri, pihak ketiga sebagai penyebab, tidak adanya hubungan kausal.

3.2. Kendala yang dihadapi terhadap penanganan kasus transaksi pada Dompet Digital di Indonesia

Terdapat beberapa kendala di dalam penanganan kasus-kasus mengenai aplikasi layanan dompet digital ini masih belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Ada beberapa kendala terhadap penyelenggaraan transaksi dompet digital, yaitu:

1. Terbatas dan terdapat tumpang tindihnya peraturan
Regulasi yang diterbitkan oleh Pemerintah mengenai tanggung jawab penyelenggara digital masih terbatas dan tersebar di beberapa peraturan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Bank Indonesia yang terkait. Hal ini menyebabkan terjadinya tumpang tindih regulasi dan menyebabkan ada kebingungan aturan mana yang harus dipergunakan dan terdapatnya kekosongan regulasi mengenai tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital yang lebih spesifik belum tersedia.
2. Kurangnya literasi digital masyarakat terhadap pemahaman risiko dan hak-hak konsumen dalam penggunaan dompet digital, juga pemahaman konsumen terhadap cara data mereka digunakan dan hak privasi sehingga menyebabkan risiko penyalahgunaan data pribadi.
3. Klausula baku yang membatasi tanggung jawab dari penyelenggara dompet digital sehingga membuat posisi konsumen menjadi lemah daripada penyelenggara dompet digital serta ketidakjelasan standar tanggung jawab penyelenggara dompet digital dari segi perlindungan konsumen, segi kontrak elektronik dan keamanan sistem elektronik.
4. Perkembangan teknologi yang lebih cepat daripada hukum menyebabkan regulasi mengalami ketertinggalan dalam mengakomodir pembuktian dalam sengketa digital sehingga berpengaruh terhadap penegakan hukum yang berjalan cukup lambat karena peraturan yang masih terbatas mengenai transaksi digital.

Sebagaimana dijelaskan di dalam pasal 1238 KUHPerdara, yaitu wanprestasi bisa memunculkan hak-hak bagi para pihak yang merasa dirugikan untuk menuntut kompensasi berupa ganti rugi. Ganti

rugi adalah pemberian penggantian oleh pihak yang bersalah kepada pihak yang dirugikan karena perbuatannya yang melawan hukum. Dalam hal inilah, pengguna dompet digital yang uangnya tertahan bahkan hilang, berhak untuk menuntut ganti rugi kepada pihak penyelenggara layanan dompet digital tersebut. Selain memenuhi syarat sah nya perjanjian, perjanjian elektronik yang dibuat antara pengguna dengan pihak penyelenggara layanan dompet digital menggunakan unsur kepercayaan yang harus memenuhi ketentuan peraturan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang dirubah menjadi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Pihak penyelenggara layanan dompet digital yang diberikan kepercayaan oleh pihak penggunanya sering sekali dianggap tidak konsisten dalam menepati janji yang sesuai seperti kurun waktu yang telah ditetapkan oleh mereka sendiri saat melakukan proses penyelesaian laporan yang diberikan pihak pengguna. Pengguna yang telah menghubungi pihak penyelenggara layanan dompet digital, terkadang mendapatkan respon dan pelayanan yang kurang maksimal dikarenakan pihak penyedia jasa yang selalu meminta konsumen untuk banyak menunggu yang membuat adanya ketidakpastian dalam estimasi penanganan dari masalah tersebut. Setelah dianalisis menggunakan pendekatan Pasal 11 UU ITE, terdapat landasan untuk memberikan perlindungan hukum dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik (*Fault Liability*), Walaupun regulasi ini harus diperbarui dan disesuaikan dengan isu-isu baru yang muncul di era digital saat ini. Masalah ini dianggap melanggar ketentuan lain di Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang mewajibkan pihak penyelenggara layanan dompet digital sebagai pihak layanan digital untuk bertanggung jawab penuh karena dianggap telah melakukan tindakan ingkar janji didalam sebuah kesepakatan (*wanprestasi*) antara pihak pelaku usaha (konsumen) dengan pihak penyedia layanan didalam penggunaan dompet digital tersebut dan telah memenuhi unsur pelanggaran terhadap hak konsumennya sehingga pihak yang dirugikan harus mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi jika terbukti sistem melibatkan resiko yang tinggi (*Strict Liability*). Maka dari itu, di dalam proses pembuktian secara keseluruhan konsumen memiliki hak-hak yang jelas berdasarkan UUPK dan aturan yang mendukung.

Dari sudut hukum dan prinsip tanggung jawab mutlak bahwa penyelenggara dompet digital memikul kewajiban dan tanggung jawab memperbaiki kerugian pengguna bila terbukti terjadi kelalaian karena selain sebagai penyelenggara layanan dompet digital juga dianggap memiliki posisi fidusia atas dana yang dimiliki konsumen karena memegang uang pihak ketiga. Oleh karena itu seharusnya antara pihak produsen dan penyelenggara layanan dompet digital harus melakukan pemberian informasi dan edukasi kepada konsumen pengguna layanan dompet digital untuk memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak. Apabila melihat dari tanggung jawab penyelenggara dompet digital berdasarkan perlindungan konsumen, tanggung jawab ini mengacu terhadap undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha termasuk penyelenggara dompet digital wajib memberikan ganti kerugian apabila konsumen mengalami kerugian yang bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari konsumen tersebut. Penyelenggara dompet digital bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari sistem atau layanan dompet digital namun penyelenggara dapat bebas dari tanggung jawab jika dapat membuktikan tidak terdapat kesalahan dari penyelenggara atau terdapat kontribusi kesalahan dari pihak konsumen. Berarti tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital bersifat tidak absolut karena mempertimbangkan unsur peran konsumen yang melakukan kesalahan atau kelalaian.

4. Simpulan

Perkembangan *Electronic Commerce* dan pesatnya adopsi dompet digital (*e-wallet*) di Indonesia telah membawa transformasi besar dalam ekosistem pembayaran, yang penggunaannya semakin terakselerasi sejak pandemi COVID-19. Kemudahan transaksi nirkabupaten yang ditawarkan oleh berbagai platform telah mendorong lonjakan nilai dan volume transaksi secara signifikan dari tahun ke tahun. Meskipun inovasi ini sangat memudahkan konektivitas antara pelaku usaha dan konsumen, kemudahan akses serta agresivitas promosi yang ditawarkan nyatanya turut memicu pergeseran perilaku Masyarakat, khususnya generasi milenial yang menjadi lebih konsumtif. Untuk merespons dinamika tersebut, ekosistem dompet digital harus ditopang oleh dua pilar utama. Pertama, diperlukan landasan perlindungan hukum yang komprehensif untuk menjamin kepastian hak dan kewajiban antara konsumen dan pihak penyelenggara dompet digital. Kedua, kemajuan teknologi ini mutlak harus diimbangi dengan peningkatan literasi keuangan di kalangan masyarakat, sehingga konsumen dapat menyeimbangkan gaya hidupnya dan memanfaatkan kemudahan transaksi digital secara bijak tanpa terjerumus ke dalam perilaku hiperkonsumtif. Untuk menyeimbangkan fenomena digitalisasi tersebut, ekosistem pembayaran elektronik harus ditopang oleh kepastian hukum dan edukasi pengguna. Regulasi mengenai perlindungan konsumen mutlak diperlukan untuk memberikan landasan hukum yang jelas dalam menjamin hak serta kewajiban antara penyelenggara dompet digital dan penggunanya. Di samping itu, kemajuan teknologi ini harus sejalan dengan peningkatan literasi keuangan masyarakat, sehingga kemudahan bertransaksi dapat dimanfaatkan secara bijaksana guna mengendalikan gaya hidup dan mencegah perilaku hiperkonsumtif

Daftar Pustaka

- Agusta, H. (2020). Perlindungan data pribadi penerima pinjaman dalam transaksi pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (Peer to Peer lending). *KRTHA BHAYANGKARA*, 14(2), 163–192. <https://doi.org/10.31599/krtha.v14i2.189>
- Ardianto, K., & Azizah, N. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13. <https://doi.org/10.33370/jpw.v23i1.511>
- Atmaja, Y. S., & Paulus, D. H. (2022). PARTISIPASI BANK INDONESIA DALAM PENGATURAN DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN INDONESIA. *MASALAH-MASALAH HUKUM*, 51(3), 271–286. <https://doi.org/10.14710/mmh.51.3.2022.271-286>
- Belgradoputra, R. J. S., & Mardani, M. (2026). Model Kebijakan Penal–Non Penal dalam Penanggulangan Judi Online Berbasis Cyber Law di Indonesia. *Begawan Abioso*, 17(1), 1–19. <https://doi.org/10.37893/abioso.v17i1.1278>
- Dewi, N. P. a. L., Ujianti, N. M. P., & Mahendrawati, N. L. M. (2026). Perlindungan konsumen terhadap penagihan pinjaman online. *Al-Zayn.*, 4(2), 4844–4855. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i2.4938>
- Fauzi, I. M., Nurfatwa, F., Sandiana, D. S. S. R., Anjani, R. D., Fawwaz, M. N., Latifa, M., & Wijaya, T. (2026). Tinjauan Maqashid Syariah terhadap Perlindungan Data Pribadi Nasabah Pada Digital Payment. *SIL AH Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.64994/silah.v3i1.78>

- Hanifawati, S. D. (2021). Urgensi Penegakan Hukum Pidana pada Penerima Pinjaman Kegiatan Peer To Peer Lending Fintech Ilegal dan Perlindungan Data Pribadi. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 2(2), 162-172. <https://doi.org/10.18196/jphk.v2i2.12181>
- Haiqal, M.R., Wisang Candra, Nurul Hidayah. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Gaya Hidup Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Paylater (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sorong). Vol. 14 No. 2 (2024): ANALISIS VOL. 14 NO. 02 TAHUN 2024. DOI: <https://doi.org/10.37478/als.v14i2.4548>,
- Katon, F., & Yuniati, U. (2020). Fenomena Cashless Society Dalam Pandemi Covid-19 (Kajian Interaksi Simbolik Pada Generasi Milenial). *Jurnal Signal*, 8(2), 134. <https://doi.org/10.33603/signal.v8i2.3490>
- Novinna, V. (2020). Perlindungan Konsumen dari Penyebarluasan Data Pribadi oleh Pihak Ketiga: Kasus Fintech Peer To Peer Lending". *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 9(1), 92. <https://doi.org/10.24843/jmhu.2020.v09.i01.p07>
- Octavian, H. S., & Soedargo, B. P. (2023). Perilaku Penggunaan Dompot Digital Pada Generasi Z di Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 119-128. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.1727>
- Sabatini, F., Ventura, M., Yamamura, E., & Zamparelli, L. (2019). Fairness and the unselfish demand for redistribution by taxpayers and welfare recipients. *Southern Economic Journal*, 86(3), 971-988. <https://doi.org/10.1002/soej.12416>
- Sakinah, A., Lanontji, M., & Anggriyani, R. (2026). Perlindungan Konsumen dalam sistem Fintech: Tanggung Gugat pihak Aplikasi dana terhadap kehilangan dana nasabah. *QISTIE*, 18(2), 316-328. <https://doi.org/10.31942/jqi.v18i2.15076>
- Sari, B., Tamba, D., & Handayani, S. (2026). Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual Terhadap Konsumen Dalam Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 3(3), 11. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i3.5615>
- Tampi, M. M. (2019). MENAKAR PROGRESIVITAS TEKNOLOGI FINANSIAL (FINTECH) DALAM HUKUM BISNIS DI INDONESIA. *Era Hukum - Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 16(2). <https://doi.org/10.24912/erahukum.v16i2.4529>