TANGGUNG JAWAB PENYEDIA LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEHILANGAN SALDO NASABAH PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI

Oleh :

Kholifaturrofiah
NIM : 222102020023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2026

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEHILANGAN SALDO NASABAH PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah
Prodi Hukum Ekonomi Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

Kholifaturrofiah
NIM : 222102020023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2026

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEHILANGAN SALDO NASABAH PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah
Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh :

Kholifaturrofiah
NIM : 222102020023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

Freddy Hidayat, M.H.
NIP: 19880826201903100

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEHILANGAN SALDO NASABAH PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari: Senin
Tanggal: 09 November 2026

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
Moh. Syifa'ul Hisan, S.E.I., M.S.I.	**M. Ali Syaifuddin Zuhri, S.E.I., M.M.**
NIP. 199008172023211041	NIP. 19820207205211004

Anggota :

1. Dr. H. Ahmadiono, M.E.I. ( )
2. Freddy Hidayat, M.H. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah

Dr. Wildani Hefni, M.A
NIP. 197911072018011004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MOTTO

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا ٥٨

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu menetapkannya dengan adil". (QS. An- Nisa': 58).[*]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[*] Kementerian Agama RI, Alqur'an dan Terjemahan, (Bandung: Penerbit Jabal, 2016), 87.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi panutan dalam hidup ini. Menyelesaikan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah. Melalui halaman ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang senantiasa ada, mendukung, dan mendoakan penulis hingga akhirnya sampai di titik ini. Sebagai ucapan terima kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, cinta pertama dan panutan bagi saya yaitu Bapak Moh. Abdur Rosid dan Ibu Hartatik. Terima kasih untuk setiap doa yang tak pernah berhenti dipanjatkan, untuk nasihat, perhatian, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih, Bapak, atas kerja keras yang selalu diperjuangkan demi keluarga. Terima kasih, Ibu, atas kasih sayang yang tak pernah surut. Kalianlah alasan saya untuk terus bertahan hingga bisa menyelesaikan apa yang telah saya mulai, tempat saya pulang saat lelah, tempat bercerita saat semua terasa berat, dan orang yang tetap percaya pada saya bahkan ketika saya meragukan diri sendiri. Skripsi ini rasanya tak akan pernah cukup untuk membalas semua pengorbanan itu. Saya menyadari, sampai di tahap ini bukan hanya karena usaha saya, melainkan karena doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya. Terima kasih telah menjadi rumah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

terbaik yang pernah saya miliki. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur panjang, kebahagiaan, dan keberkahan untuk Bapak dan Ibu saya.

2. Adik saya tercinta, Vita Amelia Zahro. Terima kasih telah memberi warna dalam perjalanan hidup saya, terima kasih sudah menjadi salah satu sumber semangat dalam perjalanan saya menyelesaikan skripsi ini. Tetaplah tumbuh, tetaplah bermimpi, dan jadilah dirimu sendiri dengan segala kebaikan dan kehebatanmu.
3. Kakak saya tercinta, Vita Anggaraini dan Moh. Firman Arifullah. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam hidup saya lewat perhatian, nasihat, dan dukungan yang tidak selalu terucap, tetapi selalu saya simpan dalam hati. Di tengah lelahnya menjalani kuliah, skripsi, dan berbagai hal lain yang harus dihadapi, dukungan dari kalian menjadi salah satu alasan saya untuk kembali bersemangat. Saya sangat menghargai setiap kebaikan dan perhatian yang telah kalian berikan kepada saya. Semoga kita selalu diberikan kesempatan untuk terus bersama, saling menjaga, saling menguatkan, dan saling membantu dalam keadaan apa pun. Semoga kesuksesan dan kebahagiaan selalu menyertai langkah kalian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha Pengasih lagi Penyayang, syukur Alhamdulillah atas kehadirat Allah Swt, yang telah melimpahkan karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga proses penyusunan skripsi dengan judul "Tanggung Jawab Penyedia Layanan Digital Terhadap Kehilangan Saldo Nasabah Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah" dapat terlaksana dengan lancar.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S-1) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildan Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah.
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Syariah.
4. Bapak Freddy Hidayat, M.H. selaku Koordinator Prodi Hukum Ekonomi Syariah. serta dosen pembingbing skripsi yang telah memberikan arahan serta membinbing peniliti dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5. H. Rohmad Agus Solihin, S.HI., MH. selaku Dosen Pembingbing Akademik (DPA), serta dosen pembingbing skripsi yang telah memberikan arahan serta membinbing peniliti dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, terutama dosen Fakultas Syariah, yang telah memberikan ilmu danjuga pengalaman dari awal semester hingga sampai ditik sekarang ini.

Atas semua dukungan para pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini segala amal baik yang Bapak/Ibu berikan mendapatkan balasan yang baik dari Allah dan mohon maaf apabila skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis, semoga skripsi ini membawa manfaat, bagi penulis dan juga pembaca.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 06 Oktober 2026
Penulis

Kholiafaturrofiah
NIM: 222102020023

ABSTRAK

Kholifaturrofiah, 2026: *Tanggung Jawab Penyedia Layanan Digital Terhadap Kehilangan Saldo Nasabah Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.*

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Penyedia Layanan Digital, Kehilangan Saldo, DANA, Perlindungan Konsumen, Hukum Ekonomi Syariah.

Perkembangan teknologi keuangan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi, salah satunya melalui layanan dompet digital DANA. Namun, penggunaan layanan tersebut juga menimbulkan risiko kehilangan saldo yang dapat merugikan pengguna. Permasalahan ini berkaitan dengan kedudukan penyedia layanan digital, pemenuhan hak dan kewajiban para pihak, serta kepastian tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami pengguna. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai tanggung jawab penyedia layanan digital berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana kedudukan serta hak dan kewajiban penyedia layanan digital menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah? 2) Bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia layanan digital terhadap kehilangan saldo nasabah berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk menganalisis kedudukan serta hak dan kewajiban penyedia layanan digital berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah, 2) untuk menganalisis bentuk tanggung jawab penyedia layanan digital terhadap kehilangan saldo nasabah berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, konsep hukum, dan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan analisis bahan hukum dilakukan dengan menelaah dan menghubungkan ketentuan hukum yang relevan dengan permasalahan kehilangan saldo pada layanan dompet digital.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa: 1) DANA berkedudukan sebagai pelaku usaha penyedia layanan pembayaran digital, sedangkan pengguna DANA merupakan konsumen apabila menggunakan layanan untuk kepentingan pribadi. Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen, DANA berkewajiban menjamin keamanan layanan, memberikan informasi yang jelas, dan memenuhi hak konsumen. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, hubungan keduanya dapat dianalisis melalui konsep *wadi'ah* yang menekankan prinsip amanah, keadilan, dan transparansi. 2) Tanggung jawab DANA atas kehilangan saldo pengguna dapat dilihat melalui perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui sistem keamanan, pengelolaan risiko, dan pemberian informasi. Sementara itu, perlindungan represif dilakukan melalui penanganan pengaduan, pemeriksaan transaksi, dan pemulihan kerugian. Tanggung jawab ganti rugi diberikan apabila terbukti terdapat kesalahan atau kelalaian DANA yang menyebabkan kerugian pengguna. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, tanggung jawab tersebut didasarkan pada prinsip amanah dan keadilan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PEGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

E. Definisi Istilah 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA **17**

A. Penelitian Terdahulu 12

B. Kajian Teori 26

BAB III METODE PENELITIAN **56**

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan penelitian 56

B. Bahan Penelitian Hukum 58

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum 60
D. Analisis Bahan Hukum 61
E. Tahap-Tahap Penelitian 62
BAB IV PEMBAHASAN.....64
A. Kedudukan serta Hak dan Kewajiban Penyedia Layanan Digital Menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah 64
B. Bentuk Tanggung Jawab Penyedia Layanan Digital terhadap Kehilangan Saldo Nasabah Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.....96
BAB V PENUTUP.....141
A. Kesimpulan 141
B. Saran.....143
DAFTAR PUSTAKA 145

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

No. Uraian Hal

2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....22

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian Hal

4.1 Pengaturan Keamanan Aplikasi DANA 87
4.2 Informasi DANA Protection Pada Aplikasi DANA 89
4.3 Menu Pusat Bantuan Aplikasi DANA 91
4.4 Fitur Verifikasi PIN dan Pengamanan Akun DANA 93
4.5 Riwayat Transaksi Kehilangan Saldo Pengguna DANA 98

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk di sektor ekonomi dan keuangan. Transformasi digital ini mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam sistem pembayaran, salah satunya adalah teknologi keuangan (*fintech*) yang menawarkan layanan pembayaran lebih efisien, mudah, dan inklusif. Sistem pembayaran digital kini telah menjadi komponen utama ekosistem keuangan modern yang mendukung pertumbuhan ekonomi sekaligus memperluas akses layanan keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Pesatnya inovasi ini menuntut adanya payung hukum yang adaptif, mengingat bidang hukum perlindungan konsumen merupakan bagian yang bersifat dinamis, selalu berkembang, dan aktual mengikuti perkembangan dunia usaha.[1] Hukum perlindungan konsumen hadir sebagai sarana untuk memastikan kepastian hukum dan mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen di era modern.[2]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Salah satu wujud nyata inovasi ini adalah dompet digital (*e-wallet*). Melalui aplikasi berbasis server, pengguna dapat melakukan transaksi non-tunai seperti pembayaran kepada *merchant*, transfer dana, pembelian pulsa, hingga pembayaran tagihan. Di Indonesia, aplikasi DANA merupakan salah

[1] Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, dan Muhammad Annas, *PerlindunganKonsumen Dan Persaingan Usaha* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), 1-2.

[2] Yusuf Daeng, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2023), 12.

satu platform dompet digital yang paling banyak digunakan. Tingginya jumlah pengguna mencerminkan besarnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.[3] Dalam praktiknya, DANA memiliki kedudukan sebagai penyelenggara layanan dompet digital yang menyediakan sarana pembayaran elektronik bagi para penggunanya. Posisi ini perlu dibedakan secara tegas dari merchant seperti Tokopedia atau TikTok Shop. Jika merchant berfungsi sebagai pihak yang menawarkan barang dan/atau jasa sekaligus menerima pembayaran dari transaksi yang terjadi, maka DANA berperan sebagai perantara yang memfasilitasi jalannya proses pembayaran tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada DANA sebagai penyedia layanan dompet digital, khususnya mengenai hak dan kewajibannya serta tanggung jawab hukumnya terhadap kehilangan saldo pengguna.

Layanan dompet digital di Indonesia tidak hanya diatur oleh ketentuan umum perlindungan konsumen, tetapi juga berada di bawah aturan Bank Indonesia selaku otoritas yang mengatur dan mengawasi sistem pembayaran. Salah satu aturan yang mengatur penyelenggaraan jasa pembayaran adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran. Peraturan ini menjadi salah satu landasan hukum bagi kegiatan penyedia jasa pembayaran, termasuk kegiatan yang berkaitan dengan sumber dana dan layanan pembayaran digital. Karena itu, penyedia dompet digital

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[3] Muhammad Zaki Handriyanto, "Tinjauan Yuridis Dompet Elektronik Di Indonesia" (Skripsi, Universitas Borneo Tarakan, 2022), 3.

tidak cukup hanya menyediakan fasilitas transaksi, tetapi juga harus menjalankan usahanya sesuai aturan yang ditetapkan Bank Indonesia.[4]

Namun dibalik kemudahan tersebut, terdapat risiko serius yang belum sepenuhnya mendapat perlindungan hukum yang memadai. Kasus nyata terdokumentasi melalui platform Media Konsumen pada tanggal 31 Maret 2025, di mana seorang pengguna aplikasi DANA bernama Ibu Desiyani melaporkan kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 akibat tujuh transaksi yang dilakukan tanpa sepengetahuan atau persetujuannya di platform Tokopedia dan TikTok Shop. Konsumen mengaku sama sekali tidak melakukan transaksi apapun pada saat kejadian tersebut berlangsung. Ketika konsumen berupaya menghubungi layanan pelanggan DANA, respons yang diterima hanyalah jawaban otomatis dari sistem bot, sementara upaya menelepon tidak berhasil karena keterbatasan jam operasional. Setelah melalui proses investigasi, pihak DANA menyatakan bahwa pengembalian saldo tidak dapat dilakukan dengan alasan proses keamanan pada transaksi tersebut telah sesuai, sehingga klaim DANA Protection dinyatakan tidak memenuhi kriteria.[5] Kasus tersebut menunjukkan adanya persoalan hukum antara pengguna dan penyedia layanan dompet digital, yaitu ketika terjadi transaksi yang tidak diakui pengguna namun tetap mengurangi saldo. Persoalan ini menyangkut kewajiban penyedia layanan dalam menjamin keamanan dan perlindungan pengguna, serta tanggung jawabnya atas kerugian yang timbul. Kasus ini kemudian dijadikan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[4] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran", *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 147*, 2021.

[5] *Desiyani, "Dana Hilang 1 Juta di Aplikasi DANA,"* Desiyani, Media Konsumen, akses Maret 31, 2025, https://mediakonsumen.com/2025/03/31/surat-pembaca/dana-hilang-1-juta-di-aplikasi-dana.

bahan analisis untuk mengkaji hak, kewajiban, dan tanggung jawab DANA sebagai penyedia layanan dompet digital, ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah. Dalam laporan tersebut, pengguna menyatakan bahwa hasil investigasi DANA tidak disertai penjelasan teknis yang dapat dipahami atau diverifikasi olehnya, sehingga pengguna tidak memiliki sarana untuk menilai keabsahan hasil investigasi tersebut.

Kasus serupa juga terdokumentasi melalui platform Lensa Reportase pada tanggal 18 Maret 2026, yang melaporkan kejadian dialami seorang pengguna aplikasi DANA berinisial N, berusia 46 tahun, warga Kabupaten Bogor, Leuwiliang. Korban kehilangan seluruh saldo dalam akunnya setelah menerima pesan dan telepon melalui WhatsApp dari seseorang yang mengaku sebagai petugas *customer service* resmi PT Espay Debit Indonesia Koe selaku pengelola aplikasi DANA. Dalam pesan tersebut, pelaku menyampaikan bahwa akun korban terdeteksi melakukan aktivitas tidak wajar dan bahkan dituduh terlibat dalam perjudian *online*, disertai ancaman pembekuan akun secara permanen apabila korban tidak segera melakukan verifikasi melalui tautan yang disediakan. Tanpa menaruh curiga karena pesan tersebut menggunakan logo resmi dan bahasa yang meyakinkan, korban mengikuti seluruh instruksi pelaku, termasuk menyerahkan kode OTP yang diterimanya. Tak lama setelah itu, seluruh saldo dalam akun DANA miliknya terkuras habis. Modus penipuan ini merupakan bentuk *phishing*, di mana pelaku mencuri data pribadi pengguna melalui halaman tiruan yang dirancang menyerupai tampilan layanan asli. Kasus ini menegaskan bahwa ancaman

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

terhadap keamanan pengguna dompet digital tidak hanya berasal dari kelemahan sistem teknis penyelenggara, tetapi juga dari celah rendahnya literasi digital masyarakat yang dieksploitasi oleh pelaku kejahatan siber untuk memperoleh akses tidak sah terhadap akun dan dana pengguna.[6]

Berbagai kasus tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital masih menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar perlindungan terhadap hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa serta hak untuk memperoleh ganti kerugian apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Selain itu, Bank Indonesia juga telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang mengatur prinsip pelindungan konsumen, penanganan pengaduan, serta tanggung jawab penyelenggara terhadap kerugian konsumen.[7]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Permasalahan ini tidak hanya relevan dalam perspektif hukum positif, tetapi juga penting untuk dikaji melalui pandangan dari hukum ekonomi syariah. Dalam fikih muamalah, hubungan hukum antara pengguna dompet digital dan penyedia layanan dapat dikualifikasikan sebagai akad *wadi'ah*, yaitu akad penitipan di mana pihak penerima titipan (penyelenggara DANA)

[6] "Dalih Aktivitas Ilegal, Pengguna DANA Kehilangan Uang," *Lensareportase*, akses 18 Maret 2026, https://lensareportase.com/hukum-kriminal/kriminalitas/dalih-aktivitas-ilegal-pengguna-dana-kehilangan-uang/.

[7] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia", *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13*, 2023.

wajib menjaga harta yang dititipkan dan bertanggung jawab atas keselamatannya. Kekosongan pengaturan yang jelas mengenai pertanggungjawaban berdasarkan akad ini dalam regulasi yang berlaku menciptakan celah norma yang perlu dianalisis secara mendalam.[8]

Lebih jauh, hukum ekonomi syariah mensyaratkan bahwa setiap transaksi harus bebas dari unsur *gharar* (ketidakpastian), *riba*, dan *maisir*. Ketidakjelasan atas keamanan saldo dan mekanisme pertanggungjawaban penyedia layanan dapat dikategorikan sebagai unsur *gharar* yang merugikan pengguna. Di samping itu, hukum ekonomi syariah juga menjadikan prinsip *amanah* (dapat dipercaya) sebagai pilar utama dalam setiap aktivitas muamalah. Nabi Muhammad SAW mencontohkan empat sifat *siddiq*, *amanah*, *fathanah*, dan *tabligh* yang menjadi pedoman bagi setiap pelaku ekonomi. Prinsip *amanah* menuntut penyelenggara layanan keuangan digital untuk menjaga kepercayaan pengguna dan memastikan keselamatan dana yang dikelolanya.[9]

اٰمِنُوْا بِاللّٰهِ وَرَسُوْلِهٖ وَاَنْفِقُوْا مِمَّا جَعَلَكُمْ مُّسْتَخْلَفِيْنَ فِيْهِۗ فَالَّذِيْنَ اٰمَنُوْا مِنْكُمْ وَاَنْفَقُوْا لَهُمْ اَجْرٌ كَبِيْرٌ ۝٧

Artinya: Berimanlah kepada Allah dan Rasul-Nya serta infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari apa yang Dia (titipkan kepadamu dan) telah menjadikanmu berwenang dalam (penggunaan)-nya. Lalu, orang-orang yang beriman di antaramu dan menginfakkan (hartanya di jalan Allah) memperoleh pahala yang sangat besar (QS: Al- Hadid: 7).[10]

[8] Lina Maulidiana et al., *Hukum Ekonomi Syariah* (Medan: PT Media Penerbit Indonesia, 2024), 44-57.

[9] Mohammad Saiful Rifai et al., *Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Dunia Modern*, Cetakan Pertama (Tuban: Yayasan Pendidikan Hidayatun Nihayah (Penerbit HN Publishing), 2025), 5-6.

[10] Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, (Surabaya: CV. Penerbit Fajar Mulya, 1987), 538.

Konsep tauhid dalam ekonomi syariah lebih jauh menegaskan bahwa harta yang dimiliki manusia pada hakikatnya merupakan titipan dan *amanah* dari Allah SWT sebagai Pemilik Yang Sejati (QS: Al- Hadid: 7). Dalam perspektif fikih muamalah, hubungan hukum antara pengguna dompet digital dan penyedia layanan dapat dianalisis melalui konsep akad wadi'ah atau akad lain yang relevan, bergantung pada karakteristik hubungan hukum dan mekanisme penyimpanan dana yang diterapkan. Kelalaian dalam menjaga keamanan data pengguna tidak hanya merupakan pelanggaran hukum positif, tetapi juga bertentangan secara fundamental dengan prinsip *amanah* dan nilai-nilai Islam yang mendasari hukum ekonomi syariah.[11]

Berdasarkan uraian di atas, terdapat dua persoalan normatif yang mendesak untuk diteliti: pertama, belum adanya pengaturan yang tegas dan komprehensif mengenai bentuk pertanggungjawaban penyedia layanan digital atas kehilangan saldo pengguna dalam kerangka UUPK dan kedua, belum ditelaahnya secara mendalam apakah penyelenggaraan dompet digital seperti DANA telah memenuhi prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah, khususnya akad *wadi'ah*, larangan *gharar*, dan prinsip *amanah*. Penelitian ini akan mengkaji kedua persoalan tersebut secara normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan prinsip-prinsip syariah yang berlaku.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di era digital, khususnya

[11] Mohammad Saiful Rifai et al., *Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Dunia Modern*, Cetakan Pertama, 47.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

menyangkut tanggung jawab penyedia layanan digital. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu regulator, penyedia layanan, dan konsumen dalam memahami hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta mendorong terwujudnya sistem perlindungan konsumen yang lebih kuat dan berkeadilan dalam ekosistem keuangan digital.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, ada beberapa masalah yang harus dijawab dalam penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana kedudukan serta hak dan kewajiban penyedia layanan digital menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah ?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia layanan digital terhadap kehilangan saldo nasabah berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kedudukan serta hak dan kewajiban penyedia layanan digital menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah
2. Untuk menganalisis bentuk tanggung jawab penyedia layanan digital terhadap kehilangan saldo nasabah berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian, sangat penting bahwa hasilnya memberikan kontribusi signifikan terhadap penyelesaian masalah hukum yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

diajukan oleh penulis. Nilai dari karya penelitian dapat dilihat dari dua perspektif: manfaat teoritis, dan manfaat praktis. Oleh karena itu, penulis harus memastikan bahwa penelitian tersebut memberikan kontribusi di bidang-bidang berikut ;

1. Secara Teoritis

   Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum dan hukum perdata. Di tengah peningkatan penggunaan teknologi digital dalam transaksi keuangan, terutama dompet digital, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian tambahan tentang posisi hukum perlindungan data pribadi konsumen dan meningkatkan pemahaman tentang cara e-wallet, atau dompet digital, melindungi pengguna dari kehilangan saldo.

2. Secara Praktis

   a. Manfaat Bagi Peneliti

      Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana tanggung jawab hukum penyedia layanan digital terhadap perlindungan konsumen, khususnya dalam hal kehilangan saldo. Peneliti dapat meningkatkan kemampuan analisis hukum dengan menggabungkan aspek hukum perlindungan konsumen dan praktik transaksi digital melalui studi kasus normatif ini. Melalui studi kasus normatif ini, peneliti dapat mengasah keterampilan dalam menganalisis sumber-sumber hukum untuk menentukan bentuk tanggung jawab

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

penyedia layanan digital. Penelitian ini juga merupakan pengalaman berharga dalam melakukan penelitian yuridis normatif. Ini akan membantu memperluas pengetahuan teoritis dan akademis tentang hukum ekonomi syariah atau hukum bisnis digital.

b. Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini menambah referensi ilmiah bagi UIN KHAS Jember, terutama dalam bidang hukum perlindungan konsumen di era digital yang berkembang. Penelitian ini dapat meningkatkan reputasi kampus dalam mengkaji isu-isu terkini sekaligus menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang ingin meneliti topik serupa.

c. Bagi Pengguna Dompet Digital

penelitian ini membantu pengguna dompet digital untuk memahami hak-hak mereka sebagai konsumen ketika mereka kehilangan saldo atau mengalami masalah transaksi. Pengguna dapat memahami batasan tanggung jawab penyedia layanan digital, mekanisme pengaduan yang efektif, dan prosedur hukum yang dapat ditempuh untuk menuntut ganti rugi. Selain itu, melalui penelitian ini pengguna diharapkan lebih paham pentingnya berhati-hati saat bertransaksi online untuk mengurangi risiko kerugian di masa mendatang. penelitian ini dapat berfungsi sebagai panduan masyarakat dalam melindungi aset digital mereka dan memilih dompet digital yang paling aman.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.[12] Dengan demikian agar tidak terjadi kesalah pahaman maka peneliti mendefiniskan istilah-istilah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam penelitian ini merupakan kewajiban hukum penyedia layanan digital sebagai pelaku usaha untuk menanggung kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang disediakan, apabila kerugian tersebut berdasarkan ketentuan hukum dapat dibebankan kepada penyedia layanan digital.

Tanggung jawab ini muncul sebagai akibat dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, dan juga sebagai akibat dari kelalaian, cacat produk, atau pelanggaran kewajiban pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha adalah alat penting untuk melindungi konsumen. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 19, mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk membayar ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang dibuat atau diperdagangkan.[13]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[12] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024).

[13] Dewa Gde Rudy et al., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Denpasar, Indonesia: Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016), 59-62.

Dalam penelitian ini, tanggung jawab dimaksudkan sebagai kewajiban hukum penyedia layanan digital untuk bertanggung jawab dan membayar kerugian yang dialami pengguna karena kehilangan saldo, selama kerugian tersebut dapat dibebankan kepada penyedia layanan digital berdasarkan ketentuan hukum.

2. Penyedia Layanan Digital

Penyedia layanan digital dalam penelitian ini adalah pihak yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik yang memungkinkan pengguna mengakses layanan dan melakukan transaksi secara elektronik.[14] Dalam konteks transaksi elektronik, layanan digital memungkinkan proses transaksi dilakukan melalui jaringan elektronik tanpa harus adanya pertemuan secara langsung antara para pihak.

Dalam penelitian ini, penyedia layanan digital yang dimaksud adalah DANA sebagai penyedia layanan dompet digital yang menyediakan sarana pembayaran elektronik bagi pengguna. DANA menjadi objek penelitian karena penelitian ini menganalisis kedudukan, hak dan kewajibannya serta tanggung jawab hukumnya terhadap pengguna dalam hal terjadi kehilangan saldo.

3. Kehilangan Saldo

Kehilangan saldo terjadi ketika dana atau uang dalam dompet digital pengguna berkurang atau hilang tanpa sepengetahuan atau

[14] Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik" (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 2019).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

persetujuan pemilik saldo. Hal ini dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti kesalahan sistem, penipuan, pembobolan akun, atau kelalaian penyelenggara layanan. Dalam penelitian ini, kehilangan saldo dimaksudkan sebagai kehilangan atau hilangnya saldo pengguna pada layanan dompet digital DANA yang tidak disetujui atau tidak diinginkan oleh pengguna. Dalam penelitian ini, kehilangan saldo menjadi objek kajian untuk menganalisis sejauh mana penyedia layanan digital dapat bertanggung jawab berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.

4. Nasabah/Pengguna

Dalam penelitian ini, istilah "nasabah" digunakan untuk menunjuk pihak yang menggunakan layanan dompet digital DANA dan tidak dimaksudkan sebagai nasabah perbankan serta memiliki saldo dalam dompet tersebut. Dalam penelitian ini, istilah nasabah/pengguna digunakan untuk menunjuk pengguna layanan DANA yang memiliki hubungan dengan penyedia layanan digital saat menggunakan layanan dompet digital. Tujuan penggunaan istilah ini adalah untuk membatasi pihak yang menjadi objek perlindungan dan yang dapat mengalami kerugian karena kehilangan saldo. Kedudukan nasabah/pengguna tersebut selanjutnya dianalisis dalam perspektif hukum perlindungan konsumen untuk menentukan apakah pengguna memenuhi unsur sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5. Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[15]

Dalam penelitian ini**,** konsumen dimaksudkan sebagai pengguna layanan DANA yang menggunakan jasa penyedia layanan digital untuk kepentingan pribadi dan bukan untuk diperdagangkan**.** Kedudukan pengguna sebagai konsumen menjadi penting karena penelitian ini menganalisis hak, kewajiban, serta perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna ketika mengalami kehilangan saldo berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen.

6. Hukum Perlindungan Konsumen

perlindungan konsumen dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diberikan pengertian bahwa Perlindungan Konsumen adalah: segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen adalah tindakan yang diambil oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen mencakup informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau layanan, harga yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[15] Nandang Ihwanudin, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Refika Aditama, 2023), 16.

wajar, kualitas produk atau layanan yang memenuhi standar, dan perlindungan dari produk yang tidak aman atau tidak berfungsi.[16]

7. Dompet Digital (E-Wallet)

Dompet digital, juga disebut e-wallet, adalah jenis teknologi yang memungkinkan orang untuk menyimpan, mengawasi, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti komputer, tablet, atau ponsel pintar. Dompet digital berfungsi sebagai pengganti fisik dompet konvensional yang biasanya digunakan untuk menyimpan uang tunai, kartu kredit, atau kartu debit.

Dompet digital biasanya terhubung ke rekening bank atau kartu kredit pengguna, dan pengguna dapat mengakses dan mengelola saldo atau dana dalam dompet digital mereka melalui aplikasi dompet digital yang diinstal di perangkat digital mereka. Informasi yang diperlukan untuk transaksi, seperti jumlah uang yang akan dikirim atau dibayar, nomor penerima atau penjual, dan cara untuk mengkonfirmasi dengan metode keamanan tertentu, seperti kata sandi atau sidik jari.[17]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

8. Hukum Ekonomi Syariah

Berdasarkan syariat Islam, bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah, serta ijma para ulama, hukum ekonomi syariah adalah ilmu yang mempelajari aktivitas atau perilaku manusia secara aktual dan empiris, baik dalam produksi, distribusi, maupun konsumsi, dengan tujuan mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

[16] Esther Masri et al., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Surabaya, Indonesia: CV. Jakad Media Publishing, 2023), 23-25.

[17] Dr. Suyanto, *Mengenal Dompet Digital Di Indonesia*, 1-2.

Tujuan hukum ekonomi syariah adalah untuk mengatur aktivitas ekonomi seperti produksi, distribusi, dan konsumsi sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai syariah. Nilai-nilai ini setidaknya melarang riba, maysir, gharar, dan barang haram, serta cara pengelolaan harta yang inklusif, produktif, mengutamakan kepentingan umum, dan menjaga keseimbangan. Dalam penelitian ini, hukum ekonomi syariah digunakan sebagai standar untuk menilai apakah operasional dompet digital seperti DANA telah mematuhi prinsip akad wadi'ah, amanah, dan larangan gharar dalam setiap transaksi keuangan digital.[18]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[18] Dr. Kholidah et al., *Hukum Ekonomi Syariah*, ed. Darania Anisa (Bantul, Yogyakarta: Semesta Aksara, n.d.), 1-4.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam mengkaji atau menganalisis penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian saat ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Farah Anindya dan Nabiyla Risfa Izzati (2022) berjudul *"Perlindungan Hukum terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: DANA)"* meneliti perlindungan hukum bagi pengguna aplikasi DANA dalam kasus kehilangan uang elektronik berbasis server. Penelitian ini menggunakan metode normatif empiris bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan dan studi lapangan.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan PBI PJP telah mengatur perlindungan preventif dan represif bagi pengguna aplikasi DANA. Namun demikian, implementasinya kurang efisien. Selain itu, ketentuan yang tercantum dalam Pasal 4 huruf d dan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum diterapkan secara menyeluruh karena mekanisme ganti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

rugi tidak efektif karena pihak DANA dinilai tidak responsif dan tidak memberi tahu konsumen tentang pengaduan mereka. Selain itu, batas waktu pengembalian ganti rugi yang diatur dalam Pasal 19 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen seringkali dilewati selama proses pengembalian dana.[20]

2. Penelitian oleh Khoironnisa (2024) dengan judul *"Perlindungan terhadap Pengguna E-Wallet atas Hilangnya Saldo pada Aplikasi DANA dalam Sistem Pembayaran Digital"* yang dilakukan di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna e-wallet, khususnya dalam kasus kehilangan saldo pada aplikasi DANA. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif dan empiris melalui metode Pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach)* dan Pendekatan Kasus (*case approach).*

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan DANA untuk menjaga dan melindungi data pengguna belum sepenuhnya efektif. Karena lemahnya sistem keamanan, kurangnya transparansi dalam komunikasi antara perusahaan dan pengguna, dan proses pengembalian saldo yang lama, implementasi perlindungan konsumen terhadap kehilangan saldo tidak berhasil. Sebagai upaya untuk memperkuat perlindungan hukum bagi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[20] Farah Anindya dan Nabiyla Risfa Izzati, "Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: DANA)" (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, 2022).

konsumen, penelitian ini menyarankan peningkatan sistem keamanan, transparansi informasi, dan efektivitas mekanisme pengembalian dana.[21]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Anisa (2023) berjudul *"Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet dan Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah pada Aplikasi DANA"* di Universitas Islam Negeri Datokarama Palu meneliti bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi DANA serta tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap praktik penggunaan dompet digital tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiological jurisprudence dengan metode pendekatan perundang-undangan dan konseptual**,** serta pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melindungi pengguna DANA. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, masih ada beberapa masalah. Ini terutama berkaitan dengan seberapa cepat dan jelas pengaduan atas kehilangan saldo diselesaikan. Dari sudut pandang hukum ekonomi syariah, transaksi yang dilakukan melalui aplikasi DANA termasuk dalam kategori akad wadi'ah, yaitu penitipan uang antara pemilik dana dan penerima titipan yang dianggap dapat melindungi aset.[22]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[21] Khoironnisa, "Perlindungan Terhadap Pengguna E-Wallet Atas Hilangnya Saldo Pada Aplikasi Dana Dalam Sistem Pembayaran Digital" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024).

[22] Nur Anisa, "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet dan Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah pada Aplikasi Dana" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, 2023).

4. Penelitian lain dilakukan oleh Hartanto, Vincent Rosadi, dan Ervin Alvaro Yosmar (2023) dalam jurnal *Pattimura Legal Journal* berjudul *"Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet DANA."* Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dengan sumber data sekunder untuk menemukan norma hukum terkait perlindungan konsumen terhadap penggunaan aplikasi DANA.

   Hasil Penelitian menunjukkan bahwa memperoleh pertanggungjawaban dari pihak DANA apabila konsumen dirugikan masih sulit meskipun pemerintah telah menetapkan peraturan mengenai transaksi elektronik untuk mencegah kebocoran data pribadi, penyedia layanan masih bertanggung jawab atas keamanan data pengguna. Jika data pengguna bocor, penyedia layanan dapat dimintai ganti rugi berdasarkan prinsip tanggung jawab hukum. Menurut penelitian ini, peraturan dan praktik lapangan harus diperkuat untuk melindungi pengguna aplikasi e-wallet DANA.[23]

5. Penelitian yang dilakukan oleh Moch. Hafido Fahmi (2024) berjudul *"Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Digital DANA dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam"* di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember bertujuan untuk menganalisis mekanisme dan implementasi perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital DANA baik dari perspektif hukum positif maupun hukum Islam. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan konseptual

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[23] Hartanto, Vincent Rosadi, dan Ervin Alvaro Yosmar, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana," *Pattimura Legal Journal* 2, no. 3 (December 2023), https://doi.org/10.47268/pela.v2i3.10582.

(conceptual approach), perundang-undangan *(statute approach)*, dan kasus *(case approach)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Prinsip Tanggung Jawab Produk, khususnya Pasal 19 ayat (1) UUPK, memberikan perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital DANA. Menurut UUPK, konsumen tidak bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun, dari sudut pandang hukum Islam, perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital DANA didasarkan pada prinsip keadilan (al-'adl), transparansi (ash-shafāfiyyah), dan kepastian hukum (al-yaqīn). Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa transaksi digital bebas dari gharar, riba, dan ketidakpastian, dan juga menjamin keamanan dan hak pengguna. Menurut penelitian ini, penyedia layanan DANA belum sepenuhnya memenuhi tanggung jawab hukum mereka, terutama dalam hal transparansi informasi, penyelesaian sengketa konsumen, dan perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, untuk melindungi hak konsumen sepenuhnya, diperlukan pengawasan lebih ketat dari regulator serta peningkatan sistem keamanan dan mekanisme pengaduan.[24]

Dari beberapa penelitian terdahulu tentu memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan, maka untuk mempermudah

[24] Moch. Hafido Fahmi, "Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Digital Dana dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024). 10

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

pembaca dalam membaca persamaan dan perbedaan, dijelaskan pada table sebagaimana berikut.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Farah Anindya dan Nabiyla Risfa Izzati **(**Skripsi, Universitas Gadjah Mada, 2022**)**	Perlindungan Hukum terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: DANA)	Objek yang diteliti sama yaitu dompet digital berupa aplikasi DANA, landasan hukum yang digunakan juga sama yaitu menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum utama untuk menilai tanggung jawab dan perlindungan hukum terhadap konsumen.	Perbedaan ini terletak pada focus penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan normatif empiris dengan studi kepustakaan dan studi lapangan serta membahas perlindungan hukum terhadap hilangnya uang elektronik berbasis server pada DANA berdasarkan PBI PJP dan UUPK. Sedangkan penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang memfokuskan analisis pada tanggung jawab DANA sebagai penyedia layanan dompet digital terhadap kehilangan saldo pengguna berdasarkan UUPK dan Hukum Ekonomi Syariah.
2.	Khoironnisa, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024**)**	Perlindungan terhadap Pengguna E-Wallet atas Hilangnya Saldo pada Aplikasi DANA dalam Sistem Pembayaran Digital	Penelitian ini sama-sama meneliti aplikasi DANA sebagai objek utama, khususnya dalam konteks kehilangan saldo nasabah atau pengguna e-wallet, serta berangkat dari permasalahan yang	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu Penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada perlindungan pengguna e-wallet terkait kehilangan saldo di aplikasi DANA, serta bagaimana kepatuhan penyedia layanan terhadap ketentuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
			sama yaitu kerugian yang dialami konsumen karena kehilangan saldo e-wallet dan bagaimana bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pihak penyelenggara layanan digital.	hukum yang berlaku. Berbeda dengan itu, penelitian ini memfokuskan analisisnya pada bentuk dan dasar tanggung jawab hukum DANA atas kehilangan saldo pengguna, termasuk di dalamnya mekanisme pemulihan hak pengguna, dengan menjadikan UUPK dan Hukum Ekonomi Syariah sebagai landasan analisis.
3.	Nur Anisa, (Skripsi, UIN Datokarama Palu, 2023)	Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet dan Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah pada Aplikasi DANA	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi DANA sebagai objek utama, dengan fokus pada permasalahan hukum yang timbul akibat kehilangan saldo atau kerugian konsumen dalam penggunaan layanan e-wallet. Keduanya membahas perlindungan hukum terhadap pengguna e-wallet, terutama mengenai tanggung jawab penyedia layanan digital terhadap kerugian yang dialami pengguna akibat kehilangan saldo.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu Penelitian sebelumnya mengkaji perlindungan hukum pengguna e-wallet DANA dan tinjauannya dari sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah, dengan menggunakan pendekatan *sociological jurisprudence* serta didukung penelitian lapangan melalui wawancara dan observasi. Berbeda dengan itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan memusatkan kajian pada analisis tanggung jawab DANA terhadap kehilangan saldo pengguna berdasarkan bahan-bahan hukum yang relevan, khususnya UUPK dan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				Syariah.
4.	Hartanto, Vincent Rosadi, dan Ervin Alvaro Yosmar **(**jurnal *Pattimura Legal Journal* 2 no 3, 2023)	Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet DANA	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti aplikasi DANA sebagai objek utama, keduanya berfokus pada perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital dan menunjukkan bahwa penyelenggara e-wallet bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pengguna karena kesalahan sistem atau pelanggaran keamanan data.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada perlindungan hukum pengguna aplikasi e-wallet DANA secara umum, terutama menyangkut aspek regulasi, keamanan, dan perlindungan data pribadi, serta tanggung jawab penyedia layanan. Berbeda dengan itu, penelitian ini memusatkan kajian pada tanggung jawab hukum DANA secara spesifik terhadap peristiwa kehilangan saldo pengguna, dengan menganalisisnya berdasarkan UUPK dan Hukum Ekonomi Syariah.
5.	Moch. Hafido Fahmi **(**Skripsi, UIN KHAS Jember, 2024)	Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Digital DANA dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menjadikan aplikasi DANA sebagai objek utama yang dikaji, keduanya bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab hukum penyedia layanan DANA terhadap kehilangan saldo pengguna dan seberapa efektif perlindungan hukum terhadap konsumen digital.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu Penelitian sebelumnya mengkaji perlindungan hukum pengguna dompet digital DANA dari perspektif hukum positif dan hukum Islam secara umum, termasuk di dalamnya prinsip keadilan dan transparansi. Berbeda dengan itu, penelitian ini secara khusus memfokuskan analisisnya pada tanggung jawab DANA sebagai penyedia layanan dompet digital

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				terhadap peristiwa kehilangan saldo pengguna, dengan menjadikan ketentuan UUPK dan prinsip Hukum Ekonomi Syariah sebagai dasar untuk menilai hak, kewajiban, tanggung jawab, sekaligus bentuk pemulihan hak pengguna.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa kajian mengenai perlindungan hukum pengguna dompet digital DANA sebenarnya telah banyak dilakukan dari berbagai sudut pandang, mulai dari perlindungan konsumen, regulasi sistem pembayaran, perlindungan data pribadi, hingga tinjauan hukum Islam. Bahkan, persoalan kehilangan saldo pada layanan DANA pun sudah pernah disinggung dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Meski demikian, hal ini bukan berarti DANA menjadi objek yang sama sekali belum pernah diteliti dalam penelitian ini, melainkan penelitian ini berupaya memfokuskan kajian pada analisis tanggung jawab hukum DANA sebagai penyedia layanan dompet digital atas kehilangan saldo yang dialami pengguna. Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan menganalisis keterkaitan antara fakta atau kasus kehilangan saldo tersebut dengan ketentuan dalam Hukum Perlindungan Konsumen serta prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah, khususnya yang berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak, tanggung jawab penyedia layanan, hingga bentuk pemulihan hak yang dapat diperoleh pengguna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Kajian Teori

1. Teori Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[25]

Istilah "perlindungan konsumen" digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam hal-hal yang dapat merugikan mereka sendiri. Menurut undang-undang perlindungan konsumen, upaya hukum untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen dikenal sebagai perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen mencakup cakupan yang luas, termasuk perlindungan konsumen atas barang dan jasa, mulai dari tahap kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa tersebut hingga akibat penggunaan barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen terdiri dari dua komponen yaitu perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan perlindungan konsumen terhadap pengenaan kondisi yang tidak adil terhadap konsumen.[26]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[25] Presiden Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat (1).

[26] Agustinus Sihombing et al., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sumatera Barat: CV. Aska Pustaka, 2023), 25-26.

Ada beberapa pengertian perlindungan konsumen menurut para ahli yaitu menurut Elizabeth A. Martin yang dikutip oleh Agustinus Sihombing dkk, perlindungan konsumen adalah perlindungan yang diberikan, terutama secara hukum, kepada konsumen pihak yang melakukan akad dengan pihak lain dalam suatu bisnis untuk memperoleh barang dan jasa dari pihak yang mengadakannya. Janus Sidabalok mengatakan perlindungan (hukum) konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upaya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.[27] Pendapat para ahli, Az. Nasution yang dikutip oleh Rizkita Dinar Anggraini dan Sinarianda Kurnia Hartantien, mencakup semua prinsip dan aturan yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen saat barang atau jasa didistribusikan dan digunakan di masyarakat. Menurut Suyadi yang dikutip oleh Sutan Pinayung Siregar, berkaitan dengan harmonisasi undang-undang yang mengatur perilaku masyarakat dengan pengusaha, konsumen, dan pihak lain yang terkait dengan perlindungan konsumen, serta sanksi yang dikenakan jika mereka melanggarnya.[28]

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Menciptakan perasaan keamanan bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidup adalah tujuan utama perlindungan

[27] Agustinus Sihombing, et al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, 19.

[28] Rizkita Dinar Anggraini dan Sinarianda Kurnia Hartantien, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online," *Judiciary (Jurnal Hukum dan Keadilan)* 13, no. 1 (2024): 108, https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/240.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

konsumen. Semua aturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki akibat pidana. Ketika metode penyelesaian sengketa lain tidak menghasilkan hasil yang memuaskan, sanksi pidana dimasukkan ke dalam peraturan perlindungan konsumen dan dianggap sebagai solusi terakhir. Ini menarik karena penerapan sanksi pidana berada dalam lingkup hukum pidana, sementara upaya untuk melindungi konsumen berada dalam lingkup hukum perdata. Dalam perlindungan konsumen, penggunaan sanksi pidana terhadap pelaku usaha merupakan kemajuan dalam studi hukum yang tidak lagi membatasi pemberlakuan hukuman hanya dalam kerangka hukum pidana.[29]

Tujuan Perlindungan Konsumen menurut pasal 3 UUPK adalah:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[29] Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (March 31, 2024): 229, https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619.

5) kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usahaproduksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.[30]

c. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Az. Nasution yang dikutip oleh Rosmawati berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen, yang mencakup asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.[31]

Adapun asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2) Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[30] Aris Prio Agus Santoso, Ecclisia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2024), 21.
[31] Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana (Prenadamedia Group), 2018), 32.

3) Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelakuusaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dankeselamatan kepada konsumen dalarn penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barangdan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5) Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bila diperhatikan substansinya dapat dikelompokkan menjadi tiga (3) asas yaitu asas kemanfaatan yang didalamya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan, asas kepastian hukum.[32]

d. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban sebagai pemakai barang atau jasa. Untuk menjadi konsumen yang kritis dan mandiri, penting untuk memahami hak-hak konsumen. Tujuannya adalah agar ia secara alami menyadari adanya tindakan yang tidak adil

[32] Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Indonesia: Jala Permata Aksara, 2021)87-88.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

terhadap dirinya. Konsumen kemudian dapat melanjutkan perjuangan untuk hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya berdiam diri ketika menyadari bahwa pelaku usaha telah melanggar hak-haknya.[33]

Perlindungan konsumen mengatur hak-hak yang patut diperoleh oleh konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7) Hak unduk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[33] Dina Susiani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Cetakan Pertama (Surakarta: Tahta Media Group, 2025), 61.

8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.[34]

Aulia Muthiah yang dikutip oleh Ferdinandus Ngau Lobo dkk, memberikan penjelasan tambahan tentang hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 di atas, dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Hak atas keamanan dan keselamatan: Hak ini bertujuan untuk memastikan bahwa barang atau jasa yang diperoleh konsumen aman dan aman untuk digunakan, sehingga konsumen tidak mengalami kerugian fisik atau mental saat menggunakan produk tersebut.
2) Hak untuk memilih: Hak ini bertujuan untuk memberikan konsumen kebebasan untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya tanpa tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak untuk memilih produk apa pun, termasuk kualitas dan kuantitasnya.
3) Hak untuk memperoleh informasi: Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas tentang produk sehingga mereka dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya dan menghindari kerugian karena kesalahan dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[34] Muhamad Qustulani, *Perlindungan Hukum & Konsumen*, ed. 1 (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018)27-28.

penggunaan produk. Informasi seperti manfaat produk, efek samping, tanggal kadaluarsa, dan identitas pembeli.

4) Hak untuk didengar: Hak untuk menghindari kerugian. Hak ini dapat berupa pernyataan atau pendapat tentang kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen, atau pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut tidak memadai.
5) Hak untuk mendapat upaya penyelesaian hukum yang patut; hak ini bertujuan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk;
6) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen; hak ini bertujuan untuk memberi konsumen pengetahuan dan keterampilan yang mereka butuhkan untuk menghindari kerugian yang disebabkan oleh penggunaan suatu produk.
7) Hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif: Hak ini mengacu pada hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif terlepas dari agama, suku, budaya, daerah, pendidikan, status sosial yang kaya atau miskin.
8) Hak untuk memperoleh ganti kerugian; hak ini bertujuan untuk memperbaiki keadaan yang rusak atau tidak seimbang yang disebabkan oleh penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini berlaku untuk penggunaan produk yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

telah merugikan konsumen, baik secara materi maupun secara pribadi.

9) Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan; hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari permainan harga yang tidak wajar oleh perusahaan karena konsumen dapat membayar harga barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada nilainya, kualitas, atau kuantitasnya.[35]

Selain hak-hak yang patut diperoleh oleh konsumen, diatur pula kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.[36]

e. Kewajiban dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha yang lalai dan ingkar terhadap konsumen bertanggung jawab untuk mengganti kerugian dan memikul segala

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[35] Ferdinandus Ngau Lobo et al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Ermanto Fahamsyah (CV. Intelektual Manifes Media, 2024), 20-21.

[36] Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana (Prenadamedia Group), 2018), 56.

resiko yang timbul dari kelalaian mereka. Menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen karena mengonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dengan barang yang sama nilainya.

Beberapa bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen antara lain:

1) *Contractual Liability* juga dikenal sebagai pertanggungjawaban kontrak adalah tanggung jawab perdata dari pelaku usaha atas dasar perjanjian atau kontrak untuk kerugian yang dialami konsumen karena mengonsumsi barang yang dihasilkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
2) *Produk Liability* juga dikenal sebagai Tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen karena menggunakan produk yang dibuat. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada pelanggaran hukum. Komponen tanggung jawab tortius termasuk perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Oleh karena itu, jika tidak ada hubungan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada produk liability atau pertanggungjawaban produk. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang disebabkan oleh konsumsi barang yang dibuat atau diperdagangkan.

3) *Criminal Liability* juga dikenal sebagai Pertanggungjawaban pidana pelaku usaha dalam konteks hubungan antara pelaku usaha dan negara. Dalam hal pembuktian, yang digunakan adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 22 menetapkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk membuktikan bahwa ada atau tidaknya elemen kesalahan dalam kasus pidana, seperti yang dinyatakan dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugiaan yang dialami konsumen, meskipun ada kemungkinan pelaku usaha dapat melakukannya. Oleh karena itu, memikirkan kepentingan konsumen harus disertai dengan memikirkan siapa yang harus bertanggung jawab dan sampai batas mana tanggung jawab itu dibebankan kepadanya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pasal 7 huruf a UUPK menetapkan tanggung jawab para pelaku usaha untuk beretikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya untuk menjaga lingkungan usaha yang sehat dan tetap menjaga agar konsumen tidak dirugikan. Pasal 19 ayat (1) UUPK menetapkan bahwa produsen dapat membayar konsumen jika mereka mengalami kerugian

seperti kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan akibat mengonsumsi produk yang diperdagangkan. Kerugian tersebut dapat mencakup pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang setara atau nilainya, perawatan kesehatan, dan bantuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[37]

Selain ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan terhadap pengguna layanan dompet digital juga perlu dikaji berdasarkan regulasi Bank Indonesia yang mengatur penyelenggaraan jasa pembayaran dan pelindungan konsumen. Dalam penyelenggaraannya di Indonesia, layanan dompet digital berkaitan erat dengan pengaturan sistem pembayaran yang berada di bawah kewenangan Bank Indonesia. Penyedia layanan yang menjalankan aktivitas jasa pembayaran wajib memenuhi ketentuan perizinan, penyelenggaraan kegiatan, tata kelola, dan manajemen risiko sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Pengaturan tersebut bertujuan untuk menjaga keamanan dan kelancaran sistem pembayaran serta memberikan perlindungan kepada pengguna layanan.[38]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Selain pengaturan mengenai penyediaan jasa pembayaran, aspek perlindungan pengguna dompet digital juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen

[37] Rivaldo Fransiskus Kuntag, Flora Pricilla Kalalo, dan Anna S Wahongan, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen JT - Lex Privatum" IX, no. 4 (March 2021): 151–152.

[38] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pengaturan Industri Sistem Pembayaran", *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 56/BI*, 2025.

Bank Indonesia. Ketentuan tersebut menekankan pentingnya perlakuan yang adil, keterbukaan informasi, pelindungan aset dan data konsumen, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan secara efektif. Oleh karena itu, dompet digital dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai sarana penyimpanan dan penggunaan uang elektronik melalui perangkat digital, tetapi juga sebagai layanan pembayaran yang penyelenggaraannya harus memperhatikan kewajiban hukum terhadap pengguna.[39]

Dalam penelitian ini, dompet digital yang dimaksud adalah aplikasi DANA sebagai layanan pembayaran digital yang digunakan oleh pengguna untuk melakukan transaksi elektronik. Kedudukan DANA sebagai penyedia layanan pembayaran perlu dilihat berdasarkan aktivitas dan izin penyelenggaraan yang dimilikinya. Dengan demikian, analisis mengenai hak, kewajiban, dan tanggung jawab DANA dalam penelitian ini didasarkan pada ketentuan hukum perlindungan konsumen serta regulasi Bank Indonesia yang relevan.

f. Relevansi Teori Perlindungan Konsumen terhadap Penelitian

Teori perlindungan konsumen digunakan sebagai landasan penelitian ini untuk menganalisis kedudukan pengguna DANA sebagai konsumen serta hak dan kewajiban yang melekat pada masing-masing pihak dalam hubungan layanan dompet digital. Teori ini digunakan untuk menganalisis hak pengguna ketika mengalami kehilangan saldo

[39] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia", *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13*, 2023.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dan kewajiban DANA sebagai penyedia layanan dalam memberikan perlindungan kepada pengguna. Ketentuan mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan tanggung jawab pelaku usaha selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kasus kehilangan saldo pengguna DANA dalam perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Teori Tanggung Jawab Hukum (*Liability Theory*)

a. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Hans Kelsen yang dikutip oleh Dewi Sriwahyuni dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa, "seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan".

Hans Kelsen menjelaskan teori pertanggung jawaban dengan mengatakan bahwa tanggung jawab hukum (*liability*) dikaitkan dengan kewajiban hukum (*responsibility*). Ketika seseorang dapat dikenakan sanksi atas perbuatan yang melanggar hukum, seseorang dianggap bertanggung jawab atas hukum. Ini biasanya terjadi ketika seseorang dikenakan sanksi terhadap pelaku karena konsekuensi dari perbuatan mereka.

Hans Kelsen kemudian membagi tanggung jawab menjadi tiga kategori:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

1) Pertanggungjawaban individu, yang berarti bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
2) Pertanggungjawaban kolektif, yang berarti bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
3) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan, yang berarti bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena kesalahan yang dilakukannya sendiri.[40]

b. Macam-macam Tanggung Jawab Hukum

Dalam hukum perdata, dasar bagi seseorang untuk dimintai pertanggungjawaban atas perbuatannya yang menyebabkan kerugian terhadap pihak lain adalah tanggung jawab hukum (*Liability*). Ada beberapa bentuk tanggung jawab hukum, termasuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab mutlak (strict liability), dan tanggung jawab dengan praduga bersalah (*presumed liability*).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

1) Berdasarkan kesalahan (*fault liability*)

Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), prinsip tanggung jawab kesalahan adalah jenis tanggung jawab hukum klasik. Menurut Pasal, setiap pelanggaran hukum yang menyebabkan kerugian kepada orang lain

[40] Dewi Sriwahyuni, "Pertanggungjawaban Badan Pertanahan Nasional Terhadap Terbitnya Sertifikat Hak Atas Tanah Ganda" (Skripsi, Universitas Islam Malang, 2023).19-20

mewajibkan pelaku untuk mengganti kerugian tersebut, bahkan jika pelanggaran tersebut mengandung unsur kesalahan.

Ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata tersebut menunjukkan suatu pertanggungjawaban yang mensyaratkan adanya unsur kesalahan (*fault based liability*), karena salah satu unsur dalam Pasal 1365 KUH Perdata adalah kesalahan. Suatu perbuatan melawan hukum tanpa adanya kesalahan bukan merupakan suatu perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, prinsip tanggung jawab kesalahan menetapkan bahwa penggugat harus membuktikan bahwa ada kesalahan. Karena menilai perilaku pelaku berdasarkan tingkat kelalaian atau kesengajaan, prinsip ini bersifat subjektif. Namun, dalam praktiknya, membuktikan kesalahan seringkali sulit dilakukan, terutama dalam kasus yang melibatkan risiko tinggi seperti kerusakan akibat teknologi modern atau pencemaran lingkungan.[41]

2) Berdasarkan Risiko (*strict liability*)

Sebagai reaksi terhadap keterbatasan prinsip *fault liability*, berkembang konsep tanggung jawab mutlak atau *strict liability*. Pasal 88 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (UUPPLH) adalah salah satu dari banyak undang-undang yang memasukkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[41] Sodikin, "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi JT - Al-Qisth Law Review" 5, no. 2 (2022): 265-266, https://doi.org/10.24853/al-qisth.5.2.261-298.

prinsip ini ke dalam hukum Indonesia, setelah pertama kali muncul dalam sistem hukum *Anglo-Saxon*.

Konsep pertanggungjawaban mutlak *(strict liability*) merupakan suatu pertanggungjawaban yang tidak membuktikan adanya unsur kesalahan, tetapi hanya membuktikan adanya unsur kerugian saja. Unsur kerugian menjadi unsur pokok dalam pengajuan gugatan. Konsep ini berfokus pada bahaya kegiatan yang dilakukan oleh pelaku, bukan pada tingkat kesalahannya. Apabila seseorang atau badan usaha menjalankan kegiatan yang menimbulkan risiko tinggi terhadap lingkungan atau masyarakat, bahkan jika mereka bertindak hati-hati, mereka tetap bertanggung jawab atas segala konsekuensi.[42]

3) Berdasarkan Praduga Bersalah *(presumed liability*)

Prinsip *presumed liability* juga dikenal sebagai tanggung jawab dengan praduga bersalah, menempatkan pelaku pada posisi dianggap bersalah sampai dia dapat membuktikan sebaliknya. Konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*) bukan padanan dari konsep pembuktian terbalik. Jika yang dibuktikan oleh tergugat adalah elemen pemaaf, maka hal itu tidak dapat dianggap sebagai pembuktian terbalik karena pembuktian senantiasa terdapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[42] Sodikin, "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi JT - Al-Qisth Law Review" 5, no. 2 (2022): 265-272, https://doi.org/10.24853/al-qisth.5.2.261-298.

pada diri tergugat sebagaimana layaknya suatu defence (pertahanan).[43]

c. Tanggung Jawab Penyedia Layanan Digital

Sebagai pelaku usaha, penyedia layanan digital bertanggung jawab untuk melindungi pengguna layanan, termasuk menjaga keamanan data pribadi dan memastikan keamanan sistem elektronik yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan. Tanggung jawab tersebut mencakup upaya menjaga kerahasiaan data, mencegah penyalahgunaan akses, dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurangi risiko kerugian bagi pengguna.

Dalam penelitian ini, perlindungan data pribadi dan keamanan sistem dianggap sebagai bagian dari kewajiban penyedia layanan digital untuk mencegah dan meminimalkan kemungkinan kehilangan saldo pengguna. Oleh karena itu, perlindungan data pribadi dan keamanan sistem tidak menjadi subjek penelitian secara eksklusif, tetapi dianalisis sehubungan dengan tanggung jawab penyedia layanan digital terhadap kehilangan saldo pengguna.

Pelaku usaha dapat menghadapi berbagai konsekuensi hukum jika melakukan pelanggaran data pribadi, mulai dari sanksi administratif hingga tuntutan pidana. Hukuman dapat berupa denda, penutupan layanan elektronik, atau bahkan pencabutan izin usaha. Konsumen yang dirugikan akibat kebocoran data juga dapat

[43] Sodikin, "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi JT - Al-Qisth Law Review" 5, no. 2 (2022): 265-276, https://doi.org/10.24853/al-qisth.5.2.261-298.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

mengajukan tuntutan ganti rugi. Di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi memberikan kerangka hukum yang jelas tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha dan hak konsumen untuk menuntut perlindungan data pribadi. Namun, ada beberapa kendala dalam penegakan hukum pelanggaran data pribadi, terutama terkait dengan kemampuan pengawasan pemerintah dan kesadaran hukum pelaku usaha.[44]

d. Pertanggungjawaban Dalam Transaksi Elektronik

Menurut Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008, negara harus melindungi sepenuhnya seluruh kegiatan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, baik di dalam maupun di luar negeri, yang dapat menyebabkan kejahatan.

Sebagaimana disebutkan di atas, Pasal 2 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan tindakan atau tindakan hukum yang berkaitan dengan elektronik, termasuk PSE (Penyelenggara Sistem Elektronik), harus tunduk pada UU ITE dan peraturan pemerintah turunannya. Jadi, jika Anda melakukan sesuatu yang berkaitan dengan elektronik di luar wilayah atau hukum Indonesia, Anda harus mengikuti ketentuan dan prosedur hukum yang berlaku di Indonesia.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[44] Zainudin Hasan et al., "Tanggung Jawab Hukum dan Ekonomi dalam Perlindungan Data Pribadi di Era Digital", *CAUSA: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 7, n° 12 (2024), https://doi.org/10.3783/causa.v2i9.2461.

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik mendefinisikan Penyelenggara Sistem Elektronik pada Pasal 1 ayat 4 yang berbunyi seserorang, pejabat pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat umum, yang secara sendiri atau bersama pengguna sistem elektronik yang menyediakan sistem elektronik untuk kebutuhannya sendiri atau pihak lain, seperti mengelola atau mengoperasikan.

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur beberapa kewajiban dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sistem elektronik, antara lain:

1) Penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam pengoperasian sistem elektronik mereka, sehingga dapat beroperasi dengan normal, aman, dan terpercaya.
2) Penyelenggara sistem elektronik harus dapat menjamin sistem elektroniknya berisikan informasi atau dokumen yang tidak dilarang oleh perundang-undangan.
3) Kewajiban penyelenggara sistem elektronik terdaftar dipenuhi sebelum pengguna sistem elektronik mulai menggunakan sistem elektronik.
4) Penyelenggara sistem elektronik wajib melaksanakan pengelolahan risiko-resiko atas kerusakan maupun kerugian yang terjadi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5) Penyelenggara sistem elektronik diwajibkan memiliki praktik manajemen, metode kerja operasional, dan mekanisme untuk meninjau ulang sistem elektronik secara berkala.
6) Mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menerapkan prinsip perlindungan data pribadi dalam mengolah data pribadi.
7) Penyelenggara system elektronik wajib memberikan sebuah panduan untuk pengguna sistem elektronik.
8) Penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan fungsi sepadan, agar cocok dengan karakter sistem elektronik yang digunakan nantinya, fungsi yang diharapkan antara lain pemeliharaan dan pembatalan pesanan.[45]

e. Relevansi Teori Tanggung Jawab Hukum terhadap Penelitian

Dalam penelitian ini, teori tanggung jawab hukum digunakan untuk menganalisis dasar dan batasan tanggung jawab DANA sebagai penyedia layanan dompet digital atas kerugian yang dialami pengguna akibat kehilangan saldo. Teori ini juga berfungsi untuk menghubungkan kerugian yang dialami pengguna dengan kewajiban hukum yang dibebankan kepada penyedia layanan. Dengan demikian, teori tanggung jawab hukum menjadi landasan untuk menganalisis apakah DANA dapat dimintai pertanggungjawaban atas kehilangan saldo pengguna, sekaligus menentukan bentuk tanggung jawab dan pemulihan yang dapat diberikan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

[45] Nathania Salsabila Marikar Sahib, Soesi Idayanti, dan Kanti Rahayu, "Problematika Aturan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Di Indonesia," *Pancasakti Law Journal (PLJ)* 1, no. 1 (2023): 64-67, https://doi.org/10.24905/plj.v1i1.8.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

3. Teori Perlindungan Data dan Keamanan Digital

a. Konsep Keamanan Siber dan Perlindungan Data Pribadi

Keamanan data sangat erat kaitannya dengan keamanan siber. Oleh karena itu, jika organisasi menerapkan sistem keamanan siber yang memadai, maka kemungkinan besar keamanan datanya juga sudah memenuhi standar. Terdapat berbagai macam jenis keamanan data yang dapat digunakan untuk melindungi data atau informasi yang sensitif dan rahasia, termasuk data pribadi, saat diterapkan. Keamanan siber adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk melindungi sistem teknologi informasi dari berbagai ancaman dan serangan yang bersifat ilegal, termasuk akses yang tidak sah. Keamanan siber dapat mencakup alat, protokol, dan gagasan keamanan yang dapat digunakan untuk melindungi seluruh aset dan pengguna perusahaan. Dengan menerapkan keamanan siber yang tepat, organisasi dapat menghindari ancaman ke sistem teknologi informasi yang dapat merugikan organisasi dan orang yang terlibat di dalamnya, termasuk orang yang memiliki data pribadi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Perlindungan data pribadi sangat erat kaitannya dengan keamanan data dan keamanan siber karena ketiganya bekerja sama dan saling mendukung untuk membuat ekosistem keamanan data yang komprehensif. Sementara keamanan data berfungsi sebagai fondasi teknis yang memastikan perlindungan data pada tingkat operasional, keamanan siber berfungsi sebagai payung besar yang melindungi seluruh sistem teknologi informasi organisasi. Setelah itu, tujuan akhir

adalah perlindungan data pribadi. Dengan mempertimbangkan hak orang sebagai pemilik data dan tanggung jawab organisasi sebagai pengelola data, ketiga komponen ini harus dilakukan secara bersamaan untuk melindungi data pribadi dari berbagai ancaman, baik teknis maupun non-teknis, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.[46]

b. Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Melindungi Data Konsumen

Data pelanggan adalah aset berharga dalam ekosistem digital yang harus dijaga dengan baik. Pelaku usaha harus memastikan bahwa data pribadi pelanggan, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi keuangan, tidak disalahgunakan atau dibocorkan. Undang-undang Perlindungan Data Pribadi mengatur manajemen data konsumen, termasuk pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan.Jika seorang pelaku usaha lalai menjaga data pelanggan, ada konsekuensi yang serius. Penyalahgunaan identitas, pencurian uang, dan serangan siber yang merugikan konsumen adalah semua hasil dari bocoran data. Selain itu, melanggar peraturan perlindungan data dapat menyebabkan sanksi hukum, denda, atau platform diblokir oleh pihak berwenang. Oleh karena itu, setiap pelaku bisnis digital harus menerapkan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi informasi pelanggan.[47]

c. Hak Konsumen Atas Keamanan dan Kerahasiaan Informasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[46] Cindy Vania et al., "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Data Pribadi Dari Aspek Pengamanan dan Keamanan Siber," *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, no. 3 (March 2023): 656-657, https://doi.org/10.58344/jmi.v2i3.157.

[47] Fitradin Malani dan Zuhrah, "Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Ekonomi Digital Menurut Hukum," *Jurnal Tana Mana* 6, no. 1 (2025): 26, https://doi.org/10.33648/jtm.v6i1.820.

Secara umum, konsumen berhak mengetahui tentang bagaimana perusahaan mengumpulkan, menggunakan, dan mengelola data pribadi mereka. Mereka juga berhak memberikan persetujuan sebelum data diproses, memiliki akses ke dan memperbaiki data, dan mendapatkan perlindungan dan konsekuensi yang wajar jika terjadi pelanggaran. Konsumen dapat memilih platform yang terpercaya dan aman, menggunakan password yang kuat, mengaktifkan autentikasi dua faktor, membatasi data pribadi, sering melakukan pengecekan aktivitas akun, menggunakan jaringan internet yang aman, dan membaca dan memahami kebijakan privasi.

Dengan demikian, hak konsumen atas keamanan dan kerahasiaan informasi merupakan aspek fundamental dalam ekosistem bisnis digital yang tidak hanya diatur oleh regulasi hukum, tetapi juga menjadi tanggung jawab moral pelaku usaha. Perlindungan data pribadi bukan semata-mata merupakan obligasi yuridis, melainkan juga strategi investasi fundamental untuk membangun kredibilitas konsumen dan kontinuitas usaha berkelanjutan dalam jangka panjang. Penerapan etika bisnis yang baik dalam perlindungan data pribadi akan mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan dan terpercaya, dimana kepercayaan konsumen menjadi fondasi utama keberhasilan bisnis di era digital.[48]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[48] Khairani Alawiyah Matondang et al., "Etika Bisnis Dalam Perlindungan Data Pribadi Konsumen Di Era Bisnis Digital: Dalam Studi Literatur," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)* 4, no. 3 (September 30, 2025): 557-562, https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i3.551.

d. Tanggung Jawab Hukum Atas Kelalaian Pengamanan Sistem Elektronik

Sudah seharusnya Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) bertanggung jawab atas kebocoran data pribadi yang terjadi di bawah pengelolaannya. Ini berlaku baik untuk kebocoran data yang disebabkan oleh hacker atau pihak eksternal lainnya. Kebocoran data pribadi dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip-prinsip perlindungan data pribadi, khususnya dalam hal menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi milik subjek data. Kebocoran data menunjukkan adanya kegagalan dalam pengawasan, penyimpanan, dan pengelolaan data secara aman dan bertanggung jawab, yang pada akhirnya menunjukkan bahwa penyelenggara sistem elektronik tidak bertanggung jawab.

Menurut model pertanggungjawaban hukum PSE, pengendali data bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang disebabkan oleh kebocoran data. Ketentuan ini didasarkan pada prinsip bahwa pihak yang mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data harus memastikan bahwa mereka memiliki standar keamanan yang paling sesuai. PSE harus menanggung risiko hukum jika tanggung jawab tersebut tidak dipenuhi. Ini dapat mencakup sanksi administratif, sanksi perdata, atau bahkan sanksi pidana jika terbukti bahwa PSE sengaja membiarkan sistemnya tanpa perlindungan yang memadai atau mengabaikan peringatan risiko yang telah diidentifikasi. Sanksi pidana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

bergantung pada elemen kesengajaan dan kelalaian berat, yang dapat mencakup denda besar maupun hukuman penjara bagi pengelola yang bertanggung jawab.

Sanksi administratif yang diatur dalam UU PDP termasuk peringatan tertulis, penghentian layanan sementara, denda administratif, dan bahkan penghentian akses sistem. Ketika PSE terbukti tidak mematuhi standar perlindungan data atau tidak memberikan laporan insiden sesuai prosedur, sanksi seperti ini dapat diterapkan. Sanksi berlapis ini menunjukkan bahwa regulasi tidak sekadar memberi petunjuk tetapi juga sarana penegakan hukum yang dapat digunakan secara langsung. Akibatnya, PSE harus memastikan integritas sistemnya untuk menghindari beban hukum yang lebih besar. Keengganan untuk berinvestasi dalam sistem keamanan akan membuat penyelenggara sistem elektronik lebih rentan terhadap kerugian hukum dan ekonomi. Ini menegaskan kembali bahwa tanggung jawab hukum PSE berlangsung dari tahap pengumpulan data hingga pemusnahannya.[49]

e. Relevansi Perlindungan Data dan Keamanan Digital terhadap Penelitian

Dalam penelitian ini, konsep perlindungan data dan keamanan digital digunakan sebagai pendukung untuk menganalisis aspek keamanan layanan DANA, khususnya apabila kehilangan saldo berkaitan dengan transaksi yang sebenarnya tidak dilakukan atau tidak

[49] Shelomita Putri Amelia, "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik Terhadap Kebocoran Data Pribadi Pengguna," *Studia: Journal of Humanities and Education Studies* 1, no. 2 (2025): 133-138.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

disetujui oleh pengguna. Konsep ini digunakan untuk menilai sejauh mana kewajiban penyedia layanan dalam menjaga keamanan sistem dan informasi pengguna, serta kaitannya dengan tanggung jawab hukum apabila terjadi kegagalan dalam pengamanan layanan tersebut. Meski demikian, perlindungan data dan keamanan digital bukanlah fokus utama dalam penelitian ini, melainkan hanya digunakan sepanjang memiliki keterkaitan dengan fakta kasus kehilangan saldo yang dianalisis.

4. Teori Hukum Ekonomi Syariah

a. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah

Hukum ekonomi syariah adalah seperangkat aturan dan prinsip yang bersumber dari Al-Qur'an, As-Sunnah, serta ijtihad para ulama yang mengatur aktivitas ekonomi manusia, meliputi produksi, distribusi, dan konsumsi, dengan tujuan mencapai kemaslahatan dunia dan akhirat. Hukum ekonomi syariah tidak hanya mengatur hubungan antarsesama manusia (muamalah) tetapi juga memastikan bahwa setiap transaksi ekonomi bebas dari unsur-unsur yang dilarang, seperti riba, gharar, dan maisir.[50]

b. Akad Wadi'ah dalam Hukum Ekonomi Syariah

Akad wadi'ah adalah akad penitipan, yaitu suatu perjanjian di mana seseorang menitipkan suatu benda kepada pihak lain untuk dijaga dengan layak. Prinsip dasar akad wadi'ah adalah amanah

[50] Maulidiana et al., *Hukum Ekonomi Syariah* (Medan: PT Media Penerbit Indonesia), 1-4.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

(kepercayaan), bukan dhamanah (jaminan ganti rugi). Artinya, pihak penerima titipan (wadi') wajib menjaga barang titipan sebagaimana mestinya, dan apabila kerusakan atau kehilangan terjadi bukan karena kelalaiannya, maka ia tidak dikenakan kewajiban ganti rugi. Namun apabila kerusakan atau kehilangan itu disebabkan oleh kelalaian atau pengkhianatan penerima titipan, maka ia wajib menggantikannya. Dalam konteks layanan dompet digital, hubungan antara pengguna dan penyelenggara e-wallet dapat dikualifikasikan sebagai akad wadi'ah yad dhamanah, yakni titipan dengan pertanggungjawaban, di mana penyelenggara bertanggung jawab penuh atas dana yang dititipkan.[51]

c. Prinsip Larangan Gharar dalam Transaksi Digital

Dalam sistem ekonomi syariah, seluruh aktivitas ekonomi harus mematuhi hukum Islam (syariah), yang melarang praktik riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (spekulasi).[52] Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk mencapai keadilan sosial dan kesejahteraan umat, serta menjamin bahwa setiap transaksi yang berlangsung didasari oleh transparansi dan kejujuran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Gharar adalah ketidakpastian dalam kontrak atau transaksi yang dapat merugikan salah satu pihak sehingga dilarang dalam ekonomi syariah. Larangan ini bertujuan menjaga keadilan dan mencegah penipuan dengan menuntut kejelasan serta transparansi dalam setiap

[51] Hasanuddin et al., *Hukum Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, Dan Implementasi* (Tuban: Yayasan Pendidikan Hidayatun Nihayah (Penerbit HN Publishing), 2025), 47.

[52] Jaenudin, *Hukum Ekonomi Syariah: Sebuah Presfektif Keilmuan* (Widina Bhakti Persada, 2022), 3.

transaksi. Dalam perdagangan digital, prinsip ini tetap berlaku, aktivitas ekonomi diperbolehkan selama tidak mengandung unsur yang dilarang seperti riba, gharar, dan maisir. Bentuk gharar dalam transaksi digital dapat muncul dari ketidakjelasan keamanan saldo, mekanisme tanggung jawab penyedia layanan, atau kurangnya transparansi informasi transaksi.[53]

d. Prinsip Amanah dan Tanggung Jawab dalam Muamalah Digital

Prinsip amanah merupakan salah satu pilar utama dalam aktivitas muamalah. Amanah berarti dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam mengelola sesuatu yang dipercayakan kepadanya. Dalam hukum ekonomi syariah, setiap pihak yang menerima kepercayaan untuk mengelola harta orang lain wajib menjaga dan mengembalikannya dalam kondisi utuh. Konsep tauhid dalam ekonomi syariah lebih jauh menegaskan bahwa seluruh harta pada hakikatnya adalah milik Allah SWT, dan manusia hanya berkedudukan sebagai pemegang amanah (QS: Al-Hadid: 7).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

اٰمِنُوْا بِاللّٰهِ وَرَسُوْلِهٖ وَاَنْفِقُوْا مِمَّا جَعَلَكُمْ مُّسْتَخْلَفِيْنَ فِيْهِۗ فَالَّذِيْنَ اٰمَنُوْا مِنْكُمْ وَاَنْفَقُوْا لَهُمْ اَجْرٌ كَبِيْرٌ ۚ ٧

Artinya: Berimanlah kepada Allah dan Rasul-Nya serta infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari apa yang Dia (titipkan kepadamu dan) telah menjadikanmu berwenang dalam (penggunaan)-nya. Lalu, orang-orang yang beriman di antaramu dan menginfakkan (hartanya di jalan Allah) memperoleh pahala yang sangat besar. (Q.S. Al-Hadid: 7).[54]

[53] Muhammad Zaki et al., *Buku Ajar Ekonomi Syariah* (Deli Serdang: AZ-ZAHRA MEDIA SOCIETY, 2024), 165-166.

[54] Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, 538.

Oleh karena itu, penyelenggara layanan keuangan digital yang mengelola dana nasabah wajib menerapkan prinsip amanah secara konsisten. Kelalaian dalam menjaga keamanan saldo nasabah bukan hanya merupakan pelanggaran hukum positif, tetapi juga bertentangan secara fundamental dengan nilai-nilai Islam yang melandasi hukum ekonomi syariah.[55]

e. Relevansi Hukum Ekonomi Syariah terhadap Penelitian

Dalam penelitian ini, Hukum Ekonomi Syariah digunakan sebagai dasar untuk menganalisis hubungan hukum antara DANA sebagai penyedia layanan dompet digital dan pengguna, ditinjau dari perspektif prinsip-prinsip muamalah. Prinsip amanah digunaka untuk menilai kewajiban penyedia layanan untuk menjaga dana yang dipercayakan oleh pengguna, prinsip keadilan digunakan untuk menilai keseimbangan hak dan kewajiban para pihak, sedangkan larangan gharar digunakan untuk menilai adanya ketidakjelasan atau ketidakpastian yang dapat merugikan pengguna. Adapun mengenai akad yang digunakan dalam layanan dompet digital, penelitian ini menganalisisnya berdasarkan karakteristik dan hubungan hukum yang benar-benar terdapat dalam layanan tersebut, sehingga tidak serta-merta diasumsikan sebagai akad tertentu tanpa dasar yang relevan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[55] Mohammad Saiful Rifai et al., *Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Dunia Modern*, Cetakan Pertama (Tuban: Yayasan Pendidikan Hidayatun Nihayah (Penerbit HN Publishing), 2025), 5-6.

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan metode penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti agar peneliti lebih mudah mencari informasi. Selain itu, metode penelitian juga dapat mendukung peneliti dalam menyusun tulisan hasil peneliti. Adapun metode penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang- undangan, keputusan atau ketetapan pengadilan, kontrak/perjanjian/akad, teori hukum, dan pendapat para ahli. Penelitian hukum normatif ini juga disebut dengan penelitian doktrinal, yaitu penelitian ini dilakukan atau ditunjukkan hanya pada perraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum.

Menurut Ahmad Mukti Fajar ND dan Yulianto yang dikutip oleh Muhaimin menjelaskan pengertian penelitian hukum normatif adalah "penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas asas, norma, kaidah, dari peraturan perundang undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).[56] Maka dari itu berdasarkan definisi diatas, Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif karena objek yang dianalisis

[56] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 45-46.

merupakan norma hukum yang mengatur hubungan antara penyedia layanan dompet digital dan pengguna, khususnya terkait hak dan kewajiban pengguna serta tanggung jawab penyedia layanan atas kehilangan saldo. Adapun fakta kasus kehilangan saldo digunakan sebagai bahan untuk mengidentifikasi sekaligus menganalisis persoalan hukum yang timbul di dalamnya.

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa pendekatan yaitu antara lain:

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*)

   Pendekatan perundang-undangan (statute approach) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan memeriksa peraturan perundang undangan serta regulasi yang berkaitan pada masalah hukum yang dikemas.[57] Maka dalam penelitian ini peneliti perlu menganalisis Undang undang Perlindungan Konsumen dan beberapa peraturan tambahan terkait isu hukum yang dibahas.

2. Pendekatan Kasus (*case approach*)

   Pendekatan kasus (*case approach*) digunakan untuk mengkaji fakta dan peristiwa hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini pendekatan kasus (*case approach*) digunakan untuk mengkaji fakta dan peristiwa hukum yang berkaitan dengan kehilangan saldo pengguna DANA. Kasus yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah kasus kehilangan saldo pengguna DANA yang terdokumentasi dalam Media Konsumen pada 31 Maret 2025. Fakta-fakta

[57] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 56.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

seperti jumlah saldo yang hilang, transaksi yang tidak diakui pengguna, pengaduan yang disampaikan kepada DANA, serta respons dan hasil investigasi dari DANA, digunakan untuk mengidentifikasi isu hukum yang kemudian dianalisis berdasarkan ketentuan hukum yang relevan. Oleh karena itu, perlu ditegaskan bahwa pendekatan kasus dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk melakukan penelitian empiris terhadap pengguna maupun pihak DANA, melainkan semata-mata untuk memahami fakta yang menjadi objek penerapan norma hukum yang dianalisis.

B. Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum berfungsi sebagai dasar untuk mengidentifikasi, memahami, dan menganalisis masalah hukum yang menjadi objek penelitian dalam penelitian hukum normatif. Dalam penelitian ini, sumber bahan hukum yang digunakan berkaitan dengan permasalahan hak, kewajiban, dan tanggung jawab penyedia layanan dompet digital atas kehilangan saldo pengguna DANA. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua perspektif analisis, yaitu perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Adapun bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas dan mengikat secara hukum. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan adalah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 mengenai hak konsumen, Pasal 5 mengenai kewajiban konsumen, Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha, serta Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Ketentuan-ketentuan tersebut digunakan untuk menganalisis kedudukan pengguna DANA sebagai konsumen, kedudukan DANA sebagai pelaku usaha, hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta tanggung jawab DANA atas kehilangan saldo yang dialami pengguna.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berfungsi memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi buku, jurnal ilmiah, skripsi, penelitian terdahulu, pendapat para ahli, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang berfungsi memberikan petunjuk dan penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier yang digunakan meliputi kamus hukum, ensiklopedia, serta sumber referensi lain yang membantu memahami istilah-istilah yang berkaitan dengan penelitian.

Selain ketiga jenis bahan hukum tersebut, penelitian ini juga menggunakan dokumen publik yang memuat fakta kasus kehilangan saldo

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pengguna DANA sebagai sumber dokumentasi fakta kasus. Sumber tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kronologi kehilangan saldo, transaksi yang tidak diakui pengguna, kerugian yang dialami pengguna, serta tindakan dan respons yang diberikan DANA. Perlu ditegaskan bahwa fakta kasus ini digunakan sebagai objek analisis berdasarkan perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah, bukan diperlakukan sebagai bahan hukum primer.

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum penelitian hukum normatif merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Kepustakaan (Library Research). Studi Kepustakaan (Library Research) ini dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan primer, sekunder dan tersier yang berkaitan pada masalah hukum yang dibahas pada penelitian ini. Bahan-bahan ini kemudian akan diolah atau dianalisis sesuai dengan teori-teori yang digunakan sebagai pedoman. Selain mengumpulkan bahan hukum melalui studi kepustakaan, penelitian ini juga melakukan penelusuran dokumen terhadap sumber-sumber publik yang memuat fakta kasus kehilangan saldo pengguna DANA. Penelusuran ini dilakukan untuk memperoleh sekaligus memverifikasi kronologi dan fakta-fakta yang relevan dengan permasalahan hukum yang diteliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

D. Analisis Bahan Hukum

Analisis data merupakan tahap yang penting dalam suatu proses penelitian. Dikatakan penting karena pertanyaan-pertanyaan penelitian akan terjawab pada tahap ini. Analisis data bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan membuktikan asumsi dasar penelitian (hipotesa); menyusun dan menginterpretasikan data yang diperoleh; menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami, lebih memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian; menjelaskan kesesuaian antara teori dan temuan peneliti; dan menjelaskan argumentasi hasil temuan.[58]

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan semua bahan hukum, dari sumber hukum primer sekunder dan tersier, dimana dikumpulkan melalui teknik studi dokumen secara deskriptif yaitu dengan menjelaskan, menggambarkan, menguraikan dan menjabarkan suatu data dari bahan hukum yang ada dan dianalisis secara deduktif.

Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi ketentuan hukum, menguraikan fakta kehilangan saldo pengguna DANA, kemudian menghubungkannya dengan norma dan teori sebagai pisau analisis. Rumusan masalah pertama dianalisis berdasarkan hak dan kewajiban konsumen serta kewajiban penyedia layanan, sedangkan rumusan masalah kedua dianalisis berdasarkan tanggung jawab pelaku usaha dan penyedia layanan dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Kedua rumusan masalah juga dianalisis dari

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[58] Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: Cv. Penerbit Qiara Media, 2021). 129-130

perspektif Hukum Ekonomi Syariah berdasarkan prinsip amanah, keadilan, larangan gharar, dan akad yang relevan.

Dengan demikian, analisis dalam penelitian ini tidak hanya menguraikan isi peraturan, tetapi juga menerapkan norma hukum dan teori sebagai pisau analisis terhadap fakta kasus. Hukum Perlindungan Konsumen digunakan untuk menilai hak dan kewajiban pengguna serta kewajiban dan tanggung jawab DANA, sedangkan Hukum Ekonomi Syariah digunakan untuk menilai hubungan dan tanggung jawab para pihak berdasarkan prinsip muamalah. Hasil kedua analisis tersebut digunakan untuk menyimpulkan hak, kewajiban, dan tanggung jawab DANA atas kehilangan saldo pengguna.

E. Tahap-Tahap Penelitian

Pada tahap ini, penelitian akan menjelaskan beberapap tahapan yang akan dilakukannya. Tahapan-tahapan penelitiannya adalah sebagai berikut;

1. Tahap Pra Penelitian
    a. Merancang penelitian, termasuk menentukan judul penelitian dan mengidentifikasi masalah yang akan diteliti.
    b. Menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan penelitian
    c. Mengumpulkan data dan referensi yang relevan dengan judul penelitian
2. Tahap Penelitian
    a. Memahami tujuan penelitian dan latar belakangnya
    b. Mencari dan menyaring data yang relevan dengan judul penelitian
    c. Menganalisis data menggunakan metode yang telah ditetapkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

d. Menarik kesimpulan dari hasil penelitian

3. Tahap Akhir Penelitian

a. Menyusun data sesuai dengan urutan yang ditentukan.

b. Mengonsultasikan hasil penelitian kepada dosen pembimbing.

c. Melakukan ujian akhir dan menyerahkan hasil penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Kedudukan Serta Hak dan Kewajiban Penyedia Layanan Digital Menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah

1. Kedudukan Penyedia Layanan Digital dalam Hubungan Hukum dengan Pengguna

DANA merupakan layanan sistem pembayaran yang menyediakan berbagai layanan, seperti uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, hingga layanan pendukung lainnya. Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, layanan tersebut diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyedia jasa pembayaran. Dengan demikian, dalam penelitian ini DANA ditempatkan sebagai penyedia layanan digital yang menyediakan jasa pembayaran bagi penggunanya.[59]

Kedudukan penyedia layanan digital dan pengguna selanjutnya dapat dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen diartikan sebagai setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Sementara itu, Pasal 1 angka 3 UUPK mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang perseorangan atau

[59] P T Espay Debit Indonesia Koe, "Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA," *Panduan Layanan dan Akses* (DANA, 2025), https://www.dana.id/terms, 2-3.

badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan, yang menyelenggarakan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.[60]

Berdasarkan uraian tersebut, pengguna layanan DANA dapat dikategorikan sebagai konsumen karena memanfaatkan jasa yang disediakan oleh DANA untuk memenuhi kepentingan pribadi dan bukan untuk tujuan diperdagangkan kembali. Di sisi lain, DANA dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha karena menyediakan serta menyelenggarakan layanan yang dimanfaatkan oleh konsumen. Adanya kedudukan sebagai konsumen dan pelaku usaha tersebut menciptakan suatu hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dengan demikian, hak dan kewajiban DANA sebagai penyelenggara layanan digital dapat dikaji lebih lanjut berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Penyedia Layanan Digital Sebagai Pelaku Usaha Menurut Hukum Perlindungan Konsumen

Kedudukan DANA sebagai pelaku usaha tersebut membawa konsekuensi bahwa DANA tidak hanya memikul kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, tetapi juga memiliki hak-hak tertentu yang perlu dihormati dalam menjalankan bisnisnya.

Prinsip keseimbangan ini sejalan dengan asas perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

[60] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 1999), Pasal 1.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Melalui asas keseimbangan tersebut, undang-undang berupaya menjaga agar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dapat berjalan secara seimbang, tanpa ada pihak yang dirugikan secara berlebihan. Dengan demikian, perlindungan konsumen bukan berarti mengabaikan atau menghilangkan kepentingan pelaku usaha, melainkan bertujuan agar baik konsumen maupun pelaku usaha sama-sama dapat memperoleh haknya sekaligus menjalankan kewajibannya secara proporsional.

Berdasarkan prinsip tersebut, hak dan kewajiban DANA sebagai pelaku usaha dapat dianalisis berdasarkan ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK.

a. Hak Penyedia Layanan Digital sebagai Pelaku Usaha

Selain memberikan perlindungan kepada konsumen, UUPK juga memberikan sejumlah hak kepada pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6. Hak tersebut meliputi hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen, hak memperoleh rehabilitasi nama baik apabila secara hukum terbukti bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

yang diperdagangkan, serta hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.[61]

Adanya pengaturan mengenai hak pelaku usaha ini menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen sejatinya tidak hanya berpihak pada konsumen, tetapi juga memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Hal ini mencerminkan berlakunya prinsip keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, di mana masing-masing pihak sama-sama memiliki hak yang harus dihormati oleh pihak lainnya.[62]

Hak pertama, yaitu hak menerima pembayaran sesuai kesepakatan. Dalam konteks layanan digital, hak ini berkaitan dengan imbalan atau biaya yang timbul atas jasa yang diberikan oleh penyedia layanan, sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya. Sebagai konsekuensinya, pengguna selaku konsumen mempunyai kewajiban untuk memenuhi ketentuan pembayaran sesuai nilai yang telah disepakati, sepanjang ketentuan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hak kedua, yaitu hak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Ketentuan ini menegaskan bahwa konsumen pun memiliki kewajiban untuk menggunakan jasa secara patut dan sesuai dengan ketentuan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[61] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 1999), Pasal 6.

[62] Farrah Rizky Amelia Mirza, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Pekanbaru: CV Angkasa Media Literasi, 2025), 54.

berlaku. Karena itu, apabila ada tindakan konsumen yang dilakukan dengan itikad tidak baik, pelaku usaha tetap berhak memperoleh perlindungan hukum atas hal tersebut.

Hak ketiga, yaitu hak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hak ini memberikan ruang bagi DANA untuk menjelaskan dan mempertahankan kepentingannya apabila terjadi perselisihan dengan pengguna. Pembelaan tersebut dapat dilakukan dengan menyampaikan fakta, dokumen, maupun informasi yang relevan dengan permasalahan yang disengketakan. Dengan adanya hak ini, penyelesaian sengketa tidak hanya didasarkan pada keterangan sepihak dari konsumen, melainkan juga memberi kesempatan bagi pelaku usaha untuk menyampaikan penjelasan dari sudut pandangnya sendiri.

Hak keempat, yaitu hak memperoleh rehabilitasi nama baik apabila secara hukum terbukti bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa UUPK tidak serta-merta membebankan setiap permasalahan konsumen kepada pelaku usaha. Apabila melalui proses hukum dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut bukan disebabkan oleh jasa yang disediakan, maka pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan atas nama baiknya.

Meskipun DANA sebagai pelaku usaha memiliki sejumlah hak yang dijamin oleh hukum, pelaksanaan hak-hak tersebut tidak boleh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dilakukan secara sepihak tanpa memperhatikan kepentingan konsumen. Prinsip keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen harus tetap menjadi acuan utama. Artinya, hak DANA untuk menerima pembayaran atas layanan yang diberikan, memperoleh perlindungan hukum dari tindakan yang merugikan, maupun membela diri apabila terjadi sengketa dengan pengguna, bukanlah hak yang bersifat mutlak sehingga dapat mengabaikan kepentingan konsumen begitu saja. Sebaliknya, hak-hak tersebut harus dilaksanakan secara berdampingan dengan kewajiban yang melekat pada DANA selaku pelaku usaha, sebagaimana telah diatur secara tegas dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Terkait kasus kehilangan saldo yang dialami pengguna, DANA pada dasarnya berhak melakukan pemeriksaan terlebih dahulu terhadap transaksi yang dipermasalahkan sebelum memberikan penjelasan kepada pengguna. Apabila hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa transaksi tersebut telah berlangsung melalui mekanisme keamanan yang semestinya, atau ditemukan adanya faktor kelalaian dari pihak pengguna sendiri yang menyebabkan terjadinya transaksi, maka DANA berhak menyampaikan hasil investigasi tersebut sebagai bentuk pembelaan. Meskipun demikian, hak tersebut tidak dapat dilaksanakan secara sepihak, melainkan harus tetap disertai dengan penyampaian informasi yang benar, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna. Dengan kata lain, hak DANA untuk membela diri dalam sengketa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

bukan berarti menghapuskan kewajibannya untuk memberikan penjelasan yang memadai kepada konsumen atas persoalan yang dialaminya.

Oleh sebab itu, apabila DANA menyatakan bahwa kehilangan saldo yang dialami pengguna bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pihaknya, maka pernyataan tersebut tidak dapat diterima begitu saja, melainkan harus didukung oleh hasil pemeriksaan yang secara jelas menunjukkan dasar dari kesimpulan yang diambil. Sebaliknya, apabila dari hasil pemeriksaan tersebut ternyata ditemukan adanya kesalahan atau kelalaian yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan oleh DANA, maka hak untuk melakukan pembelaan diri tidak dapat dijadikan alasan bagi DANA untuk melepaskan diri dari kewajibannya memberikan pemulihan kepada pengguna yang dirugikan.

b. Kewajiban Penyedia Layanan Digital Sebagai Pelaku Usaha

Selain memberikan hak kepada pelaku usaha, UUPK juga membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pasal 7 UUPK pada pokoknya mengatur bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi maupun jaminan atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan, memperlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi, serta menjamin mutu barang dan/atau jasa yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

diperdagangkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain kewajiban-kewajiban tersebut, pelaku usaha juga wajib memenuhi kewajiban lain sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.[63]

Selain memiliki hak, DANA sebagai pelaku usaha juga memikul kewajiban yang harus dipenuhi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Kewajiban tersebut berfungsi sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen, sekaligus menjadi batasan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Dengan demikian, hak dan kewajiban pelaku usaha tidak dapat dipisahkan satu sama lain, melainkan harus dilaksanakan secara beriringan agar hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat berlangsung secara seimbang.[64]

Pertama, kewajiban beritikad baik. DANA sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik. Kewajiban ini menjadi dasar penting dalam hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, mengingat penggunaan layanan digital pada dasarnya dibangun di atas kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan tersebut.

Itikad baik dalam hal ini tidak hanya berarti tidak melakukan tindakan yang secara sengaja merugikan konsumen, tetapi juga menuntut agar pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya secara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[63] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 1999), Pasal 7.
[64] Farrah Rizky Amelia Mirza, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Pekanbaru: CV Angkasa Media Literasi, 2025), 57.

patut dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam konteks DANA, kewajiban tersebut berarti bahwa penyelenggaraan layanan harus dilakukan dengan tetap memperhatikan kepentingan pengguna dan tidak mengabaikan hak-hak konsumen.

Kewajiban beritikad baik ini merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian tersebut, itikad baik pelaku usaha dikaitkan dengan kepatutan dalam menjalankan kegiatan usaha, serta kewajiban untuk tidak merugikan konsumen. Selain itu, pemenuhan itikad baik juga berkaitan erat dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen.[65]

Kedua, kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Kewajiban ini memiliki arti penting dalam layanan digital, mengingat pengguna memperoleh informasi mengenai layanan tersebut melalui aplikasi, syarat dan ketentuan penggunaan, pusat bantuan, maupun berbagai media komunikasi lain yang disediakan oleh penyedia layanan.

Informasi yang diberikan tersebut menjadi dasar bagi pengguna untuk memahami karakteristik layanan, prosedur penggunaannya, serta hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya sebagai pengguna. Oleh karena itu, informasi tidak sekadar berfungsi sebagai sarana komunikasi

[65] Akhsal Rico Faldy and Hariyo Sulistiyantoro, "Pemenuhan Itikad Baik Pelaku Usaha Dalam Memberikan Informasi Kepada Konsumen Layanan Pascabayar," *Jurnal Relasi Publik* 1, no. 4 (2023): 38–40, https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i4.1804.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

antara DANA dan penggunanya, tetapi juga merupakan bagian dari bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen.

Hak atas informasi merupakan salah satu bagian penting dalam perlindungan konsumen, sebab informasi tersebut diperlukan agar konsumen dapat mengetahui dan memahami barang atau jasa yang akan digunakannya. Dalam konteks layanan digital, informasi yang diberikan oleh penyedia layanan menjadi dasar bagi pengguna untuk memahami karakteristik, ketentuan, maupun cara penggunaan jasa yang ditawarkan.[66]

Pemberian informasi kepada konsumen harus dilakukan secara benar, jelas, dan jujur, sebab informasi tersebut menjadi dasar bagi konsumen dalam menentukan pilihan serta menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, pelaku usaha tidak cukup hanya menyediakan informasi, tetapi juga harus memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat dipahami dengan mudah oleh konsumen dan tidak bersifat menyesatkan.[67]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh karena itu, dalam konteks layanan DANA, informasi mengenai layanan harus disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh pengguna. Kewajiban ini menjadi semakin penting mengingat pengguna tidak selalu berhubungan secara langsung (tatap

[66] Farrah Rizky Amelia Mirza, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Pekanbaru: CV Angkasa Media Literasi, 2025), 33.

[67] A Cery Kurnia, Reko Dwi Salfutra, and Syam Hanafiah, "Kepastian Hukum Hak Informasi: Problematika Konsumen Dan Rahasia Dagang," *PROGRESIF: Jurnal Hukum* XVI, no. 1 (2022): 49-51.

muka) dengan pihak penyedia layanan ketika melakukan transaksi, melainkan berinteraksi melalui sistem digital.

Ketiga, kewajiban memberikan pelayanan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif, Pasal 7 UUPK juga mewajibkan pelaku usaha untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Kewajiban ini berarti bahwa pengguna sebagai konsumen berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam konteks layanan digital, kewajiban memberikan pelayanan tidak hanya sebatas menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna, tetapi juga mencakup bagaimana penyedia layanan memberikan pelayanan ketika pengguna membutuhkan bantuan atau ingin menyampaikan permasalahan terkait layanan yang digunakannya.

Pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara benar dan jujur, serta tidak boleh membeda-bedakan konsumen berdasarkan hal-hal yang tidak relevan dengan penggunaan jasa. Dengan demikian, kewajiban dalam memberikan pelayanan ini menjadi bagian dari upaya menjaga keseimbangan hubungan antara penyedia layanan dan pengguna.

Kewajiban tersebut juga menegaskan bahwa pelaku usaha harus memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta menghindari perlakuan yang dapat merugikan atau

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

membeda-bedakan konsumen secara tidak patut. Pemenuhan kewajiban untuk melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif ini merupakan salah satu bentuk pelaksanaan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.[68]

Keempat, kewajiban menjamin mutu jasa. Dalam konteks layanan digital seperti DANA, mutu jasa tidak cukup diukur hanya dari ketersediaan aplikasi bagi pengguna, melainkan juga dari sejauh mana aplikasi tersebut mampu menjalankan fungsi-fungsi yang telah dijanjikan kepada penggunanya.

Ketika pengguna memutuskan untuk menggunakan layanan DANA, dengan harapan bahwa jasa tersebut dapat berfungsi sesuai dengan tujuan penggunaannya dan sejalan dengan ketentuan yang telah diinformasikan sebelumnya. Atas dasar itu, DANA sebagai penyedia layanan dituntut untuk senantiasa menjaga kualitas penyelenggaraan jasanya agar tetap sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut dapat terus terjaga.

Kewajiban untuk menjamin mutu tersebut pada dasarnya merupakan salah satu wujud dari kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan barang dan/atau jasa kepada konsumen. Khusus dalam layanan digital, kewajiban ini menuntut penyedia layanan untuk

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[68] Andreas Noval and Christine S T Kansil, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Kartu Garansi Yang Telah Lewat Masa Berlaku," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 8, no. 12 (2023): 6310–6313, https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i12.

memastikan bahwa jasa yang diberikan benar-benar sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan.[69]

c. Analisis Hak dan Kewajiban DANA sebagai Penyedia Layanan Digital

Merujuk pada ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK, dapat dipahami bahwa kedudukan DANA sebagai pelaku usaha membawa konsekuensi berupa hak dan kewajiban yang sifatnya timbal balik dengan pengguna selaku konsumen. Di satu sisi, DANA berhak memperoleh pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat, mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik, serta melakukan pembelaan diri dalam hal terjadi sengketa. Di sisi lain, DANA juga dibebani sejumlah kewajiban, yaitu menjalankan usahanya dengan itikad baik, menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif, serta menjaga mutu jasa yang diselenggarakannya.

Hak dan kewajiban tersebut tidak dapat dilaksanakan secara terpisah satu sama lain. DANA hanya dapat menuntut haknya sebagai pelaku usaha sepanjang kewajibannya kepada pengguna turut dipenuhi, sebagaimana pengguna juga terikat untuk menggunakan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kedudukan DANA sebagai pelaku usaha tidak semata-mata memberikan keleluasaan untuk menjalankan kegiatan usahanya, tetapi juga menimbulkan konsekuensi

[69] Farrah Rizky Amelia Mirza, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Pekanbaru: CV Angkasa Media Literasi, 2025), 57.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

berupa kewajiban untuk senantiasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

3. Kedudukan Penyedia Layanan Digital dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Kedudukan DANA sebagai penyedia layanan dompet digital, jika dilihat dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah, tidak cukup dipahami hanya sebagai penyelenggara jasa pembayaran semata, melainkan juga perlu ditelusuri dari hubungan muamalah yang terjalin antara penyedia layanan dan penggunanya. Hubungan ini pada dasarnya muncul sejak pengguna menempatkan sejumlah dana ke dalam akun dompet digital untuk kemudian digunakan dalam berbagai transaksi. Oleh karena itu, relasi antara pengguna dan penyedia layanan perlu dipahami dengan merujuk pada karakteristik akad yang mendasari pengelolaan dana tersebut.

Dalam hukum ekonomi syariah, setiap hubungan muamalah harus didasarkan pada akad yang jelas, karena akad itulah yang menjadi dasar penentuan hak, kewajiban, dan akibat hukum bagi para pihak yang terlibat. Kebebasan para pihak dalam berakad tetap dibatasi oleh prinsip-prinsip syariah, seperti adanya kerelaan, transparansi, kejujuran, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan transaksi.[70] Dengan demikian, penggunaan layanan digital pada dasarnya dapat dibenarkan dalam hukum ekonomi syariah, sepanjang mekanisme dan pelaksanaannya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip tersebut.

[70] Hasanuddin et al., *Hukum Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Implementasi*, ed. Joko Hadi Purnomo (Tuban: Yayasan Pendidikan Hidayatun Nihayah (Penerbit HN Publishing), 2024), 47.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Jika dilihat dari mekanisme pengisian saldo, hubungan antara pengguna dan penyedia layanan digital memperlihatkan karakteristik yang dapat dikaitkan dengan akad *wadi'ah*, yaitu akad penitipan harta dari pihak yang menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dijaga. Dalam konteks dompet digital, pengguna menempatkan sejumlah dana ke dalam akun elektronik yang dikelola oleh penyedia layanan, yang kemudian dapat digunakan kembali untuk melakukan transaksi. Mekanisme ini pada dasarnya mencerminkan adanya penyerahan dana dari pengguna kepada penyedia layanan, yang disertai kewajiban bagi penyedia layanan untuk menjaga dana tersebut serta menyediakan akses terhadapnya sesuai dengan ketentuan layanan yang berlaku.

Kualifikasi tersebut juga selaras dengan karakteristik akad *wadi'ah* dalam Hukum Ekonomi Syariah, yang di dalamnya melibatkan pihak yang menitipkan harta (*muwaddi'*), pihak yang menerima titipan (*mustauda'*), objek titipan, serta kesepakatan di antara para pihak.[71] Dalam hubungan layanan dompet digital, pengguna menempati posisi sebagai pihak yang menyerahkan dana, sementara penyedia layanan berperan sebagai pihak yang menerima sekaligus mengelola dana tersebut untuk menyediakan fasilitas transaksi digital.

Meski demikian, penerapan istilah *wadi'ah* pada hubungan dompet digital perlu dilakukan dengan cermat, mengingat karakteristik layanan digital tidak sepenuhnya identik dengan penitipan barang secara

[71] Maulidiana et al., *Hukum Ekonomi Syariah* (Medan: PT Media Penerbit Indonesia), 44-57.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

konvensional, karena penyedia layanan mengoperasikan sistem yang memungkinkan dana tersebut digunakan sebagai alat pembayaran. Oleh karena itu, yang perlu diperhatikan bukan sekadar penamaan akadnya, melainkan sejauh mana penyedia layanan menjalankan fungsi pengelolaan dana sesuai dengan prinsip amanah, transparansi, keadilan, dan kemaslahatan.

Dengan demikian, kedudukan DANA sebagai pihak yang menerima kepercayaan dari pengguna menimbulkan konsekuensi syariah berupa kewajiban untuk menjaga dana serta menyediakan layanan sesuai kesepakatan yang telah dibuat. Kedudukan ini menjadi semakin penting mengingat dana yang tercatat dalam akun digital merupakan harta yang memiliki nilai ekonomi bagi penggunanya, sementara hukum ekonomi syariah memandang harta sebagai sesuatu yang wajib dijaga dan dikelola secara bertanggung jawab. Sebagaimana dalam Hukum Ekonomi Syariah, prinsip dasar *wadi'ah* berkaitan erat dengan nilai amanah, sehingga pihak yang menerima titipan tidak boleh mengabaikan kewajibannya dalam menjaga harta yang telah dipercayakan kepadanya.[72] Berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 116 Tahun 2017, yang menunjukkan bahwa hubungan antara pengguna dan penerbit dalam transaksi pada aplikasi DANA menggunakan akad *wadi'ah*, di mana penerbit menempati posisi sebagai

[72] Hasanuddin et al., *Hukum Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Implementasi*, ed. Joko Hadi Purnomo (Tuban: Yayasan Pendidikan Hidayatun Nihayah (Penerbit HN Publishing), 2024), 47.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

pihak yang menerima dana dari pengguna dengan kewajiban untuk memenuhi ketentuan yang melekat pada akad tersebut.[73]

Berdasarkan uraian tersebut, kedudukan DANA dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah dapat dirumuskan sebagai pihak yang menerima sekaligus mengelola dana pengguna berdasarkan hubungan muamalah yang berkarakteristik *wadi'ah*. Kedudukan ini menuntut penyedia layanan untuk menjalankan pengelolaan dana berdasarkan prinsip amanah, keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Dengan demikian, apabila dalam pelaksanaan layanan timbul persoalan terkait keamanan atau keberadaan saldo pengguna, persoalan tersebut tidak cukup dinilai semata dari aspek kerugian materiil, tetapi juga dari terpenuhi atau tidaknya amanah yang melekat pada hubungan muamalah tersebut.

4. Hak dan Kewajiban Penyedia Layanan Digital dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Kedudukan DANA sebagai penyedia layanan digital dalam hubungan muamalah dengan penggunanya melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dalam Hukum Ekonomi Syariah, hak dan kewajiban tersebut harus dilaksanakan secara seimbang, sesuai dengan akad yang telah disepakati serta prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Hal ini penting mengingat hubungan antara pengguna dan penyedia layanan tidak semata-mata bersifat pemanfaatan jasa, melainkan juga mengandung

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[73] Ita Dwilestari, "Praktik E-Money Pada Aplikasi Dana Perspektif Fatwa Dsn-Mui No. 116 Tahun 2017," *BIIS: Bulletin of Indonesian Islamic Studies* 3, no. 1 (2024), 30–39, https://doi.org/10.51214/biis.v3i1.1165.

unsur kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan dalam mengelola dana yang ditempatkan pada aplikasi tersebut.

Dalam hubungan ini, DANA sebagai penyedia layanan berhak memperoleh imbalan atau biaya atas layanan yang diberikan kepada pengguna, sepanjang biaya tersebut telah ditentukan dan disepakati sejak awal. Ketentuan mengenai biaya layanan perlu disampaikan secara jelas agar pengguna mengetahui besaran dan jenis biaya yang harus dibayarkan. Kejelasan semacam ini diperlukan untuk menghindarkan ketidakpastian dalam hubungan antara pengguna dan penyedia layanan.[74]

Selain berhak memperoleh imbalan atas layanan yang diberikan, DANA juga berhak atas kepatuhan pengguna terhadap ketentuan penggunaan layanan. Pengguna, di sisi lain, berkewajiban menggunakan layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, termasuk mematuhi ketentuan keamanan akun dan melakukan transaksi sesuai mekanisme yang tersedia. Hak ini merupakan bagian dari prinsip keseimbangan dalam hubungan muamalah, karena pengguna tidak hanya memiliki hak untuk memperoleh layanan, tetapi juga memikul kewajiban untuk menggunakannya secara benar dan bertanggung jawab.

Di sisi lain, hak yang dimiliki DANA tersebut harus diimbangi dengan kewajiban yang harus dilaksanakan kepada penggunanya. Kewajiban pertama adalah menjaga amanah atas dana yang telah ditempatkan oleh pengguna. Dalam akad *wadi'ah*, pihak yang menerima

[74] Malani e Zuhrah, "Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Ekonomi Digital Menurut Hukum". *Jurnal Tana Mana* 6, no. 1 (2025), hlm. 25–26.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

titipan memikul kewajiban untuk menjaga harta yang dipercayakan kepadanya apabila harta tersebut rusak atau hilang akibat kelalaian atau tindakan penerima titipan, maka penerima titipan dapat dibebani kewajiban untuk menggantinya.[75]

Dalam konteks layanan DANA, kewajiban menjaga amanah tersebut berarti bahwa penyedia layanan harus menjaga dana pengguna sekaligus memastikan dana itu dapat digunakan sesuai dengan ketentuan layanan yang berlaku. Oleh karena itu, keamanan saldo menjadi salah satu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kewajiban DANA sebagai pihak yang menerima dan mengelola dana pengguna. Kewajiban ini juga erat kaitannya dengan kepercayaan pengguna, sebab pengguna menempatkan dananya pada layanan digital dengan harapan dana tersebut tetap aman dan dapat digunakan sewaktu-waktu diperlukan.

Kewajiban berikutnya adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan terbuka mengenai layanan yang diberikan, mencakup ketentuan penggunaan layanan, mekanisme transaksi, biaya yang dikenakan, sistem keamanan, hingga prosedur yang harus ditempuh apabila terjadi permasalahan dalam penggunaan layanan. Kejelasan informasi ini diperlukan agar pengguna benar-benar memahami cara kerja layanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[75] Mohammad Saiful Rifai et al., *Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Dunia Modern*, Cetakan Pertama (Tuban: Yayasan Pendidikan Hidayatun Nihayah (Penerbit HN Publishing), 2025), 47.

tersebut, sekaligus mengetahui hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya.[76]

Pemberian informasi yang jelas juga berkaitan erat dengan prinsip larangan *gharar* dalam Hukum Ekonomi Syariah. *Gharar* merupakan ketidakjelasan atau ketidakpastian yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak dalam suatu transaksi. Dalam layanan digital, ketidakjelasan semacam ini dapat muncul apabila pengguna tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai keamanan saldo, mekanisme transaksi, maupun prosedur penyelesaian ketika terjadi permasalahan. Oleh karena itu, DANA perlu menyampaikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna, sehingga hubungan yang terbentuk terhindar dari ketidakjelasan yang dapat merugikan salah satu pihak.[77]

Selain kewajiban memberikan informasi, DANA juga berkewajiban menjaga keamanan sistem yang digunakan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Keamanan tersebut tidak hanya menyangkut saldo, tetapi juga mencakup keamanan akun dan data pengguna. Sistem keamanan ini diperlukan untuk mencegah terjadinya akses yang tidak sah maupun transaksi yang dilakukan tanpa persetujuan pengguna. Dengan adanya sistem keamanan yang memadai, penyedia layanan dapat menjalankan kewajibannya dalam menjaga kepercayaan pengguna sekaligus mengurangi kemungkinan timbulnya kerugian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[76] Malani e Zuhrah, "Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Ekonomi Digital Menurut Hukum". *Jurnal Tana Mana* 6, no. 1 (2025), hlm. 26-27.

[77] Mohammad Saiful Rifai et al., *Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Dunia Modern*, Cetakan Pertama (Tuban: Yayasan Pendidikan Hidayatun Nihayah (Penerbit HN Publishing), 2025), 47.

Kewajiban menjaga keamanan tersebut menjadi semakin penting mengingat pengguna tidak memiliki kendali langsung atas sistem yang digunakan untuk menyimpan dan memproses transaksi, pengguna hanya dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh DANA sesuai mekanisme yang telah ditentukan. Oleh karena itu, tanggung jawab dalam menjaga sistem dan keamanan transaksi pada dasarnya menjadi bagian dari kewajiban penyedia layanan, sepanjang permasalahan tersebut berada dalam ruang lingkup penguasaan dan pengelolaan sistem penyedia layanan itu sendiri.[78]

Selanjutnya, DANA berkewajiban memberikan pelayanan secara adil ketika pengguna mengalami permasalahan. Apabila terdapat laporan mengenai saldo yang berkurang atau transaksi yang tidak dilakukan oleh pengguna, penyedia layanan perlu melakukan pemeriksaan terhadap transaksi tersebut berdasarkan data dan mekanisme keamanan yang dimilikinya. Pengguna, di sisi lain, berhak memperoleh penjelasan atas hasil pemeriksaan tersebut. Hal ini merupakan wujud penerapan prinsip keadilan dalam hubungan muamalah, karena penyelesaian suatu permasalahan tidak sepatutnya dilakukan dengan mengabaikan kepentingan salah satu pihak.

Prinsip keadilan tersebut juga menuntut penyedia layanan untuk tidak serta-merta membebankan seluruh risiko kepada pengguna. Apabila

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[78] Hartanto, Vincent Rosadi, dan Ervin Alvaro Yosmar, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana," *Pattimura Legal Journal* 2, no. 3 (December 2023): 274-276, https://doi.org/10.47268/pela.v2i3.10582.

terjadi permasalahan pada suatu transaksi, perlu ditelusuri terlebih dahulu penyebabnya apakah berasal dari kelalaian pengguna, kelemahan sistem, kesalahan dalam proses transaksi, atau faktor lain di luar kendali para pihak. Dengan demikian, pembebanan kewajiban kepada masing-masing pihak dapat ditentukan berdasarkan keadaan yang sesungguhnya terjadi, bukan semata-mata berdasarkan ketentuan sepihak yang tercantum dalam layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa hak dan kewajiban DANA dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah saling berkaitan satu sama lain. DANA berhak memperoleh imbalan atas layanan yang diberikan serta kepatuhan pengguna terhadap ketentuan penggunaan layanan. Namun, hak tersebut tidak dapat dilepaskan dari kewajiban untuk menjaga amanah, menjaga keamanan dana dan sistem, memberikan informasi secara jelas, serta memberikan pelayanan yang adil kepada pengguna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dengan demikian, pelaksanaan hak dan kewajiban DANA tidak cukup dinilai dari terpenuhinya ketentuan dalam perjanjian penggunaan layanan semata, tetapi juga harus selaras dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah: prinsip amanah menjadi landasan dalam menjaga dana pengguna, prinsip keadilan menjadi landasan dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan, sementara larangan *gharar* menjadi landasan dalam memberikan informasi dan menciptakan kejelasan dalam bertransaksi. Apabila ketiga prinsip tersebut dapat dijalankan

dengan baik, hubungan antara DANA dan penggunanya dapat berjalan secara seimbang dan sesuai dengan prinsip muamalah.

5. Kewajiban Penyedia Layanan dan Pengguna Berdasarkan Klausul Syarat dan Ketentuan Dana

Di samping diatur oleh Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah, hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna juga diatur secara khusus dalam Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA. Dokumen ini menjadi pegangan bagi kedua pihak dalam menjalani hubungan penggunaan layanan dompet digital. Berdasarkan dokumen resmi DANA, ada sejumlah ketentuan yang langsung mengatur kewajiban penyedia layanan maupun pengguna, terutama yang menyangkut keamanan akun, perlindungan transaksi, dan penanganan masalah saldo.

a. Kewajiban Penyedia Layanan DANA

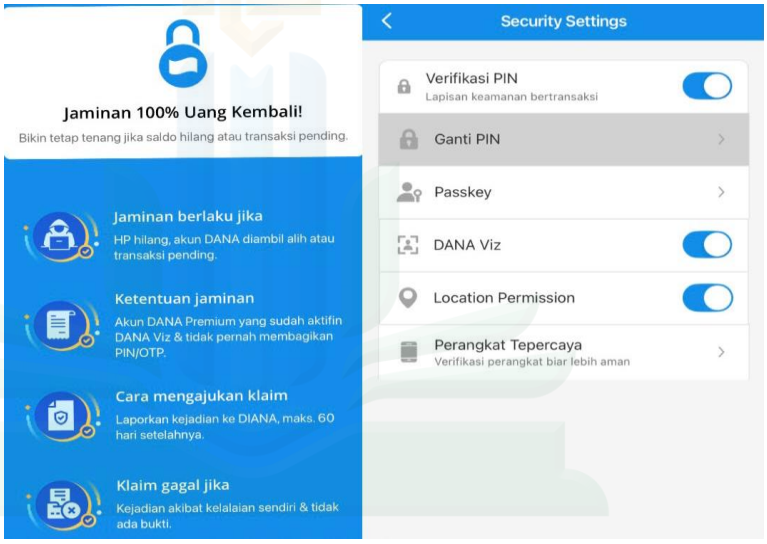
Menurut Bagian XVII tentang Keamanan dan Kerahasiaan Transaksi, PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyelenggara layanan wajib memperhatikan keamanan dan kenyamanan pengguna dengan menerapkan sistem keamanan transaksi. Ketentuan ini menunjukkan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab menyediakan sarana pengamanan dalam layanan digitalnya.[79] Dengan demikian, keamanan transaksi tidak hanya bergantung pada kehati-

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[79] PT Espay Debit Indonesia Koe, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, Bagian XVII tentang Keamanan dan Kerahasiaan Transaksi.

hatian pengguna, tetapi juga pada sistem yang disediakan dan dikelola oleh penyedia layanan.

Kewajiban tersebut berkaitan dengan fitur keamanan yang tersedia di aplikasi DANA, salah satunya pengaturan PIN. Lewat fitur penggantian PIN, pengguna dapat mengubah kode keamanan akunnya kapan pun diperlukan. Adanya fasilitas ini merupakan salah satu bentuk dukungan penyedia layanan terhadap keamanan akun pengguna.



Gambar 4.1
Pengaturan Keamanan Aplikasi DANA

Berdasarkan gambar tersebut, dapat diketahui bahwa aplikasi DANA menyediakan fasilitas pengamanan akun melalui beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pengguna. Keberadaan fitur verifikasi PIN dan penggantian PIN memberikan sarana bagi pengguna untuk menjaga keamanan akses akun. Selain itu, fitur Passkey, DANA Viz, perangkat tepercaya, dan verifikasi biometrik menunjukkan adanya pilihan pengamanan tambahan. Hal ini menjadi salah satu bentuk dukungan penyedia layanan dalam menjaga keamanan penggunaan aplikasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Selanjutnya, Bagian IX tentang DANA Protection mengatur fasilitas perlindungan atas transaksi tidak sah yang terjadi karena pengambilalihan akun (*account takeover*). Perlindungan ini diberikan kepada pengguna yang memenuhi syarat sebagaimana ditentukan dalam klausul DANA. Jika transaksi tidak sah tersebut sudah diverifikasi dan memenuhi ketentuan perlindungan, pengguna dapat memperoleh penggantian sesuai aturan yang berlaku.[80] Artinya, DANA berkewajiban menjalankan mekanisme perlindungan ini bagi pengguna yang memenuhi syarat, bukan mengganti secara otomatis setiap kehilangan saldo.

Bentuk fasilitas perlindungan tersebut juga dapat dilihat melalui menu informasi DANA Protection pada aplikasi. Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, DANA menampilkan informasi mengenai jaminan pengembalian uang apabila terjadi saldo hilang atau transaksi tertunda. Pada tampilan tersebut juga dijelaskan beberapa kondisi berlakunya jaminan, antara lain ketika telepon genggam hilang, akun DANA diambil alih, atau terjadi transaksi tertunda. Selain itu, terdapat ketentuan bahwa akun harus berstatus DANA Premium, telah mengaktifkan DANA Viz, dan pengguna tidak pernah membagikan PIN atau OTP.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[80] PT Espay Debit Indonesia Koe, "Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA," Bagian IX, DANA Protection.



Gambar 4.2
Informasi DANA Protection Pada Aplikasi DANA

Berdasarkan tampilan tersebut, DANA Protection memberikan informasi mengenai bentuk perlindungan yang dapat diperoleh pengguna apabila mengalami kondisi tertentu. Akan tetapi, fasilitas tersebut memiliki persyaratan yang harus dipenuhi. Dalam tampilan aplikasi juga disebutkan bahwa pengajuan klaim harus dilaporkan kepada DIANA paling lambat 60 hari setelah kejadian, sedangkan klaim dapat gagal apabila kejadian disebabkan oleh kelalaian pengguna sendiri atau tidak disertai bukti. Dengan demikian, fasilitas perlindungan tersebut merupakan bentuk upaya penyedia layanan dalam memberikan perlindungan kepada pengguna, tetapi pelaksanaannya tetap mengikuti persyaratan yang telah ditentukan.

Kewajiban penyedia layanan juga terkait dengan mekanisme koreksi saldo dalam Bagian XI tentang Correction. Bagian ini mengatur pendebitan atau pengkreditan saldo apabila setelah verifikasi ditemukan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

kesalahan transaksi, sistem, jaringan, atau kesalahan lainnya.[81] Ketentuan ini menunjukkan bahwa penyedia layanan memiliki cara untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian saldo yang terjadi saat pengguna memakai layanan. Karena itu, koreksi saldo merupakan bagian penting dalam penyelesaian masalah yang dialami pengguna.

Selain itu, Bagian XIV tentang Official Contact for Information and Complaints mengatur saluran komunikasi yang dapat dipakai pengguna untuk bertanya maupun mengajukan pengaduan. Fasilitas ini memberi kesempatan kepada pengguna untuk melaporkan masalah yang dialami selama menggunakan DANA.[82] Dalam kasus kehilangan saldo, saluran pengaduan menjadi sarana awal bagi pengguna untuk melaporkan transaksi yang tidak dikenali dan meminta penjelasan atas masalah tersebut.

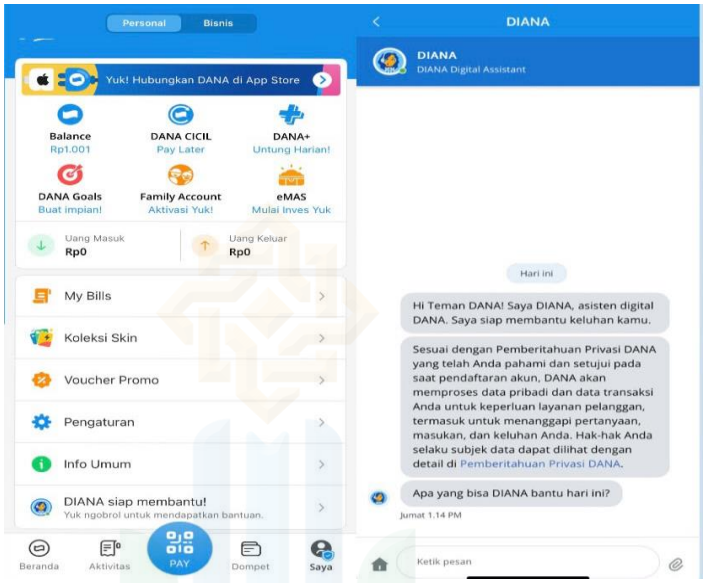
Keberadaan sarana pengaduan tersebut dapat dilihat dari menu Pusat Bantuan pada aplikasi DANA. Berdasarkan hasil dokumentasi, menu tersebut menampilkan layanan DIANA sebagai sarana komunikasi langsung untuk memperoleh bantuan. Selain itu, tersedia beberapa kategori bantuan, seperti tentang DANA, akun dan profil, transaksi dan pembayaran, serta fraud. Pada bagian pertanyaan populer juga terdapat informasi mengenai permasalahan kehilangan telepon

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[81] PT Espay Debit Indonesia Koe, "Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA," Bagian XI, Correction.

[82] PT Espay Debit Indonesia Koe, "Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA," Bagian XIV, Official Contact for Information and Complaints.

genggam, lupa PIN, dan kemungkinan akun DANA digunakan oleh orang lain.



Gambar 4.3
Menu Pusat Bantuan Aplikasi DANA

Berdasarkan gambar tersebut, dapat diketahui bahwa DANA menyediakan fasilitas bantuan yang dapat digunakan pengguna ketika mengalami kendala dalam penggunaan layanan. Keberadaan DIANA dan kategori pengaduan menunjukkan adanya sarana komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna. Dalam konteks kehilangan saldo, fasilitas ini dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan laporan mengenai transaksi yang tidak dikenali maupun permasalahan keamanan akun. Dengan demikian, penyediaan pusat bantuan menjadi salah satu bentuk tanggung jawab DANA dalam memberikan pelayanan dan menangani pengaduan pengguna.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut, kewajiban DANA menurut klausul penggunaan mencakup empat hal yaitu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

menyelenggarakan sistem keamanan transaksi, menjalankan fasilitas perlindungan atas transaksi tidak sah sesuai persyaratan, menyediakan mekanisme koreksi saldo, dan menyediakan sarana pengaduan. Keempat kewajiban ini memperlihatkan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab melindungi penggunaan layanan digital, terutama ketika timbul masalah terkait keamanan akun dan saldo pengguna.

b. Kewajiban Pengguna DANA

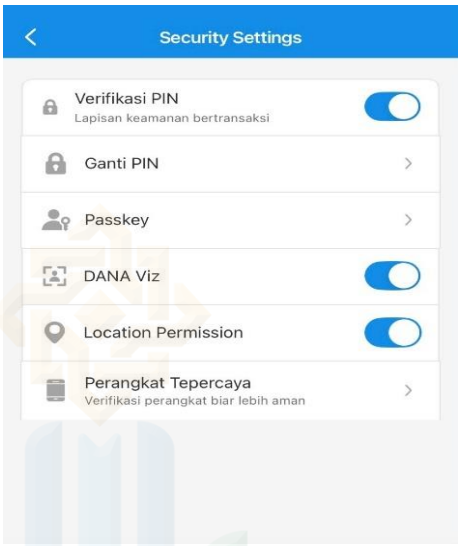
Selain mengatur kewajiban penyedia layanan, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA juga menetapkan kewajiban yang harus dipenuhi pengguna. Salah satunya terdapat dalam Bagian IV tentang PIN, OTP, Push Verify, DANA Viz, dan Passkey. Pada bagian ini, pengguna wajib merahasiakan informasi autentikasi untuk mengakses akun DANA, terutama PIN dan kode OTP.[83] Pengguna juga harus menjaga keamanan perangkat serta informasi terkait akunnya agar tidak disalahgunakan pihak lain.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kewajiban tersebut didukung oleh tampilan menu *Security Settings* dalam aplikasi DANA. Pada menu tersebut terdapat fitur verifikasi PIN, penggantian PIN, Passkey, DANA Viz, perangkat tepercaya, serta verifikasi wajah atau sidik jari. Fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa pengguna diberikan sarana untuk meningkatkan keamanan akun. Oleh karena itu, pengguna perlu memanfaatkan

[83] PT Espay Debit Indonesia Koe, "Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA," Bagian IV, PIN, OTP, Push Verify, DANA Viz, dan Passkey.

fasilitas pengamanan yang tersedia sesuai kebutuhan dan ketentuan penggunaan layanan.



Gambar 4.4
Fitur Verifikasi PIN dan Pengamanan Akun DANA

Berdasarkan gambar tersebut, fitur verifikasi PIN terlihat dalam keadaan aktif. Hal ini memperlihatkan bahwa pengguna dapat mengaktifkan lapisan keamanan tambahan ketika melakukan transaksi. Selain itu, fitur penggantian PIN dan verifikasi biometrik dapat digunakan sebagai sarana pengamanan akun. Dengan demikian, keberadaan fitur keamanan tersebut tidak hanya menjadi tanggung jawab penyedia layanan untuk menyediakannya, tetapi juga perlu diikuti oleh kesadaran pengguna untuk menggunakannya dan menjaga kerahasiaan informasi autentikasi.

Kewajiban ini berhubungan langsung dengan risiko kehilangan saldo akibat pengambilalihan akun. Pengguna harus berhati-hati saat ada pihak lain yang meminta informasi keamanan, dan tidak boleh memberikan PIN maupun OTP kepada pihak yang tidak berwenang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pengguna juga perlu memantau aktivitas transaksi pada akunnya. Jika mengetahui atau menduga akunnya diakses orang lain tanpa izin, pengguna perlu segera memberi tahu DANA melalui saluran pengaduan yang tersedia.

Kewajiban pengguna juga terkait dengan pemenuhan syarat DANA Protection dalam Bagian IX. Pengguna yang ingin mendapat perlindungan melalui fasilitas ini harus memenuhi persyaratan yang tercantum dalam klausul, termasuk syarat mengenai status akun dan penggunaan fitur pengamanan yang diwajibkan.[84] Dengan demikian, pengguna tidak hanya wajib menjaga kerahasiaan informasi akunnya, tetapi juga perlu memahami ketentuan perlindungan yang berlaku agar dapat memanfaatkan fasilitas tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, kewajiban pengguna DANA menurut klausul penggunaan mencakup empat hal: menjaga kerahasiaan PIN dan OTP, menjaga keamanan akun dan perangkat, menggunakan layanan sesuai ketentuan, serta segera melapor jika ada indikasi pengambilalihan akun atau transaksi yang tidak dikenali. Menjalankan kewajiban-kewajiban ini merupakan wujud kehati-hatian pengguna dalam memakai layanan dompet digital.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[84] PT Espay Debit Indonesia Koe, "Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA," Bagian IX, DANA Protection.

c. Analisis Pembagian Kewajiban Penyedia Layanan dan Pengguna Berdasarkan Layanan Pengguna

Berdasarkan uraian tersebut, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA sudah membagi kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna. Penyedia layanan bertanggung jawab menyediakan sistem keamanan, menjalankan mekanisme perlindungan dan koreksi saldo sesuai ketentuan, serta menyediakan saluran pengaduan. Pengguna, di sisi lain, wajib menjaga keamanan akunnya dan memenuhi persyaratan penggunaan layanan yang telah ditetapkan.

pembagian kewajiban ini menunjukkan bahwa keamanan dana di dompet digital bukan hanya urusan pengguna, tetapi juga terkait dengan kewajiban penyedia layanan untuk menyelenggarakan sistem yang aman. Karena itu, ketika saldo hilang, penentuan tanggung jawab tidak semestinya hanya bertumpu pada apakah pengguna sudah menjaga PIN dan OTP-nya. Pemeriksaan juga perlu melihat penyebab terjadinya transaksi, kemungkinan adanya pengambilalihan akun, dan sejauh mana penyedia layanan telah menjalankan kewajibannya menurut klausul yang telah disepakati.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Di sisi lain, keberadaan DANA Protection menunjukkan bahwa perlindungan bagi pengguna diberikan dengan syarat dan batasan tertentu, sehingga tidak setiap kehilangan saldo otomatis diganti. Meski begitu, persyaratan tersebut tetap harus diterapkan dengan mempertimbangkan keadaan yang sebenarnya terjadi dan hasil

pemeriksaan atas transaksi yang dipersoalkan. Dengan demikian, pembebanan tanggung jawab kepada pengguna maupun penyedia layanan harus berpijak pada penyebab kerugian dan pelaksanaan kewajiban masing-masing pihak.

Dari sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah, pembagian kewajiban ini berkaitan dengan prinsip amanah dan keadilan yang telah dibahas sebelumnya. Prinsip amanah menuntut penyedia layanan menjalankan kewajibannya menjaga keamanan dan melindungi dana pengguna, sedangkan prinsip keadilan menghendaki agar tanggung jawab tidak dibebankan hanya kepada satu pihak. Oleh karena itu, klausul penggunaan DANA perlu dipahami dan diterapkan secara seimbang, sehingga kewajiban pengguna menjaga akun tetap berjalan tanpa menghapus tanggung jawab penyedia layanan atas keamanan sistem dan pelaksanaan perlindungan yang dijanjikan.

B. Bentuk Tanggung Jawab Penyedia Layanan Digital terhadap Kehilangan Saldo Nasabah Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah

1. Bentuk Kerugian Pengguna akibat Kehilangan Saldo

Kehilangan saldo merupakan salah satu bentuk kerugian yang dapat dialami pengguna dalam menggunakan layanan dompet digital. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kehilangan saldo adalah berkurang atau hilangnya dana dalam dompet digital pengguna tanpa sepengetahuan atau persetujuan pemiliknya. Kehilangan saldo dapat dipicu oleh berbagai

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

faktor, mulai dari kesalahan sistem, penipuan, pembobolan akun, hingga kelalaian penyelenggara layanan. Dalam konteks penelitian ini, kehilangan saldo yang dimaksud secara khusus adalah hilangnya saldo pengguna pada layanan dompet digital DANA yang terjadi tanpa persetujuan atau di luar kehendak pengguna.

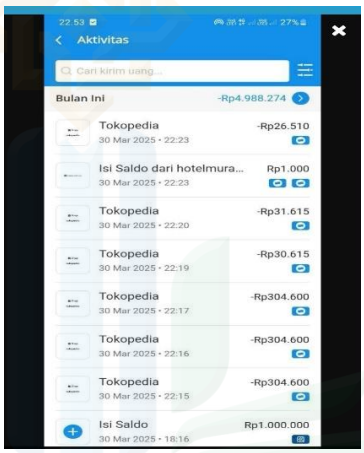
Kerugian akibat kehilangan saldo pada dasarnya tergolong kerugian materiil, karena berkaitan langsung dengan berkurangnya sejumlah dana milik pengguna. Kerugian materiil sendiri merupakan kerugian yang nyata-nyata diderita dan dapat dihitung berdasarkan nominal uang.[85] Dalam layanan dompet digital, saldo yang tercatat dalam akun pengguna memiliki nilai ekonomi, sehingga apabila saldo tersebut berkurang atau hilang akibat transaksi yang tidak dikehendaki, nilai kerugian yang dialami pengguna dapat diketahui dari jumlah dana yang hilang tersebut. Dengan demikian, kehilangan saldo dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai kerugian materiil, karena besarnya kerugian dapat diidentifikasi dan dihitung secara konkret berdasarkan nominal saldo yang berkurang dari akun pengguna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kasus yang menjadi objek penelitian ini memperlihatkan adanya kerugian materiil yang dialami oleh pengguna DANA. Berdasarkan kasus yang terdokumentasi dalam Media Konsumen pada tanggal 31 Maret 2025, seorang pengguna DANA bernama Ibu Desiyani melaporkan kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 akibat tujuh transaksi yang terjadi pada platform Tokopedia dan TikTok Shop transaksi yang menurut pengakuannya tidak

[85] Rai Mantili, "Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda," *Jurnal Ilmiah Hukum* 4, no. 2 (2019), 300.

pernah dilakukan. Setelah menyadari kehilangan tersebut, pengguna menghubungi layanan pelanggan DANA untuk menyampaikan pengaduan. Namun, setelah dilakukan investigasi, pihak DANA menyatakan bahwa pengembalian saldo tidak dapat dilakukan dengan alasan proses keamanan pada transaksi tersebut telah berjalan sesuai prosedur, sehingga klaim DANA Protection dinilai tidak memenuhi kriteria.



Gambar 4.5
Dokumentasi Riwayat Transaksi Kehilangan Saldo Pengguna DANA

Berdasarkan dokumentasi tersebut, terlihat adanya sejumlah transaksi pengurangan saldo dengan keterangan Tokopedia yang tercatat pada tanggal 30 Maret 2025. Dalam riwayat yang sama juga terlihat adanya transaksi pengisian saldo sebesar Rp1.000.000. Dokumentasi ini menjadi bukti pendukung yang memperlihatkan adanya aktivitas transaksi pada akun pengguna pada tanggal terjadinya permasalahan. Namun, riwayat transaksi tersebut perlu dipahami bersama dengan kronologi pengaduan pengguna dan keterangan dalam laporan Media Konsumen untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai peristiwa kehilangan saldo tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Berdasarkan fakta tersebut, kerugian yang dialami pengguna dalam kasus ini tidak sekadar berupa berkurangnya saldo sebesar Rp1.000.000, tetapi juga menyangkut adanya transaksi yang menurut pengakuan pengguna tidak pernah dilakukan atau disetujuinya. Kerugian materiil berupa hilangnya saldo merupakan bentuk kerugian yang paling nyata dalam kasus ini, karena secara langsung mengurangi harta yang dimiliki pengguna. Meski demikian, keberadaan kerugian materiil semata belum cukup dijadikan dasar untuk menyatakan bahwa DANA secara otomatis bertanggung jawab atas seluruh saldo yang hilang. Hal ini disebabkan karena kehilangan saldo dalam layanan digital dapat terjadi melalui berbagai mekanisme yang berbeda-beda, sehingga perlu ditelusuri terlebih dahulu penyebab munculnya transaksi tersebut serta pihak mana yang sesungguhnya memiliki keterkaitan dengan timbulnya kerugian dimaksud.

Dengan demikian, kerugian yang dialami pengguna dalam kasus kehilangan saldo DANA pada dasarnya berbentuk kerugian materiil akibat berkurangnya atau hilangnya saldo, ditambah kerugian yang timbul dari adanya transaksi yang tidak diakui atau tidak dikehendaki oleh pengguna. Kerugian ini menjadi titik tolak untuk menganalisis tanggung jawab penyedia layanan, tetapi belum dengan sendirinya menentukan bahwa DANA wajib memberikan ganti rugi. Penentuan tanggung jawab tersebut masih memerlukan analisis lebih lanjut mengenai keadaan yang menyebabkan terjadinya kehilangan saldo serta kewajiban yang melekat pada penyedia layanan. Analisis inilah yang selanjutnya menjadi landasan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

untuk membahas bentuk perlindungan hukum, baik preventif maupun represif, bagi pengguna DANA.

2. Perlindungan Hukum Preventif terhadap Pengguna DANA

Perlindungan hukum preventif pada dasarnya merupakan upaya pencegahan agar sengketa tidak sampai terjadi. Menurut Philipus M. Hadjon, bentuk perlindungan ini memberi ruang bagi subjek hukum untuk menyampaikan keberatan atau pendapatnya terlebih dahulu, sebelum suatu keputusan resmi ditetapkan secara final.[86] Konsep perlindungan preventif ini juga dapat diterapkan dalam hubungan antara pengguna dengan penyedia layanan digital, yaitu melalui berbagai langkah yang diambil sebelum kerugian benar-benar terjadi. Wujud perlindungan tersebut antara lain berupa penyampaian informasi secara jelas dan transparan kepada pengguna, penyediaan sistem yang terjamin keamanannya, pengawasan terhadap jalannya transaksi, serta tersedianya mekanisme yang memungkinkan pengguna untuk mencegah atau meminimalisasi risiko kerugian yang mungkin timbul.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Perlindungan preventif menjadi bagian penting dalam layanan dompet digital, mengingat seluruh transaksi berlangsung melalui sistem elektronik yang sepenuhnya dikelola oleh penyedia layanan. Pengguna sendiri tidak memiliki akses untuk mengawasi secara langsung proses teknis di balik setiap transaksi yang dilakukan. Karena itu, keamanan sistem menjadi instrumen utama untuk mencegah terjadinya transaksi yang

[86] Romli SA et al., *Perlindungan Hukum*, ed. Qodariah Barkah and Andriyani (Palembang: CV. Doki Course and Training, 2024), 32.

tidak dikehendaki oleh pengguna. Dalam konteks ini, perlindungan preventif tidak sekadar berhenti pada tersedianya ketentuan atau prosedur keamanan, melainkan juga menyangkut sejauh mana sistem mampu meminimalkan potensi risiko yang dapat merugikan pengguna. Hal ini sejalan dengan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin bahwa sistem elektronik dapat beroperasi secara normal, aman, dan andal, sekaligus melakukan pengelolaan terhadap risiko kerusakan atau kerugian yang mungkin timbul.[87]

Dalam konteks DANA, pengelolaan risiko menjadi hal yang relevan mengingat saldo pengguna tersimpan dalam sistem elektronik yang digunakan untuk melakukan berbagai transaksi. Risiko kehilangan saldo pada layanan dompet digital dapat timbul dari berbagai ancaman keamanan, seperti peretasan akun, tindakan fraud atau penipuan, phishing, maupun upaya-upaya lain yang bertujuan memperoleh informasi pribadi pengguna secara tidak sah.[88] Oleh karena itu, perlindungan preventif perlu diarahkan pada kemampuan penyedia layanan dalam mengidentifikasi serta mengendalikan berbagai risiko tersebut sebelum sampai menimbulkan kerugian bagi pengguna.

Selain keamanan sistem, perlindungan preventif juga tercermin dari adanya mekanisme pengamanan transaksi. Mekanisme ini diperlukan guna meningkatkan keamanan transaksi dompet digital, salah satunya melalui

[87] Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik".

[88] Maheswara Rabbani et al., "Digital Payments in Indonesia: Understanding the Effect of Application Security on User Trust," *Indonesian Journal of Computer Science* 12, no. 5 (2023): 2475.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

penerapan autentikasi biometrik sebagai lapisan keamanan tambahan untuk mengidentifikasi dan memverifikasi pengguna sekaligus mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang.[89] Apabila terdapat aktivitas yang menunjukkan karakteristik tidak wajar, sistem semestinya mampu mengenali potensi risiko tersebut dan mengambil langkah pengamanan yang diperlukan. Dengan demikian, perlindungan preventif tidak semata-mata berupa keberadaan sistem keamanan secara formal, melainkan juga menyangkut bagaimana sistem tersebut bekerja dalam mengantisipasi risiko transaksi yang tidak sah.

Hal tersebut berkaitan dengan ketentuan yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk memiliki praktik manajemen, metode kerja operasional, serta mekanisme peninjauan ulang terhadap sistem elektronik secara berkala.[90] Peninjauan berkala ini diperlukan karena risiko dalam layanan digital dapat berubah seiring perkembangan teknologi dan pola kejahatan digital yang terus bergerak. Melalui evaluasi yang dilakukan secara rutin, penyedia layanan dapat mengidentifikasi kelemahan sistem sejak dini dan segera melakukan perbaikan sebelum kelemahan tersebut sampai menimbulkan kerugian bagi pengguna.

Perlindungan preventif juga dapat diwujudkan melalui pemberian panduan kepada pengguna. Panduan ini penting agar pengguna memahami cara menggunakan layanan secara aman, mengenal mekanisme keamanan

[89] Ganang Meidi Putrandito, "Pengaruh Keamanan Biometrik, Persepsi Kemudahan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Financial Technology" (UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2025), 6.

[90] Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik".

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

akunnya, serta mengetahui langkah yang perlu diambil apabila menemukan aktivitas yang mencurigakan atau tidak dikenali. Namun, dalam penelitian ini, pemberian panduan tersebut tidak dimaknai sebagai pengalihan seluruh tanggung jawab keamanan kepada pengguna, melainkan sebagai salah satu upaya pencegahan yang semestinya berjalan beriringan dengan keamanan sistem yang disediakan oleh penyelenggara.

Jika dikaitkan dengan kasus yang menjadi objek penelitian ini, pengguna DANA mengalami kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 akibat tujuh transaksi yang menurut keterangannya tidak pernah ia lakukan maupun setujui. Setelah menyadari adanya transaksi tersebut, pengguna kemudian menghubungi layanan pelanggan DANA untuk mengajukan pengaduan. Namun, hasil investigasi yang dilakukan DANA menyimpulkan bahwa proses keamanan transaksi telah berjalan sesuai prosedur, sehingga klaim DANA Protection dinyatakan tidak memenuhi kriteria yang disyaratkan.[91]

Fakta ini menunjukkan bahwa persoalan perlindungan preventif dalam kasus tersebut tidak dapat dinilai hanya berdasarkan pernyataan bahwa proses keamanan transaksi telah sesuai prosedur. Yang perlu ditelusuri lebih jauh adalah apakah mekanisme keamanan yang diterapkan benar-benar mampu mencegah atau mendeteksi transaksi yang tidak dikehendaki oleh pengguna. Keberadaan prosedur keamanan secara formal memang merupakan bagian dari perlindungan preventif, tetapi

[91] *"Dana Hilang 1 Juta di Aplikasi DANA,"* Desiyani, Media Konsumen, akses Maret 31, 2025, https://mediakonsumen.com/2025/03/31/surat-pembaca/dana-hilang-1-juta-di-aplikasi-dana.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

efektivitasnya baru dapat dinilai dari sejauh mana prosedur tersebut mampu melindungi saldo pengguna secara nyata.

Dalam kasus ini, pengguna menegaskan bahwa transaksi yang mengurangi saldonya tidak pernah ia lakukan atau setujui. Kondisi ini memunculkan pertanyaan mendasar: bagaimana transaksi tersebut bisa terjadi, dan melalui celah keamanan seperti apa transaksi itu berhasil diproses. Oleh karena itu, penilaian atas perlindungan preventif tidak cukup hanya dengan melihat ada tidaknya sistem keamanan, tetapi juga harus mempertimbangkan mekanisme transaksi itu sendiri serta keterkaitan antara sistem keamanan dengan kerugian yang timbul.

Di sisi lain, langkah investigasi yang dilakukan DANA memang menunjukkan adanya mekanisme pemeriksaan terhadap transaksi bermasalah. Meski demikian, mekanisme ini perlu dibedakan dari perlindungan preventif. Investigasi baru dilakukan setelah kerugian diketahui, sehingga sifatnya lebih dekat dengan tahap penanganan pascamasalah, bukan pencegahan. Sementara itu, perlindungan preventif justru berfokus pada langkah-langkah yang seharusnya diambil sebelum atau pada saat transaksi berlangsung, guna mencegah terjadinya transaksi yang tidak sah. Pembedaan ini penting agar konsep perlindungan preventif tidak tercampur aduk dengan perlindungan represif ketika menganalisis tanggung jawab DANA.

Dengan demikian, perlindungan hukum preventif bagi pengguna DANA dapat dipahami sebagai serangkaian upaya untuk memperkecil

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

kemungkinan terjadinya kehilangan saldo sejak sebelum kerugian itu terjadi. Wujudnya antara lain berupa penyelenggaraan sistem yang aman dan terpercaya, pengelolaan risiko, peninjauan sistem secara berkala, mekanisme pengamanan transaksi, hingga pemberian panduan kepada pengguna. Dalam penelitian ini, hal ini sejalan dengan kewajiban penyelenggara sistem elektronik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dianalisis bahwa perlindungan preventif tidak cukup dibuktikan hanya dengan adanya prosedur keamanan yang dimiliki DANA, melainkan juga perlu dilihat dari sejauh mana prosedur tersebut efektif dalam mencegah terjadinya transaksi yang tidak sah. Dalam kasus kehilangan saldo yang diteliti, keberadaan tujuh transaksi yang menurut pengguna tidak pernah ia lakukan mengindikasikan bahwa masih ada persoalan yang perlu ditelusuri lebih lanjut, yakni bagaimana transaksi tersebut dapat terjadi dan apakah mekanisme pengamanan yang diterapkan sebenarnya mampu mencegahnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pernyataan bahwa sistem keamanan DANA telah berjalan sesuai prosedur belum dapat serta-merta dijadikan dasar untuk menyimpulkan bahwa perlindungan preventif telah berjalan secara optimal. Hal ini menjadi bagian yang perlu dikaji lebih dalam untuk mengetahui apakah mekanisme keamanan yang diterapkan sudah mampu mencegah atau mendeteksi transaksi yang tidak dikehendaki pengguna. Dalam kasus kehilangan saldo yang diteliti, munculnya tujuh transaksi yang menurut pengguna tidak pernah ia lakukan menunjukkan bahwa masih ada

persoalan yang perlu ditelusuri, yaitu bagaimana transaksi tersebut dapat terjadi dan apakah mekanisme pengamanan yang diterapkan benar-benar mampu mencegahnya.

Dengan demikian, perlindungan hukum preventif dalam kasus kehilangan saldo DANA berfungsi sebagai tolok ukur awal untuk menilai apakah penyedia layanan telah menjalankan langkah-langkah yang seharusnya dilakukan sebelum kerugian terjadi. Hasil penilaian ini selanjutnya menjadi pijakan untuk memasuki tahap pembahasan berikutnya, yaitu analisis mengenai perlindungan hukum represif terhadap pengguna setelah kehilangan saldo benar-benar terjadi.

3. Perlindungan Hukum Represif terhadap Pengguna DANA

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang ditujukan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum represif adalah sarana perlindungan yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa, dan penanganannya dilakukan melalui lembaga peradilan.[92] Dalam konteks layanan dompet digital, perlindungan hukum represif menjadi relevan ketika pengguna mengalami kehilangan saldo atau menjumpai transaksi yang tidak dikehendakinya. Pada situasi seperti ini, pengguna memerlukan mekanisme pengaduan, pemeriksaan, dan penyelesaian agar memperoleh kejelasan atas permasalahan yang dialami sekaligus menentukan bentuk penyelesaian yang tepat atas kerugian tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[92] Romli SA et al., *Perlindungan Hukum*, ed. Qodariah Barkah and Andriyani (Palembang: CV. Doki Course and Training, 2024), 33.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, pengguna berhak memperoleh perlindungan serta penyelesaian apabila mengalami kerugian dalam memanfaatkan suatu barang dan/atau jasa. Hak ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[93] Mengingat ketentuan mengenai hak konsumen tersebut sudah dibahas pada bagian sebelumnya, uraiannya tidak akan diulang secara menyeluruh dalam pembahasan ini. Ketentuan tersebut selanjutnya digunakan sebagai acuan untuk menilai penerapan perlindungan represif terhadap pengguna DANA ketika mengalami kehilangan saldo.

Perlindungan represif dalam layanan dompet digital dapat diwujudkan melalui mekanisme pengaduan dan pemeriksaan atas transaksi yang dipermasalahkan. Pengaduan membuka ruang bagi pengguna untuk menyampaikan keberatannya terhadap transaksi yang tidak ia kenali, sementara pemeriksaan diperlukan untuk menelusuri bagaimana transaksi tersebut dapat terjadi serta apakah ada keadaan tertentu yang dapat dikaitkan dengan tanggung jawab penyedia layanan. Dalam hal ini, mekanisme pengaduan tidak sekadar berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan, tetapi juga menjadi langkah awal dalam menentukan ada atau tidaknya tanggung jawab atas kerugian yang dialami pengguna.

Mekanisme pengaduan dalam layanan pembayaran digital juga memperoleh dasar pengaturan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 3

[93] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 1999), Pasal 4.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Ketentuan Pasal 38 sampai dengan Pasal 40 mengatur kewajiban penyelenggara dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen, termasuk penyediaan mekanisme pengaduan yang dapat diakses oleh konsumen. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa penyedia layanan tidak cukup hanya menerima laporan dari pengguna, tetapi juga harus memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang jelas dan dapat digunakan secara efektif.[94]

Jika dikaitkan dengan kasus yang menjadi objek penelitian ini, pengguna DANA mengalami kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 melalui tujuh transaksi yang menurut keterangannya tidak pernah ia lakukan maupun setujui. Setelah menyadari adanya transaksi tersebut, pengguna kemudian menghubungi layanan pelanggan DANA untuk mengajukan pengaduan. Sebagai tindak lanjut, DANA melakukan investigasi terhadap transaksi yang dipermasalahkan, dan berdasarkan hasil investigasi tersebut, DANA menyatakan bahwa proses keamanan transaksi telah berjalan sesuai prosedur, sehingga klaim DANA Protection dinyatakan tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan.[95]

Berdasarkan ketentuan tersebut, penanganan pengaduan terhadap kehilangan saldo seharusnya dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyampaikan permasalahan, memperoleh informasi mengenai proses pemeriksaan, serta mengetahui hasil

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[94] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia", *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13*, 2023, Pasal 38-40.

[95] *"Dana Hilang 1 Juta di Aplikasi DANA,"* Desiyani, Media Konsumen, akses Maret 31, 2025, https://mediakonsumen.com/2025/03/31/surat-pembaca/dana-hilang-1-juta-di-aplikasi-dana

penyelesaian pengaduan. Dalam konteks kasus kehilangan saldo pada aplikasi DANA, mekanisme tersebut menjadi penting karena pengguna memerlukan penjelasan mengenai transaksi yang tidak dikenali dan alasan penyedia layanan dalam menentukan hasil pemeriksaan. Dengan demikian, penanganan pengaduan tidak hanya menjadi bentuk pelayanan kepada konsumen, tetapi juga merupakan bagian dari kewajiban hukum penyelenggara dalam memberikan perlindungan kepada pengguna.

Berdasarkan fakta ini, dapat dilihat bahwa dalam kasus tersebut sebenarnya sudah ada mekanisme represif, yakni berupa pengaduan dan investigasi yang dilakukan setelah kehilangan saldo terjadi. Hal ini berbeda dari perlindungan preventif yang telah dianalisis pada pembahasan sebelumnya, sebab pengaduan dan investigasi baru dijalankan setelah pengguna mengetahui adanya kerugian. Dengan demikian, mekanisme tersebut merupakan bagian dari upaya penyelesaian masalah yang dilakukan setelah kerugian benar-benar terjadi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Meski demikian, keberadaan mekanisme pengaduan dan investigasi belum dengan sendirinya membuktikan bahwa perlindungan represif terhadap pengguna telah berjalan secara optimal. Perlindungan represif tidak cukup dinilai hanya dari ada atau tidaknya saluran pengaduan, tetapi juga harus dilihat dari bagaimana pengaduan tersebut diproses serta bagaimana hasil penyelesaiannya disampaikan kepada pengguna. Hal ini penting mengingat tujuan perlindungan represif bukan sekadar memberi ruang bagi pengguna untuk mengajukan keluhan, melainkan juga membuka

jalan bagi pengguna untuk memperoleh penyelesaian atas kerugian yang dialaminya.

Dalam kasus yang diteliti, hasil investigasi DANA menyatakan bahwa proses keamanan transaksi telah berjalan sesuai prosedur, sehingga klaim DANA Protection dinyatakan tidak memenuhi kriteria. Kondisi ini memunculkan persoalan yang perlu ditelaah lebih lanjut, yaitu apakah hasil investigasi tersebut sudah memberikan penjelasan yang memadai mengenai penyebab munculnya tujuh transaksi yang tidak diakui oleh pengguna. Ketika pengguna menegaskan bahwa transaksi tersebut tidak pernah ia lakukan atau setujui, penyelesaian pengaduan idealnya tidak berhenti hanya pada pernyataan bahwa prosedur keamanan telah berjalan sebagaimana mestinya, tetapi juga perlu memberikan kejelasan mengenai dasar pemeriksaan yang dilakukan terhadap transaksi tersebut.

Keberadaan hasil investigasi juga perlu dibedakan dari pemulihan kerugian. Investigasi merupakan proses untuk menelusuri dan menilai permasalahan yang terjadi, sementara pemulihan kerugian berkaitan dengan tindakan konkret atas kerugian yang telah dialami pengguna. Oleh karena itu, hasil investigasi menjadi penting untuk menentukan apakah penyedia layanan memiliki kewajiban memberikan pemulihan kepada pengguna atau tidak.

Dalam hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini pada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dasarnya mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkannya. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau senilai, maupun bentuk pemulihan lain sesuai ketentuan yang berlaku.[96] Karena ketentuan ini sudah dibahas di landasan teori, bagian ini langsung memakainya untuk menganalisis apakah kehilangan saldo dalam kasus DANA memunculkan kewajiban ganti rugi. Artinya, yang perlu dijawab bukan sekadar ada tidaknya kerugian pengguna, melainkan ada tidaknya hubungan antara kerugian itu dengan kesalahan atau kelalaian yang bisa dipertanggungjawabkan kepada penyedia layanan.

Kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 merupakan fakta yang menunjukkan adanya kerugian materiil yang dialami pengguna. Namun, kerugian tersebut belum secara otomatis membuktikan bahwa DANA harus mengganti seluruh saldo yang hilang. Penentuan tanggung jawab tetap memerlukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap penyebab transaksi, mekanisme keamanan yang digunakan, serta keterkaitan antara tindakan atau sistem penyedia layanan dengan kerugian yang dialami pengguna.

Apabila hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa kehilangan saldo terjadi akibat kesalahan atau kelalaian yang dapat dikaitkan dengan penyedia layanan, maka terdapat dasar untuk menilai adanya tanggung jawab penyedia layanan atas kerugian tersebut. Sebaliknya, jika dapat

[96] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" (Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 1999), Pasal 19.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

dibuktikan bahwa penyedia layanan telah menjalankan kewajibannya secara memadai dan transaksi terjadi karena faktor di luar kewajiban penyedia layanan, maka keberadaan kerugian saja belum cukup untuk membebankan tanggung jawab kepadanya. Dengan demikian, penentuan tanggung jawab harus didasarkan pada hubungan sebab akibat antara tindakan penyedia layanan dan kerugian yang dialami pengguna.

Selain mekanisme pengaduan dan ganti rugi, perlindungan represif juga berkaitan dengan penyelesaian sengketa apabila pengguna tidak memperoleh penyelesaian yang dianggap memadai dari penyedia layanan. Dalam hukum perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui mekanisme yang telah disediakan oleh hukum, sehingga konsumen tetap memiliki kesempatan untuk memperjuangkan haknya ketika penyelesaian langsung dengan pelaku usaha tidak membuahkan hasil yang dapat diterima.

Dalam konteks kasus DANA, tahapan penyelesaiannya dapat dilihat secara berurutan. Pertama, pengguna mengajukan pengaduan atas transaksi yang tidak dikenalinya. Kedua, penyedia layanan melakukan pemeriksaan atau investigasi. Ketiga, hasil pemeriksaan disampaikan kepada pengguna. Keempat, apabila pengguna tidak menerima hasil tersebut dan terdapat dasar untuk mempersoalkan kerugian yang dialami, pengguna dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Urutan ini memperlihatkan bahwa perlindungan represif tidak berhenti pada proses

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pengaduan internal semata, tetapi dapat berlanjut ke mekanisme penyelesaian sengketa apabila persoalan belum juga terselesaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, perlindungan hukum represif terhadap pengguna DANA berfungsi untuk memberikan penyelesaian setelah kehilangan saldo terjadi. Bentuknya meliputi pengaduan, pemeriksaan atau investigasi transaksi, penyampaian hasil penyelesaian, kemungkinan pemulihan kerugian, hingga penyelesaian sengketa apabila pengaduan belum menghasilkan solusi yang dapat diterima pengguna.

Dalam kasus yang diteliti, DANA telah melakukan investigasi atas transaksi yang dipermasalahkan dan menyampaikan hasil bahwa proses keamanan transaksi telah berjalan sesuai prosedur. Fakta ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pascakehilangan saldo memang telah dijalankan. Meski demikian, hal tersebut belum cukup untuk memastikan apakah tanggung jawab DANA sudah atau belum terpenuhi. Penentuannya masih harus dilihat dari hasil pemeriksaan atas penyebab kehilangan saldo, kesesuaian tindakan DANA dengan kewajiban hukumnya, serta ada atau tidaknya keterkaitan antara sistem atau tindakan DANA dengan kerugian yang dialami pengguna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dengan demikian, perlindungan represif menjadi tahap yang penting dalam menentukan tanggung jawab penyedia layanan setelah terjadinya kehilangan saldo. Perlindungan ini tidak sekadar memberi ruang bagi pengguna untuk mengajukan pengaduan, tetapi juga menjadi sarana

untuk menelusuri penyebab kerugian sekaligus menentukan bentuk penyelesaian yang seharusnya diberikan.

Apabila pengaduan yang disampaikan kepada penyedia layanan belum menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima oleh konsumen, pengguna tetap memiliki kesempatan untuk menempuh mekanisme pengaduan dan penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia memberikan ruang bagi konsumen untuk menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia setelah terlebih dahulu mengupayakan penyelesaian kepada penyelenggara dan memenuhi persyaratan yang ditentukan. Penanganan pengaduan oleh Bank Indonesia dapat dilakukan melalui edukasi, konsultansi, dan fasilitasi sesuai dengan kewenangannya.[97]

Dalam konteks kehilangan saldo pada aplikasi DANA, ketentuan tersebut memberikan dasar bagi pengguna untuk memperoleh jalur penyelesaian apabila pengaduan internal tidak memberikan hasil yang memadai. Dengan demikian, perlindungan hukum represif tidak hanya terbatas pada mekanisme pengaduan kepada penyedia layanan, tetapi juga dapat dilanjutkan melalui mekanisme pengaduan kepada Bank Indonesia atau penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[97] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia", *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13*, 2023, Pasal 52 dan Pasal 53.

4. Analisis Bentuk Tanggung Jawab DANA terhadap Kehilangan Saldo Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah

Analisis ini dilakukan dengan menghubungkan fakta kasus dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen serta prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Dalam penelitian ini, tanggung jawab DANA tidak semata-mata ditentukan oleh ada atau tidaknya kerugian yang dialami pengguna, tetapi juga oleh penyebab timbulnya kerugian tersebut, kewajiban hukum yang melekat pada penyedia layanan, serta ada atau tidaknya kesalahan atau kelalaian yang berkaitan dengan kerugian itu.

Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, suatu kegiatan ekonomi tidak cukup dinilai hanya dari terpenuhinya hubungan hukum secara formal antara para pihak, tetapi juga harus dilihat kesesuaiannya dengan nilai dan prinsip syariah yang mendasarinya.[98] Oleh karena itu, dalam menilai tanggung jawab penyedia layanan digital atas kehilangan saldo yang dialami pengguna, tidak cukup hanya mengacu pada ketentuan hukum positif semata, melainkan juga perlu ditinjau apakah tindakan penyedia layanan telah sejalan dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Dalam konteks penelitian ini, prinsip yang dimaksud berkaitan dengan kewajiban penyedia layanan untuk mengelola dana penggunanya secara amanah, memberikan perlindungan yang adil kepada pengguna, serta menjamin adanya kejelasan dalam setiap pelaksanaan transaksi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[98] Abdul Wahab, *Buku Ajar Hukum Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2022), 7-8.

a. Penerapan Pasal 19 Ayat (1) UUPK

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen pada dasarnya lahir dari adanya hubungan hukum antara keduanya. Ketentuan ini tertuang dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkannya.[99] Ketentuan inilah yang kemudian dijadikan acuan untuk menilai tanggung jawab DANA sebagai penyedia layanan ketika penggunanya mengalami kerugian dalam memanfaatkan layanan dompet digital.

Ketentuan Pasal 19 ayat (1) tersebut, apabila diterapkan pada kasus kehilangan saldo DANA, perlu dicermati bersama dengan fakta mengenai adanya transaksi yang tidak diakui oleh pengguna. Kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 memang menjadi bukti nyata adanya kerugian materiil yang dialami pengguna. Meski demikian, kerugian tersebut belum secara otomatis membuktikan bahwa DANA harus mengganti seluruh saldo yang hilang. Penentuan tanggung jawab tetap memerlukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap penyebab terjadinya transaksi, mekanisme keamanan yang digunakan, serta keterkaitan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[99] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (1).

antara tindakan atau sistem penyedia layanan dengan kerugian yang dialami pengguna.

Jika dikaitkan dengan teori tanggung jawab hukum yang digunakan dalam penelitian ini, tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) menempatkan unsur kesalahan sebagai salah satu dasar untuk membebankan tanggung jawab kepada pihak yang menimbulkan kerugian. Dalam konteks kehilangan saldo, penerapan prinsip ini mengharuskan adanya penilaian atas tindakan atau kelalaian penyedia layanan yang berkaitan dengan timbulnya kerugian tersebut. Karena itu, perlu ditelusuri apakah sistem keamanan telah dijalankan secara memadai, apakah terdapat kelemahan dalam penyelenggaraan sistem, serta apakah kelemahan itu berkaitan dengan terjadinya transaksi yang tidak dikehendaki pengguna.

Pernyataan DANA dalam hasil investigasinya bahwa proses keamanan telah berjalan sesuai prosedur belum dapat langsung dijadikan dasar untuk menyimpulkan bahwa DANA tidak memiliki tanggung jawab. Kesesuaian prosedur secara formal perlu dibedakan dari efektivitas penerapan prosedur tersebut dalam mencegah atau mendeteksi transaksi yang tidak dikehendaki. Jika prosedur keamanan memang sudah dijalankan, namun masih terdapat celah dalam sistem yang memungkinkan terjadinya transaksi tidak sah, maka kondisi ini tetap perlu dinilai untuk menentukan ada atau tidaknya kelalaian penyedia layanan yang berkaitan dengan kerugian pengguna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Selain berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab penyedia layanan pembayaran juga perlu dianalisis berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pasal 42 peraturan tersebut mengatur tanggung jawab penyelenggara atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh penyelenggara, pengurus, pegawai, maupun pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan penyelenggara.[100]

Ketentuan tersebut relevan untuk menilai tanggung jawab DANA dalam kasus kehilangan saldo pengguna. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan ditemukan bahwa kehilangan saldo berkaitan dengan kesalahan atau kelalaian DANA dalam menjalankan layanan, maka tanggung jawab penyedia layanan dapat dimintakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Namun, tanggung jawab tersebut tidak dapat ditentukan hanya berdasarkan adanya kerugian, melainkan harus memperhatikan penyebab terjadinya transaksi, bentuk kesalahan atau kelalaian, serta hubungan antara tindakan penyedia layanan dan kerugian yang dialami pengguna.

Sebaliknya, apabila penyelenggara dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi karena kesalahan, kelalaian, atau tindakan

[100] Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia", *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13*, 2023, Pasal 42.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pengguna sendiri, maka hal tersebut perlu dipertimbangkan dalam menentukan ada atau tidaknya kewajiban penyedia layanan untuk memberikan ganti kerugian. Oleh karena itu, hasil investigasi DANA yang menyatakan bahwa prosedur keamanan telah berjalan sesuai ketentuan perlu dinilai berdasarkan bukti dan penjelasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pernyataan tersebut tidak serta-merta membuktikan bahwa DANA bebas dari tanggung jawab, tetapi juga tidak berarti bahwa setiap kehilangan saldo secara otomatis wajib diganti oleh DANA.

b. Penerapan Pasal 19 Ayat (2) UUPK

Selanjutnya, bentuk tanggung jawab dari perspektif hukum perlindungan konsumen juga berkaitan dengan pemulihan kerugian yang dialami konsumen. Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyediakan bentuk ganti rugi yang dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau senilai, maupun bentuk ganti rugi lain sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam konteks kehilangan saldo, apabila hasil pemeriksaan membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul akibat kesalahan atau kelalaian DANA, maka bentuk pemulihan yang paling relevan adalah pengembalian sejumlah saldo yang terbukti hilang karena kesalahan atau kelalaian tersebut.

Dengan demikian, jumlah kerugian sebesar Rp1.000.000 tidak dapat begitu saja diposisikan sebagai nominal yang wajib dibayarkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

DANA tanpa terlebih dahulu dibuktikan penyebab kehilangan saldo tersebut. Jika seluruh atau sebagian saldo yang hilang terbukti berkaitan dengan kesalahan atau kelalaian DANA, maka pengembalian dana dapat diberikan sesuai jumlah kerugian yang berhasil dibuktikan.[101] Sebaliknya, apabila tidak ditemukan keterkaitan antara kerugian dengan kesalahan atau kelalaian DANA, maka kewajiban ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UUPK tidak dapat dibebankan hanya karena pengguna mengalami kerugian semata

c. Penerapan Pasal 19 Ayat (3) UUPK

Penerapan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam kasus kehilangan saldo pengguna DANA dapat dilihat melalui aspek jangka waktu penyelesaian kerugian yang dialami konsumen. Ketentuan tersebut mengatur bahwa pemberian ganti rugi wajib dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal terjadinya transaksi.[102] Ketentuan mengenai batas waktu ini penting untuk dijadikan tolok ukur dalam menilai apakah pemulihan atas kerugian konsumen telah dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan oleh undang-undang.

Berdasarkan kasus yang diteliti, transaksi yang tidak diakui oleh pengguna terjadi pada tanggal 30 Maret 2025, terdiri atas tujuh transaksi dengan total kerugian sebesar Rp1.000.000. Sehari setelahnya, yaitu

[101] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (2).
[102] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (3).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

pada tanggal 31 Maret 2025, pengguna telah mengajukan keluhan dan menghubungi customer service DANA untuk meminta pertanggungjawaban atas hilangnya saldo tersebut. Akan tetapi, DANA baru mempublikasikan tanggapan resminya pada tanggal 3 Mei 2025, yang menyatakan bahwa proses pemeriksaan telah selesai dilakukan dan pengembalian saldo tidak dapat diberikan karena, berdasarkan hasil investigasi, proses keamanan transaksi dinilai telah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga klaim DANA Protection tidak memenuhi kriteria yang dipersyaratkan.

Jika rentang waktu tersebut dibandingkan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (3), tampak adanya selisih yang jauh melampaui batas tujuh hari yang ditetapkan. Transaksi terjadi pada 30 Maret 2025, sementara tanggapan resmi baru diberikan pada 3 Mei 2025. Dengan demikian, secara waktu, penyelesaian terhadap pengaduan konsumen jelas telah melewati batas waktu tujuh hari sejak tanggal transaksi.

Meskipun demikian, penerapan Pasal 19 ayat (3) dalam kasus ini tidak dapat dilepaskan dari keterkaitannya dengan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2). Hal ini disebabkan karena Pasal 19 ayat (3) pada dasarnya mengatur jangka waktu pemberian ganti rugi, sementara dalam kasus ini DANA justru tidak memberikan pengembalian saldo sama sekali kepada konsumen. Dengan demikian, persoalan mengenai tidak terpenuhinya tenggang waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) baru dapat dinilai relevan apabila terlebih dahulu terbukti bahwa kehilangan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

saldo tersebut merupakan kerugian yang menjadi tanggung jawab DANA sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), serta bahwa bentuk pemulihannya berupa pengembalian uang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2).

Dengan demikian, fakta-fakta dalam kasus ini memang memberikan landasan untuk menerapkan Pasal 19 ayat (3) dalam menganalisis keterlambatan penyelesaian kerugian konsumen. Meskipun demikian, penelitian ini tidak serta-merta menyimpulkan bahwa DANA telah melanggar ketentuan tersebut hanya karena tanggapannya diberikan lebih dari tujuh hari sejak transaksi. Karena terlebih dahulu harus dibuktikan apakah DANA memang mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kehilangan saldo tersebut.

d. Penerapan Pasal 19 Ayat (4) UUPK

Penerapan Pasal 19 ayat (4) UUPK dalam kasus kehilangan saldo pengguna DANA berkaitan dengan kemungkinan timbulnya pertanggungjawaban pidana, apabila dalam peristiwa tersebut kemudian ditemukan adanya unsur tindak pidana. Berdasarkan kasus yang diteliti, terdapat tujuh transaksi yang tidak diakui oleh pengguna pada tanggal 30 Maret 2025, dengan total kerugian sebesar Rp1.000.000. Pengguna menegaskan bahwa ia tidak pernah melakukan transaksi-transaksi tersebut dan telah meminta pertanggungjawaban kepada pihak DANA. Di sisi lain, dalam tanggapan resminya, DANA menyatakan telah melakukan pemeriksaan dan menyimpulkan bahwa proses keamanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

transaksi telah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga pengembalian saldo tidak dapat dilakukan.

Berdasarkan fakta tersebut, belum ditemukan informasi yang memadai untuk menyatakan bahwa dalam peristiwa ini telah terbukti terjadi tindak pidana, terlebih untuk menyimpulkan bahwa DANA sendiri melakukan tindak pidana. Oleh karena itu, Pasal 19 ayat (4) belum dapat digunakan sebagai dasar untuk langsung menyimpulkan adanya pertanggungjawaban pidana dalam kasus ini. Meskipun demikian, ketentuan tersebut tetap memiliki relevansi untuk menegaskan satu hal penting, apabila di kemudian hari, melalui proses pemeriksaan lebih lanjut, ditemukan unsur tindak pidana yang dapat dibuktikan, maka pemberian ganti rugi kepada konsumen tidak serta-merta menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana terhadap pihak yang bertanggung jawab.[103] Dengan kata lain, aspek pemulihan kerugian konsumen (ranah perdata) dan aspek pertanggungjawaban pidana merupakan dua hal yang berbeda, sehingga keduanya harus dinilai secara terpisah berdasarkan unsur dan pembuktiannya masing-masing.

e. Penerapan Pasal 19 Ayat (5) UUPK

Pasal 19 ayat (5) UUPK mengatur kemungkinan bagi pelaku usaha untuk terbebas dari kewajiban memberikan ganti rugi, apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen sesungguhnya

[103] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (4).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

disebabkan oleh kesalahan konsumen itu sendiri.[104] Dalam kasus yang diteliti, pengguna menegaskan bahwa tujuh transaksi yang mengakibatkan hilangnya saldo sebesar Rp1.000.000 tidak pernah ia lakukan. Pengguna juga telah menghubungi pihak DANA untuk meminta penyelesaian atas kerugian tersebut.

Di sisi lain, melalui tanggapan resminya, DANA menyatakan bahwa proses pemeriksaan telah selesai dilakukan dan sistem keamanan pada transaksi tersebut telah berfungsi sebagaimana mestinya, sehingga klaim DANA Protection yang diajukan atas dasar dugaan penyalahgunaan akun dinilai tidak memenuhi kriteria, dan pengembalian saldo pun tidak dapat dilakukan. Fakta ini memperlihatkan adanya perbedaan pandangan antara konsumen dan DANA mengenai apa sesungguhnya yang menjadi penyebab terjadinya transaksi yang menimbulkan kehilangan saldo tersebut.

Jika dikaitkan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (5), pernyataan bahwa sistem keamanan transaksi telah berjalan sesuai prosedur belum dapat dengan sendirinya dijadikan bukti bahwa kerugian tersebut murni disebabkan oleh kesalahan konsumen. Untuk dapat menerapkan pengecualian tanggung jawab sebagaimana diatur dalam pasal ini, perlu dibuktikan lebih lanjut adanya hubungan sebab-akibat antara tindakan atau kelalaian konsumen dengan terjadinya kehilangan saldo tersebut. Dengan demikian, apabila DANA berhasil membuktikan bahwa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[104] Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (5).

kehilangan saldo terjadi akibat kesalahan konsumen, maka kewajiban ganti rugi dapat dikecualikan. Namun sebaliknya, apabila kesalahan konsumen tidak dapat dibuktikan, sementara justru ditemukan indikasi kesalahan atau kelalaian pada pihak penyedia layanan yang berkaitan dengan timbulnya kerugian tersebut, maka tanggung jawab DANA tetap dapat dipertimbangkan berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa Pasal 19 ayat (5) menegaskan satu hal penting: penentuan tanggung jawab dalam kasus kehilangan saldo tidak dapat hanya didasarkan pada klaim sepihak bahwa sistem keamanan DANA telah berjalan sesuai prosedur. Yang jauh lebih menentukan adalah pembuktian konkret mengenai penyebab sesungguhnya dari transaksi yang tidak diakui tersebut, serta apakah benar terdapat kesalahan dari pihak konsumen yang menjadi faktor penyebab kerugian yang dialaminya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

f. Analisis Tanggung Jawab Penyedia Layanan Digital Berdasarkan Klausul Syarat dan Ketentuan Pengguna (Terms of Service)

Selain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, tanggung jawab DANA terhadap kehilangan saldo pengguna juga perlu dianalisis berdasarkan Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA (Terms of Service/TOS). Syarat dan Ketentuan tersebut merupakan dokumen yang mengatur hubungan penggunaan layanan antara penyedia layanan dan pengguna, termasuk hak, kewajiban, keamanan akun, perlindungan

transaksi, serta mekanisme penyelesaian permasalahan. Dengan demikian, TOS dapat digunakan sebagai salah satu dasar untuk menilai apakah masing-masing pihak telah melaksanakan kewajibannya ketika terjadi kehilangan saldo.

Dalam Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, Bagian XVII tentang Keamanan dan Kerahasiaan Transaksi menjelaskan bahwa DANA menerapkan sistem keamanan untuk memberikan perlindungan kepada pengguna ketika melakukan transaksi. Ketentuan ini menunjukkan bahwa penyedia layanan memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem yang memperhatikan keamanan transaksi dan kerahasiaan informasi pengguna. Oleh karena itu, dalam kasus kehilangan saldo, penilaian terhadap tanggung jawab DANA tidak cukup hanya didasarkan pada pernyataan bahwa sistem telah berjalan sesuai prosedur, tetapi juga perlu melihat apakah sistem keamanan tersebut telah diterapkan secara memadai dalam mencegah dan mendeteksi transaksi yang tidak diotorisasi.[105]

Selanjutnya, Bagian IX tentang DANA Protection mengatur fasilitas perlindungan terhadap transaksi tidak sah yang terjadi akibat pengambilalihan akun (account takeover). Fasilitas perlindungan tersebut diberikan dengan persyaratan dan pengecualian sebagaimana ditentukan dalam ketentuan DANA. Artinya, tidak setiap kehilangan saldo secara otomatis memperoleh penggantian, melainkan harus

[105] PT Espay Debit Indonesia Koe, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, Bagian XVII tentang Keamanan dan Kerahasiaan Transaksi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

terlebih dahulu diperiksa apakah peristiwa yang dialami pengguna termasuk dalam cakupan perlindungan dan apakah persyaratan yang ditetapkan telah dipenuhi.[106]

Ketentuan tersebut perlu dikaitkan dengan kasus kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 melalui tujuh transaksi pada platform Tokopedia dan TikTok Shop yang menurut pengakuan pengguna tidak pernah dilakukan. Dalam kasus ini, DANA menyatakan bahwa sistem keamanan transaksi telah berjalan sesuai prosedur dan klaim perlindungan tidak memenuhi kriteria. Namun, apabila hanya didasarkan pada pernyataan tersebut, belum dapat diketahui secara menyeluruh alasan transaksi dinyatakan sah atau alasan klaim perlindungan ditolak. Oleh sebab itu, analisis terhadap TOS perlu memperhatikan apakah DANA telah melakukan pemeriksaan yang memadai, termasuk menelusuri proses autentikasi transaksi, kemungkinan pengambilalihan akun, serta dasar penolakan klaim DANA Protection.

Selain fasilitas perlindungan, Bagian XI tentang Correction mengatur mekanisme koreksi saldo melalui pendebitan atau pengkreditan apabila berdasarkan hasil pemeriksaan ditemukan kesalahan transaksi, sistem, jaringan, atau kesalahan lainnya. Ketentuan ini relevan karena memberikan mekanisme bagi penyedia layanan untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian saldo yang terjadi dalam penggunaan layanan. Dengan demikian, apabila hasil pemeriksaan menunjukkan

[106] PT Espay Debit Indonesia Koe, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, Bagian IX tentang DANA Protection.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

bahwa kehilangan saldo disebabkan oleh kesalahan sistem atau kesalahan transaksi yang menjadi tanggung jawab penyedia layanan, mekanisme koreksi saldo dapat menjadi salah satu bentuk penyelesaian yang perlu dipertimbangkan.[107]

Di samping itu, Bagian XIV tentang Official Contact for Information and Complaints memberikan saluran bagi pengguna untuk menyampaikan pertanyaan maupun pengaduan kepada DANA. Dalam konteks kasus yang diteliti, keberadaan saluran pengaduan tersebut menunjukkan bahwa pengguna memiliki hak untuk melaporkan transaksi yang tidak dikenali dan meminta penjelasan mengenai hasil pemeriksaan. Penanganan pengaduan seharusnya tidak berhenti pada penyampaian bahwa transaksi telah sesuai prosedur, tetapi juga perlu memberikan informasi yang cukup mengenai dasar hasil pemeriksaan, sepanjang tidak mengungkapkan informasi yang dilindungi atau mengganggu keamanan sistem.[108]

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa TOS DANA mengatur pembagian kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna. Pengguna berkewajiban menjaga kerahasiaan PIN, OTP, serta keamanan perangkat dan akun, sedangkan DANA berkewajiban menyelenggarakan sistem keamanan, menjalankan fasilitas perlindungan sesuai persyaratan, menyediakan mekanisme koreksi saldo, dan memberikan saluran

[107] PT Espay Debit Indonesia Koe, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, Bagian XI tentang Correction.

[108] PT Espay Debit Indonesia Koe, Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA, Bagian XIV tentang Official Contact for Information anf Complaints.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pengaduan. Oleh karena itu, penentuan tanggung jawab atas kehilangan saldo harus dilakukan dengan memeriksa pelaksanaan kewajiban kedua belah pihak, bukan hanya dengan mengacu pada satu klausul yang membebankan tanggung jawab kepada pengguna.

Dengan demikian, berdasarkan analisis terhadap TOS, penolakan penggantian saldo oleh DANA perlu dinilai berdasarkan kesesuaian alasan penolakan dengan ketentuan perlindungan yang berlaku serta hasil pemeriksaan atas penyebab transaksi. Apabila terbukti pengguna telah memenuhi persyaratan perlindungan dan kehilangan saldo terjadi akibat kelemahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan sistem yang menjadi tanggung jawab DANA, maka penyedia layanan perlu mempertanggungjawabkan kerugian tersebut sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Sebaliknya, apabila terbukti kehilangan saldo terjadi akibat kelalaian pengguna yang termasuk dalam pengecualian perlindungan, maka tanggung jawab dapat dibebankan kepada pengguna sesuai keadaan dan bukti yang ditemukan. Dengan demikian, TOS menjadi salah satu dasar untuk menilai tanggung jawab para pihak, tetapi penerapannya tetap harus tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak dapat mengesampingkan hak konsumen yang telah dijamin oleh hukum.

Selain ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen, persoalan hilangnya saldo pengguna DANA juga perlu dikaji dari sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah. Dalam penelitian ini, Hukum Ekonomi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Syariah digunakan untuk melihat bagaimana hubungan antara pengguna dan penyedia layanan terbentuk, serta tanggung jawab apa yang melekat pada masing-masing pihak dilihat dari prinsip-prinsip muamalah.

Adapun prinsip-prinsip yang digunakan untuk menganalisis persoalan Hubungan antara pengguna dan penyedia layanan DANA dapat dipahami melalui karakteristik akad wadi'ah, terutama dari aspek kepercayaan yang diberikan pengguna kepada penyedia layanan untuk menjaga dana yang digunakan dalam fasilitas transaksi digital. Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, wadi'ah diartikan sebagai penitipan dana yang dilakukan oleh pemilik dana kepada pihak penerima titipan, yang dipercaya untuk menjaga dana tersebut.[109] Lebih lanjut, Pasal 409 KHES menyebutkan bahwa rukun wadi'ah terdiri atas empat unsur, yaitu pihak yang menitipkan (muwaddi'), pihak yang menerima titipan (mustaudi'), objek yang dititipkan, serta akad itu sendiri.[110]

Meskipun demikian, hubungan antara pengguna dan DANA dalam penelitian ini tidak secara langsung ditetapkan sebagai akad wadi'ah secara mutlak. Hal ini disebabkan layanan DANA tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dana, melainkan juga menyediakan berbagai fasilitas transaksi digital lainnya. Oleh karena itu, konsep wadi'ah dalam penelitian ini lebih ditempatkan sebagai

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[109] Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Edisi Revisi)" (2011), Pasal 20 angka 17.

[110] Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Edisi Revisi)" (2011), Pasal 409 ayat (1).

pendekatan analisis untuk melihat unsur kepercayaan, amanah, dan tanggung jawab penyedia layanan terhadap dana milik pengguna. Penilaian tersebut tetap harus disesuaikan dengan karakteristik hubungan hukum yang terbentuk serta mekanisme layanan yang secara nyata diberikan oleh penyedia layanan.

Prinsip amanah merupakan salah satu prinsip penting dalam hubungan tersebut. Dalam Al-Qur'an, Allah Swt. memerintahkan agar amanah disampaikan kepada pihak yang berhak menerimanya, serta agar setiap perkara yang menyangkut hubungan antar manusia diputuskan dengan adil.

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا ٥٨

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (Q.S. An-Nisa': 58).[111]

Prinsip ini dapat dijadikan landasan untuk melihat kewajiban pihak yang diberi kepercayaan agar melaksanakan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya. Dalam konteks akad wadi'ah, pihak penerima titipan memiliki kewajiban untuk menjaga objek yang dititipkan kepadanya. KHES mengatur bahwa penerima titipan wajib menyimpan objek wadi'ah di tempat yang layak dan pantas.[112] Ketentuan ini

[111] Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, 88.

[112] Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Edisi Revisi)" (2011), Pasal 416.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

menunjukkan bahwa kewajiban penerima titipan tidak hanya sebatas menerima harta yang dititipkan, tetapi juga mencakup upaya pemeliharaan terhadap objek tersebut.

Apabila prinsip ini dikaitkan dengan layanan dompet digital, maka DANA selaku penyedia layanan turut memikul tanggung jawab untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap dana dan transaksi penggunanya. Tanggung jawab tersebut dapat dilihat antara lain dari sisi keamanan transaksi, perlindungan terhadap aset konsumen, pemberian informasi yang jelas dan transparan, serta ketersediaan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif.

Berdasarkan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), tanggung jawab pihak yang menerima titipan tidak hanya berkaitan dengan penerimaan objek titipan, tetapi juga mencakup kewajiban untuk menjaga dan memelihara objek tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini berkaitan dengan Pasal 415 dan Pasal 416 KHES yang mengatur mengenai kewajiban penerima titipan dalam menjaga objek wadi'ah. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pihak yang menerima kepercayaan atas suatu harta harus melaksanakan kewajibannya secara bertanggung jawab dan tidak boleh mengabaikan kepentingan pemilik harta.[113]

Apabila ketentuan tersebut dianalisis dalam konteks layanan dompet digital DANA, maka penyedia layanan memiliki tanggung

[113] Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Edisi Revisi)" (2011), Pasal 415- 416.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

jawab untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu memberikan perlindungan yang memadai terhadap dana dan transaksi pengguna. Meskipun hubungan hukum antara pengguna dan DANA tidak dapat secara mutlak dikategorikan sebagai akad wadi'ah, ketentuan KHES mengenai wadi'ah tetap dapat digunakan sebagai pendekatan analisis untuk menilai pelaksanaan prinsip amanah dalam pengelolaan dana pengguna. Dengan demikian, tanggung jawab DANA tidak hanya dinilai dari tersedianya sistem keamanan secara formal, tetapi juga dari bagaimana sistem tersebut diterapkan dalam mencegah, mendeteksi, dan menangani transaksi yang tidak dilakukan atau tidak disetujui oleh pengguna.

Selanjutnya, apabila dikaitkan dengan rukun wadi'ah sebagaimana diatur dalam Pasal 409 KHES, hubungan penitipan melibatkan pihak yang menitipkan, pihak yang menerima titipan, objek titipan, dan akad.[114] Unsur-unsur tersebut dapat digunakan untuk memahami hubungan kepercayaan antara pengguna dan penyedia layanan, tetapi penerapannya tetap harus memperhatikan karakteristik layanan dompet digital serta hubungan hukum yang sebenarnya terbentuk antara para pihak. Oleh karena itu, penggunaan ketentuan wadi'ah dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menetapkan bahwa seluruh hubungan hukum antara pengguna dan DANA merupakan akad wadi'ah, melainkan sebagai dasar untuk menganalisis

[114] Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Edisi Revisi)" (2011), Pasal 409 ayat (1).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

kewajiban menjaga amanah dan tanggung jawab terhadap dana pengguna.

Berdasarkan ketentuan tersebut, tanggung jawab penyedia layanan digital dalam perspektif KHES perlu dinilai berdasarkan pelaksanaan kewajiban menjaga amanah. Apabila kehilangan saldo terjadi karena penyedia layanan tidak menjalankan kewajiban pengamanan secara patut, sehingga kelalaian tersebut menyebabkan kerugian pengguna, maka penyedia layanan dapat dinilai tidak memenuhi kewajiban menjaga amanah. Dalam keadaan demikian, pemulihan kerugian merupakan bentuk pertanggungjawaban yang sejalan dengan prinsip amanah dan keadilan dalam Hukum Ekonomi Syariah. Sebaliknya, apabila penyedia layanan telah menjalankan kewajibannya secara patut dan kehilangan saldo terbukti disebabkan oleh kesalahan pengguna atau faktor lain yang berada di luar tanggung jawab penyedia layanan, maka pembebanan ganti kerugian tidak dapat dilakukan secara otomatis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dengan demikian, ketentuan KHES memberikan dasar analisis bahwa tanggung jawab penyedia layanan digital terhadap kehilangan saldo tidak hanya dilihat dari adanya kerugian yang dialami pengguna, tetapi juga dari pelaksanaan kewajiban pihak yang menerima kepercayaan atas dana tersebut. Penilaian terhadap tanggung jawab harus memperhatikan penyebab kehilangan saldo, ada atau tidaknya kelalaian penyedia layanan, serta hubungan sebab akibat antara kelalaian

tersebut dengan kerugian pengguna. Hal ini diperlukan agar penerapan prinsip amanah dan keadilan tidak hanya bersifat normatif, tetapi benar-benar digunakan untuk menilai tanggung jawab para pihak dalam kasus kehilangan saldo pada layanan dompet digital.

Dalam kasus yang menjadi objek penelitian ini, ditemukan tujuh transaksi yang menurut keterangan pengguna tidak pernah dilakukan maupun disetujui olehnya. Ketujuh transaksi tersebut mengakibatkan berkurangnya saldo pengguna sebesar Rp1.000.000. Menyikapi hal itu, pengguna kemudian menghubungi pihak DANA untuk meminta pertanggungjawaban atas kehilangan saldo yang dialaminya. Namun, berdasarkan tanggapan yang diberikan, pihak DANA menyatakan telah melakukan pemeriksaan dan menyimpulkan bahwa sistem keamanan transaksi telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Atas dasar itu, pihak DANA tidak melakukan pengembalian saldo kepada pengguna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Kehilangan saldo yang dialami pengguna tersebut jelas menunjukkan adanya kerugian yang bersifat nyata. Akan tetapi, dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah, keberadaan kerugian saja belum cukup untuk secara langsung menyimpulkan bahwa DANA telah melanggar prinsip amanah. Hal yang perlu ditelusuri terlebih dahulu adalah penyebab terjadinya transaksi tersebut, serta ada tidaknya unsur kesalahan atau kelalaian dari pihak DANA yang turut menyebabkan kerugian pada pengguna.

Prinsip amanah dalam hubungan ini dapat dilihat dari sejauh mana DANA menjalankan kewajibannya untuk memberikan rasa aman kepada pengguna. Pelaksanaan amanah tersebut antara lain dapat dilihat dari keberadaan sistem keamanan transaksi, perlindungan terhadap akun pengguna, pemberian informasi mengenai riwayat transaksi, serta tersedianya mekanisme pengaduan apabila terjadi permasalahan.

Dengan demikian, adanya prosedur keamanan secara formal saja belum cukup untuk menyimpulkan apakah prinsip amanah telah dijalankan dengan baik. Yang perlu dilihat lebih jauh adalah bagaimana prosedur tersebut diterapkan secara nyata dalam kasus yang terjadi. Apabila ditemukan adanya kelemahan atau kelalaian dalam sistem yang memungkinkan terjadinya transaksi yang tidak dilakukan oleh pengguna, maka keadaan tersebut dapat dijadikan dasar untuk menilai bahwa kewajiban menjaga amanah belum dilaksanakan secara maksimal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Sebaliknya, apabila hasil pemeriksaan membuktikan bahwa sistem keamanan telah diterapkan secara memadai, transaksi berlangsung melalui mekanisme yang sah, dan kehilangan saldo terjadi akibat faktor yang berada di luar kendali maupun kewajiban DANA, maka kerugian tersebut tidak dapat serta-merta dibebankan kepada DANA. Hal ini sejalan dengan prinsip keadilan, sebab tanggung jawab semestinya dipikul oleh pihak yang terbukti melakukan kesalahan atau kelalaian yang menjadi penyebab kerugian tersebut.

Selain prinsip amanah, penentuan tanggung jawab dalam kasus kehilangan saldo juga perlu ditinjau dari prinsip keadilan. Prinsip keadilan dalam penelitian ini dimaknai sebagai penempatan hak dan kewajiban antara pengguna dan penyedia layanan secara seimbang. Penerapan prinsip ini dalam kasus kehilangan saldo berarti pengguna tidak sepatutnya menanggung kerugian apabila terbukti kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penyedia layanan. Sebaliknya, DANA juga tidak sepatutnya dibebani tanggung jawab apabila tidak ditemukan bukti adanya kesalahan atau kelalaian dari pihaknya. Oleh sebab itu, penentuan tanggung jawab harus didasarkan pada pemeriksaan terhadap penyebab transaksi, keamanan sistem, tindakan masing-masing pihak, serta hubungan sebab akibat antara tindakan tersebut dengan kerugian yang dialami pengguna.

Selanjutnya, persoalan kehilangan saldo juga dapat dikaitkan dengan prinsip larangan gharar. Gharar berkaitan dengan adanya ketidakjelasan atau ketidakpastian dalam suatu transaksi yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam konteks transaksi digital, prinsip ini menjadi penting mengingat pengguna melakukan transaksi melalui sistem elektronik dan sangat bergantung pada informasi serta mekanisme yang disediakan oleh penyelenggara layanan.

Dalam kasus kehilangan saldo ini, keberadaan kerugian tidak dengan sendirinya menunjukkan adanya unsur gharar. Unsur tersebut perlu dinilai dari ada tidaknya ketidakjelasan dalam mekanisme

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

transaksi, informasi yang disampaikan kepada pengguna, hak dan kewajiban para pihak, serta mekanisme penyelesaian ketika terjadi transaksi yang tidak diakui. Dengan demikian, prinsip gharar dalam penelitian ini digunakan sebagai alat untuk menilai apakah hubungan dan mekanisme transaksi yang berlangsung telah memberikan kejelasan yang memadai bagi pengguna.

Apabila mekanisme transaksi, informasi mengenai penggunaan layanan, serta prosedur penanganan pengaduan telah disampaikan secara jelas, maka kehilangan saldo tidak dapat begitu saja dikategorikan sebagai bentuk gharar. Namun, apabila terdapat ketidakjelasan mengenai bagaimana transaksi tersebut dapat terjadi maupun bagaimana penyedia layanan menetapkan tanggung jawabnya, maka hal tersebut perlu menjadi perhatian dalam menilai kesesuaiannya dengan prinsip syariah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa Hukum Ekonomi Syariah menempatkan prinsip amanah sebagai salah satu dasar utama dalam menentukan tanggung jawab penyedia layanan. Dalam hubungan yang dianalisis melalui karakteristik akad wadi'ah, pihak penerima titipan memikul kewajiban untuk menjaga objek yang dipercayakan kepadanya. Ketentuan KHES mengenai penyimpanan dan pemeliharaan objek wadi'ah menegaskan bahwa penerima titipan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

memiliki kewajiban untuk menjaga objek tersebut dengan sebaik-baiknya.[115]

Dalam kasus kehilangan saldo sebesar Rp1.000.000 melalui tujuh transaksi yang tidak diakui oleh pengguna, tanggung jawab DANA sangat bergantung pada faktor penyebab terjadinya transaksi tersebut. Apabila terbukti bahwa kehilangan saldo terjadi akibat kelalaian DANA dalam menjaga keamanan sistem atau dalam menjalankan kewajibannya sebagai penyedia layanan, maka kondisi tersebut dapat dilihat sebagai bentuk tidak terpenuhinya kewajiban menjaga amanah. Dalam keadaan seperti ini, terdapat dasar yang cukup untuk melakukan pemulihan atas kerugian yang dialami pengguna.

Sebaliknya, apabila DANA mampu membuktikan bahwa kewajiban menjaga keamanan telah dilaksanakan secara memadai dan kehilangan saldo terjadi akibat kesalahan pengguna sendiri atau faktor lain di luar tanggung jawab DANA, maka kerugian tersebut tidak dapat serta-merta dibebankan kepada DANA. Penilaian semacam ini diperlukan agar pembebanan tanggung jawab kepada para pihak tetap sejalan dengan prinsip keadilan.

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab DANA dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah bersifat kondisional. Artinya, tanggung jawab tersebut tidak muncul semata-mata karena pengguna mengalami kehilangan saldo,

[115] Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Edisi Revisi)" (2011), Pasal 415-416.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

melainkan bergantung pada terbukti atau tidaknya kesalahan maupun kelalaian penyedia layanan yang memiliki hubungan sebab akibat dengan kerugian yang terjadi. Apabila kelalaian DANA terbukti menjadi penyebab kehilangan saldo, maka pemulihan atas kerugian pengguna merupakan konsekuensi yang sejalan dengan prinsip amanah dan keadilan. Sebaliknya, apabila kelalaian tersebut tidak dapat dibuktikan, maka pembebanan tanggung jawab kepada DANA secara otomatis tidak sesuai dengan prinsip keadilan.

Dengan demikian, prinsip amanah digunakan untuk menilai kewajiban DANA dalam menjaga dana dan memberikan layanan secara bertanggung jawab, prinsip keadilan digunakan untuk menentukan pembebanan kerugian secara seimbang, sedangkan prinsip larangan gharar digunakan untuk menilai kejelasan mekanisme transaksi serta penyelesaian permasalahan yang timbul. Ketiga prinsip tersebut selanjutnya digunakan secara bersama-sama untuk menilai apakah tindakan dan tanggung jawab DANA dalam kasus kehilangan saldo ini telah sesuai dengan Hukum Ekonomi Syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk pada temuan dan analisis yang telah diuraikan terkait tanggung jawab penyedia layanan digital atas kehilangan saldo pengguna DANA, baik dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen maupun Hukum Ekonomi Syariah, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. DANA berkedudukan sebagai pelaku usaha penyedia dompet digital dan jasa pembayaran, sedangkan penggunanya adalah konsumen sepanjang memakai layanan untuk kepentingan pribadi, bukan komersial. Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4-7, konsumen berhak atas keamanan, informasi yang jelas, pengaduan, dan ganti rugi, serta berkewajiban beritikad baik dan mengikuti petunjuk penggunaan. DANA berhak menerima pembayaran dan perlindungan hukum, tetapi wajib beritikad baik, memberikan informasi yang benar, melayani secara tidak diskriminatif, dan menjamin mutu jasa. Kedudukan ini juga diatur dalam sejumlah Peraturan Bank Indonesia tentang penyedia jasa pembayaran, pelindungan konsumen, dan industri sistem pembayaran. Hubungan hukum tersebut juga diatur dalam Syarat dan Ketentuan DANA. bagian XVII DANA wajib menyediakan sistem keamanan, bagian IX memberikan perlindungan atas pengambilalihan akun melalui DANA Protection, bagian XI mengoreksi saldo bila terjadi kesalahan, dan bagian XIV menyediakan saluran pengaduan. Bagian IV pengguna wajib

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

menjaga kerahasiaan PIN dan OTP, mengamankan akun dan perangkat, serta segera melapor bila ada indikasi akun diambil alih. Keamanan dana karenanya menjadi tanggung jawab bersama. DANA Protection memang memiliki syarat dan batasan, namun penerapannya harus mempertimbangkan keadaan sebenarnya dan tidak boleh mengesampingkan hak konsumen. Dalam Hukum Ekonomi Syariah, berdasarkan Pasal 409 KHES, hubungan ini dapat didekati melalui akad wadi'ah untuk menilai unsur amanah dan tanggung jawab DANA atas dana pengguna, meskipun tidak ditetapkan secara mutlak sebagai wadi'ah karena DANA juga menyediakan fasilitas transaksi lain. Pembagian kewajiban harus seimbang berdasarkan amanah dan keadilan, sehingga kewajiban pengguna menjaga akunnya tidak menghapus tanggung jawab DANA menjaga sistem dan melaksanakan perlindungan yang dijanjikan.

2. Tanggung jawab DANA atas kehilangan saldo pengguna dapat dilihat melalui perlindungan preventif berupa informasi yang jelas, sistem yang aman, dan edukasi pengguna serta represif berupa penanganan pengaduan, investigasi transaksi, dan pemulihan kerugian sebagaimana diatur dalam PBI No. 3 Tahun 2023. Dalam kasus ini, pengguna kehilangan Rp1.000.000 melalui tujuh transaksi di Tokopedia dan TikTok Shop pada 30 Maret 2025. Pengaduan diajukan 31 Maret 2025, tetapi tanggapan resmi baru diterima 3 Mei 2025, dengan kesimpulan bahwa sistem berjalan sesuai prosedur sehingga klaim DANA Protection

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ditolak. Menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha wajib mengganti kerugian konsumen kecuali dapat membuktikan kerugian disebabkan kesalahan konsumen. Pernyataan bahwa sistem sesuai prosedur belum membuktikan kesalahan pengguna, sehingga tanggung jawab harus ditentukan berdasarkan bukti konkret tentang penyebab transaksi, efektivitas sistem keamanan, dan hubungan sebab akibat dengan kerugian. Dalam Hukum Ekonomi Syariah, berdasarkan KHES Pasal 409, 415, 416 akad wadi'ah dan prinsip amanah, keadilan, serta larangan gharar digunakan sebagai pendekatan menilai kewajiban DANA menjaga dana pengguna. Dengan demikian, tanggung jawab DANA bersifat kondisional, bukan mutlak, bergantung pada penyebab kehilangan saldo dan terbukti tidaknya kesalahan atau kelalaian yang berhubungan langsung dengan kerugian pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi DANA selaku penyedia layanan digital, diharapkan harus terus meningkatkan kualitas keamanan sistem serta memperkuat mekanisme pengamanan transaksi, termasuk melakukan evaluasi dan peninjauan sistem secara berkala guna meminimalkan potensi terjadinya transaksi yang tidak dikehendaki oleh pengguna. Selain itu, dalam proses penanganan pengaduan, DANA hendaknya memberikan informasi yang transparan dan mudah dipahami oleh pengguna mengenai hasil

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

pemeriksaan terhadap transaksi yang dipermasalahkan, sehingga pengguna memperoleh kejelasan atas penyelesaian kasus yang dialaminya.

2. Bagi pengguna layanan DANA, diharapkan untuk senantiasa meningkatkan kehati-hatian dalam menggunakan layanan dompet digital, menjaga kerahasiaan data dan informasi keamanan akun secara ketat, serta segera melaporkan kepada penyedia layanan apabila menemukan transaksi yang mencurigakan atau tidak dikenali, agar proses pemeriksaan dapat dilakukan secepat mungkin dan potensi kerugian dapat diminimalkan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperluas kajian mengenai tanggung jawab penyedia layanan digital dengan menggunakan objek maupun kasus yang lebih beragam, serta memperhatikan perkembangan regulasi terkini terkait layanan pembayaran digital. Dengan demikian, penelitian mendatang diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bentuk perlindungan dan tanggung jawab penyedia layanan terhadap penggunanya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Daeng, Yusuf. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2023.

Fajar, Mukti, Reni Budi Setianingrum, and Muhammad Annas. *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.

Hasanuddin, Safitri Mukarromah, Mohammad Firmansyah, Rustam Magun Pikahulan, Dadin Solihin, Nahara Eriyanti, Joko Hadi Purnomo, et al. *Hukum Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Implementasi*. Tuban: HN Publishing, 2024.

Ihwanudin, Nandang. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Refika Aditama, 2023.

Jaenudin. *Hukum Ekonomi Syariah: Sebuah Presfektif Keilmuan*. Bandung: CV. Widina Media Utama, 2022.

Kholidah, Dr., Dr. Putra Halomoan HSB, Nurhotia Harahap, Ihsan Helmi Lubis, Agustina Damanik, Santi Marito Hasibuan, M Yarham, et al. *Hukum Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2023.

Kusumadewi, Yessy, and Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.

Lobo, Ferdinandus Ngau, Muhamad Sadi Is, Windi Arista, Khoirun Nisa Bahri, Wiwin Dwi Ratna Febriyanti, Juniar Hartika Sari, Linda Novianti, et al. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2024.

Masri, Esther, Otih Handayani, Rama Dhianty, and Sri Wahyuni. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023.

Maulidiana, Lina, Muchammad Shidqon Prabowo, M Yusuf Bahtiar, and Muflihatul Fauza. *Hukum Ekonomi Syariah*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia, 2024.

Mirza, Farrah Rizky Amelia. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: CV Angkasa Media Literasi, 2025.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024.

Petter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024.

Qustulani, Muhamad. *Perlindungan Hukum & Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.

Rifai, Mohammad Saiful, Shofa Robbani, Nurhayati, Muhammad Farid, Ach. Yasin, Sylva Alif Rusmita, Makhda Intan Sanusi, et al. *Ekonomi Syariah: Fondasi, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Dunia Modern*. Tuban: HN Publishing, 2025.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2018.

Rudy, Dewa Gde, I Made Sarjana, Suatra Putrawan, Ida Bagus Putu Sutama, A A Ketut Sukranata, and I Made Dedy Priyanto. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016.

SA, Romli, Muhamad Sadi Is, Febrina Hertika Rani, Dea Justicia Ardha, Ifrohati, Arne Huzaimah, M Tamudin, et al. *Perlindungan Hukum*. Palembang: CV. Doki Course and Training, 2024.

Santoso, Aris Prio Agus, Ecclisia Sulistyowati, and Tri Wisudawati. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2024.

Sihombing, Agustinus, Ranat Mulia Pardede, Fahmi Amrico, Herman, Eko Murti Saputra, Armansyah, and Heru Iskhan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sumatera Barat: CV. Aska Pustaka, 2023.

Solikin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2021.

Susiani, Dina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Surakarta: Tahta Media Group, 2025.

Suyanto. *Mengenal Dompet Digital Di Indonesia*. Serang, Banten: CV. AA. Rizky, 2023.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Wahab, Abdul. *Buku Ajar Hukum Ekonomi Syariah*. Sleman: Zahir Publishing, 2022.

Zaki, Muhammad, Ageng Asmara, Lisnawati, Yuana Tri Utomo, Difi Dahliana, Supian Sauri, Hendra Eka Saputra, Annisa Mahfuzah, Muhammad Qamaruddin, and Imron Natsir. *Buku Ajar Ekonomi Syariah*. Deli Serdang: AZ-ZAHRA MEDIA SOCIETY, 2024.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Jurnal

Amelia, Shelomita Putri. "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik Terhadap Kebocoran Data Pribadi Pengguna." *Studia: Journal of Humanities and Education Studies,* Vol 1 no 2 (2025).

Anggraini, Rizkita Dinar, and Sinarianda Kurnia Hartantien. "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online." *Judiciary: Jurnal Hukum dan Keadilan)* Vol 13 no. 1 (2024). https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/240.

Dwilestari, Ita. "Praktik E-Money Pada Aplikasi Dana Perspektif Fatwa Dsn-Mui No. 116 Tahun 2017." *BIIS: Bulletin of Indonesian Islamic Studies,* Vol 3, no 1 (2024). https://doi.org/10.51214/biis.v3i1.1165.

Faldy, Akhsal Rico, and Hariyo Sulistiyantoro. "Pemenuhan Itikad Baik Pelaku Usaha Dalam Memberikan Informasi Kepada Konsumen Layanan Pascabayar." *Jurnal Relasi Publik* Vol 1 no 4 (2023). https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i4.1804.

Hartanto, Vincent Rosadi, and Ervin Alvaro Yosmar. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana." *Pattimura Legal Journal,* Vol 2 no 3 (2023). https://doi.org/10.47268/pela.v2i3.10582.

Hasan, Zainudin, Salsabila Tiara Putri, Sri Gustina, Ahmad Rifki Satria, Kevin Oksandy Ramadhani, and Muhammad Satrio. "Tanggung Jawab Hukum Dan Ekonomi Dalam Perlindungan Data Pribadi Di Era Digital." *CAUSA: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan,* Vol 7 no 12 (2024). https://doi.org/10.3783/causa.v2i9.2461.

Kuntag, Rivaldo Fransiskus, Flora Pricilla Kalalo, and Anna S Wahongan. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen JT" *Lex Privatum,* Vol 9 no 4 (2021).

Kurnia, A Cery, Reko Dwi Salfutra, and Syam Hanafiah. "Kepastian Hukum Hak Informasi: Problematika Konsumen Dan Rahasia Dagang." *PROGRESIF: Jurnal Hukum*, Vol XVI no 1 (2022). https://doi.org/10.33019/progresif.v16i1.3000.

Malani, Fitradin, and Zuhrah. "Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Ekonomi Digital Menurut Hukum." *Jurnal Tana Mana*, Vol 6 no 1 (2025). https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/.

Mantili, Rai. "GANTI KERUGIAN IMMATERIIL TERHADAP PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PRAKTIK: PERBANDINGAN INDONESIA DAN BELANDA." *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol 4 no 2 (2019). https://doi.org/10.35706/dejure.v4i2.6460.

Matondang, Khairani Alawiyah, Tia Handani, Annisa Handayani, and Fidia Wati. "Etika Bisnis Dalam Perlindungan Data Pribadi Konsumen Di Era Bisnis Digital: Dalam Studi Literatur." *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, Vol 4 no 3 (2025). https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i3.551.

Noval, Andreas, and Christine S T Kansil. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Kartu Garansi Yang Telah Lewat Masa Berlaku." *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol 8 no 12. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i12.

Rabbani, Maheswara, Juan Daniel Wijaya, Rendy Sanjaya Kusuma, Wilhelmus Billion Pius Purba, and Robert Marchelino Tajib. "Digital Payments in Indonesia: Understanding the Effect of Application Security on User Trust." *Indonesian Journal of Computer Science*, Vol 12 no 5 (2023). http://ijcs.stmikindonesia.ac.id.

Rahmadisaka, Kevin Wahyu. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KEHILANGAN SALDO PADA DOMPET DIGITAL APLIKASI DANA." *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Mataram*, Vol 4 no 2 (2025).

Sahib, Nathania Salsabila Marikar, Soesi Idayanti, and Kanti Rahayu. "Problematika Aturan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Di Indonesia." *Pancasakti Law Journal (PLJ)*, Vol 1 no 1 (2023). https://doi.org/10.24905/plj.v1i1.8.

Siregar, Sutan Pinayungan. "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Journal of Law, Administration, and Social Science*, Vol 4 no 2 (2024). https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Sodikin. "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi" *JT Al-Qisth Law Review*, Vol 5 no 2 (2022). 261–98. https://doi.org/10.24853/al-qisth.5.2.261-298.

Vania, Cindy, Markoni, Horadin Saragih, and Joko Widarto. "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN DATA PRIBADI DARI ASPEK PENGAMANAN DATA DAN KEAMANAN SIBER." *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, Vol 2 no 3 (2023). https://doi.org/10.58344/jmi.v2i3.157.

Skripsi

Anindya, Farah, and Nabiyla Risfa Izzati. "Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Uang Elektronik Berbasis Server Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: DANA)." Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, 2022.

Anisa, Nur. "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet dan Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah pada Aplikasi Dana." Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, 2023.

Fahmi, Moch. Hafido. "Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Digital Dana dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam." Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024.

Handriyanto, Muhammad Zaki. "Tinjauan Yuridis Dompet Elektronik Di Indonesia." Universitas Borneo Tarakan, 2022.

Khoironnisa. "Perlindungan Terhadap Pengguna E-Wallet Atas Hilangnya Saldo Pada Aplikasi Dana Dalam Sistem Pembayaran Digital." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.

Putrandito, Ganang Meidi. "Pengaruh Keamanan Biometrik, Persepsi Kemudahan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Financial Technology." UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2025.

Sriwahyuni, Dewi. "Pertanggungjawaban Badan Pertanahan Nasional Terhadap Terbitnya Sertifikat Hak Atas Tanah Ganda." Program Studi Magister Kenotariatan, Program Pascasarjana, Universitas Islam Malang, 2023.

Website

PT Espay Debit Indonesia Koe. "*Syarat dan Ketentuan Pengguna DANA,"* Diakses pada 11 November 2026, https://www.dana.id/terms.

Media Konsumen, *"Dana Hilang 1 Juta di Aplikasi DANA,"* akses Maret 31, 2025, https://mediakonsumen.com/2025/03/31/surat-pembaca/dana-hilang-1-juta-di-aplikasi-dana.

Lensareportase, *"Dalih Aktivitas Ilegal, Pengguna DANA Kehilangan Uang,"* akses 18 Maret 2026, https://lensareportase.com/hukum-kriminal/kriminalitas/dalih-aktivitas-ilegal-pengguna-dana-kehilangan-uang/.

Al-Qur'an

Kementerian Agama RI. *Alquran dan Terjemahnya*. Surabaya: CV. Penerbit Fajar Mulya, 1987.

Peraturan Perundang-undangan

Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia. *Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah*.

Indonesia, Pemerintah Republik. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik." Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 2019.

Indonesia, Republik. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 1999.

Mahkamah Agung Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. "Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah." Edisi Revisi. Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2011.

Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pengaturan Industri Sistem Pembayaran.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, 2022.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	: Kholifaturrofiah
Nim	: 222102020023
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas	: Syariah
Institusi	: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil penilitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penilitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, terkecuali yang secara tertulis dikutip dalam nakah ini dan disbutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penilitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturang perundanga-undangan yang berlaku.

Demikian surat peryataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari orang lain.

Penulis



Kholifaturrofiah
NIM. 222102020023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama	: Kholifaturrofiah
Nim	: 222102020023
Tempat, Tanggal Lahir	: Banyuwangi, 27 Desember 2003
Alamat	: Rt 03/Rw 03 Dusun Bulurejo, Desa Tegalrejo, Kecamatan Tegalsari, Kabupaten Banyuwangi
Fakultas	: Syariah
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Email	: kholifaturrf27@gmail.com

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Riwayat Pendidikan

TK KHADIJAH 201	(2008-2010)
SDN 3 TEGALREJO	(2010-2016)
MTS MAMBA'UL HUDA	(2016-2019)
SMKN 1 TEGALSARI	(2019-2022)
UIN KHAS JEMBER	(2022-2026)