

Tanggung Jawab Fintech atas Kasus Pembobolan DANA menurut UU ITE 2024 dan UUPK 1999

Hedy Fatimah Susanto , Diana Wiyanti

Prodi Hukum, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

hedyfatimah24gmail.com, dianawiyanti1@gmail.com

Abstract. The advancement of information technology has driven innovation in the financial services sector, particularly through financial technology (fintech) such as the “DANA” application. Fintech offers convenience in digital transactions but also presents risks related to data security and consumer protection. The case of account breach involving “DANA” users in January 2024 raised concerns regarding the effectiveness of legal protections for consumers. This study aims to understand the legal responsibilities of fintech providers for consumer losses resulting from the breach of the “DANA” application, based on Law Number 1 of 2024 concerning Electronic Information and Transactions (EIT Law), and to evaluate the legal protections afforded to consumers under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (Consumer Protection Law). The research method used is normative juridical with a descriptive-analytical approach, utilizing secondary data and qualitative analysis. The findings indicate that PT Espay Debit Indonesia Koe, as the operator of the “DANA” application, holds legal responsibility for ensuring transaction security. Under the principle of strict liability, the provider must compensate for damages even without proof of direct fault. This study highlights the need for stronger regulations and improved fintech security systems to ensure legal certainty and consumer trust.

Keywords: *Legal Responsibility, Consumer Protection, Fintech.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong inovasi dalam sektor jasa keuangan, khususnya melalui teknologi finansial (*fintech*) seperti aplikasi “DANA”. Fintech memberikan kemudahan dalam transaksi digital, namun juga menimbulkan risiko terhadap keamanan data dan perlindungan konsumen. Kasus pembobolan saldo pengguna aplikasi “DANA” yang terjadi pada Januari 2024 memunculkan pertanyaan mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tanggung jawab penyelenggara fintech terhadap kerugian konsumen akibat pembobolan aplikasi “DANA” berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta mengevaluasi perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis, menggunakan data sekunder yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai penyelenggara aplikasi “DANA” memiliki tanggung jawab hukum atas keamanan transaksi. Berdasarkan prinsip *strict liability*, penyelenggara wajib mengganti kerugian meskipun tanpa bukti kesalahan langsung. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan regulasi dan sistem keamanan *fintech* guna memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Kata kunci: *Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen, Fintech.*

A. Pendahuluan

Dalam konteks perkembangan ekonomi global, pembangunan perekonomian nasional perlu diarahkan untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi pertumbuhan sektor usaha. Hal ini dimaksudkan agar pelaku ekonomi mampu memproduksi berbagai komoditas dan layanan jasa yang berbasis teknologi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat secara luas. Selain itu, sistem perekonomian yang dibangun harus menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dalam memperoleh produk dan jasa melalui mekanisme perdagangan, tanpa menimbulkan potensi kerugian bagi pihak konsumen.

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk sektor keuangan, telah dipengaruhi secara signifikan oleh teknologi informasi dan komunikasi di era digital. *Financial Technology (fintech)* atau *Teknologi Finansial* telah mengubah cara orang melakukan transaksi keuangan dengan menawarkan berbagai layanan seperti dompet elektronik, pinjaman online, investasi, dan pembayaran digital. *Fintech* juga mengubah sistem layanan finansial. Mendukungnya aplikasi finansial seperti mobile banking, *e-wallet* dan layanan pembayaran digital, keamanan data sangat penting karena aplikasi ini menyimpan data pribadi seperti nomor rekening, saldo, informasi kartu kredit/debit, dan riwayat transaksi.

Menurut *Laporan State of Finance App Marketing* edisi 2021, yang dirilis oleh *AppsFlyer*, Indonesia menempati peringkat ketiga di antara 15 negara lainnya. Mengenai ini menunjukkan bahwa orang Indonesia sangat terikat pada aplikasi keuangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan keuangan mereka. Dengan adanya kemajuan teknologi digital ini akan memungkinkan Indonesia untuk bersaing dengan negara lain yang mulai beralih dari gaya hidup tradisional ke era digital.

Indonesia telah memasuki era transformasi industri 4.0, yang ditandai dengan peningkatan signifikan dalam penetrasi internet di berbagai strata demografis dan segmen sosial. Perkembangan yang pesat dalam penggunaan internet di Indonesia menunjukkan progresivitas eksponensial dalam adopsi internet, yang diindikasikan oleh pertumbuhan dari 500.000 pengguna pada tahun 1998 menjadi lebih dari 100 juta pengguna pada penghujung tahun 2017.

Data empiris dari survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengindikasikan pertumbuhan sebesar 7,9% pada tahun 2017 dibandingkan dengan periode sebelumnya, dengan akumulasi pertumbuhan melebihi 600% dalam rentang waktu satu dekade. Dalam konteks perkembangan tersebut, teridentifikasi adanya kesenjangan finansial (*financing gap*) yang signifikan dalam sistem keuangan konvensional. Sebagai respons terhadap inefisiensi tersebut, teknologi finansial muncul sebagai solusi alternatif yang menawarkan aksesibilitas dan inklusivitas dalam penyediaan layanan finansial. Peristiwa ini merepresentasikan manifestasi dari disruptive innovation dalam sektor keuangan, yang mentransformasi modalitas tradisional dalam penyediaan layanan finansial.

Sebagai sektor yang berkembang pesat, fintech mengintegrasikan inovasi teknologi dengan kebutuhan finansial masyarakat kontemporer dan menciptakan ekosistem keuangan yang lebih adaptif dan responsif. Hal ini sejalan dengan agenda *financial inclusion* (inklusi keuangan) yang menjadi salah satu prioritas dalam strategi pembangunan ekonomi nasional, dengan orientasi pada *democratization of financial services* (demokratisasi layanan keuangan) untuk berbagai segmen masyarakat.

Fintech di Indonesia telah mencatatkan pertumbuhan yang pesat. Hingga Februari 2023, terdapat 102 perusahaan *fintech lending* yang terdaftar dan diberi izin oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Bank Indonesia mencatat bahwa hingga Juli 2023, terdapat 51 penyelenggara uang elektronik yang telah mendapatkan izin. *DANA*, sebuah aplikasi yang telah menjadi pilihan banyak pelanggan Indonesia untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, adalah salah satu pemain utama dalam industri ini.

Transformasi teknologi informasi dan komunikasi telah mengakibatkan perubahan fundamental terhadap pola interaksi dalam ruang digital. Meskipun perkembangan ini membawa beragam keuntungan, perkembangan ini juga menimbulkan peningkatan risiko yang substansial. Di

Indonesia, ekspansi akses dan adopsi internet telah memperluas cakupan serta dampak dari serangan siber. Target serangan tidak terbatas pada individu semata; entitas pemerintahan dan korporasi swasta yang mengelola data krusial serta infrastruktur vital juga menghadapi kerentanan terhadap ancaman siber.

Dalam perkembangan teknologi keuangan digital teknologi finansial di Indonesia, telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat UU ITE). Instrumen hukum tersebut secara eksplisit memberikan landasan yuridis terhadap aktivitas transaksi elektronik, sebagaimana dalam Pasal 21 ayat (2) yang mengatur tentang akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggungjawab penyelenggara agen elektronik.

Namun laporan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) menunjukkan bahwa jumlah serangan siber di Indonesia mencapai angka 27 juta kasus per April 2023. Kasus ini menunjukkan bahwa menjaga keamanan transaksi digital di Indonesia masih menghadapi tantangan besar. Kasus pembobolan dana nasabah di berbagai platform digital, termasuk “DANA” menunjukkan bahwa meskipun upaya meningkatkan keamanan sistem, masih ada celah yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Pasal 4 UU ITE, juga mendukung akselerasi pembangunan nasional di berbagai sektor melalui pemanfaatan teknologi informasi. Komitmen pemerintah dalam mengarahkan perkembangan teknologi finansial tercermin dalam upaya mendorong setiap individu untuk memanfaatkan teknologi secara bertanggung jawab. Dengan regulasi ini, pemerintah berupaya mengakomodasi dan mengarahkan perkembangan teknologi finansial secara terstruktur, tetap memperhatikan pemberdayaan masyarakat dan kemajuan bangsa, serta perlindungan konsumen.

Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) sebagai lembaga yang mengawasi finansial teknologi (*Fintech*) mengeluarkan berbagai peraturan OJK (POJK), antara lain POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa untuk meningkatkan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, diperlukan perbaikan terkait pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). PUJK merujuk pada lembaga jasa keuangan dan/atau pihak yang menjalankan kegiatan penghimpunan, penyaluran, dan pengelolaan dana di sektor jasa keuangan. Dalam hal ini, PUJK diwajibkan untuk mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat, termasuk memberikan edukasi yang memadai terkait hal tersebut.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 1 ayat (4) menyatakan bahwa perlindungan konsumen dan masyarakat bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), yang akan digunakan oleh konsumen dan/atau masyarakat. Pelindungan ini juga mencakup upaya memberikan kepastian hukum guna melindungi konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan ketentuan hukum yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), konsumen memiliki sejumlah hak dasar yang dijamin oleh undang-undang. Pertama, konsumen berhak mendapatkan perlindungan berupa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengonsumsi berbagai barang dan/atau jasa. Kedua, konsumen memiliki hak untuk didengarkan pendapat serta keluhannya terkait produk atau jasa yang digunakan. Ketiga, undang-undang ini menjamin hak konsumen untuk memperoleh kompensasi dalam bentuk ganti rugi dan/atau penggantian apabila terdapat ketidaksesuaian antara barang/jasa yang diterima dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Ketentuan ini menegaskan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Konsumen pada era saat ini selain menggunakan uang kartal dan giral, juga menggunakan uang digital yang berupa sistem pembayaran melalui aplikasi. Jenis uang digital terus berkembang pesat yang dikelola oleh perusahaan *fintech*. Perusahaan *fintech* adalah penyelenggara teknologi finansial yang menawarkan sistem pembayaran melalui aplikasi, seperti contohnya “DANA”. Konsumen dapat melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, antara lain, melalui perangkat ponsel pintar dengan aplikasi “DANA” tersebut.

Walaupun saat ini terdapat beberapa aplikasi dompet elektronik yang menyaingi “DANA”, namun aplikasi “DANA” tetap menjadi aplikasi yang diminati masyarakat. Pada tahap registrasi akun, pihak penyelenggara aplikasi umumnya menyajikan informasi komprehensif mengenai kebijakan pengguna, yang kemudian memerlukan persetujuan eksplisit dari calon pengguna. Salah satu hal

penting dalam kebijakan tersebut komitmen pihak penyelenggara untuk memberikan kompensasi kepada pengguna dalam hal terjadi kerugian yang dapat diverifikasi.

Namun pada faktanya, terdapat kasus dimana penyelenggara fintech tidak memberikan kompensasi atau ganti kerugian kepada pengguna aplikasi “DANA”, yang simpanan dana berupa sejumlah uang milik pengguna hilang atau berkurang di rekening “DANA”. Peristiwa tersebut terjadi pada periode Januari 2024, yang diunggah oleh media sosial twitter terkait insiden pengurangan dana sebesar Rp.6.000.000 (enam juta rupiah) pada platform finansial teknologi “DANA”, yang dioperasionalkan di bawah naungan PT Espay Debit Indonesia Koe.

Dalam kasus tersebut, pengguna aplikasi “DANA” dengan identitas digital @tarorumpit mendokumentasikan terjadinya pengurangan dana sejumlah Rp.6.000.000 hingga tinggal tersisa nominal Rp.836.000 (delapan ratus tiga puluh enam ribu rupiah). Penelusuran yang dilakukan pemilik akun mengindikasikan adanya serangkaian transaksi tak dikenal yang terekam melalui sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada akun miliknya, sehingga mereduksi saldo secara signifikan.

Terkait peristiwa tersebut dipertanyakan mengenai penyelenggara layanan teknologi keuangan dalam mengimplementasikan mekanisme perlindungan nasabah terhadap peretasan aplikasi. Hal ini seiring dengan ketergantungan konsumen terhadap layanan finansial berbasis teknologi serta potensi kerugian material yang dapat timbul akibat terjadinya pelanggaran keamanan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu suatu metode yang menekankan pada studi dokumen atau studi kepustakaan (*library research*) untuk menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan hukum yang diangkat. Pendekatan yuridis normatif digunakan karena permasalahan penelitian berkaitan dengan norma atau aturan hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum, bukan pada perilaku empiris di lapangan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tanggung Jawab Penyelenggara Teknologi Finansial (*Fintech*) Terhadap Konsumen Akibat Pembobolan Aplikasi “DANA” Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Tanggung jawab hukum merupakan kewajiban yang melekat pada individu atau badan hukum atas tindakan atau kelalaian yang menimbulkan akibat hukum tertentu. Kewajiban tersebut tidak semata-mata bersifat etis, melainkan juga mengandung konsekuensi hukum yang dapat dikenakan pertanggungjawaban melalui prosedur hukum yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam praktiknya, kasus-kasus seperti pembobolan saldo pada aplikasi *fintech*, termasuk “DANA”, menunjukkan urgensi penegakan tanggung jawab hukum penyelenggara dalam menjamin keamanan data dan dana konsumen, serta perlunya mekanisme perlindungan hukum yang efektif ketika terjadi pelanggaran hak konsumen.

Teknologi digital telah mendorong munculnya berbagai inovasi seperti teknologi finansial (*fintech*) dan transaksi elektronik. Namun, kemajuan ini juga membawa implikasi signifikan terhadap konsep tanggung jawab hukum, terutama dalam hal perlindungan konsumen. Dalam konteks ini, memahami dasar dan prinsip tanggung jawab hukum menjadi krusial untuk menjamin keadilan dan kepastian bagi semua pihak yang terlibat.

Pentingnya teknologi finansial (*fintech*) telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi, yang kini menjadi tulang punggung dalam mendukung kebutuhan masyarakat akan akses layanan keuangan yang cepat dan efisien. *Fintech*, sebagai perpaduan antara inovasi teknologi dan sektor keuangan, menawarkan berbagai produk dan layanan yang bertujuan untuk mempermudah transaksi serta meningkatkan efisiensi komunikasi dan relasi dengan konsumen. Salah satu inovasi signifikan dalam ekosistem ini adalah aplikasi dompet digital, yang berfungsi layaknya dompet konvensional namun dalam bentuk elektronik, memungkinkan pengguna menyimpan dana dan melakukan transaksi secara daring melalui perangkat pintar.

Dalam konteks penyelenggaraan teknologi finansial (*fintech*), konsep ini merujuk pada kewajiban menjamin keamanan sistem serta perlindungan data dan hak-hak konsumen. Dasar pemberlakuan tanggung jawab seringkali didasarkan pada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu tindakan yang tidak sesuai dengan standar perilaku yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, terdapat prinsip *duty of care*, yakni kewajiban hukum untuk melindungi kepentingan pihak lain, dalam hal ini konsumen, guna mencegah kerugian.

Kemajuan teknologi informasi telah menjadi faktor penting dalam mendukung kebutuhan masyarakat akan akses layanan yang cepat dan efisien. Dalam dunia usaha, teknologi informasi berfungsi strategis, termasuk dalam mengotomatisasi proses bisnis dan memperkuat sistem manajemen, yang pada akhirnya menyederhanakan proses transaksi serta meningkatkan efisiensi komunikasi dan relasi dengan konsumen.

Perkembangan layanan keuangan digital, seperti aplikasi dompet elektronik “DANA” yang dikelola oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, menunjukkan kejelasan batas pertanggungjawaban antara penyelenggara dan pengguna PT Espay Debit Indonesia Koe, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran Kategori I, telah memperoleh izin resmi dan berada di bawah pengawasan Bank Indonesia, yang menegaskan posisinya dalam ekosistem keuangan digital.

Dalam hal ini, apabila terjadi insiden yang merugikan konsumen, seperti pembobolan saldo atau kegagalan sistem keamanan pada aplikasi “DANA”, maka PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila dapat dibuktikan bahwa kelalaian atau kesalahan sistem yang dikelolanya menjadi penyebab langsung dari kerugian tersebut.

Sistem hukum Indonesia mengenal beberapa bentuk pertanggungjawaban hukum. Salah satunya adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*), yang tercermin dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Pasal ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban apabila dapat dibuktikan adanya unsur kesalahan secara nyata. Empat unsur yang harus terpenuhi agar suatu perbuatan dianggap melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara meliputi: a. Adanya perbuatan; b. Adanya unsur kesalahan; c. Adanya kerugian nyata; d. Adanya hubungan sebab-akibat antara kesalahan dengan kerugian.

Ketentuan dalam Pasal 1365 KUHPerdara mengatur mengenai unsur-unsur yang harus dipenuhi untuk dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum. Adanya perbuatan tercermin melalui transaksi tidak sah yang dilakukan tanpa sepengetahuan atau persetujuan pemilik akun sebagaimana tercatat dalam sistem QRIS.

Adanya unsur kesalahan ditunjukkan meskipun PT Espay Debit Indonesia Koe tidak secara langsung melakukan pembobolan, namun ketidakmampuan dalam mencegah akses ilegal oleh pihak ketiga, ketiadaan sistem verifikasi tambahan atas aktivitas mencurigakan, dan lambannya respons satu minggu setelah kejadian terhadap laporan konsumen mencerminkan bentuk kelalaian penyelenggara (*negligence*). Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyelenggara tidak menjalankan kewajibannya secara hati-hati dan profesional dalam menjaga keamanan data serta dana konsumen, sekaligus merupakan pelanggaran terhadap kewajiban menjamin keamanan sistem elektronik berdasarkan UU ITE dan kewajiban perlindungan data dalam POJK 22/2023.

Adanya kerugian nyata terbukti dari berkurangnya saldo akun pengguna sebesar Rp6.000.000,00 (enam juta rupiah) yang menyisakan hanya Rp836.000,00 (delapan ratus tiga puluh enam ribu rupiah). Kerugian ini dikategorikan sebagai kerugian materiil riil dan berpotensi menimbulkan kerugian immateriil seperti hilangnya rasa aman dan kepercayaan terhadap sistem digital.

Adanya hubungan sebab-akibat (*causaliteit*) terlihat jelas antara kelalaian dalam sistem keamanan dengan kerugian yang diderita pengguna, sebab seandainya sistem keamanan DANA bekerja secara efektif dengan mekanisme pencegahan yang memadai maka transaksi ilegal tersebut dapat dicegah sehingga kerugian pun tidak akan terjadi.

Selain itu, dalam konteks perlindungan konsumen digital, konsep pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) menjadi sangat relevan. Prinsip ini adalah pertanggungjawaban hukum di mana pelaku usaha PT Espay Debit Indonesia Koe tetap wajib menanggung kerugian konsumen meskipun tidak terbukti adanya unsur kesalahan secara langsung. Dalam layanan digital seperti *fintech*, prinsip ini penting karena pelaku usaha mengendalikan penuh sistem yang digunakan, sehingga tanggung jawab atas kegagalan sistem atau kebocoran data tetap dibebankan kepada mereka.

Dalam penyelenggaraan layanan teknologi finansial berbasis aplikasi digital, seperti yang dilakukan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe melalui platform “DANA”, penyelenggara memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan mekanisme perlindungan konsumen yang efektif dan menyelesaikan setiap pengaduan secara adil dan transparan. Kewajiban tersebut mencakup pemberian ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan layanan, baik karena kesalahan sistem, kelalaian pengelolaan data, maupun kelemahan dalam keamanan teknologi yang digunakan.

Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 19 UUPK, yang menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi secara proporsional, baik dalam bentuk pengembalian dana, penggantian barang, maupun kompensasi lain, dalam jangka waktu paling lama tujuh hari setelah terjadinya kerugian.

Apabila dalam praktiknya terjadi kelalaian oleh PT Espay Debit Indonesia Koe dalam menjamin keamanan sistem teknologi finansial yang mereka operasikan sehingga menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka tanggung jawab hukum secara otomatis dibebankan kepada perusahaan sebagai pelaku usaha PT Espay Debit Indonesia Koe.

Landasan hukum pertanggungjawaban pelaku usaha PT Espay Debit Indonesia Koe terhadap konsumen juga diatur secara khusus dalam berbagai regulasi. Pasal 19 UUPK secara tegas mengatur tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, termasuk bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian produk, atau pemberian santunan, yang harus dilaksanakan paling lambat tujuh hari sejak terjadinya transaksi atau kerugian. UUPK juga mengenal prinsip praduga bertanggung jawab (*reversed burden of proof*), di mana pelaku usaha dianggap bertanggung jawab hingga ia membuktikan sebaliknya (Pasal 19, 22, dan 23 UUPK).

Pasal 21 ayat (2) UU ITE mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin sistem yang aman dan andal, yang secara implisit menempatkan tanggung jawab keamanan data dan sistem pada penyelenggara seperti PT Espay Debit Indonesia Koe.

POJK ini secara spesifik mewajibkan penyelenggara jasa keuangan menjaga kerahasiaan, keamanan, dan integritas data konsumen, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang adil dan efektif. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban ini dapat dianggap sebagai pelanggaran prinsip perlindungan konsumen.

Kerangka hukum yang mengatur tanggung jawab penyelenggara jasa keuangan digital telah terbentuk secara komprehensif, mencakup prinsip-prinsip dasar dalam (KUHPerdata) serta regulasi sektoral seperti UUPK, UU ITE, dan POJK. Secara normatif, berbagai ketentuan ini secara kolektif mengamanatkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk menjamin keamanan sistem, perlindungan data pribadi, dan pemberian ganti rugi atas kerugian konsumen.

Meskipun demikian, dalam tataran implementasi, seringkali teridentifikasi kesenjangan signifikan antara kerangka teori hukum dan realitas praktik di lapangan. Dalam hal ini terjadi pada insiden pembobolan akun pengguna aplikasi “DANA” merupakan ilustrasi konkret bahwa PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyelenggara belum mengimplementasikan ketentuan tanggung jawab pelaku usaha secara optimal.

Kegiatan operasional PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai pengelola aplikasi DANA telah berada dalam kerangka regulasi yang secara normatif cukup kuat, disertai dengan pengawasan dan penegakan hukum yang ketat guna menjamin perlindungan konsumen dalam ekosistem keuangan digital yang terus mengalami perkembangan. Meskipun demikian, insiden pembobolan saldo konsumen masih tetap terjadi.

Ketentuan mengenai hal ini menerapkan pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) sebagaimana diatur dalam berbagai regulasi tersebut belum dilaksanakan secara optimal oleh PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyelenggara aplikasi dompet digital “DANA” dalam peristiwa pembobolan akun pengguna. Hal ini terlihat dari kasus yang menimpa salah satu konsumen dengan identitas akun Twitter @tarotrumpet, yang mengalami kerugian sebesar Rp6.000.000,00 (enam juta rupiah) akibat transaksi tidak diketahui melalui pembayaran QRIS. Hingga saat ini, konsumen yang mengalami kerugian belum memperoleh bentuk pertanggungjawaban berupa ganti rugi dari PT Espay Debit Indonesia Koe selaku penyelenggara layanan.

Selain itu, penguatan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi fintech tidak boleh bersifat reaktif semata, melainkan harus mencakup dimensi etika bisnis dan kepercayaan konsumen. Penyelenggara fintech dituntut tidak hanya tunduk pada norma hukum positif, melainkan juga pada prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dan kepatutan dalam perlindungan konsumen.

Prinsip ini mengharuskan adanya sistem pencegahan dan mitigasi risiko atas potensi pelanggaran keamanan siber, mengingat sifat transaksi digital yang lintas platform, instan, dan kompleks.

Tanggung jawab hukum yang melekat pada penyelenggara aplikasi "DANA" tidak semata-mata kewajiban formal yang bersumber dari perundang-undangan, tetapi juga harus dimaknai sebagai komitmen PT Espay Debit Indonesia Koe untuk mewujudkan ekosistem digital yang menjunjung tinggi prinsip keamanan, transparansi, dan keadilan bagi seluruh konsumen. Efektivitas perlindungan konsumen dalam praktik nyata oleh PT Espay Debit Indonesia Koe menjadi tolak ukur utama bagi tanggung jawab penyelenggara fintech, bukan sekadar kepatuhan prosedural.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Aplikasi “DANA” Akibat Pembobolan Rekening Oleh Penyelenggara Berdasarkan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam ekosistem layanan teknologi finansial (*fintech*), khususnya yang diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe melalui aplikasi "DANA", masih mengalami berbagai tantangan struktural yang menghambat efektivitas implementasi peraturan perundang-undangan.

Walaupun PT Espay telah memperoleh izin resmi sebagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dari Bank Indonesia dan berada di bawah pengawasan berbagai regulasi nasional, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjamin perlindungan hukum yang komprehensif bagi konsumen. Hal ini tercermin dari masih maraknya insiden yang merugikan konsumen, seperti pembobolan saldo akun, kebocoran data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang belum optimal dari segi kecepatan, keadilan, dan transparansi.

Kondisi tersebut menandakan bahwa keberadaan izin operasional dan regulasi formal tidak serta merta menjamin penerapan prinsip kehati-hatian dan pertanggungjawaban hukum secara substansial oleh penyelenggara. Dengan demikian, perlu adanya penegasan dan penguatan batas tanggung jawab hukum penyelenggara *fintech* guna menjamin perlindungan hak konsumen. Penegasan ini esensial untuk menciptakan sistem keuangan digital yang lebih aman, serta memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat. Selain itu, kejelasan tentang cakupan tanggung jawab hukum juga berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan *fintech*, yang pada akhirnya akan mendukung perkembangan ekonomi digital nasional.

Untuk merealisasikan perlindungan konsumen yang efektif, diperlukan strategi dari penyelenggara, dalam hal ini PT Espay Debit Indonesia Koe, antara lain penguatan kapasitas internal penyelenggara, termasuk audit sistem keamanan informasi secara berkala oleh lembaga independen serta peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan teknis dan hukum perlindungan konsumen.

Selain itu, peningkatan transparansi informasi terkait hak, kewajiban, serta risiko penggunaan layanan yang dijabarkan dalam kebijakan privasi dan syarat ketentuan secara mudah dipahami juga menjadi langkah penting.

Selanjutnya, kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, akademisi, dan pelaku industri perlu dilakukan untuk mendorong literasi digital masyarakat guna memperkuat kesadaran dan daya tawar konsumen.

Perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK bertujuan membangun sistem yang berlandaskan transparansi dan kepastian hukum dalam setiap transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Tujuan ini ditujukan agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara maksimal dengan tetap menjaga keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen, khususnya dalam konteks layanan berbasis digital.

Dalam implementasinya, idealnya PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai penyelenggara aplikasi "DANA" menjadikan prinsip-prinsip UUPK sebagai pedoman utama dalam merumuskan kebijakan perlindungan konsumen. Namun, berbagai temuan empiris, seperti kasus pembobolan saldo serta lambatnya penanganan sengketa, mengindikasikan masih lemahnya penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam praktik operasional.

Berbagai pengaduan konsumen juga mencerminkan bahwa penyelenggara masih menghadapi kesulitan dalam memenuhi prinsip perlindungan konsumen secara menyeluruh. Ketidaksesuaian antara norma hukum dengan pelaksanaan di lapangan mengharuskan adanya evaluasi terhadap

efektivitas sistem regulasi serta mekanisme pertanggungjawaban hukum yang diterapkan. PT Espay Debit Indonesia Koe, sebagai pelaku usaha di sektor strategis dan bernilai tinggi, memiliki tanggung jawab hukum yang besar untuk menangani kerugian konsumen secara tepat dan bertanggung jawab. Tanpa adanya pelaksanaan tanggung jawab tersebut, maka keberadaan peraturan perundang-undangan hanya menjadi formalitas yang tidak memberikan perlindungan nyata.

Prinsip-prinsip yang tertuang dalam Pasal 3 UUPK menjadi acuan normatif, yakni asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Asas keterbukaan dan kepastian hukum tercermin dalam sistem perlindungan yang transparan dan mudah diakses. Asas manfaat mengarah pada pemberian nilai tambah bagi konsumen, sedangkan asas keadilan dan keseimbangan mengatur hubungan setara antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks layanan *fintech*, asas ini menghindarkan pelaku usaha dari dominasi atau eksploitasi terhadap pengguna.

Selanjutnya, Pasal 4 UUPK menjamin hak-hak konsumen, seperti hak atas rasa aman dan nyaman, hak memperoleh informasi yang benar dan jujur, serta hak atas kompensasi bila mengalami kerugian. Hak-hak ini sangat relevan dalam konteks digital yang rentan terhadap risiko kebocoran data dan pembobolan saldo.

Pasal 7 UUPK menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, menjamin mutu layanan, dan bertanggung jawab atas setiap kerugian konsumen. PT Espay wajib menjamin keamanan aplikasi serta memberikan kompensasi apabila terjadi gangguan layanan atau pelanggaran terhadap data pribadi.

Pasal 19 UUPK menegaskan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat produk atau layanan yang tidak sesuai. Dalam hal aplikasi "DANA", tanggung jawab ini mencakup pengembalian dana, kompensasi, atau bentuk ganti rugi lain yang sesuai dengan kerugian yang dialami. Kewajiban ini bersifat imperatif dan dapat dituntut secara hukum.

Namun, masih ditemukan laporan terkait keterlambatan penanganan keluhan serta ketidaktepatan dalam pemberian kompensasi. Fakta ini menunjukkan perlunya pembenahan dalam sistem tanggung jawab hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih transparan, cepat, dan responsif.

Dengan demikian, keberadaan regulasi perlindungan konsumen harus diiringi dengan komitmen penyelenggara untuk melaksanakan tanggung jawab hukumnya secara nyata. Konsistensi dalam pelaksanaan prinsip-prinsip UUPK menjadi kunci utama dalam membentuk ekosistem *fintech* yang berkeadilan dan menjamin kepastian hukum bagi pengguna layanan digital.

D. Kesimpulan

PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai penyelenggara aplikasi "DANA" bertanggung jawab secara hukum atas kerugian konsumen yang timbul akibat pembobolan akun dalam sistem aplikasi. Tanggung jawab tersebut merujuk pada ketentuan Pasal 21 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menjamin keamanan dan keandalan sistem transaksi. Dalam konteks ini, tanggung jawab tersebut bersifat mutlak (*strict liability*), di mana penyelenggara tetap wajib memberikan ganti rugi meskipun tanpa pembuktian kesalahan secara langsung. Namun, pelaksanaan tanggung jawab ini belum dijalankan secara optimal oleh pihak penyelenggara.

Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pembobolan merupakan bentuk pemenuhan atas hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak tersebut meliputi perlindungan atas rasa aman, nyaman, dan keselamatan dalam menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, penyelenggara *fintech* perlu meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi dan memperkuat sistem perlindungan konsumen guna menciptakan ekosistem keuangan digital yang andal serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat pengguna layanan keuangan berbasis teknologi.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan ilmiah, dan motivasi secara konsisten selama proses penyusunan penelitian ini berlangsung. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan hukum yang menjadi dasar penting dalam pelaksanaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Dwi Yusri Rahmatillah, & Sri Ratna Suminar. (2022). Asas Konsensualisme dalam Perjanjian Asuransi melalui Telemarketing oleh Bancassurance serta Akibat Hukumnya. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 29–34. <https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.954>
- Raihan Fadhlullah R, & Dini Dewi Heniarti. (2024). Peran Kepolisian dalam Melakukan Penegakan Hukum terhadap Tindak Pidana Narkotika pada Anak Jalanan dan Perlindungan Hukumnya. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 107–112. <https://doi.org/10.29313/jrih.v4i2.5322>
- Shafa Nabila, A., & Adnan, H. (2023). *Implikasi Hukum terhadap Influencer Muslim yang Tidak Membayar Pajak Penghasilan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. <https://journal.sbpubliher.com/index.php/lol>
- Afista Ledy Tiara, dkk, “Analisis Perilaku Konsumtif Gen-Z Terhadap Digital E-wallet DANA”, *Jurnal Pendidikan Tambusa*, Vol.8, No.1, 2024.
- Ali Hapzi, Saputra Farhan, “Pengaruh Transparan, Akuntabilitas dan Tanggung Jawab terhadap Good Corporate Governance”, *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, Vol.2, No.2, 2023.
- Bachtiar dan Tono Sumarno, “Pembebanan Tanggung Jawab Perdata Kepada Kepala Daerah Akibat Wanprestasi Oleh Kepala Dinas”, *Jurnal Yudisial*, Vol.11, No.2, 2018.
- Bupu, Angela Gabriela, Karolus Kopong Medan, dan Heryanto Amalo, "Analisis Yuridis Cyber Crime Pembobolan Dana Nasabah pada Aplikasi Mobile Banking dengan Modus Pembobolan Jalur Undangan Pernikahan Palsu", *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, Vol.2, No.2, 2024.
- Devindya Citra Prameisti Putri, Alya Lutfianti, “Peran Teknologi Finansial FinTech dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional”, *Media Hukum Indonesia (MHI)*, Vol.2, No.4, 2024.
- Efrianto, Lintar Bagus Putra, and Diana Wiyanti, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Dananya Terbukti Digunakan oleh Karyawan Bank", *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Vol 2, No. 2, 2022.
- Ernama Santi, “Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK 01/2016)”, *Diponegoro Law Journal*, Vol.6, No.3, 2017.
- Fadhila Najwa Rahman, “Analisis Hukum Terhadap Tantangan Keamanan Siber: Studi Kasus Penegakan Hukum Siber di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Hukum*, Vol. 2, No.1,2024.

Hartanto, Vincent Rosadi, dan Ervin Alvaro Yosmar, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana”, *Pattimura Legal Journal*, Vol.2, No.3, 2023.

Hasibuan, Hafsari Muthia, dkk, “Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSIMobile”, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.7, No.2, 2024.