

ABSTRAK

Perkembangan dunia digital ini telah membawa dampak bahwa alat pembayaran yang digunakan masyarakat saat ini tidak hanya berbentuk uang tunai tetapi juga dapat berbentuk elektronik melalui suatu aplikasi pembayaran seperti dompet digital yang mana fungsinya dapat menggantikan fungsi uang tunai sebagai alat pembayaran yang jauh lebih efisien. Salah satu bentuk alat pembayaran menggunakan Dompet Digital (*E-Wallet*) yang banyak digunakan masyarakat di Indonesia adalah aplikasi Dana. Namun seiring berkembangnya aplikasi (*E-Wallet*), tentunya tidak dapat dipungkiri bahwa pengguna dapat juga mengalami permasalahan. Permasalahan yang pernah terjadi yaitu saat melakukan transaksi antar aplikasi Dana, pihak penerima dana belum menerima transaksi uang yang dilakukan oleh pengirim dana, akan tetapi hasil mutasi yang tercantum dalam aplikasi Dana milik pengirim telah menerangkan bahwa transaksi berhasil dan saldo juga telah terpotong secara otomatis. Adanya permasalahan ini tentu akan melanggar kaidah hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen sebagai pengguna sehingga penting adanya hukum yang melindungi konsumen *e-wallet* DANA dan pentingnya sistem pertanggung jawaban pihak pelaku penyedia *e-wallet* DANA maka perlu ditinjau kepastian hukumnya.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan metode pengumpulan data berupa studi kepustakaan yang didasarkan pada data sekunder. Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dengan teknik analisis data berupa kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *e-wallet* Dana diimplikasikan melalui penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai kaidah hukum yang memberikan kepastian hukum terhadap pengguna yang dalam hal ini juga dimaknai sebagai konsumen. Dalam hal ini, setiap pengguna yang dirugikan akibat ketidaksesuaian jasa yang diterima dapat melakukan penuntutan secara litigasi maupun non litigasi sebagaimana Pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena pada dasarnya konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sebagaimana tertulis dalam Pasal 4 huruf e UUPK. Berdasarkan kerugian yang dialami pengguna maka sebagaimana Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dompet digital Dana memiliki tanggung jawab yang penuh atas kerugian yang dialami setiap pengguna dengan memberikan ganti rugi yang diakibatkan oleh kerusakan sistem dompet elektronik (*e-wallet*) Dana.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, *E-wallet*, Aplikasi Dana.

ABSTRACT

The development of the digital world has had the impact that the means of payment used by the public today are not only in the form of cash but can also be in electronic form through a payment application such as a digital wallet whose function can replace the function of cash as a means of payment that is far more efficient. One form of payment instrument using a Digital Wallet (E-Wallet) that is widely used by people in Indonesia is the Dana application. However, as the application (E-Wallet) develops, it cannot be denied that users may also experience problems. The problem that has occurred is that when making transactions between Fund applications, the recipient of the funds has not received money transactions made by the sender of funds, but the results of the mutation listed in the sender's Fund application have explained that the transaction was successful, and the balance has also been deducted automatically. The existence of this problem will certainly violate the rule of law relating to consumer protection as a user, so it is important to have a law that protects DANA e-wallet consumers and the importance of an accountability system for the perpetrators of the DANA e-wallet provider, so legal certainty needs to be reviewed.

This research is normative research with data collection methods in the form of literature studies based on secondary data. The type of approach used is a statutory approach and a conceptual approach with qualitative data analysis techniques.

Based on the results of the research conducted, legal protection for users of Dana e-wallet services is implied through the application of the Consumer Protection Act as a rule of law that provides legal certainty for users, who in this case are also interpreted as consumers. In this case, each user who is harmed by the non-compliance of the services received can prosecute through litigation or non-litigation as referred to in Article 45 paragraphs (1) and (2) of the Consumer Protection Act because basically consumers have the right to receive advocacy, protection, and remedies. settlement of consumer protection disputes as written in Article 4 letter e UUPK. Based on the losses experienced by users, in accordance with Article 19 of the Consumer Protection Act, the Dana digital wallet business actor has full responsibility for the losses experienced by each user by providing compensation caused by damage to the Dana electronic wallet (e-wallet) system.

Keywords : Consumer Protection, E-wallet, Dana Application.