

Perlindungan Hukum Atas Kerugian Yang Dialami Pengguna Dompot Digital Sebagai Konsumen

Fransisca Medina Alisaputri, Tasmi Rahayu, Friska Anggun Lestianti

Program Studi Hukum, Universitas Duta Bangsa Surakarta

Jl. Pinang No.47, Jati, Cemani, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah 57552

(0271) 719552

Fransiscamedina14@gmail.com

Abstrak

Dompot digital merupakan salah satu platform di sektor teknologi finansial untuk mengelola keuangan. Bank Indonesia mencatat nilai transaksi uang elektronik selama 2021 mencapai Rp305,4 triliun. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan pada dompet digital yang menimbulkan kerugian pada konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peraturan mengenai dompet digital dalam perundang-undangan di Indonesia dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normative dengan pengumpulan data sekunder dan teknik analisis kualitatif. Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa peraturan hukum mengenai dompet digital dalam perundang-undangan di Indonesia belum ada secara khusus, namun sudah ada peraturan yang membahas mengenai tata cara penyelenggaraan dompet digital, perizinan agar dompet digital dapat berlaku secara legal hingga hal-hal yang harus dipatuhi oleh penyelenggara dompet digital. Bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan disini bersifat preventif dan juga represif.

Kata-kata kunci: Perlindungan Hukum, Dompot Digital, Konsumen

Abstract

E-wallet is one of the platforms in the financial technology sector to manage finances. Bank Indonesia recorded that the value of electronic money transactions during 2021 reached IDR 305.4 trillion. However, there are still some problems with digital wallets that cause harm to consumers. The purpose of this study is to find out the regulations regarding digital wallets in the legislation in Indonesia and to find out how the legal protection for losses experienced by digital wallet users as consumers is. This research uses a normative juridical approach with secondary data collection and qualitative analysis techniques. Based on this research, it is known that the legal regulations regarding digital wallets in the legislation in Indonesia do not yet exist specifically, however there are regulations that discuss the procedures for administering digital wallets, licensing so that digital wallets can apply legally to things that must be obeyed by digital wallet operators. The form of legal protection that can be provided here is both preventive and repressive.

Key words: Legal Protection, Digital Wallets, Consumers

Pendahuluan

Perkembangan teknologi menjadi salah satu faktor yang dapat dijadikan tolak ukur kemajuan sebuah negara. Saat ini, teknologi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan berkembangnya teknologi, banyak perubahan yang terjadi pada berbagai bidang yang ada di kehidupan manusia, tidak terkecuali bidang Ekonomi. Salah satunya yaitu mengenai dompet digital. Dompot digital merupakan salah satu platform di sektor teknologi finansial untuk mengelola keuangan. Pada umumnya dompet digital memiliki fitur seperti pengiriman uang, pembayaran transaksi, pembayaran tagihan, bahkan beberapa dompet digital dapat

digunakan untuk pengajuan kredit. Beberapa contoh dompet digital di Indonesia yaitu DANA, LinkAja, Ovo, GoPay, ShopeePay, iSaku dan lain sebagainya.

Pertumbuhan dompet digital di Indonesia diawali oleh Telkomsel yang merilis t-cash pada tahun 2007, kemudian disusul oleh Dompetku dan XL Tunai pada tahun 2012 dengan layanan meliputi top-up pulsa, top-up data internet, dan transfer uang ke bank yang tergabung dalam ATM Bersama. Menurut Hajerah (2021), dengan fitur yang masih terbilang terbatas, dompet digital belum terlalu digemari pada saat itu. Namun, seiring berkembangnya transaksi ekonomi dan keuangan digital, banyak bermunculan dompet digital baru dengan fitur yang lebih lengkap. Bank Indonesia (BI) mencatat nilai transaksi uang elektronik selama 2021 tumbuh 49.06% (yoy) mencapai Rp305,4 triliun. Uang elektronik ini terdiri dari card base dan server base. Hal tersebut menunjukkan bahwa uang jenis ini semakin diminati masyarakat.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa poin yang mengatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan juga hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Namun faktanya, masih banyak kasus tentang kerugian yang dialami pengguna dompet digital. Misalnya kasus bocornya data pribadi konsumen, berkurangnya saldo secara tiba-tiba tanpa adanya transaksi yang dilakukan dan penipuan untuk mencuri saldo konsumen. Salah satu contoh kasus nyata terjadi dialami pengguna e-wallet OVO. Seorang pengguna media sosial mengunggah percakapan adiknya dengan salah seorang yang mengaku sebagai karyawan OVO untuk mengurus kenaikan kapasitas menjadi akun premier. Dalam percakapan tersebut, orang yang mengaku sebagai karyawan OVO menghubungi pengguna untuk kepentingan pribadi. Dalam utasan tersebut, akun tersebut juga mengunggah gambar bahwa orang tersebut juga mengirimkan foto KTP dan swafoto sambil memegang KTP pengguna (Prasetya, 2020). Beberapa jam berselang, pemilik akun menyatakan sudah berkomunikasi dengan OVO dan kasus tersebut sedang didalami. Head of Public Relations OVO mengatakan bahwa yang bersangkutan sudah tidak berstatus karyawan OVO. OVO menyebut tindakan menggunakan data pengguna untuk kepentingan pribadi merupakan pelanggaran berat terhadap prosedur dan kebijakan terkait privasi data pengguna. Kasus-kasus tersebut membuat konsumen merasa tidak nyaman dan tidak aman. Selain itu, konsumen yang mengalami kerugian tersebut sering kali tidak mendapatkan ganti rugi serta tidak mendapatkan kepastian hukum. Hal ini membuktikan bahwa layanan dompet digital masih banyak kendala dalam memenuhi hak-hak konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, perlu pemahaman lebih dalam tentang perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen melalui: 1) Bagaimana peraturan mengenai dompet digital dalam perundang-undangan di Indonesia? dan 2) Bagaimana perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen?

Tujuan penelitian ini untuk menjabarkan bagaimana peraturan mengenai dompet digital dalam perundang-undangan di Indonesia dan bagaimana perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen. Sehingga artikel ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen.

Metode penelitian

Penelitian ini, menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Bentuk penelitian ini merupakan deskriptif yang dilakukan demi memperoleh data seteliti agar mendapatkan gambaran mengenai bentuk perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen serta peraturan tentang dompet digital dalam perundang-undangan di Indonesia. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan serta menganalisis data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan juga bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yaitu berupa Artikel, buku dan publikasi lain yang terkait dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan ini. Bahan-bahan tersebut kemudian dirangkai dan dianalisis sehingga

dapat ditarik kesimpulan. Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif. penelitian kualitatif analisis datanya dilakukan sejak awal turun ke lokasi melakukan pengumpulan data, dengan cara mengangsur atau menabung informasi, mereduksi, mengelompokkan dan seterusnya sampai terakhir memberi interpretasi (Siyoto dan Sodik, 2015). Adapun analisis kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen.

Hasil dan Pembahasan

Peraturan mengenai dompet digital dalam perundang-undangan di Indonesia

Dalam Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Dompet digital adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Peraturan tersebut juga mengatur mengenai perizinan agar dompet digital dapat berlaku secara legal yaitu pada Pasal 7 yang mengatakan bahwa pihak yang mengajukan izin untuk menjadi Penyelenggara Dompet Elektronik harus berupa Bank; atau Lembaga Selain Bank dan Lembaga Selain Bank sebagaimana dimaksud berbentuk perseroan terbatas. Kemudian Pasal 8 mengatakan bahwa kewajiban memperoleh izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) berlaku bagi Bank atau Lembaga Selain Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) yang menyelenggarakan Dompet Elektronik dengan pengguna aktif telah mencapai atau direncanakan akan mencapai jumlah paling sedikit 300.000 (tiga ratus ribu) pengguna.

Dompet digital merupakan alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik yang pada umumnya berupa aplikasi yang berbasis di server dan dalam proses pemakaiannya memerlukan sebuah koneksi terlebih dulu dengan penerbitnya (Mulyana dan Wijaya, 2018). Maka dari itu, dompet digital adalah pada lingkup transaksi elektronik, yang mana menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 11 tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik diatur bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Masih dalam Undang-Undang yang sama, Pasal 21 ayat (4) dijelaskan jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab, pengguna jasa layanan.

Pelaksanaan dari sistem pembayaran melalui dompet digital diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Dalam peraturan tersebut, diatur mengenai tata cara penyelenggaraan dari uang elektronik dalam hal perizinan hingga pelaksanaannya termasuk penyelenggaraan dompet digital. Selain mengenai tata cara penyelenggaraan dompet digital, Bank Indonesia juga mengatur perlindungan nasabah pengguna sistem pembayaran termasuk nasabah pengguna dompet digital dengan menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Penyelenggara Sistem Pembayaran yang kini telah disempurnakan dengan menerbitkan Peraturan Bank Indonesia No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Peraturan tersebut memuat hal-hal yang harus dipatuhi oleh penyelenggara yakni penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada konsumen atas pengajuan pengaduan yang dilakukan, penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi konsumen jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib menyediakan sarana yang memudahkan konsumen untuk memperoleh informasi, penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam kegiatan jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib bertanggungjawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dari pihak penyelenggara, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan

pengaduan, serta penyelenggara wajib melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait dengan penerapan perlindungan konsumen yang dilakukan.

Saat ini, belum ada aturan hukum yang secara khusus mengatur dompet digital di Indonesia. Namun, sudah ada peraturan mengenai transaksi elektronik dan uang elektronik yang juga membahas dompet digital. Dalam pelaksanaannya, peraturan-peraturan tersebut bisa dibilang masih kurang efektif. Masih banyak konsumen dompet digital yang mengalami kerugian dan kesulitan atau bahkan tidak mendapatkan solusi maupun pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami. Maka dari itu peraturan mengenai dompet digital di Indonesia perlu dibuat secara khusus agar dapat memberikan kepastian hukum kepada semua pihak termasuk konsumen.

Perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum sangatlah penting karena dapat mencegah timbulnya kerugian bagi pihak konsumen. Menurut Sukendar dan Aris, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu (Sukendar dan Aris, 2019):

- a. Perlindungan hukum preventif adalah langkah atau cara yang dilakukan untuk mencegah suatu kejadian yang berakibat hukum.
- b. Perlindungan hukum represif adalah langkah atau cara yang dilakukan apabila suatu kejadian yang berakibat hukum itu telah terjadi.

Bank Indonesia melakukan penguatan terhadap 4 fungsi untuk terciptanya kegiatan Perlindungan Konsumen menjadi lebih efektif, yaitu fungsi pengaturan dan kebijakan, pengawasan, penanganan pengaduan, serta edukasi dan literasi. Upaya perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital oleh Bank Indonesia dilakukan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen. Dibawah Divisi Perlindungan Konsumen, Bank Indonesia melakukan upaya perlindungan dengan melakukan penanganan pengaduan konsumen, juga edukasi dan literasi (Clevelda dan Kharisma, 2021). Penanganan pengaduan konsumen dilakukan dengan 3 (tiga) tahap yakni edukasi, konsultasi dan fasilitasi. Untuk edukasi dan literasi dilakukan oleh Bank Indonesia dengan memberikan layanan informasi agar konsumen dapat memahami penyelenggaraan jasa sistem pembayaran yang diatur Bank Indonesia (Clevelda dan Kharisma, 2021).

Salah satu kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen yaitu bocornya dari pribadi. Pasal 26 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di dalam penjelasannya menyebutkan bahwa salah satu bagian dari hak pribadi yang dimiliki oleh seseorang yaitu perlindungan atas data pribadinya, sementara di dalam Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik Nomor 82 Tahun 2012 disebutkan bahwa data perorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Penyelenggara dompet digital memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan. Pemanfaatan data dan informasi pengguna yang diperoleh penyelenggara harus memperoleh persetujuan dari pengguna. Di Indonesia terkait perlindungan hukum terhadap data pribadi masih dipandang belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya penyalahgunaan data pribadi seseorang tanpa sepegetahuan dari pemiliknya.

Salah satu E-wallet yang banyak digunakan di Indonesia yaitu OVO. Sejak November 2018, platform pembayaran digital OVO menjalin kerja sama dengan Tokopedia. Semenjak dari situlah pengguna Tokopedia dapat menggunakan OVO untuk melakukan transaksi pembayaran di Tokopedia. Namun pada sekitar tanggal 1 s.d. 3 Mei 2020 telah terjadi penawaran penjualan akun pengguna Tokopedia di sebuah situs jual beli internet. Dalam penawaran penjualan akun

tersebut, data yang ditawarkan diantaranya adalah user ID E-mail, tanggal lahir, jenis kelamin dan nomor telepon para pemilik akun Tokopedia. Penjual menggunakan nama Whysodank di dark web bernama Raid Forums menjual 15 juta akun dan ShinyHunters di dark web bernama Empire Market menjual sebanyak 91 juta akun. Kejadian tersebut membuat para konsumen OVO yang juga pemilik akun tokopedia merasa khawatir.

Terkait kasus tersebut, Komunitas Konsumen Indonesia selaku Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 9 jo. Pasal 44 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LPKSM tersebut telah mengajukan gugatan dengan tergugat Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia dan PT Tokopedia, tertanggal 06 Mei 2020 yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 08 Mei 2020 dan terdaftar dengan Register No.235/Pdt.G/2020/PN.JKT.PST. Gugatan tersebut diajukan sehubungan dengan terjadinya kesalahan dari tokopedia dalam menyimpan dan melindungi kerahasiaan data pribadi dan hak privasi akun pengguna situs belanja online tokopedia.com yang saat ini dikuasai pihak ketiga tanpa persetujuan pemilik akun. Penggugat juga menganggap bahwa Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia melakukan kesalahan dalam proses pengawasan penyelenggaraan sistem elektronik oleh tokopedia, dimana hal ini mengakibatkan data pribadi pemilik akun tokopedia dikuasai pihak ketiga secara melawan hukum. Dengan pertimbangan bahwa tergugat I selaku Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia adalah Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang dituntut oleh Penggugat untuk menerbitkan Surat Keputusan Tata Usaha Negara yang bersifat final dan individual yang memerintahkan untuk mencabut tanda daftar penyelenggara system elektronik atas nama PT Tokopedia (Tergugat II) dan memerintahkan untuk menghukum PT Tokopedia (Tergugat II) membayar denda administrative sebesar Rp. 100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung yang menyebutkan bahwa perkara perbuatan melanggar hukum oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan (Onrechtmatige Overheidsdaad) merupakan kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara. Berpedoman pada Peraturan Mahkamah Agung tersebut, maka Pengadilan Negeri tidak berwenang mengadili perkara tersebut, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 11 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelesaian Sengketa Tindakan Pemerintahan dan Kewenangan Mengadili Perbuatan Melanggar Hukum oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan. Hakim menyatakan eksepsi Para Tergugat diterima dan dikabulkan, Menyatakan Pengadilan Negeri tidak berwenang mengadili perkara tersebut dan menghukum Penggugat untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp..516.000,- (lima ratus enam belas ribu rupiah).

Atas kejadian tersebut, Head of Public Relation OVO, menyatakan bahwa telah memastikan layanan pembayaran aman, dan data perusahaan serta pengguna OVO terlindungi dengan baik. Ia menjelaskan, bahwa OVO telah menerapkan sistem keamanan berlapis untuk melindungi data pengguna dari serangan cyber, terdiri dari beberapa tahap dan dilengkapi dengan notifikasi keamanan yang meliputi OTP, PIN, dan notifikasi bila akun OVO diakses oleh perangkat elektronik yang berbeda. OVO memiliki sistem pengamanan data dan informasi yang tunduk pada peraturan pemerintah serta standar global terkait perlindungan dan keamanan data (Dewi,2020). Dengan adanya dugaan data pengguna Tokopedia bocor, dihimbau kepada pengguna OVO untuk secara rutin mengubah OVO PIN. Langkah ini dinilai penting sebagai upaya pengamanan lebih baik serta tidak membagikan OVO PIN dan OTP kepada pihak mana pun.

Selain masalah data pribadi, pengguna dompet digital juga mengalami kerugian atas hilangnya saldo. Perlindungan terhadap pengguna dompet digital terkait hal tersebut diatur pada Pasal 21 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran bahwa :

1. Dalam hal terjadi permintaan pengembalian dana (refund) atas pembatalan transaksi pembayaran, penyelenggara dompet elektronik wajib segera melaksanakan pengembalian dana tersebut kepada pengguna dompet elektronik;

2. Penyelenggara dompet elektronik wajib memiliki prosedur untuk memastikan terlaksananya pengembalian dana sebagaimana dimaksud pada ayat 1;
3. Dana hasil pengembalian wajib segera dikembalikan ke dalam sumber dana asal yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dompet digital yang tidak mendapatkan hasil maksimal, membuat konsumen merasa dirugikan meskipun Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur perlindungan konsumen dompet elektronik yang diatur pada Pasal 31 ayat (1) huruf e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13 /Pojk.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan bahwa penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Menurut Anindita, et al. (2020), konsumen seringkali berada pada pihak yang lemah diakibatkan pada ketidakseimbangan hubungan antara penyelenggara dengan konsumen karena terdapatnya *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada konsumen, penyalahgunaan data pribadi konsumen, dan kurang efektifnya penyelesaian sengketa yang terjadi antara penyelenggara dengan konsumen. Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada pengadilan di tempat kedudukan konsumen tersebut. Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital dapat diwujudkan dengan adanya payung hukum yang jelas dan tegas (Naomi dan Priyanto, 2020). Pemerintah juga diharapkan turut melakukan pengawasan sehingga kedepannya diharapkan mampu mencegah timbulnya kerugian. Untuk mendukung pelaksanaan perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital, diperlukan juga kesadaran konsumen agar lebih cermat dan berhati-hati dalam menggunakan dompet digital.

Simpulan

Peraturan hukum mengenai dompet digital dalam perundang-undangan di Indonesia belum ada secara khusus. Namun beberapa peraturan Bank Indonesia sudah membahas dompet digital yaitu mengenai tata cara penyelenggaraan dompet digital, perizinan agar dompet digital dapat berlaku secara legal hingga hal-hal yang harus dipatuhi oleh penyelenggara dompet digital. OJK sebagai otoritas yang mengatur penyelenggaraan jasa sistem pembayaran termasuk dompet digital memiliki kewajiban untuk menjamin perlindungan nasabahnya. Selain dengan membuat peraturan dan kebijakan, juga diperlukan pengawasan dalam implementasi peraturan tersebut karena masih banyak konsumen dompet digital yang mengalami kerugian dan kesulitan atau bahkan tidak mendapatkan solusi maupun pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami.

Dalam hal perlindungan hukum atas kerugian yang dialami pengguna dompet digital sebagai konsumen, pemerintah memberikan perlindungan sebelum menimbulkan kerugian bagi konsumennya yang artinya bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan disini adalah bersifat preventif. Salah satu upaya perlindungan tersebut dilaksanakan melalui edukasi dan literasi dilakukan oleh Bank Indonesia dengan memberikan layanan informasi agar konsumen dapat memahami penyelenggaraan jasa sistem pembayaran yang diatur Bank Indonesia. Bentuk perlindungan lainnya yaitu dapat bersifat represif yaitu ganti rugi atau dikenakan denda dan sanksi lainnya jika pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan, dan dapat dipidana dalam kasus yang lebih berat. Namun, apabila kerugian yang terjadi disebabkan oleh kesalahan pihak konsumen, maka perusahaan penyelenggara E-wallet tidak berkewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian apapun.

Saran

- a. Pemerintah diharapkan lebih responsif terhadap perkembangan masyarakat dalam transaksi elektronik dan juga melakukan pengawasan terhadap hal tersebut.

- b. Peraturan mengenai dompet digital di Indonesia harus dibuat khusus agar dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen
- c. Pelaku usaha diharapkan dapat memberikan jaminan atas keamanan dan kenyamanan konsumennya.
- d. Kosumen pengguna dompet digital harus bijak dan cermat dalam menggunakan dompet digital.
- e. Kosumen pengguna dompet digital mungkin dapat mencoba menyelesaikan masalah melalui cara damai dengan berdiskusi melalui customer service dompet digital. Jika konsumen merasa tidak puas maka dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Perlindungan Konsumen atau upaya alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Namun jika penyelesaian tersebut masih tidak berhasil juga dapat diselesaikan melalui gugatan ke Pengadilan Negeri.

DAFTAR PUSTAKA

- Damasha K.C and Dona B.K. (2021). "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia". *Privat Law*, 9(1).
- Dewi, R.K. (2020, July 1). Data Tokopedia Diduga Bocor, OVO Pastikan Akun yang Terhubung Aman. Kompas.com. Retrieved from: <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/03/150500365/data-tokopedia-diduga-bocor-ovo-pastikan-akun-yang-terhubung-aman?page=all>.
- Fiona P.N and Made I.D. (2020). "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya*, 9(1).
- Ivan R.A.A and Budi I. (2020). "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Pembayaran Berbasis Teknologi di Indonesia". *NOTARIUS*, 13(2).
- Hajerah, S. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Dompet Digital Pada Transaksi Jual Beli Dalam Tinjauan Islam*. Skripsi, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar; 2021.
- Mulyana A and Wijaya H. (2018). "E-Payment System Design in E-Wallet Using Android-Based on QR Codes". *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 7(2).
- Prasetya, E. (2020, June 25). Gunakan Data Pribadi Konsumen, Karyawan OVO Dipecat. Merdeka.com. Retrieved from: <https://www.merdeka.com/peristiwa/gunakan-data-pribadi-konsumen-karyawan-ovo-dipecat.html>.
- Siyoto S and Ali M. S. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sukendar and Santoso A.P.A. (2019). *Tindak Pidana dalam Praktik Keperawatan Mandiri (Perlindungan Hukum bagi Perawat dan Pasien)*. Yogyakarta: Nuha Medika.