

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENYELENGGARA E-WALLET ATAS HILANGNYA SALDO KONSUMEN DI INDONESIA

LEGAL LIABILITY OF E-WALLET PROVIDERS FOR THE LOSS OF CONSUMER BALANCES IN INDONESIA

Yesaya Michael Candra¹

¹ Faculty of Law, Universitas Balikpapan, Indonesia. E-mail: arifins.fastnet@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas mengenai pertanggungjawaban hukum penyelenggara layanan dompet elektronik (e-wallet) atas hilangnya saldo konsumen di Indonesia yang semakin sering terjadi seiring meningkatnya penggunaan transaksi digital. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen serta batas tanggung jawab penyelenggara e-wallet berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual melalui kajian terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggara e-wallet pada prinsipnya memiliki kewajiban memberikan keamanan sistem, menjaga kerahasiaan data, serta mengganti kerugian konsumen apabila kehilangan saldo terjadi akibat kelalaian sistem atau kegagalan perlindungan keamanan. Namun demikian, tanggung jawab tersebut dapat dibatasi apabila kerugian timbul karena kesalahan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan standar keamanan sistem, serta kejelasan mekanisme penyelesaian sengketa guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia.

Kata Kunci: *E-wallet; Perlindungan Konsumen; Pertanggungjawaban Hukum; Transaksi Elektronik.*

Abstract

This article examines the legal liability of electronic wallet (e-wallet) service providers for the loss of consumer balances in Indonesia, a phenomenon that has become increasingly relevant alongside the rapid growth of digital financial transactions. The purpose of this study is to analyze the forms of consumer legal protection and the extent of liability borne by e-wallet providers under applicable laws and regulations. This research applies a normative juridical method using statutory and conceptual approaches through the study of primary, secondary, and tertiary legal materials. The findings indicate that e-wallet providers are fundamentally obliged to ensure system security, protect user data confidentiality, and compensate consumers when balance loss occurs due to system negligence or security failure. Nevertheless, such liability may be limited when the loss results from user fault or misuse. Accordingly, stronger regulatory supervision, improved system security standards, and clearer dispute resolution mechanisms are required to ensure legal certainty and effective consumer protection in electronic transactions in Indonesia.

Submit Article: 25/06/2025
Review Article: 17/08/2025
Publish : 01/03/2026
DOI : 10.12345/lexsuprema.v%vi%i.1047

Jurnal Lex Suprema
ISSN: 2656-6141 (online)
Volume 8 Nomor 1 Maret 2026

Artikel

Key Word: E-wallet; Consumer Protection; Legal Liability; Electronic Transactions.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan mendasar terhadap pola interaksi sosial maupun aktivitas ekonomi masyarakat. Transformasi tersebut ditandai dengan meningkatnya digitalisasi layanan keuangan yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien tanpa bergantung pada uang tunai. Di Indonesia, fenomena ini terlihat dari pesatnya pertumbuhan penggunaan layanan dompet elektronik (e-wallet) yang terintegrasi dengan berbagai sektor, mulai dari perdagangan elektronik, transportasi, layanan publik, hingga pembayaran kebutuhan sehari-hari. Kehadiran e-wallet tidak hanya mengubah perilaku konsumsi masyarakat, tetapi juga memperluas inklusi keuangan serta mendorong efisiensi sistem pembayaran nasional.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, penggunaan e-wallet juga menimbulkan konsekuensi hukum baru, terutama berkaitan dengan keamanan dana dan perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, tidak jarang ditemukan kasus hilangnya saldo konsumen yang disebabkan oleh peretasan akun, kegagalan sistem, kesalahan transaksi, maupun penyalahgunaan data pribadi. Peristiwa tersebut menimbulkan kerugian material sekaligus ketidakpastian hukum bagi pengguna layanan. Di sisi lain, penyelenggara e-wallet kerap membatasi tanggung jawabnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan yang sulit dipahami konsumen, sehingga posisi tawar konsumen menjadi relatif lemah. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk menelaah kembali bagaimana konstruksi pertanggungjawaban hukum penyelenggara layanan terhadap kerugian yang timbul dalam transaksi elektronik.¹

Secara regulatif, negara telah menghadirkan berbagai perangkat hukum yang mengatur sistem pembayaran digital, perlindungan konsumen, serta penyelenggaraan transaksi elektronik. Pengaturan tersebut pada prinsipnya mewajibkan penyelenggara

¹ Hidayah, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Dompet Digital (E-Wallet) Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia," 40–56.

Artikel

sistem elektronik untuk menjamin keamanan, keandalan, serta kerahasiaan data dan dana pengguna.

Namun demikian, efektivitas norma hukum tersebut masih menghadapi tantangan dalam implementasi, khususnya terkait mekanisme pembuktian kesalahan, batasan tanggung jawab pelaku usaha, serta prosedur penyelesaian sengketa yang cepat dan adil bagi konsumen. Ketidaksinkronan antara norma dan praktik inilah yang kemudian melahirkan persoalan hukum baru dalam ekosistem ekonomi digital.²

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengidentifikasi beberapa permasalahan pokok, yaitu bagaimana pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam layanan e-wallet, bagaimana bentuk dan batas pertanggungjawaban hukum penyelenggara atas hilangnya saldo konsumen, serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memberikan kepastian hukum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kerangka regulasi yang berlaku, menilai kecukupan perlindungan hukum bagi konsumen, serta merumuskan argumentasi normatif mengenai tanggung jawab penyelenggara e-wallet dalam perspektif hukum positif.

Adapun unsur kebaruan (*state of the art*) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menyoroti hilangnya saldo konsumen sebagai bentuk kerugian nyata dalam transaksi digital, dengan menempatkan pertanggungjawaban penyelenggara sebagai pusat analisis. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung membahas perlindungan konsumen secara umum atau hanya meninjau aspek teknologi finansial, penelitian ini mengintegrasikan pendekatan perlindungan konsumen, hukum perdata, serta regulasi sistem pembayaran elektronik secara komprehensif. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan hukum transaksi elektronik di era ekonomi digital.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang menempatkan hukum sebagai norma yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan maupun putusan pengadilan serta berkembang melalui doktrin para sarjana.

² Manurung, "Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Pembayaran Digital (E-Wallet)," 429–40..

Artikel

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach) untuk menelaah ketentuan hukum yang mengatur sistem pembayaran elektronik, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab pelaku usaha, serta pendekatan konseptual (conceptual approach) guna memahami prinsip-prinsip hukum yang relevan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi digital. Selain itu, digunakan pula pendekatan kasus (case approach) secara terbatas untuk meninjau praktik penyelesaian sengketa yang pernah terjadi terkait kehilangan saldo pada layanan e-wallet.

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum resmi, bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan teknologi finansial, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan ensiklopedia yang memberikan penjelasan tambahan. Seluruh bahan hukum tersebut dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara sistematis.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan metode penafsiran hukum secara gramatikal, sistematis, dan teleologis untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai konstruksi pertanggungjawaban penyelenggara e-wallet. Hasil analisis kemudian disusun secara deskriptif-argumentatif guna menjawab rumusan masalah penelitian. Melalui metode ini diharapkan diperoleh kesimpulan yang logis, konsisten, serta mampu memberikan rekomendasi bagi penguatan perlindungan konsumen dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan layanan dompet elektronik di era digital.

Selain itu, penelitian yuridis normatif dalam kajian ini juga menempatkan asas-asas hukum sebagai landasan analisis untuk menilai kesesuaian antara norma yang berlaku dengan praktik penyelenggaraan layanan dompet elektronik. Asas perlindungan konsumen, asas kepastian hukum, asas keadilan, serta asas kehati-hatian dalam penyelenggaraan sistem elektronik digunakan sebagai parameter untuk menilai apakah konstruksi tanggung jawab penyelenggara telah mencerminkan tujuan hukum yang seharusnya. Dengan demikian, penelitian tidak hanya berhenti pada identifikasi norma, tetapi juga melakukan evaluasi kritis terhadap efektivitas penerapannya dalam praktik.

Artikel

Pendekatan komparatif secara terbatas juga digunakan untuk memperkaya analisis, khususnya dengan menelaah praktik perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada sistem pembayaran digital di beberapa yurisdiksi yang memiliki karakteristik serupa. Perbandingan tersebut tidak dimaksudkan untuk mengalihkan fokus penelitian, melainkan sebagai bahan refleksi guna menilai kecukupan pengaturan hukum nasional. Melalui cara ini, dapat diidentifikasi kemungkinan penguatan regulasi maupun mekanisme pertanggungjawaban yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi finansial.

Selanjutnya, proses pengolahan bahan hukum dilakukan melalui tahapan inventarisasi, klasifikasi, dan sistematisasi bahan hukum sesuai dengan pokok permasalahan penelitian. Tahapan ini penting untuk memastikan bahwa setiap sumber hukum dianalisis secara relevan dan tidak keluar dari kerangka rumusan masalah. Setelah dilakukan sistematisasi, bahan hukum kemudian ditafsirkan menggunakan metode penafsiran yang saling melengkapi sehingga menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai norma pertanggungjawaban penyelenggara e-wallet.

Validitas analisis dalam penelitian ini dijaga melalui penggunaan sumber hukum yang kredibel, mutakhir, serta memiliki keterkaitan langsung dengan objek kajian. Selain itu, konsistensi argumentasi hukum diuji dengan membandingkan berbagai pendapat doktrin dan ketentuan normatif yang ada. Langkah ini dilakukan agar kesimpulan yang dihasilkan tidak bersifat subjektif, melainkan didasarkan pada konstruksi hukum yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Pada akhirnya, metode penelitian yang digunakan diarahkan untuk menghasilkan rekomendasi normatif yang aplikatif terhadap penguatan perlindungan konsumen dalam layanan dompet elektronik. Rekomendasi tersebut diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, tetapi juga dapat menjadi pertimbangan bagi pembentuk kebijakan, aparat penegak hukum, serta penyelenggara sistem pembayaran digital dalam menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang aman, adil, dan berkelanjutan.

3. Analisis dan Pembahasan

3.1. Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara E-Wallet atas Hilangnya Saldo Konsumen

Perkembangan layanan dompet elektronik telah melahirkan hubungan hukum baru antara penyelenggara sistem elektronik dan pengguna sebagai konsumen. Hubungan tersebut pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan digital. Dalam perspektif hukum perdata, penyelenggara e-wallet berkewajiban memberikan layanan yang aman, andal, serta tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna.

Hilangnya saldo konsumen dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum apabila terbukti terjadi akibat kelalaian penyelenggara dalam menjaga keamanan sistem. Oleh karena itu, analisis pertanggungjawaban hukum harus menitikberatkan pada ada atau tidaknya unsur kesalahan, kerugian, hubungan kausal, serta kewajiban ganti rugi.³

Dalam praktiknya, penyebab hilangnya saldo konsumen tidak selalu berasal dari kegagalan sistem penyelenggara, tetapi juga dapat disebabkan oleh kelalaian pengguna, seperti memberikan kode verifikasi kepada pihak lain atau mengakses tautan palsu. Kondisi ini menimbulkan kompleksitas pembuktian mengenai pihak yang harus bertanggung jawab. Apabila kehilangan saldo terjadi karena kelemahan sistem keamanan, maka penyelenggara memiliki kewajiban hukum untuk mengganti kerugian konsumen sebagai bentuk tanggung jawab profesional. Sebaliknya, apabila

³Almira et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Wallet Dalam Menghadapi Risiko Cyber Crime Di Indonesia," 44–51.

Artikel

kerugian timbul akibat kesalahan pengguna, maka tanggung jawab penyelenggara dapat dikecualikan sepanjang telah memenuhi kewajiban pemberian informasi dan perlindungan sistem secara wajar⁴.

Di sisi lain, keberadaan klausula baku dalam perjanjian layanan digital sering kali membatasi tanggung jawab penyelenggara secara sepihak. Pembatasan tersebut berpotensi merugikan konsumen karena menempatkan pengguna pada posisi yang tidak seimbang. Dalam kerangka perlindungan konsumen, klausula yang menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha pada prinsipnya dapat dinyatakan batal demi hukum apabila bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, keabsahan pembatasan tanggung jawab penyelenggara e-wallet harus diuji berdasarkan prinsip keadilan, keseimbangan para pihak, serta itikad baik dalam penyelenggaraan transaksi elektronik.

3.2. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Dompot Elektronik

Perlindungan hukum terhadap konsumen layanan e-wallet mencakup perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban penyelenggara untuk menyediakan sistem keamanan berlapis, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta memberikan edukasi kepada pengguna mengenai potensi risiko transaksi digital. Upaya ini bertujuan mencegah terjadinya kerugian sebelum sengketa muncul. Selain itu, transparansi informasi mengenai biaya, risiko, serta prosedur pengaduan merupakan bagian penting dari perlindungan preventif yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan.⁵

Perlindungan represif berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa ketika kerugian telah terjadi. Konsumen berhak mengajukan pengaduan, meminta klarifikasi, serta menuntut ganti rugi apabila terbukti terdapat kesalahan penyelenggara. Mekanisme penyelesaian dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi

⁴ Sudirga, "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia," 973–87..

⁵ Reza et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Di Indonesia," 9947.

Artikel

seperti mediasi dan arbitrase, maupun melalui proses litigasi di pengadilan. Efektivitas perlindungan represif sangat bergantung pada kejelasan prosedur, kecepatan penanganan pengaduan, serta kepastian pelaksanaan putusan. Tanpa mekanisme yang efektif, perlindungan hukum hanya bersifat normatif dan tidak memberikan manfaat nyata bagi konsumen.⁶

Selain itu, perkembangan kejahatan siber menuntut adanya standar keamanan yang terus diperbarui. Penyelenggara e-wallet tidak cukup hanya memenuhi standar minimum, tetapi juga harus menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko teknologi informasi. Kegagalan dalam memperbarui sistem keamanan dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian profesional yang menimbulkan tanggung jawab hukum. Oleh sebab itu, perlindungan konsumen dalam ekosistem pembayaran digital harus dipahami sebagai tanggung jawab bersama antara negara, penyelenggara, dan masyarakat pengguna.

3.3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa dan Kepastian Hukum

Salah satu persoalan utama dalam kasus hilangnya saldo e-wallet adalah lamanya proses penanganan pengaduan serta ketidakjelasan hasil penyelesaian sengketa. Dalam banyak kasus, konsumen mengalami kesulitan memperoleh bukti teknis yang berada di bawah kendali penyelenggara. Ketimpangan akses terhadap alat bukti ini berpotensi melemahkan posisi konsumen dalam proses pembuktian. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pembuktian yang lebih berkeadilan, misalnya melalui pembalikan beban pembuktian dalam kondisi tertentu ketika sistem berada sepenuhnya di bawah kendali penyelenggara.⁷

Di samping itu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan perlu dioptimalkan karena lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Lembaga penyelesaian sengketa konsumen memiliki peran strategis dalam memberikan keadilan substantif tanpa prosedur yang berbelarut-larut. Namun, efektivitas lembaga tersebut masih bergantung pada kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan yang dihasilkan. Tanpa kepatuhan

⁶ Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*.

⁷ Manan, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*.

Artikel

tersebut, konsumen tetap harus menempuh jalur pengadilan yang membutuhkan waktu dan biaya lebih besar.⁸

Kepastian hukum dalam penyelenggaraan e-wallet hanya dapat terwujud apabila terdapat sinkronisasi antara regulasi, praktik bisnis, dan mekanisme penegakan hukum. Penguatan pengawasan, peningkatan standar keamanan, serta transparansi tanggung jawab penyelenggara merupakan langkah penting untuk mencegah terulangnya kasus hilangnya saldo konsumen. Dengan demikian, sistem pembayaran digital dapat berkembang secara sehat sekaligus memberikan rasa aman bagi masyarakat.⁹

Tabel 1. Bentuk Tanggung Jawab Penyelenggara E-Wallet atas Kerugian Konsumen

No	Bentuk Peristiwa	Tanggung Jawab Penyelenggara
1.	Kegagalan sistem keamanan	Wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen
2.	Kelalaian pengguna	Tanggung jawab terbatas atau tidak ada
3.	Kejahatan siber pihak ketiga	Bergantung pada kecukupan sistem pengamanan

3.4. Peran Regulasi dan Pengawasan Negara terhadap Penyelenggara E-Wallet

Keberadaan negara memiliki posisi sentral dalam menjamin terselenggaranya sistem pembayaran digital yang aman dan berkeadilan. Regulasi yang mengatur penyelenggara dompet elektronik pada dasarnya bertujuan menciptakan kepastian hukum, perlindungan konsumen, serta stabilitas sistem keuangan. Melalui perangkat peraturan perundang-undangan, negara menetapkan standar keamanan sistem, kewajiban perlindungan data pribadi, serta mekanisme pengelolaan dana konsumen yang harus dipatuhi oleh setiap penyelenggara layanan. Tanpa pengawasan yang efektif, potensi penyalahgunaan sistem maupun kelalaian penyelenggara akan

⁸ Widia and Marius, "Consumer Protection Law in Electronic Transactions," 45.

⁹ Subekti and Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.

semakin besar dan merugikan masyarakat

Selain pembentukan norma, fungsi pengawasan juga menjadi aspek penting dalam memastikan kepatuhan penyelenggara. Pengawasan yang lemah dapat menyebabkan pelanggaran tidak terdeteksi sejak dini, sehingga kerugian konsumen baru diketahui setelah terjadi dalam skala luas. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengawasan yang bersifat preventif sekaligus represif, termasuk audit keamanan berkala, kewajiban pelaporan insiden, serta penerapan sanksi administratif maupun hukum apabila terjadi pelanggaran. Dengan pengawasan yang kuat, kepercayaan publik terhadap ekosistem pembayaran digital dapat terjaga secara berkelanjutan.¹⁰

3.5. Tanggung Jawab Penyedia Sistem Elektronik dalam Perspektif Hukum Perdata dan Perlindungan Konsumen

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara penyelenggara e-wallet dan pengguna merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Penyelenggara berkewajiban menyediakan layanan sesuai standar keamanan dan keandalan yang diperjanjikan, sedangkan pengguna berkewajiban menggunakan layanan secara wajar dan tidak melanggar ketentuan. Apabila terjadi kehilangan saldo akibat kelalaian penyelenggara, maka timbul kewajiban ganti rugi sebagai konsekuensi wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.

Di sisi lain, rezim perlindungan konsumen memberikan kedudukan khusus kepada pengguna sebagai pihak yang secara ekonomi dan informasi lebih lemah. Prinsip tanggung jawab pelaku usaha menekankan bahwa penyelenggara tidak dapat dengan mudah melepaskan tanggung jawab melalui klausula baku. Setiap pembatasan tanggung jawab harus tetap mempertimbangkan asas keadilan, keseimbangan, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian, pendekatan hukum perdata dan perlindungan konsumen harus dipadukan untuk menghasilkan konstruksi tanggung jawab yang proporsional.¹¹

¹⁰ Eddy O.S. Hiariej & Komaruddin Hidayat, *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori Dan Aplikasi..*

¹¹ Faisal Basri & M. Nishino, *Ekonomi Digital Dan Perlindungan Konsumen Di Indonesia..*

3.6. Tantangan Keamanan Siber dalam Penyelenggaraan Layanan Dompot Elektronik

Perkembangan teknologi digital membawa konsekuensi meningkatnya risiko kejahatan siber yang menargetkan sistem pembayaran elektronik. Modus serangan terus berkembang, mulai dari pencurian data kredensial, rekayasa sosial, hingga eksploitasi celah keamanan sistem. Kondisi ini menuntut penyelenggara e-wallet untuk selalu memperbarui teknologi keamanan serta menerapkan manajemen risiko yang komprehensif.

Kegagalan dalam mengantisipasi ancaman siber dapat dikualifikasikan sebagai kelalaian profesional apabila menimbulkan kerugian bagi konsumen. Selain aspek teknis, faktor literasi digital pengguna juga berpengaruh terhadap tingkat keamanan transaksi. Banyak kasus kehilangan saldo terjadi bukan semata karena kelemahan sistem, tetapi karena kurangnya pemahaman pengguna terhadap praktik keamanan digital. Oleh sebab itu, upaya mitigasi risiko harus dilakukan secara terpadu melalui peningkatan keamanan sistem, edukasi konsumen, serta kerja sama lintas sektor dalam penanggulangan kejahatan siber. Pendekatan kolaboratif ini menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem pembayaran digital yang aman.

3.7. Prospek Penguatan Perlindungan Hukum dalam Ekosistem Pembayaran Digital

Ke depan, perlindungan hukum terhadap pengguna e-wallet memerlukan pembaruan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dinamika inovasi digital sering kali lebih cepat dibandingkan pembentukan norma hukum, sehingga berpotensi menimbulkan kekosongan pengaturan. Oleh karena itu, pembaruan regulasi harus menekankan prinsip perlindungan konsumen, keamanan data, serta akuntabilitas penyelenggara secara lebih tegas.

Selain pembaruan norma, penguatan kelembagaan penyelesaian sengketa juga menjadi kebutuhan mendesak. Mekanisme penyelesaian yang cepat, transparan, dan berbiaya ringan akan meningkatkan akses keadilan bagi konsumen. Di samping itu, penerapan standar tanggung jawab yang lebih jelas terhadap penyelenggara

Artikel

diharapkan mampu mendorong praktik bisnis yang lebih berhati-hati dan bertanggung jawab. Dengan langkah tersebut, perkembangan sistem pembayaran digital tidak hanya memberikan kemudahan ekonomi, tetapi juga menjamin perlindungan hukum yang memadai bagi masyarakat.

4. Penutup

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban hukum penyelenggara layanan dompet elektronik atas hilangnya saldo konsumen pada prinsipnya bergantung pada penyebab terjadinya kerugian serta pemenuhan kewajiban hukum oleh penyelenggara.

Penyelenggara memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan sistem, menjaga kerahasiaan data pengguna, serta memberikan ganti rugi apabila kehilangan saldo terjadi akibat kelalaian, kegagalan sistem, atau tidak terpenuhinya standar perlindungan yang semestinya. Sebaliknya, tanggung jawab tersebut dapat dibatasi apabila kerugian terbukti timbul karena kesalahan atau kelalaian pengguna sendiri. Dengan demikian, konstruksi pertanggungjawaban hukum dalam layanan e-wallet menuntut keseimbangan antara perlindungan konsumen dan prinsip kehati-hatian pengguna dalam bertransaksi secara digital.

Selain itu, perlindungan hukum yang efektif tidak hanya bergantung pada keberadaan norma peraturan perundang-undangan, tetapi juga pada implementasi pengawasan, standar keamanan teknologi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan adil. Ketimpangan akses pembuktian antara konsumen dan penyelenggara menunjukkan perlunya penguatan regulasi, termasuk kemungkinan penerapan prinsip pembalikan beban pembuktian dalam kondisi tertentu. Penguatan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga menjadi langkah strategis untuk memberikan kepastian hukum yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan bagi konsumen.

Sehubungan dengan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan peningkatan standar keamanan sistem oleh penyelenggara e-wallet secara berkelanjutan, penguatan peran regulator dalam pengawasan dan penegakan hukum, serta peningkatan literasi

Artikel

digital masyarakat guna meminimalkan risiko penyalahgunaan akun. Di samping itu, diperlukan penyempurnaan pengaturan mengenai batas tanggung jawab penyelenggara dan mekanisme ganti rugi agar memberikan kepastian hukum yang lebih jelas. Penerapan rekomendasi ini diharapkan mampu menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang aman, adil, dan berkelanjutan bagi seluruh pihak.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini, baik secara akademik maupun moral. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada para dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta koreksi konstruktif selama proses penelitian dan penulisan. Penghargaan juga diberikan kepada pihak-pihak yang menyediakan referensi, data, serta dukungan teknis yang sangat membantu penyelesaian karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, serta menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

Daftar Pustaka

- Almira, Sekar Diah Ayu, S. H. Wardah Yuspin, and S. H. Muchamad Iksan. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Wallet Dalam Menghadapi Risiko Cyber Crime Di Indonesia." PhD Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2025.
<https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/139350>.
- Eddy O.S. Hiariej & Komaruddin Hidayat. *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori Dan Aplikasi*. 2022.
- Faisal Basri & M. Nishino. *Ekonomi Digital Dan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Alfabeta, 2023.
- Hidayah, Nur. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia." *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum Dan Ilmu Sosial* 2, no. 1 (2024): 40–56.
<http://pchukumsosial.org/index.php/pchs/article/view/45>.
- Manan, Bagir. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Kencana, 2021.
- Manurung, Ridho Syahputra. "Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Pembayaran Digital (E-Wallet): Tinjauan Hukum Perdata." *Jurnal Dunia Pendidikan* 6, no. 2 (2025): 429–40. <https://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP/article/view/4533>.
- Reza, Alvian, Afrisyah Chandra Permana, Malik Maulana Ibrahim, and Farahdinny Siswajhanty. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Di Indonesia." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 6 (2025): 9947–59.
<http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/2717>.
- Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. 2007.
<https://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=5460&lokasi=lokal>.
- Subekti, Raden, and Raden Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. 1999.
- Sudirga, I. Made. "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia." *Jurnal Hukum Saraswati (JHS)* 7, no. 02 (2025): 973–87. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/JHS/article/view/12701>.
- Widia, Windi Pangestu, and S. Sakmaf Marius. "Consumer Protection Law in Electronic Transactions: Between Rights And Obligations In The Digital Era." *Mawaddah: Jurnal Hukum Keluarga Islam* 2 (2024): 177–89.