

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah E-Wallet Atas Kebocoran Data dan Kehilangan Sejumlah Dana

Muhammad Fahri Fauzadeli, Rani Apriani
Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia
fahrifauzadeli11@gmail.com, rani88_fhunsika@yahoo.com

Abstrak

Revolusi digital saat ini sedang ramai diperbincangkan karena telah memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap dunia ekonomi bahkan dalam seluruh aspek dalam kehidupan termasuk di Indonesia. Perkembangan sistem keuangan di bidang teknologi informasi dan finansial telah menciptakan suatu sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis dan saling berkaitan. Saat ini alat pembayaran juga telah mengalami era digitalisasi yaitu suatu cara pembayaran yang dilakukan dengan sebutan dompet elektronik (*electronic wallet*).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian hukum normatif deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penulisan makalah ini adalah metode penelitian kepustakaan. Pada penelitian ini menggunakan analisis data dengan metode kuantitatif yang menghasilkan data deskriptif analitis.

Perlindungan hukum terhadap nasabah E-Wallet atas kebocoran data pribadi diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dimana secara keseluruhan membahas tentang hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha untuk merahasiakan suatu data pribadi para nasabahnya yang bertujuan agar kepentingan data pribadi nasabah dapat terlindungi dan tidak menimbulkan sengketa.

Kata Kunci : Perlindungan, Pembayaran, Teknologi

Abstract

The development of internet and communication technology has greatly encouraged the development of a trading business carried out online. At this time there are also several payment features that are made through digital means or commonly referred to as Digital Payments and are starting to be used by the public because they are considered easy and practical in conducting a transaction.

In this research, the writer uses descriptive normative legal research. The method of data collection in writing this paper is a library research method. This study uses data analysis with quantitative methods that produce analytical descriptive data.

Legal protection for E-Wallet customers for personal data leakage is regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law no. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, and Law no. 10 of 1998 concerning

Amendments to Law no. 7 of 1992 concerning Banking which in its entirety discusses the rights of consumers and the obligations of business actors to keep the personal data of their customers confidential, with the aim that the interests of customers' personal data can be protected and do not cause disputes.

Keywords : Protection, Payments, Technology

PENDAHULUAN

Revolusi digital saat ini sedang ramai diperbincangkan karena telah memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap dunia ekonomi bahkan dalam seluruh aspek dalam kehidupan termasuk di Indonesia. Perkembangan sistem keuangan di bidang teknologi informasi dan finansial telah menciptakan suatu sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis dan saling berkaitan. Saat ini alat pembayaran juga telah mengalami era digitalisasi yaitu suatu cara pembayaran yang dilakukan dengan sebutan dompet elektronik (*electronic wallet*). Dompet elektronik mulai dipergunakan di kalangan masyarakat untuk melakukan transaksi. Namun dompet elektronik disini berbeda dengan suatu sistem yang ada di dalam kartu yang biasa dipergunakan dalam transaksi karena dompet elektronik digital hanya perlu menggunakan teknologi aplikasi yang ada dalam ponsel.⁵⁴

Dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan suatu data yang digunakan sebagai alat pembayaran dengan menggunakan uang elektronik.⁵⁵ Kemudahan dalam melakukan transaksi merupakan kelebihan utama dari dompet digital ini sehingga perkembangan sistem pembayaran menjadi semakin pesat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa perlu membawa uang tunai fisik dalam jumlah yang cukup besar. Kemajuan inilah yang mendorong tergantinya sistem pembayaran yang menggunakan uang tunai (fisik) menjadi uang elektronik atau yang biasa disebut dengan sistem pembayaran non tunai.⁵⁶

Kemudian seiring perkembangan teknologi, kemunculan berbagai macam uang elektronik disini hanya akan menimbulkan masalah terkait keluhan masyarakat terkait dengan penggunaannya. Dalam era yang modern ini kita berada dalam pasar yang luas sehingga menimbulkan beberapa persaingan pasar yang menyebabkan para pelaku usaha hanya mementingkan keuntungan tanpa memperhatikan perlindungan terhadap konsumen. Salah satu contoh Dompet Elektronik yang ada di Indonesia yang dibuat sejak tahun 2017 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Dompet elektronik ini (DANA) merupakan suatu *platform* yang memiliki konsep sebuah dopet yang memiliki fungsi

⁵⁴ Bagian Umum Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

⁵⁵ Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

⁵⁶ Candrawati, Ni Nyoman Anita. *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial*, Jurnal Magister Hukum Udayana Vol. 3 No 1 (2014), hlm 3

untuk menyimpan uang dan melakukan suatu transaksi keluar masuknya uang.⁵⁷ Selain itu Dana memiliki fasilitas yang lebih luas seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan listrik, tagihan internet, pembayaran BPJS, dsb, transfer saldo antar pengguna maupun antarbank.

Salah satu masalah yang sering dikeluhkan bagi nasabah e-wallet adalah pihak dompet elektronik seringkali mengabaikan hak para konsumen disini, dalam hal ini adanya keterlambatan pemberian ganti rugi yang terjadi kepada pihak nasabah yang semestinya didapatkan. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tertera pada pasal 17 huruf (g) telah diatur tugas para pelaku usaha dalam hal kapan harus memberi kompensasi dan / atau ganti rugi kepada pihak nasabah. Adapun dalam permasalahan ini terdapat kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna E-Wallet berupa kebocoran data yang seharusnya telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sudah seharusnya data pribadi konsumen dilindungi dengan sebaik-baiknya karena hal tersebut merupakan *privacy*. Kasus tersebut dapat menjadi bukti bahwa tingkat kesadaran terhadap *privacy* masyarakat di dunia maya masih rendah atau dengan kata lain masyarakat tidak mengerti bahkan ada yang tidak peduli atas kebocoran data pribadi miliknya.

Menurut Pasal 40 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang diutarakan sebelumnya, maka timbul suatu rumusan masalah terkait pembahasan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna E-Wallet Yang Mengalami Kebocoran Data dan Kehilangan Sejumlah Dana?
2. Bagaimana Pertanggungjawaban Yang Diberikan Oleh Pihak E-Wallet Atas Kerugian Yang Diderita Nasabah?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu menggunakan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, serta literatur dan doktrin-doktrin yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak dibahas. Kemudian Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analitis. Penelitian deskriptif analitis merupakan tipe penelitian dalam rangka menyajikan data yang selengkap mungkin tentang suatu gejala sosial atau fenomena yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat hanya dengan cara memaparkan fakta-fakta secara sistematis, sesuai dengan kebutuhan dari penelitian.

Data dalam jurnal ini merupakan data sekunder yang berasal dari studi kepustakaan yang meliputi dokumen atau arsip, buku perpustakaan, karya ilmiah, artikel, dan

⁵⁷ Dana. Akun dan Profil. 2020. Retrieved from <https://dana.id/faq> (diakses pada tanggal 26 Oktober 2021)

dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Data sekunder sendiri dibagi sebagai Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas, bahan hukum tersebut terdiri atas peraturan perundang-undangan, catatan resmi, putusan hakim. Lalu yang kedua yaitu bahan Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti rancangan undang-undang, buku-buku atau literatur, hasil-hasil penelitian, pendapat pakar hukum, dan lainnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian hukum ini yaitu studi kepustakaan. Pada penelitian hukum ini, penulis mengumpulkan data sekunder yang memiliki hubungan dengan masalah yang akan diteliti dan kemudian digolongkan sesuai dengan katalogisasi. Kemudian, akan dipelajari serta dianalisis sesuai dengan tujuan dan permasalahan pada penelitian hukum ini.

Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan selanjutnya diinventarisasi secara sistematis, diklasifikasi, dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif yang bertujuan untuk menguraikan berbagai permasalahan yang ada, sehingga dapat mendukung pembahasan yang berkaitan dengan persoalan hukum yang menjadi objek kajian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Para Nasabah Yang Mengalami Kebocoran Data

Pada saat ini, internet merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan dan seakan-akan menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Terutama dalam segi ekonomi, internet memiliki peran yang sangat besar karena dengan kehadiran internet para pelaku usaha sangat terbantu di karenakan dapat menjalin hubungan lebih dekat dengan konsumen ataupun sebaliknya. Perkembangan teknologi internet dalam bidang ekonomi yang didukung dengan adanya sistem pembayaran non tunai (elektronik), guna memudahkan suatu proses pembayaran ataupun guna menyimpan uang seperti penyimpanan pada dompet namun tidak dalam bentuk fisik tetapi dalam bentuk digital. Hal ini memiliki persamaan dengan pembayaran uang tunai berbentuk fisik sehingga uang elektronik di sini memiliki keterkaitan dengan hukum yang harus diatur semaksimal mungkin agar hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha dapat terlindungi dengan baik. Dalam kasus ini, terdapat banyak keluhan yang terjadi karena maraknya kebocoran data nasabah yang terjadi dan merugikan para pihak nasabah.

Ketidaktahuan atas bentuk perlindungan yang diberikan atas pelanggaran yang terjadi khususnya perlindungan data pribadi nasabah terlebih lagi yang terjadi karena adanya pencantuman klausula baku yang menjadikan hal tersebut lemah dalam penegakannya. Hal ini memberikan kesempatan terhadap para pelaku usaha sehingga harus ditindak tegas oleh pemerintah sehingga masyarakat sebagai nasabah tidak dirugikan. Pada kenyataannya perjanjian baku merupakan suatu kenyataan yang lahir dari kebutuhan masyarakat, namun dalam keadaan yang seharusnya diperlukan suatu peraturan sehingga tidak dapat disalah gunakan dan atau menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Sehingga dapat dilakukan pengawasan terhadap penggunaan klausula baku agar tidak dijadikan sebagai alat untuk merugikan orang lain.⁵⁸

Sudikno Mertokusomo mengatakan bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan suatu dasar pemikiran yang bersifat umum dan abstrak, juga merupakan latar belakang suatu peraturan yang konkrit dari setiap sistem hukum yang menjadi peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat umum dalam peraturan konkrit tersebut.⁵⁹ Kemudian sejalan dengan pendapat Sudikno tersebutm Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa asas hukum bukan merupakan suatu peraturan hukum, melainkan tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang terkandung didalamnya, asas-asas hukum memberikan arti penting kepada setiap tata hukum yang ada.⁶⁰

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki tujuan utama yaitu melindungi konsumen. Dalam rangka untuk mewujudkan tujuan tersebut, UUPK telah menetapkan sasaran atau tujuan yang diatur berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan terdapat 6 tujuan perlindungan konsumen, yakni :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Perlindungan konsumen tidak selalu berkaitan dengan penegakan norma-norma. Sebelum masuk ke arah penegakan hukum, perlindungan konsumen disini diarahkan untuk meningkatkan kesadaram dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya. Pentingnya kesadaran di sini sebagai bentuk untuk mencegah terjadinya kerugian dan tindakan sewenang-wenang yang kemungkinan akan terjadi.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa. Konsumen di sini seringkali ditempatkan dalam sudut yang lemah dibandingkan pelaku usaha. Maka dengan itu kedudukan konsumen disini harus sejajar dengan pelaku usaha. Dengan ini maka dapat mengangkat harkat dan martabat konsumen sehingga terciptanya konsumen cerdas.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Pemberdayaan konsumen merupakan salah satu cara efektif dalam mewujudkan perlindungan. Salah satu caranya dengan memberikan pengetahuan tentang perlindungan konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui batasan terkait hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

⁵⁸ Janus sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Cetakan ke II*, PT.Citra Aditya Bakti.,Bandung, 2010, hlm 105

⁵⁹ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Jakarta, 1996, hlm 6

⁶⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm 87.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Diberlakukannya Undang-Undang ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan terhadap konsumen. Pelaku usaha tidak dapat mengabaikan begitu saja kepentingan konsumen karena pelaku usaha seyogyanya harus bersikap penuh tanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini menjelaskan tujuan perlindungan konsumen yang merupakan suatu tujuan akhir yang dapat dicapai dalam rangka melaksanakan pembangunan hukum nasional di bidang perlindungan konsumen. Menurut Achmad Ali menyatakan bahwasanya setiap undang-undang memiliki tujuan khusus masing-masing.⁶¹ Jadi pada intinya rumusan tujuan perlindungan konsumen ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menitikberatkan ke arah pemberdayaan konsumen serta meningkatkan kesadaran para pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Perlindungan Hukum terhadap nasabah E-Wallet yang mengalami kebocoran data tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana terdapat hak-hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Huruf (a). Dan juga terdapat pada Pasal 4 Huruf d yang berbunyi “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Aturan ini dapat memberikan kesempatan pada nasabah e-wallet untuk menyampaikan kekurangan-kekurangan dari pelayanan dompet digital yang diberikan. Sebagai timbal balik, para pelaku usaha yang disini merupakan pihak dari e-wallet berkewajiban untuk mendengarkan pendapat atau keluhan konsumennya. Data pribadi merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan kepercayaan dari pihak nasabah. *Privacy* disini juga harus dijaga kerahasiannya oleh pihak E-Wallet sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 26 Ayat (1) yang secara singkat mengatur mengenai perlindungan data pribadi. Sehubungan dengan hal ini, terdapat pembahasan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dimana membahas secara singkat mengenai perlindungan data pribadi khususnya mengenai rahasia dalam bank yang diatur dalam Pasal 40 Ayat (1) dan (2). Rahasia bank menurut Pasal 1 Angka 28 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yaitu “Rahasia bank adalah segala

⁶¹ Achmad ali dalam Mini Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm 34

sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

Selain itu diatur juga dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang menyatakan bahwa kejujuran dalam penggunaan data pribadi nasabah atau konsumen sangat dibutuhkan dalam melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen yang berkaitan dengan bank dan juga dalam rangka melindungi data pribadi nasabah dari penyalahgunaan oleh oknum tertentu yang tidak bertanggung jawab

Keberadaan e-commerce berfungsi sebagai media transaksi bagi penjual dan pembeli yang melakukan perdagangan. Sebagai media transaksi ecommerce memberikan berbagai fasilitas kemudahan yang dapat dirasakan para pengguna (users) setelah melalui beberapa tahapan yaitu:⁶²

- a. Informasi sharing, merupakan proses paling awal dalam transaksi e-commerce. Informasi yang diberikan bisa terkait produk yang akan dibeli.
- b. Online orders merupakan tahap pemesanan dari calon pembeli yang tertarik dengan produk (barang atau jasa) yang ditawarkan. Pemberi dapat mengorder barang atau jasa yang diinginkan dengan mengisi format order sesuai yang disediakan dari fitur aplikasi itu sendiri.
- c. Online transaction yaitu suatu proses perdagangan yang dilakukan secara online, untuk melakukan transaksi online, banyak cara yang dapat dilakukan.
- d. E-payment, merupakan suatu sistem pembayaran yang dilakukan secara elektronik.
- e. Digital cash, merupakan sistem pembayaran yang menggunakan uang digital. Melalui sistem digital cash, uang dapat dipersentasikan kedalam bentuk digit sesuai dengan jumlah yang diinginkan. Melalui e-mail, nasabah dapat berkomunikasi dengan bank (sebagai pihak penyelenggara layanan ini) untuk mendapatkan nomor seri beberapa token (semacam kupon). Token inilah yang kemudian akan dipergunakan nasabah sebagai alat pembayaran (digital cash) untuk belanja internet.

Perlindungan terkait kerahasiaan bank tersebut seharusnya hanya terbatas pada data yang dikumpulkan oleh pihak perbankan. Lalu terdapat beberapa upaya awal yang dapat nasabah lakukan apabila mengalami kebocoran atas data pribadi miliknya yang mana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Jo. Peraturan Bank Indonesia nomor 10/10/PBI/2008 yang membahas terkait mekanisme pengaduan yang dapat dilakukan oleh nasabah yaitu:

1. Pengaduan yang dapat dilakukan kepada pihak bank (dalam hal ini *e-wallet*) yang dapat dilakukan secara lisan, tertulis, maupun melalui perwakilan nasabah;

⁶² Anonim, Data Pribadi Sistem Elektronik PPID KEMKOMINFO, diakses 25 Juli 2022, <https://ppid.kominfo.go.id/jenis-informasi/inf-setiap-saat/data-pribadi-sistem-elektronik/>.

2. Proses penyelesaian melalui bank yaitu nasabah yang merasa dirugikan dapat mengadakan kerugiannya yang disampaikan secara langsung maupun secara tulisan dan dapat melakukan mediasi.⁶³

Perlindungan hukum data pribadi nasabah dalam layanan internet banking menjadi suatu permasalahan yang perlu diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalamnya, terutama bagi pihak nasabah. Hal ini bertujuan agar kepentingan nasabah atas data pribadi yang mereka miliki dalam penyelenggaraan internet banking menjadi terlindungi. Keberadaan pengaturan dengan pendekatan self regulation tidak menjadi suatu instrumen yang benar-benar dapat memberikan perlindungan penuh terhadap data pribadi nasabah. Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah pun menjadi hal yang perlu diketahui terlebih terkait dengan kerahasiaan bank. Ketidaktahuan atas bentuk perlindungan yang diberikan terhadap pelanggaran yang terjadi khususnya dalam konteks perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah, menjadikan hal tersebut lemah penegakannya.

Perlindungan terkait kerahasiaan bank tersebut seharusnya hanya terbatas pada data yang dikumpulkan oleh pihak perbankan. Lalu terdapat beberapa upaya awal yang dapat nasabah lakukan apabila mengalami kebocoran atas data pribadi miliknya yang mana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 *Jo.* Peraturan Bank Indonesia nomor 10/10/PBI/2008 yang membahas terkait mekanisme pengaduan yang dapat dilakukan oleh nasabah yaitu:

1. Pengaduan yang dapat dilakukan kepada pihak bank (dalam hal ini *e-wallet*) yang dapat dilakukan secara lisan, tertulis, maupun melalui perwakilan nasabah;
2. Proses penyelesaian melalui bank yaitu nasabah yang merasa dirugikan dapat mengadakan kerugiannya yang disampaikan secara langsung maupun secara tulisan dan dapat melakukan mediasi.⁶⁴

Ketidaktertiban dalam hal penggunaan data pribadi dalam media elektronik marak terjadi sehingga dalam keadaan ini sangat diperlukannya suatu kebijakan terkait pembentukan peraturan yang secara khusus memberikan perlindungan langsung terhadap konsumen mengenai data pribadi setiap orang.

Pertanggungjawaban Pihak E-Wallet Terhadap Nasabah Atas Kehilangan Sejumlah Dana

Dengan semakin berkembangnya teknologi maka permasalahan terkait nasabah sebagai konsumen semakin kompleks sehingga perlindungan hukumnya juga menjadi urgen. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen sendiri merupakan suatu upaya dalam hal memberikan kepastian dalam bidang hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Dalam pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan ; “segala upaya dengan menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan terhadap konsumen”. Perlindungan konsumen

⁶³ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi elektronik*, Graha Ilmu, Jakarta, 2014, him. 65

⁶⁴ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi elektronik*, Graha Ilmu, Jakarta, 2014, him. 65

memiliki bahasan yang sangat luas mengenai perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa dalam hal cara mendapatkan barang dan jasa sampai dengan akibat-akibat yang biasa timbul dari penggunaan barang dan/atau jasa.

Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab secara hukum yang dilakukan oleh para pelaku usaha yang menghasilkan barang dan/atau jasa. Tujuan utama tanggung jawab produk yaitu agar dapat memberikan dan menjamin perlindungan kepada konsumen, dan dapat memberikan resiko yang adil atau sama rata baik untuk konsumen maupun untuk pelaku usaha sesuai dengan peran yang dilakukan dalam bidang perekonomian.⁶⁵ Adapun prinsip-prinsip tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha yaitu :⁶⁶

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (*Liability Based On Fault*)
Prinsip ini beranggapan bahwa seseorang dapat diminta pertanggung jawaban secara hukum jika ada suatu unsur kesalahan yang dilakukan. Prinsip ini digunakan sebagai pembuktian bahwa dalam hal terdapat perbuatan, kerugian, serta hubungan kausalitas.
2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggungjawab (*Presumption of Liability*)
Prinsip ini menyatakan bahwa seorang tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.
3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Nonliability*)
Merupakan suatu prinsip yang bertolak belakang dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dimana di sini tergugat dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan bahwa ia bersalah.
4. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability*)
Prinsip ini menyatakan bahwa para pelaku usaha tidak boleh secara sepihak membuat atau menentukan suatu klausula yang merugikan konsumen, termasuk dalam hal membatasi tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha.

Dengan demikian tanggung jawab produk yang berkaitan dengan suatu kerugian baik kerugian materiil ataupun imateriil yang diderita oleh konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dan merupakan bagian dari cakupan perlindungan konsumen karena tanggung jawab pada dasarnya sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan dan pelanggaran merupakan suatu hal yang tidak dapat terpisahkan karena berkaitan dengan tanggung jawab para individu. Suatu pertanggungjawaban akan muncul apabila terdapat suatu akibat dari Tindakan wanprestasi serta pelanggaran atas suatu aturan yang berlaku yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen. Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh suatu pelaku ataupun individu. Dalam hal ini penggunaan dompet elektronik masih sering ditemukan suatu permasalahan yang cukup rumit contohnya seperti dana nasabah yang

⁶⁵ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Op.Cit*, hlm. 60

⁶⁶ *Ibid*, hlm. 69.

hilang secara tiba-tiba dan belum teratasi. Hal ini dikarenakan belum adanya aturan ketat yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan di bidang sistem elektronik terhadap pelanggaran klausula baku yang dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha.

Kasus-kasus tersebut memiliki permasalahan yang serupa, yakni konsumen yang belum mendapatkan kompensasi seharusnya para pelaku usaha sudah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dalam *term & condition* dimana hal ini seringkali terjadi sehingga para pelaku usaha melanggar waktu yang telah ditentukan. Pertanggungjawaban ini seharusnya dilakukan oleh pihak E-Wallet sebagai pelaku usaha dompet elektronik mengingat bahwa permasalahan yang timbul atas kasus ini disebabkan oleh kesalahan sistem dari dompet elektronik dan bukan kesalahan yang dilakukan oleh pihak nasabah. Tanggung jawab yang dimaksud disini merupakan tanggung jawab dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dompet elektronik sehingga hak konsumen tidak terpenuhi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas kompensasi ganti rugi terhadap konsumen.

Dalam Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan yakni mengenai pemberian ganti rugi terhadap pihak nasabah apabila jasa yang didapat bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati. Sumber hukum ini sudah seharusnya menjadi acuan bagi pihak E-Wallet dan nasabah apabila terdapat kerugian. Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya suatu kesepakatan yang bersangkutan dan berlandaskan atas tugas dan hak masing-masing pihak serta harus ditepati dan ditaati.

Bank Indonesia berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang yakni melaksanakan tugas untuk mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran. Sistem Pembayaran adalah sistem dengan mekanisme pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Salah satu metode pembayaran yang sedang eksis saat ini adalah dompet digital. Perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa sistem pembayaran termasuk dompet digital merupakan salah satu isu penting dalam pengembangan bisnis sistem pembayaran berbasis digital. Sehingga selain mengatur dari segi kelembagaan dan mekanismenya, Bank Indonesia juga mengatur ketentuan dari segi Perlindungan konsumen serta mengawasi implementasi aturan tersebut.⁶⁷

Nasabah pengguna dompet digital harus dilindungi agar dananya tidak dapat serta merta hilang akibat dari kelalian penyelenggara. Bentuk upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dompet digital yang dilakukan Bank Indonesia diawali dengan membuat peraturan dan kebijakan. Kebijakan dalam upaya perlindungan nasabah atau konsumen adalah dengan membuat kebijakan terhadap penyelenggaraan jasa sistem pembayaran. Kebijakan ini nantinya yang memberikan ketentuan-ketentuan yang mengatur pelaksanaan dari sistem pembayaran melalui dompet digital yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (PBI Uang Elektronik).

⁶⁷ Damasha Khoiri Clevalda, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia*, Jurnal Private Law Vol. 9 No. 1 (Januari-Juni, 2021, hlm 3

Setelah dibuatnya kebijakan dan peraturan yang perlu dipatuhi oleh pihak penyelenggara maupun nasabah sebagai konsumen, Bank Indonesia juga melakukan pengawasan terhadap penerapan kebijakan tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum kepada nasabah. Berdasarkan penjelasan pada pasal 8 Undang-Undang No.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 3 tahun 2004 (UU Bank Indonesia), Bank Indonesia memiliki tanggungjawab dan wewenang dalam mewujudkan sistem pembayaran yang efisien, cepat, aman dan handal. Salah satu bentuk pelaksanaan tanggungjawab dan wewenang tersebut adalah dengan adanya pengawasan terhadap sistem pembayaran agar sistem pembayaran berjalan dengan efisien, cepat, aman dan handal. Pengawasan sistem pembayaran juga dimaksudkan untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Akibat hukum yang timbul dari bocornya data pribadi dan hilangnya dana nasabah dapat dilihat dari peraturan apa yang telah dilanggar dan sanksi apa yang dapat diberikan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang maupun kebijakan lain yang berkaitan. Pelaku usaha khususnya *e-wallet* disini harus bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukan, dikarenakan data pribadi merupakan suatu *privacy* bagi setiap masyarakat dan di lindungi oleh Undang-Undang. Selain itu pihak *e-wallet* juga berkewajiban untuk melakukan ganti rugi terhadap dana nasabah *e-wallet* yang hilang secara tiba-tiba tanpa harus melalui proses yang dipersulit.

Kemudian terdapat beberapa alasan bahwa privasi merupakan suatu hal yang dilindungi, pertama dalam menjalin suatu hubungan dengan orang lain maka seseorang diharuskan untuk menutupi sebagian tentang kehidupan pribadinya guna mempertahankan posisinya pada tingkat tertentu. Kedua, seseorang dalam kehidupan memerlukan waktu untuk menyendiri sehingga suatu privasi sangat diperlukan, ketiga privasi merupakan bentuk hak yang berdiri sendiri atau dalam artian tidak bergantung kepada hak lain namun hak ini juga dapat hilang apabila terdapat orang lain mempublikasikan hal-hal yang bersifat pribadi kepada masyarakat umum. Keempat, privasi merupakan suatu hak untuk melakukan hubungan domestik yang berkaitan dengan perkawinan, dan juga dalam menjalankan kehidupan berkeluarga. Kelima, alasan privasi seharusnya mendapatkan suatu perlindungan hukum dikarenakan kerugian yang diderita tidak ternilai dikarenakan kerugian tersebut bukan hanya tentang kerugian fisik tetapi saja namun sudah mengganggu kehidupan pribadinya sehingga jika ada seseorang yang mengalami kerugian yang diderita maka pihak korban wajib mendapatkan kompensasi.⁶⁸

Nasabah dompet digital menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia dengan beberapa persyaratan. Pertama, konsumen telah menyampaikan pengaduannya terlebih dahulu kepada pihak penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh penyelenggara, namun belum/tidak adanya kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara. Kedua, permasalahan yang diadukan konsumen merupakan masalah keperdataan yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan

⁶⁸ Dewi S, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Data Pribadi Nasabah Kartu Kredit Menurut Ketentuan Nasional dan Implementasinya*, Sosiohumaniora, Vol.19 No. 3, 2017, hlm 206 - 212

atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Ketiga, adanya potensi kerugian finansial yang dialami konsumen akibat dari penyelenggaraan jasa sistem pembayaran dengan nilai maksimal Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Konsumen yang menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia belum menyampaikan perihal permasalahannya kepada pihak Penyelenggara, maka pihak Bank Indonesia meminta konsumen untuk menyampaikan terlebih dahulu pengaduan yang dimaksud kepada Penyelenggara. Setelah dirasa tidak terdapatnya kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara terkait permasalahan mereka maka konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia.⁶⁹

Bank Indonesia menindaklanjuti pengaduan konsumen terkait jasa sistem pembayaran dengan 3 (tiga) tahap yang terdiri dari edukasi, konsultasi dan fasilitasi.⁷⁰ Tahap edukasi disini adalah tahap pertama dalam hal untuk menyampaikan informasi kepada konsumen terkait penyelenggaraan jasa sistem pembayaran termasuk penyelenggaraan dompet digital. Pada tahap ini konsumen dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan dompet digital dan apa saja yang termasuk dalam ruang lingkup perlindungan konsumen dompet digital. Konsumen juga dapat mengetahui apakah permasalahan yang diajukan kepada Bank Indonesia merupakan permasalahan terkait penyelenggaraan jasa sistem pembayaran atau tidak. Jika, edukasi belum juga menghasilkan penyelesaian terhadap permasalahan yang diajukan oleh konsumen, maka tahap selanjutnya diadakannya konsultasi. Konsultasi yang dilakukan Bank Indonesia adalah memberikan pemahaman kepada konsumen dan penyelenggara apabila terdapat permasalahan terkait penggunaan jasa sistem pembayaran. Bank Indonesia akan membantu konsumen dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan yang diajukan konsumen kepada Bank Indonesia. Bank Indonesia akan menanyakan kepada pihak penyelenggara apakah telah mengetahui permasalahan yang diajukan oleh konsumennya. Apabila belum, Bank Indonesia akan menyampaikan informasi terkait permasalahan tersebut dan meminta penyelenggara untuk menindaklanjutinya dengan baik. Konsumen juga diinformasikan oleh Bank Indonesia bahwa pengaduannya telah disampaikan kepada penyelenggara dan akan ditindaklanjuti dengan baik. Namun, apabila belum juga adanya kesepakatan antara konsumen dan penyelenggara terkait permasalahan yang diajukan, maka tahap penyelesaian permasalahan berikutnya adalah fasilitasi. Fasilitasi adalah tahap terakhir dalam penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia. Fasilitasi dilakukan sebagai bentuk upaya penyelesaian terhadap pengaduan konsumen yang mengandung unsur sengketa keperdataan. Permasalahan yang ditindaklanjuti pada tahap fasilitasi haru memiliki potensi kerugian finansial paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian penyelenggara. Kemudian, potensi kerugian yang dikarenakan penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan konsumen

⁶⁹ *Ibid*, hlm. 4

⁷⁰ *Ibid*, hlm. 5

dengan pihak lain, atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dengan penyelenggara.

Ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis dan setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti kerugian dapat dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi sebagaimana terlampir pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian terkait adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika para pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut murni ada pada konsumen.

Adapun substansi pasal 19 Ayat (1) menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha yaitu :⁷¹

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- 2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
- 3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Kemudian Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani dalam bukunya yang membahas Hukum Tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa Pasal 19 mengatur tentang pertanggungjawaban para pelaku usaha produsen dan/atau distributor pada umumnya untuk memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

SIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah E-Wallet atas kebocoran data pribadi diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dimana secara keseluruhan membahas tentang hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha untuk merahasiakan suatu data pribadi para nasabahnya yang bertujuan agar kepentingan data pribadi nasabah dapat terlindungi dan tidak menimbulkan sengketa. Bank Indonesia sebagai otoritas yang mengatur penyelenggaraan jasa sistem pembayaran termasuk dompet digital memiliki kewajiban untuk menjamin perlindungan bagi nasabah dengan membuat peraturan dan kebijakan yang disertai dengan pengawasan dalam implementasi peraturan tersebut. Pengawasan ini dilakukan agar para pelaku usaha dapat menjalankan bisnisnya sesuai dengan ketentuan yang diatur sehingga nasabah dapat mendapatkan hak-haknya dengan baik dan mendapatkan pelayanan yang sesuai.

⁷¹ Ahmadi Miru

Dalam hal ini, masyarakat serta para pelaku usaha harus meningkatkan kesadaran terhadap privasi data pribadi karena sudah seharusnya dilindungi agar tidak disalahgunakan di kemudian hari oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Pada kasus ini dapat dibilang kesadaran masyarakat yang masih kurang terhadap pentingnya perlindungan hukum atas data pribadi sehingga butuhnya sosialisasi dari pemerintah ataupun dari pihak-pihak terkait agar kejadian ini tidak terulang Kembali. Bank Indonesia selaku otoritas yang mengatur penyelenggaraan jasa sistem pembayaran sudah seharusnya melakukan kebijakan dan melakukan pengawasan agar dapat mencegah terjadinya sengketa antara penyelenggara dengan konsumen sehingga kasus-kasus seperti diatas dapat diminimalisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Desak Ayu Lila, and AA Ngurah Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2018)
- Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, ed 1 (Malang; UIN-Maliki Press, 2015).
- Bagian Umum Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Candrawati, Ni Nyoman Anita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 3, no. 1 (2014): 44104.5
- Damasha Khoiri Cevalda, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital Oleh Bank Indonesia*
- Dana. Akun dan Profil. 2020. Retrieved from <https://dana.id/faq> (diakses pada tanggal 26 Oktober 2021)
- Dewi, Ida Ayu Dea Pradnya, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Iklan Di Televisi Yang Menyesatkan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 4, 2019.
- <https://www.liputan6.com/teknoread/3889185/6-aplikasi-dompot-digital-tak-perlu-uang-tunaidan-kartu-untuk-transaksi>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2021
- Janus sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Cetakan ke II*, PT.Citra Aditya Bakti., Bandung, 2010.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya, 2005.
- Rildiyanti Medita, *Perlindungan Hukum Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan Internet Banking*
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2011.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta. 2009.