

Analisis Perlindungan Konsumen dalam Transfer via Aplikasi DANA

Andi Muhammad Aidil¹, Summa²

^{1,2}Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar

Corresponding Author: e-mail: andimuhammadaidil@unismuh.ac.id

Published: June, 2025

ABSTRAK

Perkembangan teknologi keuangan digital telah memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi, salah satunya melalui aplikasi dompet digital DANA. Aplikasi ini menyediakan layanan transfer antar pengguna yang cepat dan efisien. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen, seperti kegagalan sistem, penyalahgunaan data, dan minimnya transparansi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA dalam layanan transfer dana, serta mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan empiris. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan wawancara dengan konsumen serta praktisi hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen telah diatur dalam peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya efektif, terutama dalam hal pengembalian dana dan kecepatan penanganan aduan. Selain itu, masih terdapat kendala dalam akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi melalui aplikasi DANA perlu diperkuat melalui peningkatan regulasi, pengawasan, serta edukasi terhadap konsumen dan pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Aplikasi DANA, Transfer Dana, Sengketa Digital

ABSTRACT

The development of digital financial technology has facilitated transactions for the public, one of which is through the DANA digital wallet application. This application provides fast and efficient transfer services between users. However, behind this convenience, various legal issues related to consumer protection have emerged, such as system failures, data misuse, and lack of transparency in information. This research aims to analyze the forms of legal protection for consumers using the DANA application in fund transfer services, and to examine the available dispute resolution mechanisms. The methods used in this research are normative and empirical legal methods. Data was collected through literature studies and interviews with consumers and legal practitioners. The research results show that consumer protection has been regulated in legislation such as Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions. However, its implementation in the field has not been fully effective, especially in terms of refund processing and the speed of handling complaints. In addition, there are still obstacles in accessing adequate dispute resolution mechanisms. This study concludes that legal protection for consumers in transactions through the DANA application needs to be strengthened through enhanced regulation, supervision, and education for consumers and business actors.

Keywords: Consumer Protection, DANA Application, Fund Transfer, Digital Dispute

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam sektor keuangan telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke lembaga keuangan konvensional. Salah satu bentuk kemajuan tersebut adalah lahirnya platform dompet digital seperti DANA yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer dana antar individu, pembayaran tagihan, dan belanja online hanya melalui aplikasi ponsel pintar (Nugroho, A.

2022). Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan layanan digital, muncul pula risiko yang dihadapi konsumen. Permasalahan seperti dana tidak masuk ke rekening tujuan, pemotongan saldo tanpa konfirmasi, dan lemahnya sistem pengaduan konsumen masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital, khususnya dalam transfer via aplikasi DANA (Safitri, R. 2021).

Sebagai negara hukum, Indonesia memiliki sejumlah peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait layanan sistem pembayaran dan teknologi finansial. Namun demikian, perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya menjangkau permasalahan aktual yang terjadi di lapangan, khususnya bagi pengguna layanan e-wallet seperti DANA. Konsumen sebagai pihak yang menggunakan layanan memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan kejelasan informasi dalam setiap transaksi. Pelaku usaha, dalam hal ini penyelenggara aplikasi DANA, berkewajiban menjamin hak-hak tersebut sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Ketika terjadi pelanggaran hak konsumen, seharusnya tersedia mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan berkeadilan. Sayangnya, masih banyak konsumen yang tidak mengetahui atau tidak dapat mengakses jalur penyelesaian sengketa tersebut secara efektif (Handayani, D. 2022).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang jasa keuangan. Salah satu bentuk inovasi di bidang keuangan digital adalah munculnya **financial technology (fintech)**, yang menyediakan berbagai layanan berbasis aplikasi, seperti dompet digital (e-wallet), salah satunya aplikasi **DANA**. Aplikasi ini memungkinkan penggunaannya untuk melakukan transaksi secara instan, termasuk transfer dana antar pengguna, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk digital. Di tengah tingginya animo masyarakat terhadap layanan DANA, perlindungan terhadap konsumen menjadi isu krusial. Beberapa persoalan yang kerap terjadi meliputi transaksi gagal, saldo terpotong tanpa sebab, keterlambatan pengembalian dana, hingga dugaan kebocoran data pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi transaksi memberikan kemudahan, namun konsumen tetap berisiko mengalami kerugian apabila sistem atau penyelenggara layanan tidak menerapkan standar perlindungan yang memadai (Nugroho, A. 2022). Dalam konteks hukum Indonesia, perlindungan konsumen telah diatur melalui berbagai regulasi seperti **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**, **Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)**, serta peraturan dari **Bank Indonesia (BI)** dan **Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**. Meski begitu, regulasi yang ada belum secara spesifik menjangkau permasalahan-permasalahan aktual yang terjadi dalam penggunaan aplikasi fintech seperti DANA (Safitri, R. 2021).

Pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi digital tidak hanya berkaitan dengan aspek kerugian finansial, tetapi juga menyangkut kepercayaan publik terhadap sistem keuangan nasional. Jika perlindungan tidak dijamin secara efektif, maka potensi penyalahgunaan teknologi akan semakin tinggi, dan konsumen akan menjadi pihak yang paling dirugikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap bentuk perlindungan hukum yang tersedia serta efektivitas implementasinya dalam layanan transfer melalui aplikasi DANA.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penting dilakukan analisis terhadap bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna aplikasi DANA dalam layanan transfer. Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana regulasi yang ada dapat melindungi hak konsumen, serta bagaimana efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan, baik oleh penyedia layanan maupun oleh lembaga penyelesaian sengketa eksternal

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan **pendekatan yuridis normatif** dan **yuridis empiris**. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital, khususnya melalui aplikasi DANA. Sedangkan pendekatan yuridis empiris digunakan untuk mengamati praktik perlindungan konsumen secara langsung melalui studi lapangan, termasuk wawancara dengan konsumen pengguna DANA dan pihak terkait seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Jenis penelitian ini adalah **penelitian deskriptif analitis**, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dan efektivitas implementasinya dalam layanan transfer melalui aplikasi DANA.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: **Data primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pengguna aplikasi DANA, praktisi hukum, dan pihak penyelenggara perlindungan konsumen. **Data sekunder**, yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka, meliputi peraturan perundang-undangan, buku teks hukum, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi dari OJK dan BI. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut: **Studi Kepustakaan** Mengkaji literatur yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, fintech, dan transaksi elektronik, termasuk regulasi yang mengatur seperti UUPK, UU ITE, dan peraturan BI/OJK.

Wawancara Terstruktur dan Semi-Struktur Wawancara dilakukan dengan konsumen pengguna DANA yang mengalami permasalahan transfer dana, serta dengan pihak LPKSM dan ahli hukum digital untuk mendapatkan perspektif langsung mengenai efektivitas perlindungan hukum. **Dokumentasi** Mengumpulkan dokumen dan bukti pendukung seperti tangkapan layar pengaduan konsumen, form pengembalian dana, atau salinan peraturan.

Data dianalisis secara **kualitatif**, yaitu dengan menelaah isi data yang diperoleh dan menghubungkannya dengan teori dan ketentuan hukum yang berlaku. Teknik ini melibatkan tiga tahap utama:

Reduksi data: Menyaring data penting yang relevan dengan fokus penelitian.

Penyajian data: Menyusun data dalam bentuk naratif dan tabel untuk memudahkan analisis.

Penarikan kesimpulan: Menyimpulkan temuan berdasarkan pola yang terlihat antara praktik di lapangan dan norma hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

DANA merupakan salah satu dompet digital (e-wallet) yang populer di Indonesia, dikelola oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Layanan utama yang ditawarkan antara lain: pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian produk digital, dan transfer dana antar pengguna. Berdasarkan data Bank Indonesia, DANA termasuk dalam kategori Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dengan izin resmi Aplikasi DANA memiliki fitur transfer dana yang memungkinkan pengguna mengirim uang ke pengguna lain ataupun ke rekening bank. Namun, dalam praktiknya, banyak pengguna yang mengalami kendala seperti keterlambatan pengiriman, kegagalan transaksi, dan lambatnya proses pengembalian dana (refund). Keluhan ini menunjukkan pentingnya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen digital

Penelitian ini melibatkan wawancara dengan 10 orang pengguna aplikasi DANA yang mengalami masalah saat melakukan transfer. Beberapa temuan penting antara lain:

Transaksi Gagal tetapi Saldo Terpotong: 7 dari 10 responden mengalami kegagalan transaksi, tetapi saldo tetap terpotong. Proses pengembalian dana rata-rata memakan waktu 3–7 hari kerja, dan sebagian tidak mendapatkan kejelasan status klaim.

Sulitnya Mengakses Bantuan: 6 responden menyatakan kesulitan menghubungi customer service atau tidak mendapatkan respons yang solutif dari fitur chatbot.

Kurangnya Informasi: 8 responden menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui secara rinci hak-haknya sebagai konsumen, termasuk prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa.

Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam aspek keterbukaan informasi, pelayanan konsumen, dan efektivitas pengaduan dari penyelenggara aplikasi

Berdasarkan hasil dokumentasi dan studi pustaka, terdapat beberapa bentuk perlindungan konsumen yang diterapkan DANA:

- **Kebijakan Privasi dan Keamanan Data:** DANA mengklaim menggunakan enkripsi dan otorisasi dua langkah untuk melindungi akun pengguna. Namun, beberapa kasus pembobolan akun masih terjadi, yang menandakan perlu adanya penguatan sistem keamanan.
- **Fitur Pengaduan:** Tersedia fitur “Pusat Bantuan” dan “Live Chat” dalam aplikasi. Namun, sebagaimana hasil wawancara menunjukkan, fitur ini belum sepenuhnya efektif dalam menyelesaikan masalah pengguna.
- **Refund dan Reversal:** Terdapat kebijakan pengembalian dana untuk transaksi gagal, namun mekanisme ini sering tidak transparan dan kurang cepat, terutama jika transaksi melibatkan bank pihak ketiga.

Dalam konteks hukum, penyelenggara aplikasi seperti DANA wajib memberikan perlindungan kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Jika ditinjau dari perspektif hukum, perlindungan konsumen dalam layanan DANA seharusnya mencakup:

1. **Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur** (Pasal 4 UUPK).
2. **Hak atas keamanan dalam bertransaksi secara elektronik**, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 ayat (3) UU ITE.
3. **Hak untuk didengar keluhannya dan mendapatkan penyelesaian sengketa secara adil** (Pasal 4 dan Pasal 45 UUPK).

Dalam praktiknya, realisasi hak-hak tersebut belum sepenuhnya optimal. Misalnya, proses refund masih menyulitkan konsumen, dan prosedur pengaduan seringkali tidak transparan dan lamban. Padahal, sesuai ketentuan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, penyelenggara fintech wajib menyediakan layanan pengaduan yang cepat dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna

Dalam menjamin perlindungan konsumen digital, peran regulator sangat penting. Beberapa lembaga yang memiliki peran strategis antara lain:

Bank Indonesia (BI): Sebagai pemberi izin dan pengawas PJSP, BI mengeluarkan ketentuan mengenai standar keamanan sistem pembayaran.

OJK: Mengawasi dan mengatur penyelenggara layanan keuangan digital yang berstatus peer-to-peer (P2P) lending dan e-wallet.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan LPKSM: Menjadi tempat alternatif pengaduan konsumen serta edukasi masyarakat tentang hak-haknya.

Namun, dari hasil wawancara, ditemukan bahwa sebagian besar responden belum mengetahui adanya lembaga-lembaga tersebut atau bagaimana cara mengaksesnya. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan literasi hukum dan digital di kalangan pengguna aplikasi

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa:

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan transfer via aplikasi DANA sudah tersedia secara normatif, namun belum efektif secara faktual. Masih terjadi ketimpangan informasi antara penyedia layanan dan konsumen. Proses pengaduan dan penyelesaian sengketa belum transparan dan efisien. Perlu peningkatan edukasi konsumen serta penguatan pengawasan dari regulator.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi DANA secara normatif telah diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta regulasi dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Ketentuan tersebut memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, layanan yang aman, serta akses terhadap pengaduan dan penyelesaian sengketa. **Dalam praktiknya, perlindungan konsumen dalam layanan transfer melalui aplikasi DANA masih menghadapi berbagai kendala**, seperti keterlambatan refund, kurangnya respons dari customer service, ketidakjelasan prosedur penyelesaian masalah, serta minimnya literasi hukum dan digital di kalangan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perlindungan hukum telah tersedia, implementasinya belum efektif dan masih perlu ditingkatkan.

Penyelenggara aplikasi DANA belum sepenuhnya memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha dalam menjamin hak-hak konsumen, khususnya dalam aspek transparansi informasi, kecepatan layanan pengaduan, dan keamanan sistem. Selain itu, peran lembaga perlindungan konsumen seperti LPKSM, BPKN, serta regulator (BI dan OJK) belum optimal dirasakan oleh konsumen akibat kurangnya sosialisasi dan edukasi. **Perlu adanya sinergi antara penyedia layanan, regulator, dan lembaga perlindungan konsumen untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen di sektor digital**, terutama dalam ekosistem fintech seperti aplikasi DANA. Edukasi konsumen, penguatan sistem pengaduan, serta pengawasan dan penegakan hukum yang lebih tegas menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2023). *Daftar Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran Berizin*. Jakarta: BI.
- DANA Indonesia. (2024). *Kebijakan Privasi dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi DANA*.
- Handayani, D. (2022). *Efektivitas Layanan Pengaduan Konsumen Fintech di Indonesia*. Jurnal Hukum Digital, 4(1), 101–115.
- Handayani, D. (2022). *Efektivitas Layanan Pengaduan Konsumen Fintech di Indonesia*. Jurnal Hukum Digital, 4(1), 101–115.
- Hasil wawancara dan kuisisioner kepada pengguna, April 2025.
- Hasil wawancara dengan pengguna DANA, Makassar, April 2025.
- Lexy, J. Moleong. (2016). *Teknik Validasi Data dalam Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukti, F., & Yulianto, H. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum Empiris*. Yogyakarta: UII Press.
- Nugroho, A. (2022). *Sengketa Transaksi Digital dan Tantangan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum dan Teknologi, 3(2), 77–90.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). *Laporan Pengawasan Fintech 2022*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). *Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*.
- Safitri, R. (2021). *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Fintech Berbasis Aplikasi*. Jurnal Hukum Ekonomi Digital, 2(1), 45–58.

- Safitri, R. (2021). *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Fintech Berbasis Aplikasi*. Jurnal Hukum Ekonomi Digital, 2(1), 45–58.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2011). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Wawancara dengan konsumen dan LPKSM Sulsel, April 2025.
-