

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk memahami dan menganalisis bentuk perlindungan konsumen terhadap hilangnya uang elektronik berbasis server serta untuk mempelajari dan menganalisis perlindungan hukum data pribadi nasabah pengguna yang mengalami kerugian atas hilangnya sejumlah saldo pada aplikasi dana. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah Yuridis Empiris dengan menggunakan metode wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna E-wallet dalam menghadapi masalah kehilangan saldo yang terjadi dalam sistem pembayaran digital. Dimana pengguna E-wallet sering mengalami masalah saldo mereka berkurang tanpa alasan yang jelas, yang mana pengaduan kendala yang dialami konsumen tidak diselesaikan dengan baik secara materiil maupun imateril. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan sistem, kebocoran data pribadi, penipuan atau akses tidak sah dari pihak ketiga. Permasalahan ini muncul disebabkan juga dengan kurangnya perlindungan hukum yang tegas. perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna E-wallet di Indonesia masih dianggap lemah dan tidak memadai. Ketidakjelasan tentang hak dan kewajiban penyedia layanan serta perlindungan konsumen dalam transaksi digital, termasuk penyalahgunaan atau kehilangan saldo. perlunya perbaikan dalam penguatan sistem keamanan, transparansi komunikasi, dan efisiensi dalam proses pengembalian saldo untuk meningkatkan perlindungan bagi pengguna E-wallet dalam menghadapi risiko kehilangan saldo. Hal ini menyebabkan kerugian pada konsumen yang telah menghabiskan waktu dan uang mereka, tetapi konsumen tidak pernah melakukan tuntutan atas haknya kepada Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran atau disebut sebagai pelaku usaha.

Kata Kunci : Konsumen, E-Wallet, DANA

ABSTRACT

The purpose of the study is to understand and analyze the form of consumer protection against the loss of server-based electronic money. The research method used in this thesis is Empirical Jurisprudence using the interview method. The results of the study indicate that there is a lack of adequate legal protection for E-wallet users in dealing with the problem of losing balances that occur in the digital payment system. Where E-wallet users often experience problems with their balances decreasing for no apparent reason, where complaints of obstacles experienced by consumers are not resolved properly both materially and immaterially. This can occur due to system errors, personal data leaks, fraud or unauthorized access from third parties. This problem also arises due to the lack of strict legal protection. legal protection provided to E-wallet users in Indonesia is still considered weak and inadequate. Unclearness about the rights and obligations of service providers and consumer protection in digital transactions, including misuse or loss of balance. the need for improvements in strengthening the security system, transparency of communication, and efficiency in the balance return process to increase protection for E-wallet users in facing the risk of losing their balance. This causes losses to consumers who have spent their time and money, but consumers have never made demands for their rights to the Payment System Service Provider or referred to as business actors.

Keywords: *Consumer, E-Wallet, DANA*