

**Legal Analysis on Legal Protection to Consumer of Electronic Wallet of Payment Service Providers based on Bank Indonesia Regulation No. 22/20/PBI/2020 concerning Bank Indonesia Consumer Protection in relation to Consumer Complaint (Case Study of DANA Indonesia)**

Author:

**Vanya Diamanta Amedis<sup>1</sup> and Paripurna Sugarda<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

In Indonesia, there are many choices of digital wallets that people can use in which each existing electronic wallet (**E-Wallet**) can be used for different transactions. In this legal research, the author would use the case study of DANA Indonesia (DANA) as the subject of this legal research. With the benefits that E-Wallet provides, it also has its own drawbacks, such as the issue when the electronic payment system cannot be done or when the transfer has already been done, but it turns out the money has not been received by the other people, which then creates a problem. In Indonesia, these drawbacks are being protected by Bank Indonesia Regulation No. 22/20/PBI/2020 about Bank Indonesia Consumer Protection, but also, there is an issue that is not being protected in the Bank Indonesia Regulation regarding consumer's own mistake. The purposes of this study are to analyse regarding the legal protection to consumers regarding E-Wallet and how such legal protection regulation is already adequate.

This legal research uses normative empirical research to answer the presented problems and also combining documentary studies, interview with numerous subjects in Twitter and also with a practitioner in payment service provider sector.

The author found that Bank Indonesia Regulation No. 22/20/PBI/2020 about Bank Indonesia Consumer Protection does provide an adequate legal protection to consumers regarding E-Wallet, but there are some aspects from the regulation that could be in more detailed to give better legal protection in order to increase the efficiency of legal protection for the consumer, for the Provider to provide better payment service provider, and for Bank Indonesia as the supervisor.

**Keywords:** Consumer Protection, Legal Protection, E-Wallet, DANA, Payment Service Provider, Bank Indonesia

---

<sup>1</sup> Student of the Faculty of Law Universitas Gadjah Mada, International Undergraduate Program.

<sup>2</sup> Lecturer at the Department of Business Law, Faculty of Law Universitas Gadjah Mada

***Analisis Hukum Perlindungan Hukum Konsumen Penyelenggara Jasa Pembayaran Dompot Elektronik Terkait Pengaduan Konsumen Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Terkait Pengaduan Konsumen (Studi Kasus DANA Indonesia)***

Penulis:

**Vanya Diamanta Amedis<sup>1</sup> dan Paripurna Sugarda<sup>2</sup>**

**INTISARI**

*Di Indonesia terdapat banyak pilihan dompet digital yang dapat digunakan masyarakat dimana setiap dompet elektronik (E-Wallet) yang ada dapat digunakan untuk transaksi yang berbeda. Dalam penelitian hukum ini, penulis akan menggunakan studi kasus DANA Indonesia (DANA) sebagai subjek penelitian hukum ini. Dengan kelebihan yang diberikan E-Wallet ini juga memiliki kekurangannya sendiri, seperti masalah ketika sistem pembayaran elektronik tidak dapat dilakukan atau ketika transfer sudah dilakukan, tetapi ternyata uang tersebut belum diterima oleh pihak lain. orang, yang kemudian menimbulkan masalah. Di Indonesia, kekurangan tersebut dilindungi oleh Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, tetapi juga ada masalah yang tidak dilindungi dalam Peraturan Bank Indonesia tentang kesalahan konsumen itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mengenai perlindungan hukum kepada konsumen mengenai E-Wallet dan bagaimana pengaturan perlindungan hukum tersebut sudah memadai.*

*Penelitian hukum ini menggunakan penelitian empiris normatif untuk menjawab permasalahan yang disajikan serta menggabungkan studi dokumenter, wawancara dengan berbagai subjek di Twitter dan juga dengan praktisi di sektor penyedia layanan pembayaran.*

*Penulis menemukan bahwa Peraturan Bank Indonesia No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia memang memberikan ketentuan perlindungan hukum kepada konsumen mengenai E-Wallet, namun ada beberapa aspek dari peraturan tersebut yang dapat dirinci lebih lanjut untuk memberikan yang lebih baik, perlindungan hukum dalam rangka meningkatkan efisiensi perlindungan hukum bagi konsumen, bagi Penyelenggara agar sebagai penyelenggara jasa pembayaran yang lebih baik, dan bagi Bank Indonesia sebagai pengawas.*

***Kata Kunci:*** *Perlindungan Konsumen, Perlindungan Hukum, Dompot Elektronik, DANA, Penyedia Jasa Pembayaran, Bank Indonesia*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Program Internasional.

<sup>2</sup> Dosen Departemen Hukum Dagang, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.