

Pertanggungjawaban Perdata Lembaga Keuangan Digital yang

Merugikan Pengguna Layanan: Studi Kasus DANA

Oleh Reyka Ageng Pamanggih¹, Umar Mubdi²

INTI SARI

Penelitian hukum ini dilaksanakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan hukum di Indonesia mengenai Lembaga Keuangan Digital sebagai bentuk pertanggungjawaban apabila ada suatu kerugian yang dialami oleh pengguna layanan. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk upaya hukum atau penyelesaian sengketa bagi pengguna layanan yang mengalami kerugian dari Lembaga Keuangan Digital dalam konteks DANA.

Penulisan hukum ini merupakan penelitian hukum yang bersifat yuridis empiris. Penulisan hukum ini merupakan penulisan hukum yang bersifat deskriptif analitis. Data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan melalui penelitian lapangan. Penulis mendapatkan data primer melalui hasil wawancara dengan subjek penelitian yang mengalami kerugian dalam penggunaan Lembaga Keuangan Digital yaitu DANA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna layanan uang elektronik telah diatur dalam berbagai undang-undang dan peraturan, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, beberapa peraturan Bank Indonesia, dan Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023. Pengembalian uang elektronik oleh DANA sudah sesuai dengan beberapa pasal peraturan BI, namun penanganan pengaduan konsumen oleh DANA belum optimal. Kurangnya responsivitas dan informatif dari DANA menyebabkan ketentuan UU Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya terlaksana, serta proses pengembalian uang elektronik belum merata dan sering melewati batas waktu yang dijanjikan.

Kata Kunci: DANA, Perlindungan Konsumen, Lembaga Keuangan Digital

¹ Mahasiswa Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

² Dosen Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

Civil Liability of Digital Financial Institutions that Harm Service Users: A

Case Study of DANA

Author: Reyka Ageng Pamanggih¹, Umar Mubdi²

ABSTRACT

The research aims to understand and analyze the legal regulations in Indonesia concerning Digital Financial Institutions as a form of liability in the event of losses experienced by service users. It also seeks to identify and analyze the legal remedies or dispute resolution methods available for service users who suffer losses from Digital Financial Institutions, specifically in the context of DANA.

This legal writing is an empirical juridical legal research. The legal writing titled "Juridical Analysis of the Civil Liability of Digital Financial Institutions that Harm Service Users: A Case Study of DANA" is descriptive-analytical in nature. The data used in this research includes both primary and secondary data. Primary data was obtained through field research. The researcher gathered primary data through interviews with research subjects who suffered losses in using the Digital Financial Institution, DANA.

The research results show that legal protection for users of electronic money services has been regulated in various laws and regulations, such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, several Bank Indonesia regulations, and OJK Regulation No. 22 of 2023. The refund process for electronic money by DANA complies with several articles of BI regulations, but the handling of consumer complaints by DANA has not been optimal. DANA's lack of responsiveness and informativeness has resulted in the Consumer Protection Law not being fully implemented, and the refund process for electronic money has been inconsistent and often exceeds the promised timeframe.

Keywords: DANA, Protection Consumer, Digital Financial Institutions

¹ Mahasiswa Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

² Dosen Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada