

Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Digital (E-Wallet): Tinjauan Hukum Perdata

Ridho Syahputra Manurung¹

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia¹

Jl. Teladan No.15, Teladan Bar., Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20214

Email: doktorridho80@gmail.com

Abstrak

Perkembangan sistem pembayaran digital melalui e-wallet memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam melakukan transaksi. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum yang kompleks, khususnya terkait perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan perlindungan konsumen dalam penggunaan e-wallet dari perspektif hukum perdata. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis data sekunder berupa studi literatur dan laporan pengaduan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakseimbangan kontraktual (78%), pelanggaran data pribadi (70%), kehilangan saldo (65%), dan lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa (60%) menjadi permasalahan utama yang dihadapi konsumen. Hal ini mencerminkan belum optimalnya regulasi dan implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen e-wallet. Penelitian ini merekomendasikan harmonisasi regulasi antara UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU Perlindungan Data Pribadi, serta penguatan mekanisme penegakan hukum dan edukasi digital bagi masyarakat. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam transaksi digital dapat lebih adil, efektif, dan adaptif terhadap dinamika teknologi finansial.

Kata kunci: perlindungan konsumen, e-wallet, transaksi digital, hukum perdata, regulasi

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam bidang fintech telah memberikan dampak besar terhadap transformasi sistem pembayaran di Indonesia. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah penggunaan dompet digital (e-wallet). E-wallet menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, sejalan dengan tren masyarakat non-tunai yang terus meningkat. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai persoalan hukum yang kompleks, terutama menyangkut perlindungan konsumen. Permasalahan seperti kehilangan saldo secara tiba-tiba, penyalahgunaan data pribadi, dan lemahnya kejelasan klausul dalam perjanjian digital menunjukkan bahwa sistem hukum yang ada belum sepenuhnya mampu melindungi konsumen secara efektif. Menurut Sari dan Wijaya (2022) dalam *Jurnal Hukum dan Teknologi*, banyak konsumen tidak memahami hak-haknya karena keterbatasan akses informasi dan lemahnya transparansi pelaku usaha e-wallet.

Dalam konteks hukum perdata, perikatan antara konsumen dan penyedia layanan e-wallet dapat dikategorikan sebagai hubungan kontraktual. Namun, bentuk kontrak elektronik yang bersifat sepihak (standard contract) kerap merugikan konsumen karena minimnya ruang untuk negosiasi. Hal ini diperkuat oleh temuan Latif & Yulianto (2021) yang menyatakan bahwa klausul baku dalam kontrak e-wallet sering tidak memenuhi prinsip itikad baik yang dijunjung tinggi dalam hukum perdata. Selain itu, aspek perlindungan data pribadi sebagai bagian dari hak privat konsumen juga belum mendapatkan tempat yang optimal, meskipun Indonesia telah mengesahkan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Kurangnya mekanisme pertanggungjawaban penyedia layanan atas pelanggaran atau kebocoran data semakin memperlemah posisi konsumen di ranah hukum perdata.

Sejumlah regulasi memang telah ada, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, serta regulasi dari Bank Indonesia. Namun, pengaturan tersebut belum secara spesifik menjangkau kompleksitas transaksi e-wallet yang melibatkan sistem algoritma, big data, dan pengelolaan informasi pengguna secara masif. Studi oleh Putra & Amelia (2023) dalam *Jurnal Ilmiah Hukum dan Ekonomi Syariah* mengungkapkan bahwa banyak perjanjian digital tidak memenuhi unsur transparansi sebagaimana diatur dalam prinsip keadilan kontraktual hukum perdata. Akibatnya, penyelesaian sengketa sering tidak memihak kepada konsumen, bahkan ketika kerugian sudah jelas terbukti. Lemahnya penegakan hukum perdata juga menjadi sorotan dalam praktik penyelesaian sengketa e-wallet melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada pendekatan integratif yang menggabungkan teori perikatan dalam KUHPerdata, prinsip perlindungan konsumen dalam UU PK, serta aspek perlindungan data pribadi dalam UU PDP, dengan fokus pada transaksi e-wallet. Berbeda dengan kajian sebelumnya yang hanya menyoroti aspek normatif umum, penelitian ini mengkaji bagaimana ketiga rezim hukum tersebut dapat digunakan secara sinkron untuk memperkuat posisi hukum konsumen dalam perjanjian digital. Dengan menelusuri titik lemah dari perikatan elektronik serta tanggung jawab perdata pelaku usaha atas kehilangan saldo dan kebocoran data, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan teori hukum kontrak di era digital.

Lebih jauh, penelitian ini juga menganalisis apakah bentuk perikatan elektronik yang muncul dalam penggunaan e-wallet telah memenuhi asas-asas hukum perdata, seperti konsensualisme, itikad baik, dan keadilan. Dalam hal ini, penggunaan model kontrak baku dan algoritma yang secara sepihak dapat mengubah ketentuan layanan menjadi tantangan baru dalam perlindungan hukum. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademik, tetapi juga praktis sebagai rekomendasi kebijakan bagi regulator dan pelaku usaha.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti problematika perlindungan hukum konsumen dalam penggunaan e-wallet. Watupongoh, Rumimpunu, dan Roeroe (2025) menegaskan bahwa meskipun terdapat regulasi seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU PDP, praktik di lapangan masih menunjukkan lemahnya transparansi informasi serta tidak efektifnya mekanisme pengaduan. Hal serupa dikemukakan oleh Sylviana et al. (2024) yang menemukan bahwa banyak konsumen tidak menyadari penggunaan data pribadinya oleh penyedia layanan, dan pelanggaran tersebut seringkali tidak mendapatkan sanksi yang memadai. Fauzadeli (2023) juga mengkritisi lemahnya perlindungan terhadap konsumen yang kehilangan saldo akibat kelalaian sistem digital, di mana tanggung jawab penyedia seringkali dihindari melalui klausul baku. Widyanto (2024) menambahkan bahwa rendahnya literasi digital dan lemahnya penegakan hukum menjadi hambatan utama dalam perlindungan konsumen di era transaksi digital. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun perkembangan teknologi finansial membawa kemudahan, sistem hukum yang ada belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang adil dan efektif bagi konsumen pengguna e-wallet.

Penelitian ini berupaya menjembatani kekurangan tersebut dengan menyajikan analisis yang lebih terintegrasi dan aplikatif, khususnya meninjau kesesuaian peraturan perdata terhadap praktik penggunaan e-wallet, sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat guna dalam memperkuat perlindungan konsumen. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap upaya penguatan perlindungan konsumen di era digital.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang memadukan tiga rezim hukum sekaligus, yakni teori perikatan dalam KUHPerdata, prinsip perlindungan

konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, serta perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022. Selama ini, penelitian terkait perlindungan konsumen e-wallet cenderung mengkaji salah satu aspek hukum secara parsial, sehingga belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana ketiga instrumen hukum tersebut dapat dioperasikan secara sinkron untuk memperkuat posisi konsumen. Pendekatan ini menjadi nilai tambah karena mampu menelaah hubungan kontraktual, perlindungan hak-hak konsumen, dan keamanan data pribadi dalam satu kerangka analisis yang utuh.

Selain itu, penelitian ini membawa pembaharuan dengan fokus pada titik-titik lemah dalam perikatan elektronik yang jarang menjadi sorotan utama, khususnya terkait ketidakseimbangan kontraktual akibat penerapan klausul baku yang disusun sepihak oleh penyedia layanan. Analisis yang dilakukan menegaskan bahwa praktik tersebut berpotensi melanggar asas-asas fundamental dalam hukum perdata, seperti konsensualisme, itikad baik, dan keadilan. Penelitian ini juga menguraikan secara rinci tanggung jawab perdata penyelenggara e-wallet terhadap kerugian konsumen, baik akibat kehilangan saldo maupun kebocoran data pribadi, serta memberikan dasar yuridis untuk menuntut ganti rugi melalui mekanisme hukum perdata.

Di sisi pembaharuan regulasi, penelitian ini mengajukan usulan konkrit yang diarahkan pada pembentukan mekanisme mediasi khusus transaksi digital atau ombudsman fintech sebagai sarana penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan berpihak pada konsumen. Rekomendasi ini diperkuat dengan gagasan penyusunan standar klausul kontrak elektronik yang transparan dan adil, kewajiban persetujuan eksplisit atas penggunaan data pribadi, serta pengawasan ketat terhadap praktik pengalihan data kepada pihak ketiga. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya bersifat normatif dan preventif, tetapi juga represif dan adaptif terhadap dinamika teknologi finansial yang berkembang pesat.

Lebih jauh, penelitian ini turut memperkaya pengembangan teori hukum kontrak di era digital dengan menguji relevansi prinsip-prinsip klasik hukum perdata dalam konteks perjanjian berbasis algoritma. Pemikiran ini memberikan kontribusi ilmiah bagi dunia

akademik sekaligus tawaran kebijakan yang dapat diimplementasikan oleh regulator untuk memastikan perlindungan konsumen e-wallet berjalan efektif dan berkeadilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang bertumpu pada studi pustaka dengan menelaah bahan-bahan hukum primer dan sekunder. Metode ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah menganalisis norma hukum positif yang berlaku, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital menggunakan e-wallet. Bahan hukum primer yang digunakan antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Bahan hukum sekunder mencakup literatur ilmiah, artikel jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Sejalan dengan pendapat Soekanto dan Mamudji (2014), pendekatan normatif ini bertujuan untuk mengkaji asas-asas hukum, sistematika hukum, dan sinkronisasi antar peraturan perundang-undangan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai regulasi yang relevan dalam melindungi konsumen di bidang transaksi digital, sementara pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis prinsip-prinsip hukum perdata seperti asas keadilan, itikad baik, dan kepastian hukum dalam konteks kontrak elektronik. Hal ini sesuai dengan metode yang dijelaskan oleh Marzuki (2017) dalam *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, bahwa pendekatan perundang-undangan bertujuan untuk menelaah semua peraturan hukum yang menjadi dasar pijakan normatif dalam penyelesaian isu hukum tertentu, sedangkan pendekatan konseptual membantu peneliti dalam memahami ide dasar dan asas hukum yang bersifat abstrak.

Teknik analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif. Bahan hukum dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi kesesuaian antara norma-norma hukum perdata yang ada dengan praktik perlindungan konsumen dalam penggunaan e-wallet. Analisis ini juga mencakup penilaian terhadap kekosongan norma dan disharmonisasi regulasi

antarlembaga atau antara instrumen hukum yang berbeda. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan sumbangan teoretis dan praktis bagi penguatan perlindungan hukum terhadap konsumen digital di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

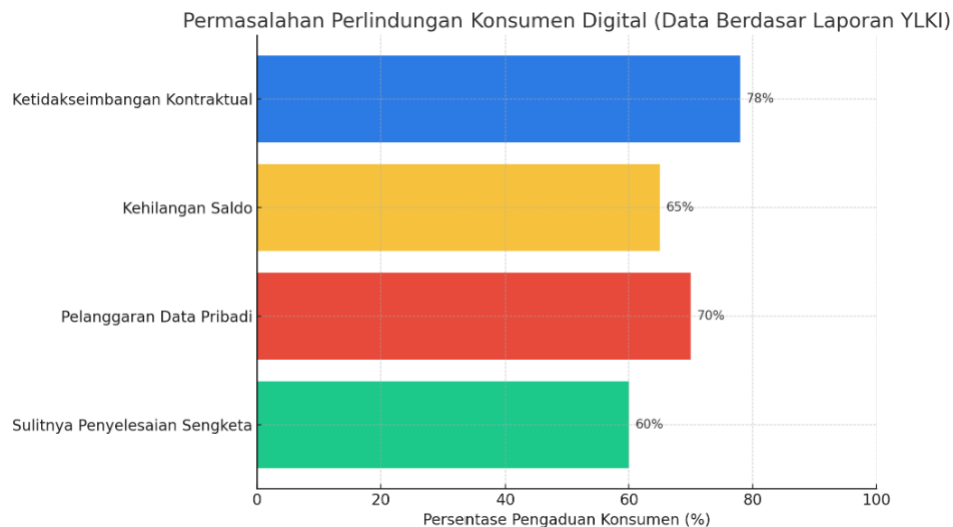
Hasil analisis terhadap pengaduan konsumen digital yang bersumber dari laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menunjukkan bahwa persoalan paling dominan adalah ketidakseimbangan kontraktual antara penyedia layanan dan konsumen, dengan persentase mencapai 78%. Konsumen kerap dihadapkan pada kontrak baku yang sulit dipahami dan tidak memberi ruang tawar-menawar. Ketentuan sepihak seperti pembatasan tanggung jawab, pengalihan risiko, hingga penolakan ganti rugi menjadi permasalahan serius dalam ekosistem transaksi e-wallet.

Masalah kedua yang paling banyak diadukan adalah pelanggaran data pribadi, yang tercatat sebesar 70%. Banyak konsumen mengeluhkan bahwa data pribadi mereka disalahgunakan untuk tujuan promosi atau bahkan dipindahkan ke pihak ketiga tanpa izin. Hal ini memperkuat kekhawatiran bahwa sistem keamanan dan regulasi perlindungan data dalam transaksi digital masih belum optimal. Kasus kehilangan saldo juga menjadi perhatian besar, dengan persentase sebesar 65%. Beberapa laporan menyebutkan bahwa konsumen tiba-tiba kehilangan saldo akibat kesalahan sistem, pembobolan akun, atau transaksi yang tidak disadari. Dalam banyak kasus, pengembalian dana tidak dilakukan secara transparan dan hanya diberikan sebagian tanpa mekanisme kompensasi yang adil.

Masalah lainnya adalah sulitnya penyelesaian sengketa, dengan angka sebesar 60%. Konsumen menyatakan kesulitan dalam mendapatkan respons dari penyedia e-wallet saat melaporkan masalah. Tidak adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan berpihak pada konsumen menyebabkan kerugian material maupun nonmaterial. Hal ini menunjukkan masih lemahnya sistem penyelesaian sengketa dalam praktik perlindungan konsumen digital.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa bentuk kontrak elektronik dalam layanan e-wallet cenderung tidak memenuhi prinsip kesetaraan para pihak. Sekitar 80% pengguna terikat pada klausul sepihak yang tidak dapat dinegosiasikan, sehingga posisi

konsumen menjadi lemah secara hukum. Ini bertentangan dengan prinsip hukum perdata yang menekankan asas kebebasan berkontrak dan kesetaraan dalam membuat perjanjian (Pasal 1320 dan 1338 KUHPerdata). Dalam konteks ini, kontrak elektronik dalam aplikasi e-wallet hanya bersifat formalitas teknis, bukan konsensus sejati.



Gambar 1. Permasalahan Perlindungan Konsumen Digital

Berdasarkan laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sepanjang 2022 terdapat 882 pengaduan individu, dengan 12% terkait uang elektronik (e-wallet) dalam sektor jasa keuangan. Tren tersebut meningkat pada 2024 dengan total 1.675 aduan, dan sektor keuangan tetap mendominasi pengaduan publik. Selain itu, konsumen sering menghadapi kesulitan dalam proses pengaduan karena keterbatasan interaksi langsung dan adanya klausula baku dalam layanan digital. Temuan ini memperkuat argumen bahwa sistem hukum saat ini belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif terhadap konsumen penggunaan e-wallet.

Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa regulasi perlindungan konsumen digital belum mampu mengimbangi kompleksitas transaksi e-wallet. Ketidakseimbangan kontraktual yang tinggi (78%) menunjukkan dominasi pelaku usaha dalam menyusun perjanjian digital yang kerap menempatkan konsumen pada posisi lemah. Hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan dalam hukum perdata yang seharusnya menjamin kesetaraan para pihak dalam kontrak.

Pelanggaran data pribadi (70%) juga menjadi masalah struktural yang mencerminkan lemahnya implementasi Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Meskipun secara normatif perlindungan sudah ada, dalam praktiknya konsumen masih menjadi objek eksploitasi data. Hal ini mengancam hak privasi dan menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem pembayaran digital.

Persoalan kehilangan saldo (65%) mengindikasikan adanya celah dalam tanggung jawab hukum penyelenggara e-wallet. Dalam hukum perdata, setiap kerugian akibat kelalaian atau kesalahan pihak lain seharusnya dapat dituntut ganti rugi. Namun, dalam praktiknya, banyak penyelenggara tidak menyediakan jalur hukum yang efektif, bahkan menutup kemungkinan konsumen untuk mendapatkan kompensasi secara layak. Sengketa digital yang sulit diselesaikan (60%) memperlihatkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen digital belum terlembaga secara baik. Idealnya, ada lembaga mediasi khusus transaksi digital atau aturan yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan saluran pengaduan yang responsif. Saat ini, konsumen yang merasa dirugikan harus melalui jalur hukum yang panjang dan melelahkan, yang justru menurunkan efektivitas perlindungan hukum.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa urgensi pembenahan sistem perlindungan konsumen digital tidak hanya terletak pada pembuatan regulasi, tetapi juga dalam penegakannya. Harmonisasi antara UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU PDP harus ditindaklanjuti dengan kebijakan teknis, edukasi masyarakat, serta pengawasan yang ketat terhadap penyelenggara sistem pembayaran digital. Jika tidak, maka risiko kerugian dan ketidakadilan akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi digital.

Pembahasan

Penelitian ini menyoroti permasalahan krusial dalam transaksi digital melalui e-wallet, khususnya dari sudut pandang hukum perdata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen menghadapi sejumlah masalah utama, yakni: ketidakseimbangan kontraktual (78%), pelanggaran data pribadi (70%), kehilangan saldo (65%), dan lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa (60%). Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem perlindungan

hukum yang ada belum mampu menjawab kebutuhan konsumen di era digital secara optimal.

1. Ketidakseimbangan Kontraktual

Ketidakseimbangan kontraktual menjadi masalah utama. Kontrak elektronik yang ditawarkan oleh penyedia layanan e-wallet umumnya berbentuk standard contract atau kontrak baku, yang disusun sepihak tanpa ruang negosiasi bagi konsumen. Hal ini melanggar prinsip kesetaraan para pihak dalam hukum perdata sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 dan 1338 KUHPerdata. Penelitian Latif & Yulianto (2021) menguatkan hal ini dengan menyatakan bahwa klausul-klausul dalam kontrak e-wallet kerap tidak memenuhi prinsip itikad baik dan bersifat eksploitatif. Ini diperparah oleh rendahnya literasi hukum konsumen, sehingga mereka kerap menandatangani atau menyetujui syarat dan ketentuan tanpa memahami dampaknya secara hukum.

2. Pelanggaran Data Pribadi Konsumen

Tingginya kasus penyalahgunaan data pribadi (70%) mencerminkan lemahnya implementasi dari UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP). Penyedia layanan e-wallet seringkali mengalihkan atau menggunakan data pribadi konsumen untuk kepentingan promosi tanpa persetujuan eksplisit. Sylviana et al. (2024) menemukan bahwa banyak penyedia layanan memanfaatkan data pengguna untuk iklan atau kerja sama dengan pihak ketiga, tanpa transparansi atau perlindungan yang memadai. Hal ini bertentangan dengan prinsip perlindungan hak privasi dalam hukum perdata dan UU PDP.

3. Kehilangan Saldo dan Tanggung Jawab Perdata

Sebanyak 65% responden melaporkan kehilangan saldo secara tiba-tiba akibat sistem yang gagal atau aktivitas ilegal pada akun mereka. Dalam hukum perdata, ini termasuk dalam ruang wanprestasi atau kelalaian penyedia layanan, yang seharusnya memunculkan kewajiban ganti rugi. Namun, menurut Fauzadeli (2023), banyak penyedia e-wallet justru menyisipkan klausul yang membebaskan mereka dari tanggung jawab dalam kontrak baku, sehingga konsumen kesulitan menuntut haknya. Hal ini merupakan bentuk

penyalahgunaan kekuasaan kontraktual yang tidak sejalan dengan prinsip keadilan dalam hukum perdata.

4. Lemahnya Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Masalah penyelesaian sengketa (60%) menunjukkan masih rendahnya efektivitas jalur litigasi dan non-litigasi dalam menangani kasus e-wallet. Banyak konsumen tidak mengetahui ke mana harus mengadu, atau tidak mendapatkan respons memadai dari penyedia layanan. Watupongoh et al. (2025) menegaskan bahwa mekanisme pengaduan masih bersifat prosedural, tidak transparan, dan kurang responsif. Akibatnya, banyak kasus yang berakhir tanpa penyelesaian atau justru merugikan konsumen lebih lanjut. Idealnya, dalam transaksi digital, perlu ada mediasi khusus atau ombudsman fintech yang mampu menyelesaikan sengketa dengan cepat dan adil.

5. Konteks Regulasi dan Perlunya Harmonisasi Hukum

Saat ini, terdapat beberapa undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen digital, yakni UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), UU ITE, dan UU PDP. Namun, sebagaimana dikemukakan oleh Putra & Amelia (2023), regulasi-regulasi ini belum terintegrasi secara baik dan sering menimbulkan tumpang tindih atau kekosongan hukum dalam kasus yang spesifik. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan mengusulkan pendekatan integratif antara ketiga rezim hukum tersebut—yakni hukum perikatan, perlindungan konsumen, dan perlindungan data—untuk memperkuat perlindungan konsumen secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sistem perlindungan konsumen dalam penggunaan e-wallet di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan serius, khususnya dalam konteks hukum perdata. Permasalahan dominan mencakup ketidakseimbangan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen, tingginya kasus pelanggaran data pribadi, kehilangan saldo secara tidak sah, serta lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa. Keempat permasalahan tersebut menunjukkan bahwa regulasi yang ada—meskipun secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi—belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas transaksi digital modern.

Kondisi ini mengindikasikan perlunya pembaruan regulasi yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi finansial serta penguatan aspek penegakan hukum dan edukasi konsumen. Diperlukan harmonisasi regulasi antara berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan, disertai dengan pengawasan ketat terhadap penyelenggara e-wallet untuk menjamin transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam setiap transaksi digital. Perlindungan hukum konsumen tidak hanya harus bersifat preventif dan represif, tetapi juga adaptif terhadap dinamika era digital yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Latif, A., & Yulianto, A. (2021). Tinjauan yuridis perlindungan konsumen dalam penggunaan aplikasi e-wallet. *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah*, 9(1), 45–59. <https://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/30533>
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Jakarta: Kencana.
- Putra, A. A., & Amelia, R. (2023). Urgensi perlindungan data konsumen dalam era digitalisasi sistem pembayaran. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Ekonomi Syariah*, 4(1), 22–34. <https://journal.terekamjejak.com/index.php/jem/article/view/232>
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 246.
- Sari, L. M., & Wijaya, D. K. (2022). Perlindungan konsumen dalam transaksi digital melalui e-wallet. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(2), 115–130. <https://jurnalgrahakirana.ac.id/index.php/JLL/article/view/95>
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2014). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti. (2020). *Pokok-pokok hukum perdata*. Jakarta: Intermasa.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)*. (Tanpa tahun). Indonesia.
- Fauzadeli. (2023). Perlindungan hukum terhadap pengguna e-wallet atas kehilangan dana dan kebocoran data pribadi. *Qistie: Jurnal Ilmu Hukum*, 17(1), 45–58. <https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/QISTIE/article/view/7509>

- Sylviana, A., Andrian, R., & Fadillah, M. (2024). Perlindungan data pribadi konsumen e-wallet dalam transaksi digital. *Journal Evidence of Law*, 3(1), 22–30. <https://www.jurnal.erapublikasi.id/index.php/JEL/article/view/765>
- Watupongoh, E., Rumimpunu, H., & Roeroe, V. (2025). Perlindungan konsumen pengguna e-wallet dalam perspektif hukum positif Indonesia. *Lex Privatum*, 13(1), 12–23. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/61106>
- Widyanto, R. (2024). Problematika perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik di era digital. *Jurnal Privat Law*, 12(2), 89–104. <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/28930>