E-ISSN: 3062-7184, P-ISSN: 3062-8792
Journal Of Legal Sustainability (JOLS)

Klausula Eksonerasi Dalam Layanan Dompet Digital *(E-Wallet)* Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Exoneration Clauses in Digital Wallet (E-Wallet) Services Viewed from the Perspective of Consumer Protection Law

Nofri Herwanda[1]✉, Mikho Ardinata[2], Hendri Padmi [3], JT Pareke[4]
[1,2,3,4] Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia
DOI: https://doi.org/10.63477/jols.v3i4.655, Pages: 137-148
✉ Email Correspondence: nherwanda@gmail.com

ABSTRAK
Penggunaan dompet digital semakin luas dalam transaksi elektronik, namun hubungan antara penyelenggara dan pengguna umumnya didasarkan pada perjanjian baku yang disusun secara sepihak. Penelitian ini bertujuan menganalisis klausula eksonerasi dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan DANA berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan Syarat dan Ketentuan DANA, yang dianalisis secara kualitatif melalui metode deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula pembatasan tanggung jawab, pelepasan tanggung jawab atas kerugian tertentu, serta kewenangan sepihak dalam menentukan klaim kompensasi berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dan bertentangan dengan larangan klausula baku. Oleh karena itu, DANA perlu merumuskan klausula tanggung jawab secara lebih proporsional, transparan, dan selaras dengan prinsip perlindungan konsumen.

Kata Kunci: *Klausula Eksonerasi, Dompet Digital, DANA, Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku.*

ABSTRACT
The use of digital wallets is becoming more widespread in electronic transactions, but the relationship between providers and users is generally based on standard agreements drafted unilaterally. This study aims to analyze exoneration clauses in DANA's Terms and Conditions of Use based on Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research uses a normative legal method with statutory and conceptual approaches. Primary legal materials include legislation and DANA's Terms and Conditions, which are analyzed qualitatively using a deductive method. The results show that clauses limiting liability, disclaiming responsibility for certain losses, and unilateral authority to determine compensation claims have the potential to create imbalances and contradict prohibitions on standard clauses. Therefore, DANA needs to draft responsibility clauses in a way that's more proportional, transparent, and in line with consumer protection principles.

Keywords: *Exoneration Clause, Digital Wallet, DANA, Consumer Protection, Standard Agreement.*

Article Info
Copyright (c) 2026, Nofri Herwanda, et al.
Received: 10-10-2026, Revised: 25-10-2026, Accepted: 26-10-2026, Published: 27-10-2026

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pembayaran telah memperluas penggunaan dompet digital (*electronic wallet/e-wallet*) dalam transaksi sehari-hari (Nirmalasari & Basri, 2025). Kemudahan, kecepatan, dan integrasi layanan menjadikan dompet digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sarana penyimpanan uang elektronik dan akses terhadap berbagai layanan keuangan digital (Hendrayana et al., 2024). Namun, penggunaan layanan tersebut membentuk hubungan kontraktual antara penyelenggara dan pengguna melalui syarat dan ketentuan elektronik yang pada umumnya telah ditentukan terlebih dahulu oleh penyelenggara. Pengguna tidak terlibat dalam penyusunan klausula dan pada praktiknya hanya diberikan pilihan untuk menerima ketentuan atau tidak menggunakan layanan. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan ketika perjanjian baku digunakan untuk membatasi tanggung jawab penyelenggara atau mengalihkan risiko secara tidak proporsional kepada konsumen.

Hukum perlindungan konsumen pada dasarnya tidak melarang penggunaan perjanjian baku. Pembatasan diberikan terhadap substansi klausula yang dapat menghilangkan atau mengurangi hak konsumen secara tidak wajar (Faris & Winario, 2024). Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang, antara lain, mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, memberikan kewenangan tertentu secara sepihak, atau mengurangi manfaat jasa dan harta kekayaan konsumen (Republik Indonesia, 1999). Larangan tersebut menunjukkan bahwa persetujuan konsumen terhadap suatu kontrak baku tidak dengan sendirinya menjadikan seluruh klausulanya sah. Keabsahan tetap harus dinilai berdasarkan isi dan akibat hukum yang ditimbulkannya terhadap keseimbangan posisi para pihak (Ridwan et al., 2025).

Prinsip tersebut semakin relevan dalam kontrak elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menentukan bahwa transaksi elektronik harus dilaksanakan dengan memperhatikan iktikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran. Selain itu, kontrak elektronik yang menggunakan klausula baku wajib sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai klausula baku (Republik Indonesia, 2019, Pasal 45 ayat [2] dan Pasal 47 ayat [2]). Dengan demikian, bentuk elektronik tidak mengurangi standar perlindungan konsumen. Sebaliknya, karakter transaksi digital yang minim negosiasi justru menuntut pengawasan yang lebih kuat terhadap isi kontrak.

Perlindungan tersebut diperkuat secara sektoral melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Peraturan ini menempatkan kesetaraan dan perlakuan yang adil, keterbukaan dan transparansi, perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset konsumen, serta penanganan pengaduan yang efektif sebagai prinsip perlindungan konsumen di sektor yang berada dalam pengawasan Bank Indonesia (Bank Indonesia, 2023). Kerangka tersebut penting bagi layanan dompet digital karena hubungan hukum antara penyelenggara dan konsumen tidak hanya tunduk pada hukum kontrak umum, tetapi juga pada standar perlindungan konsumen sistem pembayaran.

Persoalan tersebut dapat diamati dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan DANA. DANA merupakan layanan sistem pembayaran yang mencakup uang elektronik, dompet elektronik, transfer dana, dan layanan pendukung lainnya, yang diselenggarakan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) sebagai Penyedia Jasa Pembayaran yang memperoleh izin dari Bank Indonesia (PT Espay Debit Indonesia

Koe, 2025). Dokumen Syarat dan Ketentuan DANA yang diperbarui pada 19 September 2025 mengatur hubungan hukum antara EDIK dan pengguna serta menjadi dasar penggunaan berbagai fitur layanan.

Sejumlah ketentuan dalam dokumen tersebut menimbulkan persoalan dari perspektif klausula eksonerasi. Bagian mengenai batasan tanggung jawab menentukan bahwa EDIK bertanggung jawab terhadap kerugian langsung yang dapat dibuktikan timbul karena kesalahan atau pelanggaran EDIK, sedangkan berbagai kerugian tidak langsung dan immateriil dibebankan kepada pengguna (Indriyani et al., 2026). Dokumen yang sama juga memuat pembebasan tanggung jawab atas keadaan memaksa serta memberikan kewenangan kepada EDIK untuk melakukan koreksi saldo dalam kondisi tertentu (PT Espay Debit Indonesia Koe, 2025). Secara prinsip, pembatasan semacam ini tidak selalu bertentangan dengan hukum. Penyelenggara tidak semestinya menanggung kerugian yang terbukti timbul karena kelalaian konsumen atau peristiwa yang benar-benar berada di luar kendalinya. Persoalan yuridis muncul apabila pembatasan tersebut dirumuskan terlalu luas sehingga dapat digunakan untuk membebaskan penyelenggara dari tanggung jawab yang seharusnya tetap melekat berdasarkan hukum.

Persoalan yang lebih penting terlihat pada mekanisme Perlindungan DANA terhadap transaksi tidak sah. Syarat dan Ketentuan memberikan kewenangan kepada EDIK untuk menentukan cakupan perlindungan, persyaratan, jenis pengambilalihan akun, sumber dana, dan nominal penggantian (Aidil et al., 2025). Bahkan, keputusan tersebut dinyatakan sebagai kewenangan mutlak EDIK yang tidak dapat diganggu gugat (PT Espay Debit Indonesia Koe, 2025). Rumusan semacam ini menimbulkan pertanyaan mengenai keseimbangan posisi para pihak. Apabila penyelenggara merupakan pihak yang menerima pengaduan, melakukan investigasi, sekaligus menentukan secara final apakah konsumen berhak memperoleh kompensasi, terdapat risiko bahwa mekanisme penyelesaian klaim menjadi terlalu bergantung pada penilaian sepihak penyelenggara.

Namun, keberadaan frasa pembatasan tanggung jawab atau kewenangan penyelenggara tidak dapat serta-merta dinyatakan melanggar Pasal 18 UUPK. Pengujiannya harus dilakukan terhadap fungsi dan akibat masing-masing klausula. Misalnya, pembebasan tanggung jawab terhadap kerugian akibat konsumen membocorkan PIN atau *one-time password* dapat memiliki dasar yang berbeda dari pembebasan tanggung jawab atas kegagalan sistem internal penyelenggara. Demikian pula, klausula *force majeure* pada dasarnya dibenarkan selama benar-benar terbatas pada peristiwa di luar kendali para pihak. Karena itu, persoalan utama penelitian ini bukan sekadar menemukan adanya klausula pembatasan tanggung jawab, tetapi menentukan batas antara pembagian risiko yang sah dan pengalihan tanggung jawab yang dilarang oleh hukum perlindungan konsumen.

Kajian mengenai klausula baku pada layanan digital telah banyak membahas ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, pengujian terhadap Syarat dan Ketentuan DANA memerlukan analisis yang lebih spesifik karena hubungan kontraktualnya berada pada persilangan antara UUPK, hukum transaksi elektronik, dan regulasi perlindungan konsumen Bank Indonesia. Penelitian ini karena itu tidak berhenti pada identifikasi klausula eksonerasi, tetapi menguji apakah pembatasan tanggung jawab, mekanisme kompensasi, koreksi saldo, dan keadaan memaksa dalam kontrak DANA masih merupakan pembagian risiko yang proporsional

atau telah mengurangi hak konsumen yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan persoalan tersebut, penelitian ini menjawab dua pertanyaan utama. Pertama, bagaimana kesesuaian klausula eksonerasi dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan DANA dengan larangan klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK dan regulasi perlindungan konsumen terkait? Kedua, bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pengguna DANA apabila klausula eksonerasi tersebut terbukti membatasi atau mengalihkan tanggung jawab penyelenggara secara bertentangan dengan hukum?.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang menempatkan hukum sebagai norma untuk menilai keabsahan dan batas penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep klausula eksonerasi, perjanjian baku, pembatasan tanggung jawab, keseimbangan para pihak, dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

Objek utama penelitian adalah Syarat dan Ketentuan Penggunaan DANA yang diterbitkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang relevan dan dokumen Syarat dan Ketentuan Penggunaan DANA. Bahan hukum sekunder meliputi buku, artikel jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu mengenai klausula baku, dompet digital, serta perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran elektronik.

Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penelusuran dokumen hukum. Analisis dilakukan secara kualitatif dan preskriptif dengan mengidentifikasi substansi setiap klausula yang membatasi tanggung jawab penyelenggara, kemudian mengujinya terhadap larangan klausula baku dan prinsip perlindungan konsumen yang berlaku. Penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif untuk menentukan apakah pembatasan tanggung jawab, keadaan memaksa, koreksi saldo, dan mekanisme kompensasi dalam Syarat dan Ketentuan DANA merupakan pembagian risiko yang dapat dibenarkan atau telah mengalihkan tanggung jawab penyelenggara secara bertentangan dengan hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Kontrak Baku dan Klausula Eksonerasi pada Layanan *E-Wallet*

Hubungan hukum antara penyelenggara *e-wallet* dan pengguna terbentuk melalui kontrak elektronik berupa syarat dan ketentuan penggunaan yang telah disusun terlebih dahulu oleh penyelenggara. Pengguna pada dasarnya tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan setiap klausula dan hanya dapat menerima keseluruhan ketentuan atau tidak menggunakan layanan. Karakter demikian menunjukkan sifat perjanjian baku sebagaimana dipahami dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam konteks DANA, persetujuan pengguna melalui pendaftaran, akses, atau penggunaan layanan membentuk hubungan kontraktual antara pengguna dan PT

Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) sebagai penyelenggara layanan (PT Espay Debit Indonesia Koe [EDIK], 2025).

Penggunaan kontrak baku tidak dengan sendirinya bertentangan dengan hukum. Standardisasi diperlukan untuk menunjang efisiensi layanan yang digunakan oleh konsumen dalam jumlah besar. Persoalan hukum muncul ketika standardisasi tersebut digunakan untuk menentukan distribusi risiko secara sepihak dan mengurangi tanggung jawab yang secara normatif tetap berada pada penyelenggara. Penelitian Novita (2025) menunjukkan bahwa perjanjian penggunaan DANA merupakan kontrak elektronik baku yang substansinya telah ditentukan oleh penyelenggara. Konsekuensinya, persetujuan konsumen tidak dapat dipahami sebagai legitimasi terhadap setiap klausula apabila substansinya bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen.

Pembatasan tersebut memperoleh dasar yang kuat dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang antara lain menyatakan pengalihan tanggung jawab, memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau harta kekayaan konsumen, maupun menundukkan konsumen kepada perubahan aturan yang dibuat secara sepihak (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [1]). Dengan demikian, yang menjadi objek pengujian bukan bentuk baku kontraknya, melainkan apakah substansinya mengubah pembagian tanggung jawab yang telah ditentukan oleh hukum.

Kerangka yang lebih spesifik bahkan terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Peraturan tersebut mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian tertulis, termasuk dalam bentuk elektronik, yang ditetapkan secara sepihak oleh penyelenggara dan digunakan secara massal. Pasal 15 ayat (1) melarang perjanjian baku yang mengalihkan tanggung jawab penyelenggara kepada konsumen, memberikan kewenangan mengurangi harta kekayaan konsumen, memungkinkan perubahan aturan secara sepihak, membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan penyelenggara, atau membatasi hak konsumen menggugat penyelenggara dalam suatu sengketa (Bank Indonesia, 2023, Pasal 15 ayat [1]).

Regulasi tersebut memberikan parameter yang lebih konkret dalam menilai kontrak DANA. Oleh karena itu, analisis terhadap klausula eksonerasi tidak cukup dilakukan dengan menyatakan bahwa penyelenggara mempunyai posisi tawar lebih kuat. Harus ditentukan secara lebih spesifik apakah suatu klausula merupakan pembagian risiko yang masih dapat dibenarkan atau justru memindahkan risiko yang secara hukum seharusnya tetap menjadi tanggung jawab penyelenggara.

Pembedaan tersebut penting dalam transaksi digital. Pengguna tetap mempunyai kewajiban menjaga PIN, OTP, perangkat, dan data autentikasi. Kerugian yang secara nyata disebabkan oleh kelalaian pengguna tidak semestinya dibebankan kepada penyelenggara. Sebaliknya, penyelenggara berkewajiban menjaga keamanan sistem, aset konsumen, serta menangani pengaduan secara efektif. Penelitian Dewi & Umami (2026) menunjukkan bahwa pertanggungjawaban DANA terhadap hilangnya saldo tetap dapat timbul apabila kerugian berkaitan dengan kesalahan atau kelemahan yang berada dalam lingkup tanggung jawab penyelenggara. Temuan serupa juga memperlihatkan bahwa pembatasan tanggung jawab tidak boleh digunakan untuk meniadakan kewajiban penyelenggara dalam menjaga keamanan sistem pembayaran (Candra & Prisca, 2026).

Dengan demikian, ukuran utama dalam menilai klausula eksonerasi pada layanan *e-wallet* adalah sumber risiko, kemampuan mengendalikan risiko, dan pihak yang menurut hukum bertanggung jawab terhadap risiko tersebut. Kerugian yang bersumber dari tindakan pengguna dapat dibebankan kepada pengguna, tetapi kerugian yang timbul akibat kegagalan atau kelalaian yang berada dalam kendali penyelenggara tidak dapat dialihkan hanya melalui klausula kontraktual.

Analisis Normatif Klausula Eksonerasi dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan DANA

a. Klausula Pelepasan dan Pembatasan Tanggung Jawab

Bagian XV Syarat dan Ketentuan Penggunaan DANA memuat beberapa lapis pembatasan tanggung jawab. Salah satunya menentukan bahwa pengguna melepaskan EDIK dari tanggung jawab terhadap peristiwa yang terjadi di luar kesalahan atau kelalaian EDIK, termasuk kehilangan perangkat telekomunikasi dan akses tidak sah yang terjadi di luar lingkup tanggung jawab EDIK (EDIK, 2025, Bagian XV). Secara normatif, klausula tersebut tidak otomatis merupakan klausula eksonerasi yang dilarang karena pembebasan hanya diarahkan terhadap kejadian yang dinyatakan berada di luar kesalahan atau kelalaian EDIK.

Batas tersebut justru menjadi titik penentu keabsahannya. Klausula dapat dibenarkan apabila kerugian benar-benar terjadi karena kesalahan pengguna atau suatu sebab yang secara objektif berada di luar kemampuan penyelenggara untuk mencegahnya. Namun, klausula tidak dapat digunakan untuk mengklasifikasikan secara sepihak suatu peristiwa sebagai "di luar tanggung jawab EDIK" apabila secara faktual kerugian berasal dari kegagalan keamanan, kelemahan sistem autentikasi, atau kelalaian dalam penyelenggaraan layanan. Interpretasi demikian akan mengubah pembatasan risiko yang sah menjadi pengalihan tanggung jawab yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK dan Pasal 15 ayat (1) huruf a PBI Nomor 3 Tahun 2023 (Republik Indonesia, 1999; Bank Indonesia, 2023).

Pembedaan yang sama diperlukan terhadap Bagian XV angka 10 dan 11. Angka 10 menempatkan kerugian akibat kesalahan pengguna atau pihak ketiga selain EDIK sebagai tanggung jawab pengguna. Pada prinsipnya, ketentuan tersebut masih dapat dibenarkan apabila hubungan kausal menunjukkan bahwa kerugian memang tidak berasal dari tindakan EDIK. Sebaliknya, angka 11 menyatakan bahwa kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem bank atau mitra EDIK yang berada di luar kendali EDIK menjadi tanggung jawab pengguna sepanjang EDIK telah memproses transaksi (EDIK, 2025, Bagian XV angka 10–11).

Ketentuan angka 11 memerlukan pengujian lebih ketat. Pasal 15 ayat (1) huruf h PBI Nomor 3 Tahun 2023 secara eksplisit melarang penyelenggara membatasi tanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan penyelenggara (Bank Indonesia, 2023). Karena itu, status bank, merchant, *switching*, atau mitra lain harus dinilai berdasarkan fungsi aktualnya dalam penyelenggaraan transaksi. Apabila pihak ketiga tersebut bertindak sebagai bagian dari rantai layanan yang digunakan EDIK untuk melaksanakan kewajibannya kepada pengguna, penyelenggara tidak dapat serta-merta memindahkan seluruh risiko kegagalan pihak tersebut kepada konsumen hanya dengan menyatakan peristiwa berada "di luar kendali EDIK".

Bagian XV angka 12 juga perlu dibaca secara hati-hati. EDIK menentukan tanggung jawabnya terhadap kerugian langsung berupa jumlah yang senyatanya

dibayar apabila kerugian terbukti terjadi karena kesalahan atau pelanggaran EDIK, sedangkan kerugian tidak langsung dan immateriil dibebankan kepada pengguna (EDIK, 2025, Bagian XV angka 12). Pembatasan jenis kerugian tidak serta-merta bertentangan dengan UUPK. Akan tetapi, klausula menjadi problematis apabila diberlakukan secara absolut sehingga menghalangi konsumen memperoleh penggantian terhadap kerugian yang menurut hukum terbukti mempunyai hubungan kausal dengan kesalahan penyelenggara.

Dengan demikian, titik masalahnya bukan sekadar adanya istilah "kerugian langsung" dan "kerugian tidak langsung", tetapi apakah pembatasan tersebut menyebabkan sebagian tanggung jawab yang secara hukum berada pada EDIK beralih kepada konsumen. Pasal 18 UUPK dan Pasal 15 PBI Nomor 3 Tahun 2023 tidak memberikan ruang bagi penyelenggara untuk menggunakan kebebasan berkontrak guna membebaskan kewajiban yang ditentukan oleh norma yang bersifat memaksa.

b. Klausula Perlindungan DANA dan Keputusan Kompensasi yang Bersifat Final

Persoalan yang lebih kuat terdapat dalam Bagian IX mengenai Perlindungan DANA terhadap transaksi tidak sah. EDIK berwenang menentukan jenis pengambilalihan akun yang memperoleh perlindungan, sumber dana yang dilindungi, persyaratan, dan nominal penggantian. Ketentuan tersebut kemudian menyatakan bahwa kebijakan dan keputusan EDIK merupakan kewenangan mutlak yang tidak dapat diganggu gugat. Permintaan kompensasi juga dinyatakan ditinjau secara individual dan bersifat final berdasarkan keputusan DANA (EDIK, 2025, Bagian IX angka 7 dan 10–13).

Kewenangan melakukan investigasi internal pada dasarnya diperlukan. Sebagai penyelenggara sistem, EDIK memiliki akses terhadap data transaksi yang dibutuhkan untuk menentukan apakah suatu transaksi benar-benar tidak sah atau justru berasal dari kelalaian pengguna. Namun, kewenangan investigatif berbeda dengan kewenangan untuk menutup seluruh kemungkinan pengujian terhadap keputusan tersebut. Frasa "mutlak", "tidak dapat diganggu gugat", dan "final" menjadi problematis jika dimaknai bahwa pengguna kehilangan hak untuk mengajukan keberatan atau membawa sengketa kepada lembaga di luar DANA.

Interpretasi demikian secara langsung berhadapan dengan Pasal 15 ayat (1) huruf i PBI Nomor 3 Tahun 2023 yang melarang klausula yang membatasi hak konsumen untuk menggugat penyelenggara apabila terjadi sengketa. Peraturan yang sama juga menentukan bahwa apabila konsumen tidak menyepakati hasil penyelesaian pengaduan oleh penyelenggara, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia, membawa sengketa kepada lembaga penyelesaian sengketa, atau mengajukannya ke pengadilan (Bank Indonesia, 2023, Pasal 15 ayat [1] huruf i dan Pasal 52).

Menariknya, Syarat dan Ketentuan DANA sendiri pada Bagian XIX mengakui bahwa apabila musyawarah tidak menghasilkan penyelesaian, pengguna dapat menyampaikan keluhan kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau Bank Indonesia dan selanjutnya menempuh jalur pengadilan (EDIK, 2025, Bagian XIX angka 3). Dengan demikian, terdapat ketegangan internal antara klausula keputusan kompensasi yang disebut "final dan tidak dapat diganggu gugat" dengan klausula penyelesaian sengketa yang tetap menyediakan mekanisme eksternal.

Ketegangan tersebut seharusnya diselesaikan melalui interpretasi yang paling sesuai dengan regulasi perlindungan konsumen. Frasa "final" hanya dapat dipahami sebagai keputusan final dalam mekanisme internal DANA, bukan sebagai penghapusan hak konsumen untuk memperoleh pengujian eksternal. Penafsiran sebaliknya akan bertentangan dengan PBI Nomor 3 Tahun 2023 dan mengubah prosedur internal penyelenggara menjadi instrumen untuk meniadakan akses konsumen terhadap penyelesaian sengketa.

c. Klausula Koreksi Saldo

Syarat dan Ketentuan DANA memberikan kewenangan kepada EDIK untuk mendebit atau mengkredit saldo apabila menurut catatan EDIK terdapat kesalahan transaksi, sistem, jaringan, laporan penipuan, permintaan otoritas, atau permintaan mitra setelah melalui verifikasi. Pengguna bahkan memberikan kuasa yang tidak dapat ditarik kembali kepada EDIK untuk melakukan koreksi saldo tersebut (EDIK, 2025).

Keberadaan mekanisme koreksi tidak dapat langsung dikategorikan sebagai klausula terlarang. Dalam sistem pembayaran, kesalahan pencatatan, transaksi ganda, kredit saldo yang tidak semestinya, atau transaksi hasil penipuan memang memerlukan mekanisme korektif. Tanpa kewenangan koreksi, integritas pencatatan saldo justru dapat terganggu. Syarat dan Ketentuan juga menyebutkan adanya verifikasi terlebih dahulu serta pemberitahuan kepada pengguna mengenai koreksi yang dilakukan (EDIK, 2025).

Meski demikian, kewenangan tersebut harus diuji terhadap Pasal 15 ayat (1) huruf c PBI Nomor 3 Tahun 2023 yang melarang perjanjian baku memberikan hak kepada penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk atau layanan maupun harta kekayaan konsumen yang menjadi objek perjanjian (Bank Indonesia, 2023). Dalam konteks ini, perbedaan harus dibuat antara koreksi untuk mengembalikan saldo pada keadaan yang seharusnya dan pengurangan saldo berdasarkan diskresi sepihak tanpa dasar yang dapat diverifikasi.

Klausula koreksi masih dapat dibenarkan apabila EDIK mampu menunjukkan dasar transaksi, hasil verifikasi, dan alasan koreksi yang objektif serta memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mengajukan keberatan. Sebaliknya, frasa "berdasarkan penilaian dan kebijakan EDIK" tidak dapat ditafsirkan sebagai kewenangan tanpa batas. Prinsip keterbukaan, perlakuan adil, dan penanganan pengaduan yang efektif dalam PBI Nomor 3 Tahun 2023 mensyaratkan agar setiap pengurangan saldo dapat dijelaskan dan dapat dipersoalkan melalui mekanisme pengaduan (Bank Indonesia, 2023).

Dengan demikian, persoalan klausula koreksi saldo bukan terletak pada keberadaan kewenangan koreksi itu sendiri, tetapi pada prosedur, dasar pembuktian, transparansi, serta tersedianya mekanisme koreksi balik apabila keputusan EDIK ternyata tidak tepat.

d. Klausula Keadaan Memaksa (*Force Majeure*)

Bagian XVI Syarat dan Ketentuan DANA mengecualikan tanggung jawab EDIK apabila tidak dapat memenuhi kewajibannya akibat keadaan di luar kendali, antara lain bencana alam, perang, tindakan otoritas, perubahan kebijakan pemerintah, wabah, dan tindakan pihak ketiga yang menyebabkan EDIK tidak dapat memberikan layanan (EDIK, 2025, Bagian XVI).

Secara konseptual, klausula *force majeure* tidak identik dengan klausula eksonerasi yang dilarang. Pembebasan tanggung jawab dapat dibenarkan apabila suatu kewajiban tidak dapat dilaksanakan karena keadaan yang benar-benar berada di luar kendali penyelenggara. Permasalahan timbul ketika definisi keadaan memaksa diperluas terhadap risiko yang secara wajar merupakan bagian dari pengelolaan kegiatan usaha penyelenggara.

Ketentuan mengenai "tindakan pihak ketiga" karena itu perlu diuji berdasarkan hubungan konkret pihak ketiga dengan EDIK. Apabila gangguan berasal dari peristiwa eksternal yang tidak dapat diprediksi atau dikendalikan, pembebasan tanggung jawab dapat dibenarkan. Sebaliknya, apabila pihak ketiga merupakan mitra yang digunakan secara rutin untuk memenuhi kewajiban penyelenggara, maka kegagalannya tidak otomatis dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa. Pasal 15 ayat (1) huruf h PBI Nomor 3 Tahun 2023 justru membatasi kemampuan penyelenggara untuk melepaskan tanggung jawab terhadap kesalahan atau kelalaian pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingannya (Bank Indonesia, 2023).

Dengan demikian, klausula *force majeure* harus diterapkan secara kasuistis. Penggunaan istilah "pihak ketiga" tidak boleh menjadi instrumen untuk memindahkan risiko operasional kepada konsumen tanpa menilai apakah risiko tersebut sebenarnya dapat dicegah, diperkirakan, atau dikelola oleh penyelenggara.

Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna DANA

Konsekuensi utama terhadap klausula baku yang melanggar Pasal 18 ayat (1) atau ayat (2) UUPK terdapat dalam Pasal 18 ayat (3), yang menentukan bahwa klausula tersebut batal demi hukum (Republik Indonesia, 1999, Pasal 18 ayat [3]). Secara tekstual, norma tersebut menempatkan kebatalan pada klausula yang melanggar. Oleh karena itu, keberadaan satu klausula terlarang tidak seharusnya secara otomatis dipahami membatalkan seluruh hubungan kontraktual apabila bagian perjanjian lainnya masih dapat berdiri dan dilaksanakan secara terpisah.

Syarat dan Ketentuan DANA sendiri mengandung mekanisme pemisahan serupa dengan menyatakan bahwa apabila suatu ketentuan diketahui melanggar peraturan perundang-undangan, ketentuan tersebut dikesampingkan sementara ketentuan lainnya tetap berlaku dan mengikat (EDIK, 2025, Bagian XIX angka 8). Klausula ini tidak dapat menghidupkan ketentuan yang oleh undang-undang dinyatakan batal, tetapi memperlihatkan bahwa struktur kontrak memungkinkan pemisahan antara klausula yang tidak sah dengan ketentuan lain yang tetap dapat diberlakukan.

Perlindungan hukum konsumen juga tidak berhenti pada konsekuensi kebatalan klausula. PBI Nomor 3 Tahun 2023 mewajibkan penyelenggara menangani dan menyelesaikan pengaduan secara efektif serta mempunyai fungsi khusus untuk menerima, menangani, menyelesaikan, dan memantau pengaduan konsumen (Bank Indonesia, 2023, Pasal 38–40). Konsumen dengan demikian harus terlebih dahulu memperoleh akses terhadap penyelesaian internal yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila hasil tersebut tidak disepakati, Pasal 52 PBI Nomor 3 Tahun 2023 secara tegas membuka tiga jalur lanjutan, yaitu pengaduan kepada Bank Indonesia, penyelesaian melalui lembaga atau badan penyelesaian sengketa, dan penyelesaian melalui pengadilan (Bank Indonesia, 2023). Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 lebih lanjut mengatur bahwa konsumen yang tidak menyepakati hasil penanganan penyelenggara dapat mengajukan pengaduan kepada Bank

Indonesia atau menempuh mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia (Bank Indonesia, 2023b). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan pada sektor keuangan juga diperkuat melalui pengaturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (Bank Indonesia, 2024).

Kerangka tersebut mempunyai konsekuensi penting terhadap klausula Perlindungan DANA. Keputusan internal EDIK mengenai kompensasi tidak dapat ditempatkan sebagai putusan yang secara hukum menutup seluruh akses konsumen terhadap mekanisme eksternal. Istilah "final" hanya mempunyai daya berlaku dalam proses internal perusahaan. Hak konsumen yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan tidak dapat dihapus melalui kontrak baku.

Perlindungan hukum juga mempunyai dimensi preventif. Penyelenggara berkewajiban memberikan informasi mengenai produk, manfaat, risiko, persyaratan, mekanisme penggunaan, serta konsekuensi secara jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak menyesatkan. Selain itu, PBI Nomor 3 Tahun 2023 menempatkan kesetaraan dan perlakuan yang adil, keterbukaan, perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset konsumen, serta penanganan pengaduan yang efektif sebagai prinsip perlindungan konsumen (Bank Indonesia, 2023). Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak seharusnya baru bekerja setelah saldo hilang atau sengketa terjadi, tetapi harus tercermin sejak tahap perumusan kontrak.

Berdasarkan keseluruhan pengujian, tidak seluruh pembatasan tanggung jawab dalam Syarat dan Ketentuan DANA dapat dikualifikasikan sebagai klausula eksonerasi yang dilarang. Pembatasan terhadap kerugian yang benar-benar timbul karena kesalahan pengguna atau keadaan di luar kendali penyelenggara masih dapat dibenarkan. Persoalan muncul ketika rumusan tersebut memungkinkan EDIK mengalihkan risiko yang sebenarnya berada dalam kendalinya, membatasi pertanggungjawaban atas tindakan mitra yang menjalankan kepentingannya, mengurangi saldo tanpa mekanisme keberatan yang efektif, atau menjadikan keputusan kompensasi internal sebagai keputusan yang tidak dapat diuji.

Dengan demikian, Pasal 18 UUPK dan Pasal 15 PBI Nomor 3 Tahun 2023 berfungsi bukan untuk meniadakan mekanisme pembagian risiko dalam kontrak elektronik, melainkan untuk memastikan bahwa pembagian risiko tersebut proporsional, transparan, dan mengikuti pihak yang secara nyata memiliki kemampuan untuk mengendalikan risiko. Model penafsiran ini memberikan keseimbangan antara kebutuhan penyelenggara sistem pembayaran mengelola risiko operasional dan hak konsumen untuk memperoleh perlindungan yang efektif.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak seluruh klausula pembatasan tanggung jawab dalam Syarat dan Ketentuan DANA dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi yang dilarang. Pembatasan masih dapat dibenarkan apabila kerugian nyata-nyata timbul akibat kesalahan pengguna atau keadaan di luar kendali penyelenggara. Namun, klausula menjadi problematis ketika berpotensi mengalihkan tanggung jawab yang seharusnya tetap berada pada EDIK, membatasi pertanggungjawaban atas pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingannya, mengurangi saldo tanpa mekanisme keberatan yang memadai, atau menutup akses konsumen terhadap penyelesaian sengketa. Dalam konteks ini, Pasal 18 UUPK dan Pasal 15 PBI Nomor 3 Tahun 2023 menjadi batas normatif terhadap kebebasan berkontrak dalam layanan dompet digital.

Penelitian selanjutnya perlu membandingkan klausula pada beberapa penyelenggara *e-wallet* untuk menilai konsistensi praktik perlindungan konsumen dan efektivitas pengawasan regulator. Tanpa standardisasi yang lebih tegas, perbedaan perumusan klausula berpotensi menimbulkan ketidakpastian perlindungan konsumen dan memperluas sengketa pada transaksi digital. Karena itu, kontrak elektronik perlu dirumuskan secara lebih transparan, proporsional, dan mudah diuji melalui mekanisme pengaduan yang efektif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya melalui bantuan akademik, akses terhadap sumber hukum, serta masukan dalam proses penyusunan dan penyempurnaan naskah. Apresiasi juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelusuran peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan dokumen terkait yang menjadi bahan penelitian. Segala kekurangan yang masih terdapat dalam artikel ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

REFERENSI

Aidil, A. M., Darmawan, M. A., & Summa, S. (2025). Analisis Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Transfer Melalui Aplikasi Dana. Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik| E-ISSN: 3031-8882, 2(2), 735–748.

Bank Indonesia. (2023a). Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13/BI, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 38/BI.

Bank Indonesia. (2023b). Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2024). Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 12/BI, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 80/BI.

Candra, Y. M., & Prisca, P. (2026). Pertanggungjawaban hukum penyelenggara e-wallet atas hilangnya saldo konsumen di Indonesia. LEX SUPREMA Jurnal Ilmu Hukum, 8(1).

Dewi, B. A. P., & Umami, A. M. (2026). Tanggung Gugat PT Espay Debit Indonesia Koe (Dana) Terhadap Hilangnya Saldo Konsumen Pada Rekening Dana. Private Law, 6(1), 96–105.

Faris, N., & Winario, M. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam Perbankan Syariah: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Multidisciplinary Journal of Religion and Social Sciences, 1(1), 29–39.

Hendrayana, I. G., Suprayitno, D., Judijanto, L., Kosadi, F., Kusumastuti, S. Y., & Sepriano, S. (2024). E-Money: Panduan Lengkap Penggunaan dan Manfaat E-Money dalam Era Digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Indriyani, K. S., Adnyani, N. K. S., & Dantes, K. F. (2026). Tinjauan Yuridis Terkait Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Cargo Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi: Studi Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt. Sus-Bpsk/2023/Pn. Mkd. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 4(2), 4003–4012.

NIM, S. N. (2025). ANALISIS YURIDIS TRANSAKSI DIGITAL ANTARA PEMILIK APLIKASI DANA (PT. ESPAY DEBIT INDONESIA KOE) DAN PENGGUNA JASA DALAM PERJANJIAN APLIKASI DANA. Jurnal Fatwa Hukum, 8(3).

Nirmalasari, S., & Basri, J. (2025). Pengaruh penggunaan e-wallet terhadap pola konsumsi Generasi Z di Indonesia. Jurnal Mahasiswa Manajemen, 2(1), 50–61.

PT Espay Debit Indonesia Koe. (2025, September 19). Syarat dan ketentuan pengguna DANA. DANA.

Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.

Ridwan, M. S., Winario, M., & Kamalin, M. (2025). Hukum Islam terhadap Transaksi Digital: Studi tentang Jual Beli Online dalam Perspektif Fiqh Muamalah. Journal of Legal Sustainability, 2(2), 31–38.