

Abstrak

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian akibat kejahatan siber pada aplikasi e-wallet DANA, dengan menitikberatkan pada kasus phishing dan hacking. Permasalahan yang dikaji adalah tanggung jawab penyelenggara layanan atas kerugian konsumen serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa dan ganti rugi bagi korban. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan terkait lainnya. Namun, dalam praktiknya perlindungan tersebut belum berjalan optimal karena masih terdapat hambatan pembuktian, penggunaan klausula baku, dan kecenderungan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan tanggung jawab penyelenggara layanan, peningkatan keamanan sistem elektronik, dan mekanisme pemulihan kerugian yang lebih efektif dan berkeadilan bagi konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, *E-wallet*, DANA, *Phishing*, *Hacking*, Tanggung Jawab Penyelenggara