

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku dalam Layanan Dana E-Wallet

Shifa Paradhiba^{1*}, Freddy Haris², Rita Alfiana³

^{1,2,3}Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No.9, RT.1/RW.2, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta Indonesia
shifafaradhiba@student.esaunggul.ac.id

Abstract

This study analyzes legal protection for consumers related to the use of standard agreements in DANA's digital wallet (e-wallet) services. The main focus of the research lies in the imbalance of the bargaining position between consumers and business actors due to the use of standard clauses that are often detrimental to users, especially related to exoneration clauses and unilateral changes to terms and conditions. This research uses normative legal research methods with a legislative approach and a conceptual approach. The results of the study show that the legal position of the standard agreement in DANA services remains valid as an electronic contract as long as it meets the valid requirements of the agreement according to Article 1320 of the Civil Code and the principle of *pacta sunt servanda*. The binding power of the agreement is limited by Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which states that standard clauses that are exploitative or unilaterally detrimental to consumers are null and void. Legal protection for consumers is realized through two instruments: preventive protection in the form of regulations that prohibit harmful standard clauses, and repressive protection in the form of dispute resolution mechanisms, both through litigation channels and alternative dispute resolution such as the SJK LAPS, as well as consumers' rights to compensation.

Keywords: Standard Agreement, Consumer Protection, E-Wallet, Standard Clauses, DANA.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terkait penggunaan perjanjian baku dalam layanan dompet digital (e-wallet) DANA. Fokus utama penelitian terletak pada ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha akibat penggunaan klausula baku yang sering kali merugikan pengguna, terutama terkait klausula eksonerasi dan perubahan sepihak atas syarat dan ketentuan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedudukan hukum perjanjian baku dalam layanan DANA tetap sah sebagai kontrak elektronik sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata dan asas *pacta sunt servanda*. Kekuatan mengikat perjanjian tersebut dibatasi oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa klausula baku yang bersifat eksploitatif atau merugikan konsumen secara sepihak adalah batal demi hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen diwujudkan melalui dua instrumen: perlindungan preventif berupa regulasi yang melarang klausula baku yang merugikan, dan perlindungan represif berupa mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun alternatif penyelesaian sengketa seperti LAPS SJK, serta hak konsumen atas ganti rugi.

Kata Kunci: Perjanjian Baku, Perlindungan Konsumen, E-Wallet, Klausula Baku, DANA.

Copyright (c) 2026 Shifa Paradhiba, Freddy Haris, Rita Alfiana

✉Corresponding author: Shifa Paradhiba

Email Address: shifafaradhiba@student.esaunggul.ac.id (Jl. Arjuna Utara No.9, RT.1/RW.2, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta Indonesia)

Received 20 July 2026, Accepted 26 July 2026, Published 01 August 2026

PENDAHULUAN

Aplikasi dompet digital seperti DANA telah menjadi sangat populer di Indonesia, didorong oleh kemajuan pesat dalam teknologi finansial. *Platform* ini menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Namun ditemukan beberapa persoalan hukum terkait perjanjian baku yang merugikan konsumen, terutama yang terdapat pada ketidakseimbangan posisi tawar. Permasalahan yang muncul antara lain mencakup hilangnya saldo DANA, kegagalan dalam proses transaksi, serta

potensi kebocoran informasi pribadi. Situasi ini menggarisbawahi betapa pentingnya perlindungan konsumen yang efektif untuk menunjang perkembangan teknologi. Pada hal lainnya juga terdapat kelemahan dalam sistem perlindungan transaksi digital serta adanya ketidaksetaraan podigsisi antara penyedia layanan dan pengguna (Manurung, 2025). Penguatan regulasi penting guna memastikan hak-hak konsumen terlindungi dalam ekosistem ekonomi digital (Shidarta, 2021).

Pengguna *e-wallet* dalam praktiknya dihadapkan pada pilihan terima atau tolak (*take-it-or-leave-it*) tanpa adanya ruang negosiasi. Ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining power*) antara pelaku usaha yang memiliki dominasi teknis dan hukum dengan konsumen yang cenderung pasif menciptakan celah kerentanan. Fenomena ini semakin diperburuk oleh praktik perubahan syarat dan ketentuan secara sepihak yang sering dilakukan oleh penyelenggara layanan, yang secara substansial dapat mengubah hak dan kewajiban pengguna tanpa persetujuan eksplisit (Triwulandari, 2022). Dalam konteks perjanjian elektronik, konsumen sering kali tidak memiliki posisi tawar yang seimbang karena ketentuan telah ditentukan sepihak oleh pelaku usaha (Fitria, 2023). Berdasarkan Syarat dan Ketentuan resmi yang dibuat oleh DANA, secara tegas dijelaskan bahwa pengguna terikat untuk mematuhi seluruh ketentuan yang dibuat sepihak oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) sebagai penyelenggara (Dana, 2025). Kondisi ini mengonfirmasi adanya posisi ketidakseimbangan hubungan antara penyedia layanan dan konsumen.

Persoalan krusial yang mengemuka yaitu terkait penggunaan klausula eksonerasi yang digambarkan sebagai bentuk penyimpangan tanggung jawab, di mana pelaku usaha sering kali mencantumkan ketentuan yang membebaskan diri mereka dari segala bentuk tuntutan hukum atas kerugian yang diderita pengguna, termasuk dalam kondisi kegagalan sistem atau peretasan. Hal ini bertentangan dengan semangat Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa (Arum, 2024).

Pada saat ini akses keadilan konsumen di industri digital masih belum ideal karena sistem penegakan hukum sering kali mengabaikan kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat (Watupongoh, 2025). Dalam perjanjian pembiayaan yang menggunakan klausula baku, konsumen sering kali tidak memperoleh pengertian yang jelas dan mudah dimengerti tentang isi klausula atau merasa terpaksa menerimanya karena kebutuhan mendesak, sehingga menciptakan ketidakadilan dalam kontrak (Putri et al., 2025). Rekonstruksi hukum sangat diperlukan untuk mendukung perkembangan ekonomi berbasis digital, termasuk dalam hal pengaturan transaksi elektronik yang melibatkan konsumen (Wiraguna & Harahap, 2023).

Pada saat mengakses aplikasi DANA konsumen secara otomatis dianggap menyetujui seluruh klausula dalam Syarat dan Ketentuan tanpa ada mekanisme untuk melakukan perubahan atau negosiasi (Wahid, 2022). Salah satu klausula yang paling krusial adalah Pasal XV Syarat dan Ketentuan DANA yang mengatur batasan tanggung jawab (*exoneration clause*), di mana EDIK dibebaskan dari tanggung

jawab atas kerugian tidak langsung (*indirect loss*) dan kerugian yang timbul dari kelalaian pengguna atau kegagalan sistem mitra pihak ketiga (Suryatin, 2020). Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melarang pencantuman klausula baku karena seolah-olah memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab dan memaksa pelanggan untuk tunduk pada peraturan yang dibuat secara sepihak. Dalam hal ini terdapat kesenjangan hukum di mana secara normatif Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen melarang penggunaan klausula baku yang merugikan, namun dalam praktiknya klausula baku masih ditemukan dalam perjanjian di aplikasi DANA *e-wallet*. Hal ini menimbulkan posisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen sangat dirugikan dan hak-haknya tidak dapat terpenuhi dengan baik. Oleh sebab itu, konsumen perlu diberikan perlindungan hukum.

Pada uraian latar belakang tersebut muncul permasalahan yang menjadi landasan untuk melakukan analisis pada penelitian ini. Berikut uraiannya: (1) Bagaimana kedudukan hukum perjanjian baku dalam layanan DANA *e-Wallet* ditinjau berdasarkan BW? (2) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan perjanjian baku pada layanan DANA *e-wallet*?

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang didasarkan pada data-data sekunder (Kadarudin, 2021). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang didasarkan pada regulasi yang terkait dengan penelitian (Saragih, 2022) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang didasarkan pada doktrin, konsep hukum, ataupun pendapat-pendapat dari para ahli hukum yang berkaitan dengan penelitian (Juliardi, 2023). Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder diambil dari berbagai literatur berupa jurnal ilmiah, buku teks, dan karya ilmiah yang relevan dengan topik perlindungan konsumen serta perjanjian baku dalam transaksi elektronik. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menginterpretasikan bahan hukum yang terkumpul untuk menjawab rumusan masalah.

HASIL DAN DISKUSI

Kedudukan Hukum Perjanjian Baku dalam Layanan DANA E-Wallet ditinjau berdasarkan BW

Perjanjian baku dalam layanan *e-wallet* seperti DANA merupakan perpaduan antara prinsip kebebasan berkontrak dalam hukum perdata dan batasan perlindungan konsumen guna mencegah kesewenang-wenangan pelaku usaha. Kedudukan perjanjian baku dalam *e-wallet* pada dasarnya lahir dari asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) dan konsensualisme. Dalam penelitian ini kedudukan klausula baku dikaitkan dengan KUHPdata, khususnya Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPdata. Perjanjian baku dianggap sah jika memenuhi empat syarat dalam Pasal 1320 KUHPdata: kesepakatan mereka yang mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat suatu perikatan,

suatu hal tertentu (objek layanan *e-wallet*), dan sebab yang halal. Dalam praktiknya, kesepakatan konsumen diperoleh melalui mekanisme *click-wrap agreement* atau menekan tombol "setuju" atau "daftar". Kontrak elektronik tetap sah (bila memenuhi empat syarat kontrak) meskipun tidak menggunakan sistem elektronik yang sudah diwajibkan (Fitria, 2023). Persetujuan tersebut dilakukan dengan memilih tombol persetujuan sebelum layanan dapat digunakan, sehingga sejak saat itu timbul hubungan hukum antara pihak penyelenggara dan pihak pengguna. Walaupun dalam proses pembentukan perjanjian dilakukan secara elektronik, keabsahan hubungan hukum yang lahir tetap tunduk pada ketentuan hukum perjanjian dalam BW.

Apabila ditinjau dari Pasal 1338 KUHPdata (Asas *Pacta Sunt Servanda*), perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Selama syarat sah dalam Pasal 1320 terpenuhi, ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan DANA mengikat pengguna dan penyedia layanan secara hukum. Pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata menjelaskan bahwa "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Dalam konteks perjanjian baku seperti syarat dan ketentuan aplikasi *e-wallet*, pasal ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk mengikat konsumen pada seluruh isi kontrak tersebut. Sekali konsumen menekan tombol "Setuju" (*click-wrap*), secara hukum konsumen dianggap telah tunduk pada seluruh aturan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Perjanjian ini mengikat para pihak sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (*pacta sunt servanda*). Walaupun Pasal 1338 KUHPdata memberikan kebebasan yang luas, perjanjian baku secara teknis tentunya mengurangi esensi dari kebebasan berkontrak karena pengguna tidak memiliki posisi tawar untuk mengubah isi perjanjian dan pelaku usaha memiliki keunggulan informasi dan posisi ekonomi (*take-it-or-leave-it basis*). Perjanjian baku yang digunakan dalam layanan digital sering kali menempatkan pengguna pada posisi yang lemah karena tidak ada ruang negosiasi (Wiraguna & Harahap, 2023). Dalam hukum perdata, perjanjian baku DANA tetap sah selama memenuhi syarat subjektif dan objektif dalam Pasal 1320 KUHPdata. Meskipun konsumen tidak bernegosiasi, tindakan "klik setuju" saat mendaftar dianggap sebagai bentuk kesepakatan yang sah. Pengguna dianggap cakap secara hukum saat melakukan pendaftaran, dan layanan *e-wallet* memiliki objek yang jelas (transaksi keuangan) dan tidak melanggar undang-undang. Pada situasi ini, kedudukan perjanjian baku pada aplikasi DANA menurut pasal ini tetap sah karena telah memenuhi seluruh unsur syarat sahnya perjanjian. Perjanjian pembiayaan dengan penyerahan hak milik secara fidusia sering memuat klausula eksonerasi yang membatasi tanggung jawab pemberi pembiayaan atas kerugian akibat kelalaiannya, yang berpotensi melanggar prinsip keadilan dan perlindungan konsumen (Putri et al., 2025).

Pada kasus ini, konsumen memiliki posisi tawar yang lemah, sehingga perjanjian baku harus tetap memperhatikan asas kepatutan dan itikad baik agar tidak terjadi penyalahgunaan posisi oleh pelaku usaha. Doktrin hukum modern juga memandang bahwa kebebasan dalam Pasal 1338 bukanlah kebebasan mutlak. Kebebasan tersebut dibatasi oleh aturan lain, terutama undang-undang yang bersifat

memaksa (*dwangrecht*), seperti UU Perlindungan Konsumen. Pasal 1338 KUHPerdara memberikan kebebasan dalam berkontrak, tetapi Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen memberikan rambu-rambu berupa larangan mencantumkan klausula baku yang merugikan. Klausul dalam perjanjian baku yang melanggar Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen dianggap batal demi hukum. Meskipun secara Pasal 1338 KUHPerdara dianggap undang-undang bagi para pihak, secara hierarki peraturan, klausul tersebut gugur karena melanggar aturan perlindungan konsumen yang bersifat memaksa. Konsumen tetap dilindungi oleh asas keadilan dan itikad baik yang diamanatkan dalam pasal yang sama. Pelaku usaha tidak boleh menggunakan perjanjian baku untuk menempatkan konsumen pada posisi yang sangat tidak adil. Jika pelaku usaha memanfaatkan ketidaktahuan atau keterdesakan konsumen untuk menyisipkan klausul yang merugikan, perjanjian tersebut dapat dibatalkan melalui pengadilan karena melanggar prinsip keadilan yang tersirat dalam Pasal 1338 KUHPerdara.

Perjanjian baku sering kali membuat pelaku usaha memiliki kedudukan lebih kuat karena konsumen tidak terlibat dalam proses penyusunan klausul (Watupongoh, 2025). Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang atau barang yang dibeli konsumen, serta mengatur bahwa konsumen tunduk pada aturan baru yang ditambahkan sepihak oleh pelaku usaha tanpa pemberitahuan (Slamet & Arianto, 2024). Klausula yang melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK dinyatakan batal demi hukum. Ini berarti bagian dari perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat. Dapat disimpulkan bahwa kedudukan hukum perjanjian baku DANA adalah sah sebagai kontrak elektronik, namun kekuatan mengikatnya dibatasi oleh Pasal 18 UUPK demi menjamin perlindungan konsumen dari klausula yang bersifat eksploitatif atau tidak adil.

Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Penggunaan Perjanjian Baku pada Layanan DANA E-Wallet

Perlindungan hukum merupakan tindakan aktif yang dilakukan untuk menjaga martabat manusia, bukan hanya terkait dengan teks yang ada dalam Undang-Undang. Ciri utama dari negara hukum (*rechtsstaat*) yaitu memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi setiap warga negara dengan tujuan membatasi kekuasaan para penguasa agar tidak melakukan tindakan sewenang-wenang (Fadjar, 2015). Dalam hakikatnya, perlindungan hukum terbagi menjadi dua jenis, yakni perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh negara dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan perlindungan represif yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi (Thaher, 2025). Hubungan hukum antara penyedia layanan digital *wallet* dengan pengguna lahir melalui kontrak elektronik berbentuk *terms and conditions* yang disetujui secara digital. Menurut Pasal 1 angka 17 UU ITE, kontrak elektronik merupakan perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Kontrak elektronik dalam layanan digital *wallet* pada umumnya berbentuk klausula baku yang disusun sepihak oleh penyelenggara layanan (Nasution, 2014). Kondisi ini tentunya menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam perspektif hukum

perlindungan konsumen, klausula yang menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha dapat dinyatakan batal demi hukum sesuai Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui keberadaan UU Perlindungan Konsumen (UUPK) dan regulasi sektoral seperti POJK mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan yang berfungsi sebagai instrumen pencegahan. Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha (*exemption clause*), memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengubah isi kontrak secara sepihak, serta membatasi hak konsumen untuk mengajukan tuntutan hukum. Jika klausula ini ada, secara hukum klausula tersebut batal demi hukum (Vania, 2023). Perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi melalui lembaga peradilan atau badan penyelesaian sengketa. Konsep "batal demi hukum" dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen merupakan bentuk perlindungan represif yang paling ekstrem. Dalam hal ini, hukum melakukan upaya untuk membersihkan klausula-klausula yang eksploitatif agar tidak memiliki kekuatan mengikat, sehingga posisi konsumen yang lemah dapat dipulihkan. Dalam syarat dan ketentuan DANA, terdapat unsur klausula baku seperti yang dilarang oleh Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, di mana Pasal XV Syarat dan Ketentuan DANA mengatur batasan tanggung jawab (*exoneration clause*), di mana EDIK dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian tidak langsung (*indirect loss*) dan kerugian yang timbul dari kelalaian pengguna atau kegagalan sistem mitra pihak ketiga. Klausula eksonerasi yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian konsumen bertentangan dengan semangat UUPK (Arum, 2024). Konsumen tidak memiliki daya tawar (*bargaining power*) untuk mengubah klausula dalam perjanjian baku DANA. Konsumen dihadapkan pada pilihan "ambil atau tinggalkan" (*take it or leave it*). Hal ini meruntuhkan asumsi *consumer sovereignty* karena konsumen tidak dapat menegosiasikan perlindungan atas data atau hak ganti rugi mereka secara setara.

Apabila kerugian telah muncul akibat adanya klausula baku yang dialami oleh konsumen, proses penyelesaian dapat dilakukan dengan beberapa cara. Konsumen dapat menempuh jalur penyelesaian sengketa alternatif melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Lembaga ini biasa dikenal sebagai kanal resmi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penyelenggara jasa keuangan tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang. Pelaku usaha diwajibkan memiliki unit pengaduan konsumen. Jika tidak tertangani, konsumen dapat mengajukan aduan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (YLKI). Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang/jasa. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang (*refund*), penggantian barang, atau perawatan kesehatan/pemberian santunan yang sesuai. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa serta hak untuk mendapatkan

advokasi dan perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut (Simanihuruk, 2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian baku *e-wallet* tidak hanya berfungsi sebagai pelindung dari kerugian materiil, tetapi sebagai penjamin martabat konsumen agar tetap berada dalam posisi subjek hukum yang setara (bukan objek eksploitasi) di tengah asimetri informasi ekonomi digital.

KESIMPULAN

Kedudukan hukum perjanjian baku dalam layanan DANA *e-wallet* adalah sah sebagai kontrak elektronik karena memenuhi syarat sah perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPdata dan asas *pacta sunt servanda* dalam Pasal 1338 KUHPdata. Namun, kekuatan mengikatnya dibatasi oleh Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa klausula baku yang merugikan konsumen, seperti klausula eksonerasi dalam Pasal XV Syarat dan Ketentuan DANA tentunya batal demi hukum.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam penggunaan perjanjian baku pada layanan DANA *e-wallet* diwujudkan melalui dua bentuk, yaitu perlindungan preventif berupa larangan pencantuman klausula baku yang merugikan dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, serta perlindungan represif berupa mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK, BPKN, YLKI, atau jalur litigasi, serta hak konsumen atas ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen.

Bagi pihak DANA, mengubah bahasa hukum yang kompleks dalam Syarat dan Ketentuan menjadi bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat awam (*consumer-friendly*), sehingga asas *informed consent* benar-benar terpenuhi, bukan sekadar pemenuhan formalitas administratif. Apabila terdapat perubahan pada Syarat dan Ketentuan, DANA wajib memberikan notifikasi yang jelas dan memberikan ruang bagi pengguna untuk meninjau kembali persetujuan mereka, guna menghindari praktik perubahan sepihak yang merugikan.

Bagi konsumen, sebelum melakukan kesepakatan, konsumen dapat membiasakan diri untuk membaca poin-poin utama dalam Syarat dan Ketentuan, terutama bagian yang menyangkut batasan tanggung jawab, kebijakan privasi data, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Konsumen juga dapat menyimpan bukti transaksi, *screenshot* notifikasi, serta riwayat komunikasi dengan *customer service* sebagai modal utama jika terjadi sengketa yang memerlukan pembuktian hukum.

REFERENSI

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdata);
 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016
 Arum, D. W. (2024). Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Dicantumkannya Klausula Baku dalam Perjanjian. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(2), 405–413.
 Slamet, S. R., Olivia, F., & Arianto, H. (2024). Penerapan asas kebebasan berkontrak dalam konteks

- perjanjian baku suatu tinjauan keabsahan hukumnya. *Forum Ilmiah*, 21(3), 169–180.
- Vania, C., Markoni, Saragih, H., & Widarto, J. (2023). Tinjauan yuridis terhadap perlindungan data pribadi dari aspek pengamanan data dan keamanan siber. *Jurnal Hukum dan Keamanan Siber*, 1(1), 650–665.
- Manurung, R. S. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Digital (E-Wallet): Tinjauan Hukum Perdata. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 6(2), 421–432.
- Thaher, I. dan P. F. T. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Inovasi Teknologi Ramah Lingkungan melalui Hak Kekayaan Intelektual di Era Ekonomi Hijau. *Jurnal Cessie*, 4(3), 178–185.
- Wahid, A. (2022). *Serba-Serbi Memahami Hukum Perjanjian di Indonesia*. Deepublish.
- Watupongoh, A. G. G. (2025). Analisis hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. *Jurnal Lex Privatum*, 15(3), 1–13.
- Fitria, A. (2023). Keabsahan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu yang dibuat secara elektronik menurut hukum positif di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Ketenagakerjaan*, 1–8. <https://jurnal.uns.ac.id>
- Putri, M. A., Fitria, A., Judge, Z., Asri, D. P. B., & Elawati, T. (2025). Perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian pembiayaan kredit kendaraan bermotor. *Almufi Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 221–231.
- Wiraguna, S. A., & Harahap, P. (2023). Rekonstruksi hukum informasi dan transaksi elektronik (ITE) untuk mendukung perkembangan ekonomi berbasis e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 1(1), 1–7.
- Dana. (2025). *Syarat dan Ketentuan Pengguna Dana*. Dana Indonesia. <https://www.dana.id/terms>.
- Juliardi, B. (2023). *Metode Penelitian Hukum*. Beta Offset.
- Kadarudin. (2021). *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum*. Formaci.
- Saragih, B. R. (2022). *Metode Penelitian*. Fakultas Hukum Universitas Trisakti.
- Simanihuruk, P. (2023). *Memahami Perilaku Konsumen*. Sonpedia Publishing.
- Triwulandari, E. (2022). *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*. Damara Press.