

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PENYALAHGUNAAN
AKUN OLEH HACKER DALAM TRANSAKSI DOMPET DIGITAL



Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:
GUSKA MAULINDA
C100220205

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penyalahgunaan Akun Oleh Hacker Dalam
Transaksi Dompot Digital”**

Yang disusun oleh:

Guska Maulinda (NIM. C100220205)

telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan
serta dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Hukum,
Fakultas Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 08 Juli 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Indah Maulani, S.H., M.H.

NIDN. 0630069601

HALAMAN PENGESAHAN

"PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PENYALAHGUNAAN AKUN OLEH HACKER DALAM TRANSAKSI DOMPET DIGITAL"

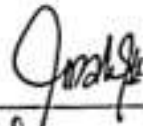
Oleh: Guska Maulinda (NIM. C100220205)

telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi dan disahkan pada:

Hari, Tanggal: Selasa, 21 Juli 2026

Dewan Penguji

Indah Maulani, S.H., M.H.
(Ketua Penguji)



Wardah Yuspin, S.H., M.Kn., Ph.D.
(Penguji I)



Dr. Mutimatun Ni'ami, S.H., M.Hum.
(Penguji II)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Prof. Dr. H. M. Mardiono, S.H., M.H.
NIP. 196512011993031002/ NIDN. 0026126801

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Guska Maulinda

NIM : C100220205

Alamat : Perumahan Villa Pesona Asri Blok B9 No. 13A, Kota. Batam,
Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi ini adalah naskah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surakarta, 08 juli 2026

Yang membuat pernyataan


Guska Maulinda
C100220205

MOTTO

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia.”

(HR. AHMAD)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan sampai.”

(Imam Syafi’i)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang atas kehendaknya memberikan kemudahan-kemudahan dalam prosesnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
2. Kepada kedua orang tua saya Bapak Abdun Baskoro Cahyo dan Bunda Fitria Nengsih. Saya tahu bahwa dibalik keheningan tersimpan doa dan harapan yang tak pernah putus untuk saya. Saya pahami dan merasakan bahwa cinta dan dukungan yang kalian berikan selama ini hadir, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang tulus kepada Bapak dan Bunda. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan dan ungkapan terima kasih atas segala cinta yang telah diberikan;
3. Kepada kedua adik kandung saya Zhakira Maharani dan Farel Athariz Calief yang telah memberikan semangat, dukungan, doa, dan perhatian yang selalu kalian berikan. Semoga kita senantiasa saling menguatkan, terus meraih mimpi, dan membanggakan kedua orang tua;
4. Kepada seluruh keluarga besar yang sudah selalu memberikan semangat, do'a, dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan saya;
5. Terakhir, untuk diri saya sendiri Guska Maulinda yang telah memilih untuk tetap bertahan dan terus berjuang melewati setiap rintangan hingga akhirnya mampu

sampai pada titik ini. Terima kasih karena tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, meskipun prosesnya tidak mudah. Perjalanan ini menjadi bukti bahwa saya mampu melewati hari yang penuh kesulitan dengan kesabaran, keikhlasan, dan tekad yang perlahan tumbuh menjadi kekuatan. Semoga setiap perjuangan yang telah saya lalui menjadi pengingat bahwa saya layak bangga kepada diri sendiri dan semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah baru yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puja dan puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PENYALAHGUNAAN AKUN OLEH HACKER DALAM TRANSAKSI DOMPET DIGITAL”**, sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis sadar bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan dari banyak pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuknya kepada penulis;
2. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Prof. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H. selaku Dekan Ilmu Hukum Fakultas Hukum dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Surakarta;
4. Bapak Fahmi Fairuzzaman, S.H., M.H., L.L.M. selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta;

5. Ibu Indah Maulani S.H., M.H. selaku Dosen pembimbing penulis, yang dengan sabar membimbing dan memberikan pengetahuan bermanfaat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik mungkin;
6. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dan memberikan ilmu serta informasi yang sangat berguna bagi penulis selama menyelesaikan masa perkuliahan;
7. Kepada orang spesial yang tidak bisa saya sebutkan namanya namun selalu kebersamai saya, memberikan semangat, dukungan, dan do'a. Terimakasih telah menjadi tempat berbagi cerita dan penyemangat dalam setiap proses melewati hal-hal terberat dalam hidup saya;
8. Kepada sahabat saya Laila Arifah Haryanto yang telah menemani dan kebersamai setiap langkah perjalanan sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu hadir dalam proses dan perjalanan ini. Semoga persahabatan kita selalu terjalin dengan baik dan semoga kesuksesan selalu menyertai langkah kita;
9. Kepada teman-teman seperjuangan saya Aulia Rahma Wati, Alun Asrmoroning Tyas dan teman-teman yang tidak bisa saya tulis satu per satu, terima kasih telah membantu dan memberikan semangat serta dukungan kepada saya selama masa perkuliahan sampai selesainya penulisan skripsi ini;

10. Terakhir, kepada Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Hukum yang telah memberikan pengalaman, ilmu, dan proses yang telah membentuk saya selama ini. Banyak hal berharga yang saya peroleh dan menjadi bekal dalam hidup saya.

Penulisan skripsi ini mungkin belum begitu sempurna, penulis sangat berharap adanya kritik dan saran yang bisa membantu untuk memperbaikinya. Harapan dari penulis dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis maupun pembaca.

Surakarta, Surakarta, 08 juli 2026

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Guska' with a stylized flourish at the end.

Guska Maulinda
C100220205

DAFTAR ISI

COVER	1
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktisi	10
E. Kerangka Pemikiran	11
F. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Metode Pendekatan	14
3. Jenis dan Sumber Data	15
4. Metode Pengumpulan Data	17
5. Metode Analisis Data	17
G. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	20
1. Pengertian Perlindungan Hukum	20
2. Prinsip Perlindungan Hukum	23

3. Tujuan Perlindungan Hukum	27
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	29
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	29
2. Jenis Perlindungan Konsumen	31
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	33
4. Prinsip Perlindungan Konsumen.....	35
5. Tujuan Perlindungan Konsumen	37
C. Tinjauan Transaksi Keuangan Digital	37
1. Pengertian Transaksi Keuangan Digital	37
2. Jenis dan Bentuk Layanan E-Wallet.....	39
D. Tinjauan Umum Penipuan dan kejahatan Siber (Cyber Crime)	40
1. Pengertian kejahatan Siber (Cyber Crime).....	40
2. Karakteristik kejahatan Siber	42
3. Jenis-Jenis kejahatan Siber dan Motif.....	43
4. Dasar Hukum kejahatan Siber.....	45
E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Data Pribadi	46
1. Pengertian Data Pribadi dan Perlindungannya.....	46
2. Jenis Data Pribadi.....	47
3. Prinsip Perlindungan Data Pribadi	48
4. Dasar Hukum Perlindungan Data Pribadi	49
F. Tinjauan Umum Tentang Perspektif Islam	50
1. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam	51
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam	52
G. Teori Perlindungan Hukum	53
BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dompot Digital	55
1. Kasus dugaan penyalahgunaan data pribadi pengguna oleh petugas OVO	57
2. Kasus kehilangan saldo pengguna DANA akibat pengambilalihan akun (Account Take Over/ATO), peretasan, atau transaksi tidak sah oleh pihak lain .	63
B. Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Dompot Digital terhadap Konsumen	70

1. Kasus dugaan penyalahgunaan data pribadi pengguna oleh petugas OVO	70
2. Kasus kehilangan saldo pengguna DANA akibat pengambilalihan akun (Account Take Over/ATO), peretasan, atau transaksi tidak sah.....	75
BAB IV : PENUTUP	84
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
1. Bagi Pemerintah dan Regulator	85
2. Bagi Penyelenggara Dompot Digital.....	85
3. Bagi Masyarakat (Konsumen).....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kasus Penipuan dan Penyalahgunaan Akun E-Wallet	5
tabel 3. 1 Analisis kasus dugaan penyalahgunaan data pribadi pengguna oleh petugas OVO	59
tabel 3. 2 Analisis kasus kehilangan saldo pengguna DANA akibat pengambilalihan akun (Account Take Over/ATO), peretasan, atau transaksi tidak sah	64
tabel 3. 3 Analisis kasus dugaan penyalahgunaan data pribadi pengguna oleh petugas OVO	71
tabel 3. 4 Analisis kasus kehilangan saldo pengguna DANA akibat pengambilalihan akun (Account Take Over/ATO), peretasan, atau transaksi tidak sah	77
tabel 3. 5 Analisis perbandingan perlindungan hukum dengan negara lain	83

DAFTAR BAGAN

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	11
------------------------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum konsumen atas penyalahgunaan akun oleh hacker dalam transaksi dompet digital, dengan fokus pada pengaturan hukum perlindungan konsumen serta bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara dompet digital terhadap kerugian akibat penyalahgunaan akun oleh pihak ketiga. Isu ini penting mengingat penggunaan dompet digital yang terus meningkat, sementara risiko phishing, peretasan, account takeover, dan transaksi tidak sah masih menimbulkan kerugian finansial serta ketidakpastian pemulihan hak konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif-analitis, dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus, serta menganalisis bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi dompet digital telah diatur melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan sektor jasa keuangan dan sistem pembayaran, namun pengaturan tersebut masih bersifat umum dan belum sepenuhnya memberikan batas tanggung jawab yang tegas ketika kerugian terjadi akibat penyalahgunaan akun oleh hacker. Penyelenggara dompet digital tetap memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan sistem yang aman, menjaga data pribadi, menindaklanjuti pengaduan, melakukan investigasi, serta memberikan mekanisme penyelesaian dan ganti kerugian apabila kerugian terbukti terjadi karena kelemahan sistem atau kelalaian penyelenggara. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan standar keamanan, dan mekanisme pengaduan yang lebih transparan agar perlindungan hukum konsumen dapat berjalan efektif.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, dompet digital, hacker, tanggung jawab hukum.

ABSTRACT

This study examines consumer legal protection against account misuse by hackers in digital wallet transactions, focusing on the legal framework governing consumer protection and the form of legal liability borne by digital wallet providers for losses arising from account misuse by third parties. This issue is significant given the steadily increasing use of digital wallets, while risks such as phishing, hacking, account takeover, and unauthorized transactions continue to cause financial losses and uncertainty in the recovery of consumer rights. This study applies a normative legal method with a descriptive-analytical character, using statutory, conceptual, and case approaches, and analyzes primary, secondary, and tertiary legal materials obtained through qualitative library research. The findings show that consumer protection in digital wallet transactions is regulated under the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law, the Personal Data Protection Law, and sectoral regulations on financial services and payment systems, although these regulations remain general in nature and have not fully established a clear limit of liability when losses arise from account misuse by hackers. Digital wallet providers remain legally obliged to provide a secure system, protect personal data, follow up on complaints, conduct investigations, and offer dispute resolution and compensation mechanisms when losses are proven to result from system weaknesses or provider negligence. Therefore, stronger regulation, improved security standards, and more transparent complaint mechanisms are needed to ensure that consumer legal protection can function effectively.

Keywords: *consumer protection, digital wallet, hacker, legal liability.*