

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

Pada bab ini, penulis akan membahas tentang hasil temuan yang dilakukan dilapangan melalui hasil survey dan juga wawancara terhadap informan yang berkenaan dengan pembahasan penelitian. Namun sebelum membahas data yang berkaitan dengan fokus penelitian, penulis terlebih dahulu akan membahas mengenai profil desa yang menjadi objek penelitian.

1. Profil Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep

a. Sejarah Desa Kolor

Setiap Daerah pasti mempunyai asal usul masing-masing yang unik dan juga menjadi ciri Khas dari Daerah tersebut. ¹Sejarah Desa biasanya banyak didengar dari cerita leluhur juga dari cerita-cerita orang lain yang tentunya setiap orang yang menceritakan pastinya berbeda-beda cerita. Sehingga hal itu menjadi unsur mitos.

Desa Kolor merupakan penamaan Desa yang Cukup unik bagi Masyarakat diluar Daerah. Di Kabupaten Sumenep, Khususnya Kecamatan Kota Sumenep banyak masyarakat mengetahui termasuk sesepuh Desa Kolor bahwa asal mula nama Desa Kolor diambil dari peperangan antara Raja Sumenep yaitu Jokotole dengan Dempo Abang Raja dari Bali sekitar tahun 1312.

Dalam peperangan tersebut menurut cerita dari masyarakat diketahui Jokotole yang memiliki kuda terbang yang sakti dan Dempo Abang Raja dari Bali yang memiliki Perahu yang juga bisa terbang. Dari peperangan antara Jokotole dan Dempo Abang yang begitu sengit, dan peperangan itu dimenangkan oleh

¹ Dimas Jaya, *Asal-usul Desa Kolor*.

Jokotole. ²Kemudian perahu Dempo Abang dilempar ke suatu Daerah oleh Pangeran Jokotole, karena tali atau tampar dari perahu Dempo Abang sangat pendek dan tidak sampai ke pinggir pantai maka tali tersebut disambung atau istilahnya dalam bahasa sumenepnya “*e Olor*”, agar bisa sampai ke laut. Berdasarkan sejarah tersebut, dijadikan penamaan nama Desa yang saat ini dikenal dengan **Desa Kolor**.

b. Gambaran Letak Geografis

Kolor merupakan Desa yang berada di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur Indonesia. Memiliki beberapa Desa dan Kulurahan sebagai berikut:

NO	DESA	KELURAHAN
1	Desa Bangkal	Kelurahan Kapanjin
2	Desa Kacongan	Kelurahan Pajagalan
3	Desa Kebonagung	Kelurahan Bangselok
4	Desa Kebunan	Kelurahan Karangduak
5	Desa Kolor	
6	Desa Marengan Daya	
7	Desa Paberasan	
8	Desa Pabian	
9	Desa Pamolokan	
10	Desa Pandian	
11	Desa Pangarangan	
12	Desa Parsanga	

c. Kondisi Penduduk

Desa Kolor dihuni oleh jumlah penduduk sebesar 13.198 jiwa.

Penduduk Desa Kolor mayoritas dari etnis Madura dan kewarganegaraan

² *Ibid*,

Indonesia dengan jumlah laki-laki 6.542 jiwa dan perempuan 6.656 jiwa. Penduduk Desa Kolor mayoritas menganut agama islam.

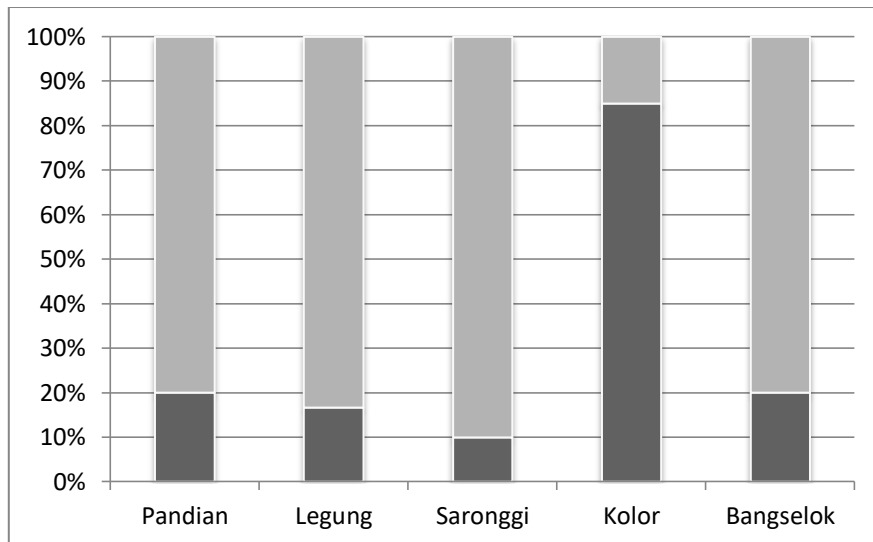
d. Sarana Pendidikan

Desa Kolor memiliki memiliki lembaga pendidikan formal yang terdiri dari Tk sebanyak 5 dengan jumlah peserta didik 481 laki-laki dan 225 perempuan.³ Lembaga SD sebanyak 2 dengan jumlah peserta didik 198 laki-laki dan 159 perempuan. Lembaga SMP/SMP Swasta sebanyak 1. Lembaga SMU sebanyak 1 dengan peserta didik 617 laki-laki dan 670 perempuan.

Pola hidup masyarakat Desa Kolor saat ini berubah karena adanya aplikasi Dana. Dimana yang biasanya masyarakat Desa Kolor melakukan transaksi ataupun membayar tagihan dan juga kebutuhan lainnya masih datang ketempat yang dituju ataupun harus bertemu langsung dengan orang yang bersangkutan dan sekarang sudah bisa dijangkau melalui transaksi elektronik yaitu menggunakan aplikasi Dana agar lebih mudah untuk melakukan segala kegiatan mereka.

Aplikasi Dana ini cukup terkenal dikalangan masyarakat Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep, dalam artian di beberapa Desa yang ada di Sumenep pemakaian paling banyak hanya di Desa Kolor. Dikarenakan Desa Kolor yang masih terbelang wilayah Kota dengan masyarakat yang mudah untuk mengetahui aplikasi Dana serta penggunaannya. Berikut Data statistik penggunaan aplikasi Dana di beberapa Desa yang ada di Kota Sumenep pada tahun 2023:

³ BPS Kabupaten Sumenep, "Kecamatan Kota Sumenep Dalam Angka 2019" (Kota Sumenep: 2019), 14.



Jika dilihat dari data statistik diatas Desa Kolor masih menjadi penggunaan aplikasi Dana paling banyak di tahun 2023. Oleh karena itu peneliti lebih memilih Desa Kolor untuk diteliti.

2. Mekanisme dalam transaksi elektronik pada pengguna Dana di Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep

Aplikasi Dana merupakan dompet digital yang diawasi langsung oleh Bank Indonseia dan dikembangkan oleh perusahaan stratup yang telah berbadan hukum.
⁴Aplikasi Dana saat ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat Desa kolor untuk memenuhi dan meringankan segala aktifitasnya seperti membayar tagihan, topup, mengirim uang dan masih banyak kegiatan yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi Dana.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, aplikasi Dana sudah tidak lagi asing dalam kalangan anak muda, remaja ataupun masyarakat yang sudah berkeluarga. Sehingga banyak masyarakat Desa Kolor yang sudah tau cara menggunakan aplikasi Dana. oleh karena itu peneliti menanyakan bagaimana

⁴Ainul Nadhifah, “Berkenalan Dengan Dana”, 13 (September, 2018).

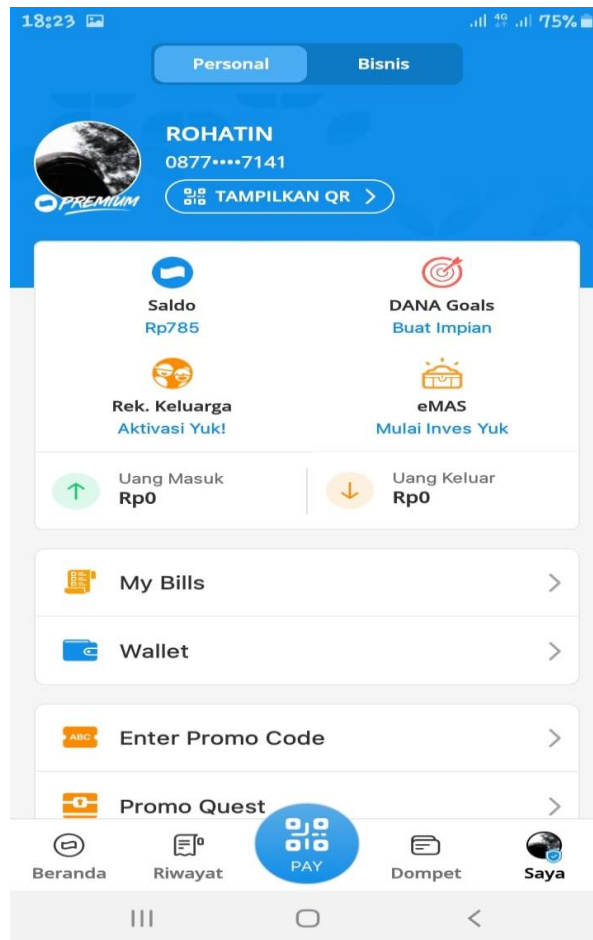
mekanisme pada aplikasi Dana, berikut penjelasan dari Rohatina Sebagai pengguna aplikasi Dompot Digital Dana:

“Saya menggunakan aplikasi Dana sejak tahun 2021. Saya menggunakan aplikasi dana karena membuka bisnis online menjual baju dan juga skincare. Customer yang membeli barang dagangan online saya bukan hanya masyarakat sekitar, tapi juga banyak masyarakat dari luar kota yang tentunya tidak dapat bertemu langsung saat jual beli dilakukan. Sehingga saya menggunakan aplikasi dana agar mempermudah untuk mengirim dan menerima uang dari customer yang membeli dagangan saya.”⁵

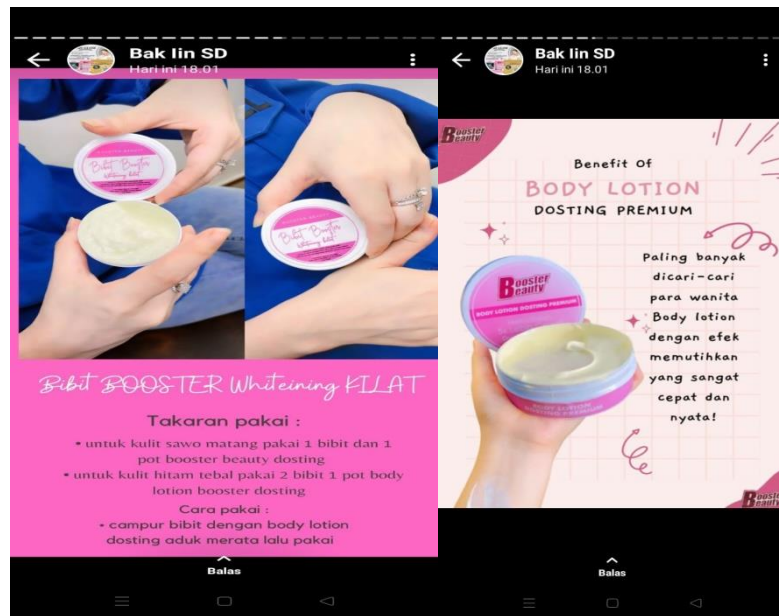
Dari keterangan Narasumber diatas dapat dirangkum akun Dana yang dimiliki mbk rohatina, pemasaran melalui media Whatsapp dan juga barang yang akan dikirim kepada setiap pembeli. Berikut hasil observasi yang didapat oleh peneliti:

1. Akun Dana yang dimiliki mba Rohatina:

⁵Rohatina, *Konsumen*, Wawancara Langsung, (kolor, 28 maret 2023).



1. Pemasaran atau mempromosikan barang melalui whatsapp:



2. Stok barang yang tersedia:



3. Barang yang akan dikirim kepada pembeli:



Selain itu peneliti juga bertanya mengenai pelayanan yang disediakan oleh aplikasi Dana sehingga tina memilih aplikasi Dana untuk memudahkan aktifitasnya saat berbisnis online. Berikut pernyataan saudari Eva:

“Menggunakan aplikasi Dana menurut saya sangat mudah karena adanya pelayanan yang sudah disediakan oleh aplikasi Dana yang sangat muda untuk dipahami mulai dari mendownload aplikasi Dana di playstore kemudian mendaftar menggunakan nomer hp yang aktif setelah itu aplikasi Dana akan meminta untuk mengaktifkan lokasi kemudian masukkan kode pin untuk mengamankan akun. jika sudah berhasil bisa langsung lakukan transaksi yang akan dilakukan. Seperti biasanya saya mengirim uang menggunakan aplikasi dana. tinggal cari mengirim uang, ke bank apa dan masukkan nomer rekening lalu nominal yang akan dikirim dan jika sudah selesai akan mendapatkan notifikasi transaksi berhasil.”⁶

Selain menanyakan pelayanan pada aplikasi Dana, peneliti juga bertanya bagaimana tanggapan dari pihak aplikasi Dana jika terjadi kesalahan saat bertransaksi? Berikut pernyataan dari saudari Mila:

“Dari awal saya menggunakan aplikasi Dana ini sempat ada kesalahan saat bertransaksi yaitu, saat saya ingin mengirim uang sebesar 200.000 kepada customer saldo saya berkurang setelah menerima notifikasi transaksi gagal. Dan dari itu saya langsung ke pusat bantuan yang sudah disediakan oleh aplikasi Dana tetapi setelah beberapa hari tetap tidak ada konfirmasi dan uang saya belum kembali.

Kemudian pernyataan lainnya disampaikan oleh mbak Shanty:

“Biasanya saya mengirim uang masih langsung pergi ke Bank yang dituju tetapi setelah tau aplikasi Dana juga bisa mengirim uang ke Bank lain saya lebih sering menggunakannya. Namun saat saya ingin mengirim uang menggunakan aplikasi Dana ke Bank lain yaitu Bank Bri yang ternyata tranaksi gagal dan saldo saya juga berkurang dengan jumlah yang akan saya kirim. Sejak kejadian itu sampai sekarang saya belum tahu kesalahannya dari pihak Dana atau pihak Bank BRI.”

Peneliti juga bertanya kepada saudara Firman yang juga menggunakan aplikasi Dana di Desa Kolor, berikut pernyataan Firman:

“Berhubung saya membuka konter yang menjual acecoris hp dan juga pulsa, saya menggunakan aplikasi Dana untuk megisi pulsa orang yang membeli kepada saya. Dengan pelayanan aplikasi Dana yang sangat mudah dipahami sehingga saya hanya memasukkan nomer tujuan dan menulis nominal pulsa yang akan diisi kepada orang yang membelinya.”⁷

Berikut hasil observasi yang didapat oleh peneliti menegnai penjualan dan tempat atau konter yang dimiliki oleh mas Firman:

⁶ Tina, *Konsumen*, Wawancara Langsung, (Kolor, 28 Maret 2023).

⁷ Firman, *Konsumen*, Wawancara Langsung, (Kolor, 28 Maret 2023).





Peneliti juga bertanya apa saja keluhan saat bertransaksi menggunakan aplikasi

Dana untuk mengisi Pulsa, berikut pernyataan saudara Firman:

“Dari awal saya menggunakan aplikasi Dana untuk mengisi pulsa, pernah sekali pulsa tidak masuk kepada pembeli sebesar 10.000. setelah saya cek ternyata belum ada notifikasi transaksi berhasil masuk akan tetapi saldo saya berkurang 10.000 ditambah dengan biaya admin. kemudian saya coba kirim ulang akan tetapi pulsa tetap tidak masuk kepada pembeli.”

Dengan adanya beberapa kasus yang terjadi pada masyarakat Desa Kolor seharusnya pihak aplikasi Dana lebih keras lagi menerapkan perlindungan dan juga pelayanan yang seharusnya didapat oleh setiap konsumen. dengan pelayanan yang sudah sepenuhnya dan seharusnya didapat oleh setiap konsumen tentunya kasus-kasus yang terjadi saat bertransaksi akan berkurang dan bisa saja tidak terjadi kesalahan saat konsumen melakukan transaksi.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka terdapat temuan penelitian sebagai berikut:

1. Banyak transaksi yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi Dana serta pelayanan yang disediakan aplikasi Dana cukup mudah dipahami oleh setiap konsumen.
2. Konsumen selain dimudahkan dengan penggunaan aplikasi Dana dalam bertransaksi, juga mengalami beberapa kendala gagal transaksi.
3. Pihak aplikasi Dana memberikan fasilitas pelayanan pusat bantuan bagi konsumen yang mengalami kendala dalam bertransaksi.

C. Pembahasan

1. Mekanisme dalam transaksi elektronik pada pengguna Dana di Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep

Aplikasi Dana merupakan platform resmi berbasis dompet digital yang berdiri sejak tahun 2017 dengan menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi secara non tunai.⁸ Begitu pula aplikasi Dana ini sudah diawasi langsung oleh BI (Bank Indonesia). Aplikasi Dana ini juga dikembangkan oleh perusahaan startup yang telah berbadan hukum Indonesia. Dengan pelayanan yang cukup mudah dipahami oleh setiap konsumen serta banyak transaksi yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi Dana seperti topup saldo, membayar tagihan, membeli token listrik, pulsa dan juga mengirim uang kepada sesama pengguna Dana ataupun kepada Bank, serta voucher yang dapat digunakan saat bertransaksi. Dari banyaknya transaksi yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi Dana tentunya sangat membantu dan memudahkan aktifitas masyarakat sehari-hari.

Aplikasi Dompet digital Dana sudah banyak digunakan oleh masyarakat Desa Kolor dengan pelayanannya yang mudah dipahami serta sangat membantu

⁸ Anggi Mardiana, "Dompet Digital Dana" (10 November 2022).

aktifitas masyarakat Desa Kolor. Berdasarkan temuan penelitian, dapat diketahui fakta masyarakat Desa Kolor menggunakan Aplikasi Dana karena terdapat banyak kemudahan dan keunggulan yang didalamnya, yakni:

1. Dapat memngirim uang dengan mudah (secara non tunai) tanpa adanya biaya admin.
2. Tidak perlu bertemu langsung dengan orang yang bersangkutan saat melakukan transaksi.
3. Bisa melakukan payment saat membeli barang di aplikasi lainnya.
4. Terdapat voucher yang bisa digunakan.
5. Dapat menarik saldo tanpa adanya biaya admin ataupun saldo berkurang.
6. Banyak promo menarik
7. Jika ada kesalahan saat melakukan transaksi bisa langsung hubungi pusat bantuan yang sudah disediakan oleh aplikasi Dana.

Selain banyak kegiatan ataupun transaksi yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi Dana. Pelayanan yang disediakan pada aplikasi Dana juga sangat mudah dipahami oleh masyarakat yang menggunakannya. Sehingga setiap konsumen baru yang ingin menggunakan aplikasi Dana mudah memahami setiap langkah-langkah mulai dari donwload aplikasi sampai pendaftaran akun yang akan digunakan saat mendaftar aplikasi Dana. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, praktik pendaftaran awal menggunakan aplikasi Dana juga sangat mudah dengan melakukan beberapa tahapan yaitu:

1. Membuat akun Dana

Karena aplikasi Dana berbasis Dompot Digital, maka terlebih dahulu konsumen yang akan menggunakan aplikasi Dana harus memiliki akun Dana.

Adapun cara untuk membuat akun Dana sebagai berikut:

- a. Unduh aplikasi terlebih dahulu. (bisa di download di playstore)
- b. Masukkan nomer HP yang aktif.
- c. Lihat kode OTP di SMS lalu masukkan.
- d. Tambahkan nama lengkap sesuai dengan KTP
- e. Buat Pin Dana terdiri dari 6 digit angka.
- f. Ulangi kembali Pin Dana untuk dikonfirmasi
- g. Ikuti langkah selanjutnya untuk mengakhiri proses pendaftaran.

Jika pendaftaran awal selesai dan sudah terdaftar pada akun Dana, berarti sudah bisa melakukan transaksi yang diinginkan. Akan tetapi untuk mengirim uang kepada Bank lain ataupun sesama pengguna Dana harus menggunakan Dana Premium dengan cara meng-update Dana sebelumnya menjadi Dana Premium dan diperlukan verifikasi dua langkah yaitu biometrik dan identitas. Berikut langkah-langkahnya:

2. Mendaftar Dana Premium

- a. Buka aplikasi Dana yang sudah diunduh dan sudah login.
- b. Tap “saya”.
- c. Klik verifikasi akun saya
- d. Selanjutnya masukkan foto KTP.
- e. Lakukan swafoto ditempat yang terang dan pastikan wajah terlihat jelas agar mudah untuk terverifikasi.
- f. Masukkan data sesuai KTP lalu submit.
- g. Proses verifikasi Dana Premium sudah berhasil.

Transaksi pengiriman uang bisa dilakukan jika sudah mendaftar Dana premium. Mendaftarkan Dana premium lebih mempermudah saat melakukan transaksi. Penggunaan Dana premium juga bisa melakukan payment saat

konsumen ingin membeli barang di aplikasi lainnya. Seperti, membeli baju di Tiktok, di Shopee dan juga aplikasi lainnya yang bisa melakukan payment menggunakan Dana. Akan tetapi jika aplikasi Dana sudah lama tidak dibuka akan kembali diminta untuk memasukkan pin yang sudah terdaftar sebelumnya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dengan disediakannya pelayanan yang cukup mudah dipahami oleh setiap konsumen masih saja terjadi kesalahan saat melakukan transaksi. Kesalahan yang dialami oleh masyarakat Desa Kolor yang menggunakan aplikasi Dana tidak hanya saat bertransaksi melalui aplikasi Dana atau pihak Dana saja. Tetapi ada kendala yang dialami oleh masyarakat yang berkaitan dengan pihak Bank. Seperti kesalahan yang dialami oleh masyarakat yang bernama Shanty saat ingin mengirim uang ke rekening BRI milik saudaranya yang sedang berada diluar kota. Saat transaksi gagal shanty menerima notifikasi gagal dan juga saldo berkurang senilai uang yang dikirim. Sampai sekarang kesalahan tidak diketahui apakah dari pihak Dana atau pihak Bank. Kendala lainnya juga terjadi pada masyarakat lainnya yang memiliki usaha online dan juga usaha konter hp.

Terjadinya kesalahan yang dialami oleh setiap konsumen saat bertransaksi sudah terjadi di beberapa masyarakat Desa Kolor yang menggunakan Aplikasi Dana. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat yang mengalami kesalahan saat bertransaksi langsung menghubungi pihak bantuan yang sudah disediakan oleh aplikasi Dana. Pada pusat bantuan Dana konsumen bisa mengeluhkan setiap kesalahan ataupun kendala yang dialami saat bertransaksi, kemudian dari pihak Dana akan merespon serta memberitahukan bagaimana cara untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh setiap konsumen.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam transaksi elektronik pada menggunakan Dana di Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep

Perlindungan Hukum adalah upaya melindungi yang dibuat oleh pemerintah dan bertujuan untuk melindungi masyarakat apabila terjadinya sengketa ataupun kasus yang menyangkut kenyamanan dan keamanan masyarakat. sebagaimana yang dijelaskan pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam pasal 1(1) ketentuan umum tentang definisi dari perlindungan konsumen⁹. yakni, segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Jadi dengan adanya UU tersebut setiap masyarakat yang melakukan transaksi elektronik dan/atau beraktifitas melalui media elektronik berhak mendapatkan hak atas kenyamanan dan keamanan mereka sebagai konsumen.

Sama halnya dengan melakukan transaksi menggunakan aplikasi Dana. Tentunya dalam melakukan transaksi melalui media elektronik harus diperhatikan ketentuan dan perjanjian yang sebelumnya sudah disepakati. Begitu pula dengan melakukan transaksi menggunakan aplikasi Dana yang saat ini banyak masyarakat Desa Kolor yang menggunakannya. Dengan pelayanan yang cukup mudah untuk dipahami semakin banyak minat masyarakat lainya untuk menggunakan aplikasi Dana. Begitu pula dengan perlindungan Hukum yang sudah dibuat dan berhak didapatkan oleh setiap konsumen yang melakukan transaksi elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dengan pelayanan yang cukup mudah untuk dipahami oleh setiap konsumen. melakukan transaksi menggunakan aplikasi Dana di Desa Kolor masih terjadi kesalahan saat melakukan transaksi seperti, berkurangnya saldo sejumlah uang yang akan dikirim saat menerima notifikasi transaksi gagal. Serta pengisian pulsa yang belum samapai

⁹ UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang “Perlindungan Konsumen”

kepada pembeli. Kasus tersebut memiliki keterkaitan dengan lima asas yang dianut dalam ketentuan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Pasal 2, yaitu: keadilan, manfaat, keseimbangan, keselamatan dan kemanan konsumen, serta kepastian hukum¹⁰. Perlindungan ini meliputi perlindungan agar konsumen tidak memperoleh barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan yang melanggar ketentuan Undang-undang, serta perlindungan terhadap kondisi yang tidak adil bagi setiap konsumen. Dengan demikian, UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat.

Dengan pendekatan UU Perlindungan Konsumen, kasus yang terjadi tersebut dapat disimpulkan sebagai salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen. Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, kemanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sebelumnya.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhan atas barang dan/jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

¹⁰ <https://www.rumah.com> pada tanggal 4 mei 2023.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terkait dengan kasus diatas, lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan yang dinyatakan dalam label, artikel, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Masyarakat Desa Kolor yang mengalami kendala saat bertransaksi langsung menghubungi pihak bantuan yang sudah disediakan oleh aplikasi Dana. Pada pihak bantuan, konsumen bisa menuliskan keluhan atau kendala saat melakukan transaksi. Kemudian dari pihak Dana akan merespon serta memberitahukan bagaimana cara untuk menyelesaikan setiap masalah yang dialami oleh konsumen. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pihak Dana belum sepenuhnya memberikan pelayanan dan juga keamanan kepada setiap konsumen yang mengalami kendala saat bertransaksi. Hal itu menunjukkan bahwa ketidak sesuaian dengan sponsor serta perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Dimana yang seharusnya aplikasi Dana akan memberikan pelayanan yang mudah serta akan bertanggung jawab atas kendala yang dialami oleh setiap konsumen. Ketidaksesuaian perjanjian yang disepakati sebelumnya dapat disimpulkan sebagai salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen. seperti yang dijelaskan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni, segala upaya menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. terciptanya UU

perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi setiap konsumen yang melakukan transaksi elektronik baik dari segi kenyamanan dan keamanan konsumen saat melakukan transaksi. Dengan adanya kasus yang terjadi pada masyarakat yang menggunakan aplikasi Dana. Membuktikan bahwa perlindungan hukum belum sepenuhnya didapat oleh setiap konsumen, begitu pula tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Aplikasi Dana belum sepenuhnya didapat oleh konsumen yang menggunakannya.