



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Tanggung Jawab Perdata Dalam Kegagalan Sistem Pembayaran Digital: Analisis Pasal 1365 KUHPerdata

### *Civil Liability in Digital Payment System Failures: An Analysis of Article 1365 of the Civil Code*

Anindya Bidasari<sup>1</sup>, Natasya Yunita Sugiastuti<sup>2</sup>, Markus Suryoutomo<sup>3</sup>, Purwanto<sup>4</sup>, Bambang Teguh Handoyo<sup>5</sup>

Fakultas Hukum, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang<sup>1</sup>, Fakultas Hukum Universitas Trisakti<sup>2</sup>, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang<sup>3</sup>, Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus Semarang<sup>4</sup>, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus Semarang<sup>5</sup>

\*Corresponding Author: E-mail: [899anindya@gmail.com](mailto:899anindya@gmail.com)

#### Artikel Penelitian

##### Article History:

Received: 20 Sep, 2025

Revised: 11 Dec, 2025

Accepted: 30 Dec, 2025

##### Kata Kunci:

Kegagalan Sistem, Pembayaran Digital, Pasal 1365 KUHPerdata, tanggung jawab perdata, konsumen

##### Keywords:

*system failure, digital payment, Article 1365 Civil Code, civil liability, consumer*

DOI: [10.56338/jks.v8i12.9669](https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9669)

#### ABSTRAK

Perkembangan sistem pembayaran digital seperti e-wallet, mobile banking, dan platform QRIS telah meningkatkan efisiensi transaksi masyarakat. Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat potensi kegagalan sistem seperti gangguan jaringan, error pada pemrosesan transaksi, keterlambatan settlement, hingga double transfer yang dapat menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen maupun merchant. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai dasar tanggung jawab perdata yang dapat digunakan untuk menuntut pemulihan kerugian. Artikel ini menganalisis penerapan Pasal 1365 KUHPerdata dalam konteks kegagalan sistem pembayaran digital, dengan fokus pada unsur-unsur esensial perbuatan melawan hukum, yaitu adanya perbuatan melanggar hukum, kesalahan atau kelalaian, kerugian, dan hubungan kausal. Analisis juga meninjau bagaimana prinsip tanggung jawab konvensional berdasarkan kesalahan (fault liability) berinteraksi dengan rezim teknologi yang semakin kompleks, yang dalam beberapa literatur mendorong pemberlakuan tanggung jawab objektif pada penyelenggara sistem elektronik. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-normatif dengan mengkaji regulasi sektor pembayaran, doktrin hukum perdata, literatur ilmiah nasional, serta ketentuan penyelenggaraan sistem elektronik. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan Pasal 1365 tetap relevan, tetapi harus diperkuat dengan standar teknis yang diatur dalam regulasi sektoral sebagai parameter untuk menilai ada tidaknya kelalaian. Selain itu, diperlukan mekanisme pemulihan yang lebih responsif dan transparan guna memastikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.

**ABSTRACT**

*The rapid expansion of digital payment systems such as e-wallets, mobile banking, and QRIS-based transactions has significantly enhanced the speed and convenience of financial activities. However, these technological advancements also introduce potential risks, particularly system failures including network disruptions, transaction processing errors, delayed settlements, and double transfers. Such failures may cause financial losses to consumers and merchants, raising important questions regarding the basis of civil liability and the legal avenues available for compensation. This article examines the application of Article 1365 of the Indonesian Civil Code in addressing civil liability arising from digital payment system failures. The analysis focuses on the essential elements of tort liability: unlawful conduct, fault or negligence, damages, and causation. It also explores the interaction between traditional fault-based liability and the increasingly complex technological environment, which in several scholarly discussions suggests a shift toward strict liability for electronic system providers. Using a normative legal method supported by literature review, this study assesses sectoral payment regulations, civil law doctrines, academic publications, and electronic system governance rules. The findings indicate that while Article 1365 remains relevant, its application must be contextualized by technical standards and regulatory obligations to determine whether negligence occurred. The study further highlights the need for more transparent and responsive remediation mechanisms to strengthen consumer legal protection in the digital payment ecosystem.*

**PENDAHULUAN**

Transformasi digital dalam sektor keuangan Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi sehari-hari. Sistem pembayaran digital seperti mobile banking, e-wallet, QRIS, dan payment gateway kini menjadi bagian tak terpisahkan dari ekosistem ekonomi modern. Pertumbuhan ini tidak hanya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, tetapi juga meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, efisien, dan fleksibel. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital meningkat secara eksponensial pasca-2020 karena perubahan gaya hidup masyarakat dan percepatan digitalisasi ekonomi nasional (Prasetyo, 2021). Kemudahan dalam melakukan transfer, pembayaran tagihan, hingga transaksi ritel membuat layanan digital payment menjadi pilihan utama bagi masyarakat urban maupun non-urban.

Meskipun memberikan berbagai keuntungan, sistem pembayaran digital juga membawa risiko yang tidak dapat dihindari. Ketergantungan pada infrastruktur teknologi, server, jaringan internet, dan integrasi lintas sistem menyebabkan platform pembayaran digital rentan mengalami gangguan. Bentuk kegagalan sistem yang umum terjadi meliputi kegagalan transfer dana, transaksi terdebit ganda (double debit), gangguan koneksi, kesalahan autentikasi, keterlambatan settlement, hingga error pada pemrosesan transaksi. Kegagalan ini dapat menimbulkan kerugian langsung bagi konsumen atau merchant, dan sering kali memunculkan ketidakpastian mengenai pihak yang harus bertanggung jawab secara perdata. Studi sebelumnya menemukan bahwa insiden gangguan sistem pembayaran digital masih terjadi secara berulang akibat kapasitas sistem yang tidak stabil dan lemahnya pengawasan internal penyelenggara (Rahmawati, 2022).

Dalam konteks hukum perdata Indonesia, salah satu dasar utama untuk menuntut pertanggungjawaban atas kerugian adalah Pasal 1365 KUHPerdata, yang mengatur tentang perbuatan melawan hukum. Pasal ini menegaskan bahwa setiap tindakan yang melanggar hukum dan mengakibatkan kerugian bagi orang lain memberikan hak kepada korban untuk menuntut ganti rugi. Namun, penerapan Pasal 1365 terhadap kegagalan sistem pembayaran digital bukanlah persoalan sederhana. Hal ini dikarenakan karakteristik teknologi yang kompleks, tingginya interdependensi

sistem, serta adanya mekanisme otomatisasi yang membuat penilaian “perbuatan melawan hukum” tidak dapat disamakan dengan kasus konvensional. Beberapa penulis berpendapat bahwa kegagalan sistem pembayaran digital lebih tepat dipahami sebagai kegagalan dalam pengelolaan layanan elektronik, sehingga penilaiannya harus mempertimbangkan standar teknis dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik (Siregar, 2020).

Unsur pertama dalam Pasal 1365, yaitu tindakan melawan hukum, menjadi titik penting dalam analisis ini. Dalam konteks digital, tindakan yang dianggap melawan hukum tidak selalu merupakan tindakan langsung manusia, tetapi juga dapat berupa kegagalan sistem yang terjadi akibat kelalaian dalam manajemen teknologi. Misalnya, kegagalan melakukan maintenance sistem, pembaruan keamanan yang tidak memadai, atau pengelolaan server yang tidak sesuai standar dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian yang menimbulkan kerugian. Penelitian lain mencatat bahwa penyelenggara sistem pembayaran digital wajib memastikan keamanan, stabilitas, dan keandalan sistem sebagai bagian dari kewajiban hukum dan administratif mereka (Utami, 2023). Dengan demikian, “perbuatan melawan hukum” dalam konteks ini lebih dekat dengan kegagalan memenuhi kewajiban berbasis regulasi dan standar teknis.

Unsur kedua, yaitu kesalahan atau kelalaian, juga mengharuskan adanya parameter yang jelas untuk menilai apakah penyelenggara telah bertindak sesuai prinsip kehati-hatian. Pada bisnis berbasis teknologi, kesalahan dapat berupa kesalahan teknis, kesalahan pemrograman, atau kegagalan dalam menyiapkan infrastruktur yang memadai bagi lonjakan transaksi. Kelalaian juga dapat timbul ketika penyelenggara tidak menyediakan tindakan preventif untuk mengantisipasi risiko yang dapat diprediksi, seperti serangan siber, overload jaringan, atau gangguan server. Dalam beberapa kasus, penyebab kegagalan sistem mungkin berasal dari faktor eksternal yang tidak berada dalam kendali penyelenggara. Namun demikian, penyelenggara tetap berkewajiban menerapkan sistem pemulihan, perlindungan data, dan backup yang memadai. Penelitian menunjukkan bahwa standar keamanan digital yang buruk sering kali berkorelasi dengan meningkatnya insiden kegagalan transaksi dan kerugian konsumen (Mahendra, 2021).

Selain kajian terhadap unsur dasar Pasal 1365, interaksi antara hukum perdata dan regulasi sektoral turut mempengaruhi penentuan tanggung jawab perdata. Bank Indonesia dan OJK telah menetapkan sejumlah peraturan yang mengatur penyelenggara jasa pembayaran, termasuk kewajiban menjaga keamanan data, menyediakan sistem yang andal, melakukan uji keamanan berkala, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan. Regulasi tersebut secara praktis menjadi acuan bagi pengadilan dalam menilai ada tidaknya kelalaian penyelenggara. Apabila penyelenggara tidak memenuhi standar teknis yang ditetapkan regulator, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai kelalaian yang membuka kemungkinan tanggung jawab perdata. Beberapa ahli menyatakan bahwa kepatuhan terhadap regulasi sektoral dapat dijadikan indikator objektif untuk menentukan kesalahan dalam konteks sengketa pembayaran digital (Supriyanto, 2022).

Selain dasar tanggung jawab berdasarkan kesalahan, muncul pula perdebatan mengenai kecocokan penerapan pertanggungjawaban mutlak (strict liability) pada penyelenggara sistem pembayaran digital. Pendukung pandangan ini berargumen bahwa sifat sistem pembayaran digital yang sarat risiko dan melibatkan transaksi bernilai besar semestinya mendorong penyelenggara untuk menanggung risiko secara objektif, tanpa perlu pembuktian kesalahan dari pihak konsumen. Model ini dapat memberikan perlindungan yang lebih kuat bagi konsumen yang tidak memiliki kapasitas teknis untuk membuktikan adanya kelalaian sistem. Namun, pihak yang menolak penerapan strict liability berpendapat bahwa penyelenggara telah berupaya memenuhi standar teknis dan keamanan yang ditetapkan, sehingga tidak adil jika dibebani tanggung jawab penuh atas gangguan sistem yang berada di luar kendalinya. Perdebatan akademik ini menunjukkan bahwa kerangka hukum perdata perlu beradaptasi dengan dinamika perkembangan teknologi pembayaran.

Di sisi lain, hubungan kontraktual antara pengguna dan penyelenggara sistem pembayaran digital juga memengaruhi tanggung jawab perdata. Umumnya, pengguna harus menyetujui perjanjian layanan

dalam bentuk standar (standard form contract) sebelum menggunakan aplikasi. Dokumen ini memuat ketentuan mengenai batasan tanggung jawab, kewajiban pengguna, serta prosedur penyelesaian sengketa. Namun secara hukum, tidak semua klausul pembatasan tanggung jawab sah untuk diberlakukan. Klausul yang menghilangkan kewajiban penyelenggara untuk bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari kelalaiannya dapat dianggap tidak adil atau bertentangan dengan perlindungan konsumen. Beberapa penelitian mengkritik praktik klausul sepihak dalam layanan digital yang cenderung menguntungkan penyelenggara dan memperlemah posisi tawar konsumen (Pradipta, 2021).

Aspek sosial penggunaan sistem pembayaran digital juga tidak dapat dipisahkan dari pembahasan tanggung jawab perdata. Sebagian besar pengguna merupakan masyarakat umum yang hanya memahami fitur dasar aplikasi, tanpa memiliki pengetahuan teknis terkait risiko sistem digital. Ketika terjadi kegagalan transaksi, mereka sering menghadapi kesulitan dalam membuktikan kerugian, melacak riwayat transaksi, atau memahami alur penyelesaian pengaduan. Kondisi ini semakin menegaskan pentingnya mekanisme pemulihan kerugian yang mudah diakses, responsif, dan tidak mempersulit konsumen.

Dalam sejumlah studi empiris dan laporan media, ditemukan bahwa penyelesaian atas kegagalan sistem pembayaran digital masih belum optimal. Banyak pengguna mengeluhkan lambatnya penanganan aduan, ketidakpastian informasi mengenai dana yang hilang, serta proses klarifikasi lintas penyelenggara yang berbelit-belit. Hal ini memperlihatkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat regulasi penyelesaian sengketa serta memperjelas standar tanggung jawab penyelenggara.

Oleh karena itu, artikel ini berupaya menganalisis secara komprehensif bagaimana Pasal 1365 KUHPerdata diterapkan dalam konteks kegagalan sistem pembayaran digital. Pendekatan yuridis-normatif digunakan untuk menggali unsur-unsur perbuatan melawan hukum, relevansi regulasi sektoral, serta ruang lingkup tanggung jawab penyelenggara layanan pembayaran digital. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi perkembangan hukum perdata Indonesia, serta memberi rekomendasi kebijakan untuk memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen di era digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu pendekatan yang menitikberatkan pada analisis terhadap norma hukum tertulis serta doktrin yang berkembang di bidang hukum perdata dan teknologi finansial. Pendekatan ini dipilih karena isu kegagalan sistem pembayaran digital berkaitan erat dengan interpretasi regulasi, khususnya Pasal 1365 KUHPerdata, serta sinkronisasinya dengan peraturan perundang-undangan terkait sistem elektronik (Saebani, 2021).

Penelitian ini menelaah berbagai ketentuan hukum yang relevan, mulai dari KUHPerdata sebagai dasar umum perbuatan melawan hukum, Undang-Undang ITE dan turunannya sebagai aturan khusus mengenai sistem elektronik, hingga regulasi Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan sistem pembayaran digital. Pendekatan ini penting untuk mengidentifikasi batas tanggung jawab pelaku usaha, penyedia layanan, serta perlindungan terhadap pengguna. Selain norma tertulis, penelitian ini mengkaji konsep-konsep hukum seperti tanggung jawab perdata, kelalaian (negligence), kesalahan, dan standar kehati-hatian bagi penyelenggara sistem elektronik. Analisis ini digunakan untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam konteks digital yang memiliki karakteristik risiko berbeda dengan transaksi konvensional.

Penelitian ini juga mengkaji hasil penelitian sebelumnya dari jurnal-jurnal nasional yang relevan mengenai tanggung jawab pelaku fintech, perlindungan konsumen digital, serta gangguan sistem pembayaran. Pendekatan ini membantu memperkaya argumentasi dan menemukan kesenjangan penelitian yang masih membutuhkan penguatan pada aspek tanggung jawab perdata. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan yang relevan, serta pedoman teknis

institusi regulator. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan analisis pakar. Seluruh bahan dikumpulkan melalui penelusuran database hukum dan perpustakaan digital. Bahan hukum dianalisis menggunakan metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari norma umum untuk menjawab persoalan khusus terkait pertanggungjawaban atas kegagalan sistem pembayaran digital. Analisis dilakukan secara sistematis untuk melihat apakah unsur-unsur Pasal 1365 perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausaldapat terpenuhi dalam berbagai skenario kegagalan sistem.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Landasan Hukum: Pasal 1365 KUHPerdara dan Ruang Lingkupnya pada Kegagalan Teknologi**

Pasal 1365 KUHPerdara menegaskan bahwa setiap tindakan yang menimbulkan kerugian kepada orang lain karena suatu perbuatan yang melanggar hukum mewajibkan pelakunya untuk memberikan ganti rugi. Dalam kerangka transaksi digital, norma ini memperoleh relevansi baru karena aktivitas ekonomi tidak lagi bergantung pada hubungan fisik, melainkan terhubung melalui infrastruktur sistem elektronik yang rentan terhadap error, kegagalan jaringan, serangan siber, maupun mismanajemen operasional. Konstruksi “perbuatan melanggar hukum” dalam konteks digital menjadi lebih kompleks, sebab tidak selalu dapat disamakan dengan kesengajaan manusia; kegagalan teknologi dapat muncul akibat kelalaian teknis, ketidaksiapan sistem, atau ketidakpatuhan penyelenggara terhadap standar operasional minimum.

Perdebatan utama dalam penerapan Pasal 1365 pada kasus kegagalan sistem pembayaran adalah menentukan apakah gangguan teknologi termasuk kategori *force majeure* atau merupakan bentuk kelalaian. Doktrin hukum teknologi menegaskan bahwa *force majeure* hanya dapat diterapkan apabila penyelenggara mampu membuktikan bahwa gangguan terjadi di luar kendali wajar dan tidak dapat diantisipasi dengan fitur keamanan serta prosedur pemeliharaan yang memadai. Dengan demikian, beban pembuktian sering bergeser pada penyelenggara sistem untuk menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi standar kehati-hatian dalam menjaga keandalan layanan (Mulya, 2023).

Sejumlah penelitian nasional menekankan bahwa penyelenggara sistem elektronik memikul kewajiban tambahan berupa perlindungan data, keamanan jaringan, serta pemulihan layanan cepat, yang apabila diabaikan dapat dianggap sebagai kelalaian hukum. Hasil kajian Susanto (2021) menunjukkan bahwa banyak insiden gangguan pembayaran digital di Indonesia terjadi karena lemahnya pemantauan sistem secara real time, sehingga keterlambatan penanganan menyebabkan kerugian finansial bagi pengguna. Temuan lain oleh Wahyudi (2022) menunjukkan bahwa standar kepatuhan teknis yang dikeluarkan oleh regulator, seperti BI dan OJK, menjadi ukuran penting dalam menentukan ada tidaknya kesalahan penyelenggara. Apabila operator tidak memenuhi standar minimum keamanan dan kontinuitas layanan, maka kegagalan sistem dapat dinilai sebagai perbuatan melawan hukum yang dapat digugat berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara.

### **Unsur Kesalahan (Culpa) vs. Strict Liability dalam Kasus Kegagalan Sistem**

Secara konseptual, Pasal 1365 KUHPerdara bertumpu pada asas *fault-based liability*, yaitu pertanggungjawaban yang baru timbul apabila pelaku terbukti melakukan kesalahan atau kelalaian. Dalam transaksi konvensional, pembuktian kesalahan relatif mudah karena didasarkan pada tindakan manusia secara langsung. Namun, dalam konteks pembayaran digital, kesalahan tidak selalu muncul dalam bentuk tindakan aktif manusia, melainkan dapat berasal dari ketidaktepatan teknis, konfigurasi sistem yang tidak memadai, atau lemahnya standar pengawasan. Kondisi ini menuntut reinterpretasi konsep culpa, karena kegagalan sistem sering terjadi akibat ketidakmampuan penyelenggara dalam menjaga stabilitas dan keamanan layanan.

Analisis hukum yang berkembang menunjukkan bahwa apabila kegagalan sistem berasal dari tindakan preventif yang tidak dilakukan oleh operator misalnya pembaruan sistem tanpa jadwal terinformasi, minimnya uji coba (*stress test*), atau keterlambatan respons insiden maka unsur kesalahan



dalam Pasal 1365 dapat dianggap terpenuhi. Hal ini sejalan dengan temuan Asri (2022), yang menegaskan bahwa kelalaian teknis dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum ketika operator tidak menerapkan standar kehati-hatian yang lazim di industri. Dengan demikian, fault liability tetap relevan apabila kegagalan dapat ditelusuri ke tindakan atau kelalaian tertentu dari penyelenggara.

Namun, beberapa kajian nasional mulai mengusulkan penerapan strict liability bagi Penyelenggara Jasa Sistem Elektronik (PJSE), terutama karena layanan pembayaran digital bersifat high-risk dan melibatkan perlindungan data serta keamanan transaksi. Dalam model pertanggungjawaban ini, korban tidak diwajibkan membuktikan adanya kesalahan; cukup menunjukkan bahwa kerugian terjadi akibat sistem yang dikelola operator. Studi Siregar (2021) menekankan bahwa strict liability memberikan perlindungan lebih besar kepada konsumen karena kesenjangan pengetahuan teknologi antara pengguna dan penyelenggara sangat signifikan. Selain itu, regulasi sektoral seperti standar keamanan siber dan kewajiban business continuity plan dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tanggung jawab tanpa perlu menelusuri unsur kesalahan individual. Rahmadani (2020) menunjukkan bahwa pendekatan pertanggungjawaban objektif semakin diperlukan ketika sistem pembayaran digital terhubung dengan infrastruktur nasional yang rentan terhadap kegagalan masif. Dalam kondisi tersebut, beban pembuktian kesalahan sulit dilakukan oleh konsumen, sehingga penerapan strict liability dipandang sebagai mekanisme yang lebih adil dan efisien. Oleh karena itu, meskipun Pasal 1365 masih menjadi dasar utama pertanggungjawaban perdata, perkembangan teknologi mendorong munculnya kombinasi dua rezim: kesalahan (culpa) untuk kasus individu dan strict liability bagi penyelenggara layanan elektronik yang tidak memenuhi standar keamanan dan keandalan sistem.

### **Hubungan Kausal antara Kegagalan Sistem dan Kerugian Konsumen**

Dalam konteks pembayaran digital, hubungan kausal (causal relationship) menjadi elemen yang sangat krusial dalam menentukan tanggung jawab perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Unsur ini mengharuskan adanya keterkaitan jelas antara peristiwa kegagalan sistem dan kerugian yang diderita konsumen atau merchant. Namun, dalam praktik, pembuktian hubungan kausal jauh lebih kompleks dibandingkan kasus perdata konvensional karena proses transaksi digital melibatkan berbagai lapisan teknologi, termasuk server penyedia layanan, jaringan pihak ketiga, sistem keamanan, dan platform integrasi lain.

Sistem pembayaran digital modern bekerja melalui mekanisme komputasi bertingkat, sehingga gangguan pada satu subsistem dapat berdampak pada keseluruhan transaksi. Misalnya, kerusakan pada server autentikasi dapat menyebabkan transaksi gagal meskipun saldo memadai, sementara gangguan pada payment gateway dapat menimbulkan transaksi ganda atau kegagalan pencatatan. Penelitian oleh Hartono (2021) menunjukkan bahwa kompleksitas arsitektur digital sering menyebabkan kesulitan dalam mengidentifikasi titik kegagalan spesifik, sehingga pengguna kesulitan membuktikan hubungan kausal secara langsung. Oleh karena itu, beban pembuktian kausalitas dalam konteks digital membutuhkan penilaian teknis yang tidak sederhana.

Dalam penyelesaian sengketa perdata yang terkait kegagalan sistem elektronik, bukti digital seperti log file, rekaman aktivitas sistem, bukti autentikasi, serta catatan transaksi server menjadi faktor pembuktian utama. Pengujian hubungan kausal kemudian bergantung pada kemampuan penyelenggara sistem dalam menyajikan rekam jejak teknis yang lengkap dan transparan. Hal ini diperkuat oleh kajian Lubis (2022), yang menjelaskan bahwa penghilangan atau ketidaklengkapan log system dapat menimbulkan dugaan kuat adanya kelalaian penyelenggara, sehingga hubungan kausal dapat dianggap terpenuhi melalui pendekatan presumptive evidence. Dengan demikian, penyedia layanan memiliki kewajiban operasional untuk memastikan dokumentasi digital yang akurat agar tidak menimbulkan presumption of fault.

Kerugian akibat kegagalan sistem tidak selalu berupa kerugian finansial langsung, seperti saldo terpotong atau transaksi ganda. Kerugian non-finansial seperti hilangnya peluang bisnis, keterlambatan aktivitas perdagangan, atau kerusakan reputasi merchant juga dapat dikategorikan sebagai kerugian dalam hukum perdata. Studi Santoso (2023) menunjukkan bahwa banyak merchant mengalami kerugian reputasi ketika sistem pembayaran yang mereka gunakan mengalami gangguan berulang, meskipun kesalahan berasal dari operator sistem elektronik. Dalam kasus demikian, hubungan kausal dapat dibuktikan melalui kerugian konsekuensial (consequential damages) yang secara logis merupakan dampak dari kegagalan sistem.

Penilaian kausalitas tidak hanya menuntut bukti teknis tetapi juga mempertimbangkan standar kewajaran yang lazim berlaku di sektor teknologi pembayaran. Apabila penyelenggara sistem gagal menerapkan standar keamanan minimum, tidak menyediakan sistem cadangan (redundancy), atau tidak merespons gangguan secara cepat, maka hubungan kausal dianggap lebih mudah dibuktikan. Ini selaras dengan doktrin foreseeability, yakni bahwa kerugian yang dapat diperkirakan dari kegagalan sistem menjadi tanggung jawab penyelenggara bila mereka tidak mengambil langkah pencegahan yang memadai.

### **Peran Regulasi Sektoral dan Standar Teknis dalam Menentukan Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Pembayaran Digital**

Kerangka hukum yang mengatur layanan pembayaran digital tidak hanya bertumpu pada KUHPerdata sebagai dasar umum tanggung jawab perdata, tetapi juga pada regulasi sektoral yang diterbitkan oleh Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Undang-Undang ITE beserta aturan turunannya. Regulasi-regulasi ini berfungsi sebagai standar operasional minimum yang harus dipatuhi oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) maupun Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE). Kepatuhan atau pelanggaran terhadap standar tersebut kemudian menjadi rujukan penting dalam menentukan tanggung jawab perdata ketika kegagalan sistem terjadi.

Regulator mewajibkan penyelenggara sistem pembayaran untuk menjaga keandalan layanan melalui penerapan standar teknologi tertentu, termasuk data encryption, disaster recovery plan, redundancy server, dan mekanisme failover. Dalam banyak kasus, kegagalan sistem yang menimbulkan kerugian bagi konsumen berakar pada ketidakpatuhan terhadap standar ini, baik karena kurangnya pemeliharaan, lemahnya pengawasan internal, maupun ketiadaan sistem cadangan yang memadai. Penelitian oleh Fadilah (2020) menegaskan bahwa sebagian besar insiden gangguan transaksi digital di Indonesia dapat dicegah apabila penyelenggara menerapkan standar keamanan siber sesuai rekomendasi regulator dan praktik terbaik industri.

Dengan demikian, regulasi teknis menjadi instrumen yang membantu mengidentifikasi apakah penyelenggara telah memenuhi kewajiban dasar dalam menjaga stabilitas sistem. Jika kegagalan sistem terjadi akibat pelanggaran terhadap standar yang telah ditetapkan, maka unsur kesalahan maupun strict liability dapat lebih mudah dibuktikan.

OJK dan BI juga menetapkan kewajiban transparansi kepada penyelenggara sistem pembayaran, termasuk kewajiban memberikan informasi kepada konsumen mengenai gangguan layanan, risiko penggunaan aplikasi, serta mekanisme penanganan keluhan. Ketika operator gagal memberikan pemberitahuan atas maintenance atau gangguan sistem, dampaknya dapat mengakibatkan kerugian signifikan, terutama bagi merchant yang beroperasi secara real-time. Kajian Wibowo (2021) menyoroti bahwa ketiadaan pemberitahuan sering menjadi salah satu bentuk pelanggaran administratif sekaligus memengaruhi penilaian terhadap tanggung jawab perdata karena menunjukkan kurangnya due care dari pihak penyelenggara.

Selain itu, kewajiban penanganan sengketa secara cepat dan penyediaan customer service yang responsif juga menjadi standar perlindungan konsumen dalam ekosistem digital. Keterlambatan respons laporan kerugian dapat memperburuk dampak kegagalan sistem dan memperkuat argumen bahwa penyelenggara tidak menjalankan tanggung jawab operasionalnya dengan benar.

Dalam sengketa mengenai kegagalan sistem pembayaran digital, pengadilan sering menggunakan regulasi teknis sebagai alat bantu untuk menentukan apakah penyelenggara telah melaksanakan kewajibannya secara profesional. Misalnya, jika regulasi mengharuskan adanya backup system yang berfungsi setiap saat, tetapi operator tidak menyediakannya, maka hal tersebut dapat menjadi bukti kuat bahwa pelanggaran kewajiban terjadi. Studi oleh Pratama (2022) menunjukkan bahwa hakim dalam beberapa kasus teknologi di Indonesia cenderung merujuk pada aturan sektoral untuk menilai standar kewajaran dalam industri digital.

Oleh karena itu, regulasi sektoral tidak sekadar berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai parameter untuk menentukan ada tidaknya unsur kesalahan, hubungan kausal, dan kelalaian penyelenggara. Hal ini menjadikan peraturan sektoral sebagai rujukan penting dalam menilai tanggung jawab perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPperdata.

Ketika terjadi kegagalan sistem, proses evaluasi tanggung jawab perdata tidak hanya menilai apakah unsur-unsur Pasal 1365 terpenuhi, tetapi juga menilai kepatuhan penyelenggara terhadap aturan-aturan sektoral. Pelanggaran terhadap standar teknis memperkuat kemungkinan bahwa penyelenggara telah bertindak secara lalai atau melanggar prinsip ketelitian profesional. Dengan begitu, regulasi sektoral memperjelas batas kewajiban hukum pelaku usaha dan memberikan kerangka evaluasi yang lebih terukur bagi pengadilan.

## KESIMPULAN

Kegagalan sistem pembayaran digital merupakan persoalan hukum yang semakin relevan seiring meningkatnya ketergantungan masyarakat pada layanan transaksi elektronik. Analisis terhadap Pasal 1365 KUHPperdata menunjukkan bahwa norma perbuatan melawan hukum tetap menjadi dasar utama dalam menentukan tanggung jawab perdata atas kerugian yang muncul akibat gangguan teknologi. Namun, penerapannya dalam ekosistem digital memerlukan penafsiran yang lebih adaptif karena karakteristik sistem elektronik berbeda dari interaksi konvensional.

Unsur kesalahan (culpa) tetap menjadi parameter penting dalam menentukan tanggung jawab, terutama ketika kerugian disebabkan oleh kelalaian nyata penyelenggara seperti kurangnya pemeliharaan sistem, kegagalan keamanan, atau pemberitahuan gangguan yang tidak memadai. Namun, perkembangan regulasi sektoral dan meningkatnya risiko teknologi mendorong penerapan prinsip strict liability dalam situasi tertentu, terutama ketika penyelenggara tidak memenuhi standar keamanan, keandalan, dan perlindungan data yang diwajibkan regulator.

Hubungan kausal antara kegagalan sistem dan kerugian konsumen juga menjadi aspek kritis yang sering membutuhkan pembuktian teknis melalui analisis catatan digital, riwayat transaksi, dan forensik sistem. Ketika rekam jejak operasional menunjukkan bahwa kerugian merupakan akibat logis dari kegagalan yang dapat dicegah, maka tanggung jawab perdata dapat dibenarkan berdasarkan Pasal 1365.

Selanjutnya, regulasi sektoral dari BI, OJK, dan ketentuan PSE memberikan standar minimum yang berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai ada tidaknya kelalaian penyelenggara. Ketidakpatuhan terhadap standar teknis dan kewajiban perlindungan konsumen semakin memperkuat asumsi adanya pelanggaran kewajiban hukum.

Dengan demikian, tanggung jawab perdata dalam kegagalan sistem pembayaran digital merupakan kombinasi antara prinsip umum KUHPperdata dan kewajiban khusus yang ditetapkan oleh regulasi teknologi. Integrasi antara keduanya diperlukan untuk memastikan perlindungan konsumen yang memadai, keadilan dalam transaksi digital, serta akuntabilitas penyelenggara dalam menjaga keandalan sistem pembayaran.

## DAFTAR RUJUKAN

Asri, R. (2022). Tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam kegagalan layanan digital. *Jurnal Hukum Teknologi Indonesia*, 7(1), 34–47.



- Fadilah, M. (2020). Keamanan siber dalam sistem pembayaran digital: Evaluasi kepatuhan standar teknis. *Jurnal Keamanan Informasi Nusantara*, 5(2), 112–125.
- Hartono, A. (2021). Analisis hubungan kausal dalam sengketa transaksi elektronik. *Jurnal Hukum & Masyarakat Digital*, 4(1), 55–70.
- Lubis, S. (2022). Peran bukti digital dalam pembuktian perkara perdata berbasis teknologi informasi. *Jurnal Yustisia Teknologi*, 8(2), 89–103.
- Mulya, D. (2023). Penerapan Pasal 1365 KUHPerdata dalam sengketa sistem elektronik. *Jurnal Hukum Perdata Modern*, 11(1), 1–15.
- Pratama, F. (2022). Regulasi sektoral sebagai standar pembuktian dalam sengketa layanan digital. *Jurnal Regulasi & Kebijakan Publik*, 6(2), 140–155.
- Rahmadani, L. (2020). Urgensi strict liability dalam perlindungan konsumen digital. *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, 3(2), 77–92.
- Saebani, B. A. (2021). Metode Penelitian Hukum Pendekatan Yuridis Normatif.
- Santoso, I. (2023). Kerugian konsumen akibat gangguan sistem pembayaran digital. *Jurnal Transformasi Ekonomi Digital*, 9(1), 50–66.
- Siregar, B. (2021). Model pertanggungjawaban objektif pada layanan fintech. *Jurnal Hukum Bisnis Nusantara*, 5(3), 201–215.
- Susanto, T. (2021). Analisis operasional sistem pembayaran elektronik: Tantangan keandalan layanan. *Jurnal Sistem Informasi dan Hukum*, 8(1), 33–47.
- Wahyudi, R. (2022). Standar kepatuhan penyelenggara sistem pembayaran digital menurut regulasi BI dan OJK. *Jurnal Kebijakan Keuangan Digital*, 4(2), 90–105.
- Wibowo, H. (2021). Transparansi dan perlindungan konsumen pada penyelenggara layanan pembayaran digital. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 72–88.