

Jakarta, 4 Agustus 2025

Hal : Pengaduan Kolektif

Lampiran : 5 Halaman

Yth. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

di Jakarta

Dengan hormat,

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, mewakili Kelompok Korban Kerugian Finansial akibat PT. Indodax, bermaksud untuk menyampaikan pengaduan terkait hal-hal berikut:

1. Kehilangan saldo dalam dompet di akun Indodax kami. Terjadi penarikan asset tiba tiba ke Alamat yang tidak di ketahui. Sebagai Nasabah kami mengadukan Pelanggaran INDODAX yang melanggar Syarat dan Ketentuan Umum khususnya pada BAB TRANSAKSI, Sub-BAB No. 4 tentang Pengiriman Aset Digital ke Wallet Lain, Poin 5 dan 6. Hal ini mencakup tidak diterimanya notifikasi SMS penarikan serta email konfirmasi penarikan pada setiap email korban.
2. Belum diselesaikannya kasus ini dengan solusi yang terbaik, semua jawaban pengaduan yang di kirim via email selama ini hanya jawaban template dan tidak memberikan batas waktu. Ada beberapa korban kasus yang telah melebihi batas waktu 30 hari kerja, belum dapat jawaban yang memuaskan dari pihak INDODAX. Hal ini melanggar SOP/SKU PT. Indodax, khususnya pada BAB PENYELESAIAN PERSELISIHAN.

Bukti-bukti pelaporan sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Nama | : Igun Mauludi |
| Alamat | : Sukabumi |
| Username indodax | : igunmauludi |
| No Hp Terdaftar di Indodax | : 085759866688 |
| Tiket pegaduan Indodax | : 2736901 Tanggal 26 Juli 2025 |
| Tiket pegaduan ke OJK | : P250706134 Tanggal 30 Juli 2025 |
| PIC pegaduan ke BPKN | : Rhiani Rhesita Tanggal 01 Agustus 2025 |
| Total Kerugian | : 10.106 \$USD atau sebesar Rp. 165.567.608 |

Kronologi :

- Terjadi Pencurian Pada Tanggal 25 Juli 2025 Pukul 21.19. sebesar 10.106 USDT
Bukti Hash TX ID:
0xb256d1eefdda366f6ff24aadba27925a74139349c6a22dc716656ca786c400db
- Tidak seperti biasanya, pada saat ada penarikan Transaksi/Transfer Pada Tanggal 25 Juli 2025 ini tidak ada notifikasi berupa Konfirmasi Email penarikan Dana/Transfer dan SMS Penarikan Dana/Transfer kepada saya.
- Bahkan saya sudah Cek email masuk, keluar, spam, email sampah dan email sampah permanen tetap notifikasi email itu tidak ditemukan di email saya.
- Jika ada seorang Anonymous berhasil Hack Akun, Mestinya indodax menyediakan double protection dan aktifkan alert system berupa peringatan adanya suspicious activity. Karena sudah di pastikan menggunakan device yang berbeda dengan IP yang

berbeda, dan kasus yang sama ini sudah berulang sebelumnya, seharusnya Indodax berbenah diri dan menerapkan Early Warning System yang lebih mumpuni agar kejadian seperti ini tidak terus berulang.

2. Nama	: Rezza Krisdian
Alamat	: Bogor
Username indodax	: kisunda
No HP yang terdaftar di indodax	: 085213243129
No pengaduan di indodax	: 2623222 Tanggal 16 Juni 2025
Total kerugian	: 700 USDT atau sebesar Rp. 11.468.170

Kronologi:

- Terjadi Pencurian pada 16 Juni 2025 jam 19.54 sebesar 700 USDT. Bukti Hash TX ID : 90c078782fcc421e7db8dfafe8db199ab2513fdc80dc245e8eb462fd30f3c87e
- Tidak seperti biasanya, pada saat ada penarikan Transaksi tidak ada notifikasi berupa konfirmasi sukses login ataupun konfirmasi sukses penarikan via Email atau SMS
- Akun indodax sudah pasang seluruh security/keamanan yang tersedia mulai verifikasi dua langkah, PIN, Biometrik Fingerprint, Google Autenticator.
- Jika ada seorang Anonymous berhasil Hack Akun, Mestnya indodax menyediakan double protection dan aktifkan alert system berupa peringatan adanya suspicious activity. Karena sdh di pastikan hacker menggunakan device yang berbeda dengan IP yang berbeda
- Berikut No pengaduan : 2623222. Sampai sekarang belum ada penjelasan terkait penanganan dan solusi atas pengaduan dari indodax hingga hari ini.

3. Nama	: Tedy
Alamat	: Jakarta
Username indodax	: Tedaykr
No Hp Terdaftar di Indodax	: 087875934338
No ticket pegaduan	: 2352010
Tanggal pengaduan	: 15 maret 2025
Total Kerugian	: Sekitar 932 \$USD atau sebesar Rp. 15.269.049

Kronologi :

Telah terjadi transaksi yg bukan saya lakukan pada tgl 15 Maret 2025 pukul 23.02 yaitu transfer dalam bentuk usdt ke wallet yg saya tidak kenal. Transaksi tersebut tidak ada notifikasi dalam bentuk email atau apapun yang seperti biasanya.

4. Nama : Arief Firdaus
Alamat : Banyuwangi
Username indodax : lifolime
No HP Terdaftar di Indodax : 0812-3136-646
Tiket pengaduan indodax : 2626679 18 Juni 2025
Tiket pengaduan OJK : P250603134
Waktu kejadian transaksi : 17 Juni 2025, sekitar jam 12 s/d 20
Kerugian : 0,0362264 BTC (kurang lebih Rp 65jt waktu itu)

Kronologi:

Pada tanggal 17 Juni 2025 pagi masih bisa login ke app indodax, pada siang hingga malam tidak bisa login (akun kondisi logout) ada pesan gagal login dr app. Keesokan harinya pada tanggal 18 Juni 2025 sekitar subuh coba login lagi dan berhasil, namun saya terkejut dana saya hilang, saya segera lapor ke indodax. Dan hampir tiap hari saya chat cs indodax hanya mendapatkan jawaban template " mohon maaf atas ketidak nyamanan, saat ini dalam penanganan, harap tunggu" tanpa ada kejelasan kapan ada jawaban. Berikutnya karena jawaban yg menggantung terus, saya lapor ke OJK. Namun tidak juga membawa hasil.

5. Nama : Marlon
Alamat : Batam
Username indodax : Marlon1230
No HP Terdaftar di Indodax : 08117000212
Tiket pengaduan indodax : 2431493
Waktu kejadian transaksi : 22 April 2025, sekitar jam 12 s/d 20 **Kerugian : 350 USDT (kurang lebih Rp 6 Juta waktu itu)**

Kronologi :

Telah terjadi transaksi yg bukan saya lakukan pada tgl 21 April 2025 pukul 19.22 yaitu transfer dalam bentuk usdt ke wallet yg saya tidak kenal. Transaksi tersebut tidak ada notifikasi dalam bentuk email atau apapun yang seperti biasanya.

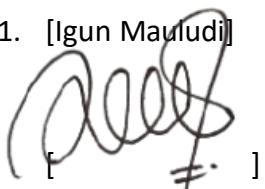
Mempertimbangkan banyaknya poin yang dilanggar oleh PT. Indodax atas kelemahan security system dalam aplikasi indodax yang menimbulkan bertambahnya korban korban baru yang berulang yakni kehilangan asset karena mudahnya akun di bobol oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan yang sudah sangat jelas merugikan pihak nasabah secara finansial yang cukup besar saat ini yang melaporkan ke pihak kami sebanyak **5 Orang Korban dengan Kerugian Sekitar Rp. 265 Juta** seperti ini, kami mohon agar Bapak/Ibu dapat memberikan perhatian serius terhadap permasalahan yang kami hadapi. Kami berharap adanya tindakan nyata dan solusi yang cepat dari pihak terkait untuk mengatasi masalah ini.

Kami berharap kasus kerugian finansial ini dapat tertangani dengan baik mengingat kasus ini murni kesalahan PT. Indodax sebagai penyedia layanan yang tidak secure dan tidak terpercaya sehingga selain member yang diretas, Fatalnya memang Server Indodax pun diindikasikan terkena Hack. Dalam hal Server yang diretas yang menyebabkan kerugian Finansial Membernya harusnya PT. Indodax wajib mengganti rugi atas semua saldo yang hilang tsb.

Untuk PIC perwakilan kelompok bisa menghubungi Sdr. Igun Mauludi Hp.085759866688. Demikian surat pengaduan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapan terima kasih.

Nama dan Tanda Tangan Perwakilan Kelompok Korban Kerugian Finansial Oleh PT. Indodax

1. [Igun Mauludi]



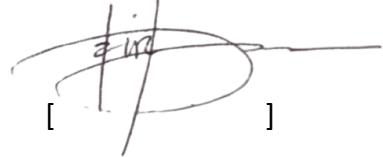
[]

2. [Rezza Kristian]



[]

3. [Arief Firdaus]



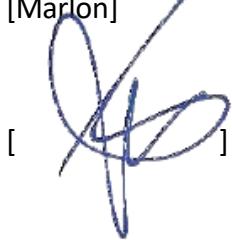
[]

4. [Tedy]



[]

5. [Marlon]



[]

CC: Bappebti Kementerian Perdagangan RI

Lampiran Bukti-Bukti Pengiriman Aset Digital ke Wallet Lain

1. Igun Mauludi

11.20 ☀️ ✅

🔋 🔍 43% 📺

← Tarik USDT

₩ Tether USDT (USDT)

Total Penarikan ⓘ

10.106,09193471 USDT

Detail Transaksi

TX 0xb256d1eefdda366f6f
f24aadba27925a74139
349c6a22dc716656ca
786c400db

Waktu 25 Juli 2025 21:19

Status Berhasil

Alamat Penerima 0x7e38294ee96d03adf
91fa0870e3a15856c37
af74

Biaya Layanan -0,07 USDT

Total Diterima **10.106,02193471**
USDT

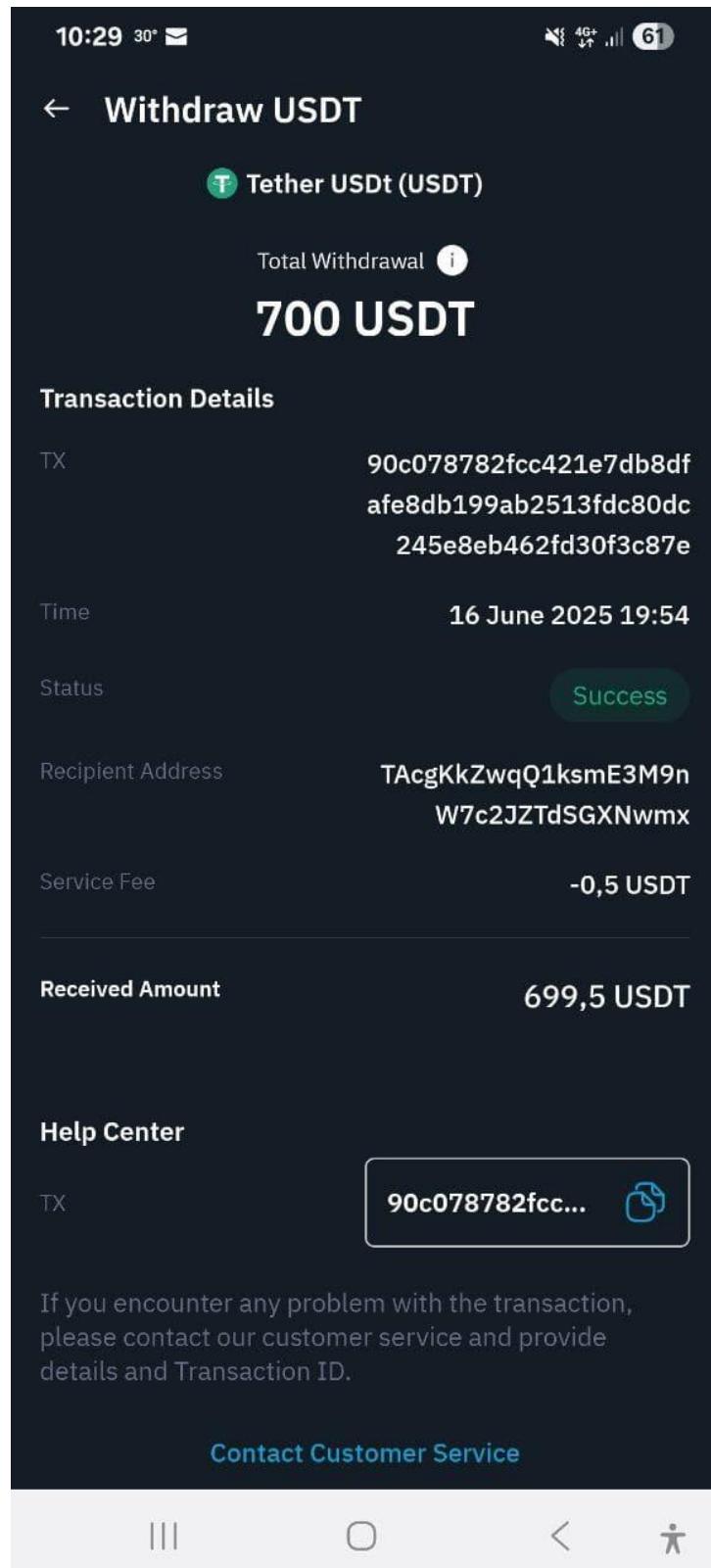
Pusat Bantuan

TX

0xb256d1eef...



2.Rezza Krisdian



10:29 30° 61

← Withdraw USDT

T Tether USDT (USDT)

Total Withdrawal **700 USDT**

Transaction Details

TX	90c078782fcc421e7db8df afe8db199ab2513fdc80dc 245e8eb462fd30f3c87e
Time	16 June 2025 19:54
Status	Success
Recipient Address	TAcgKkZwqQ1ksmE3M9n W7c2JZTdSGXNwmx
Service Fee	-0,5 USDT
Received Amount	699,5 USDT

Help Center

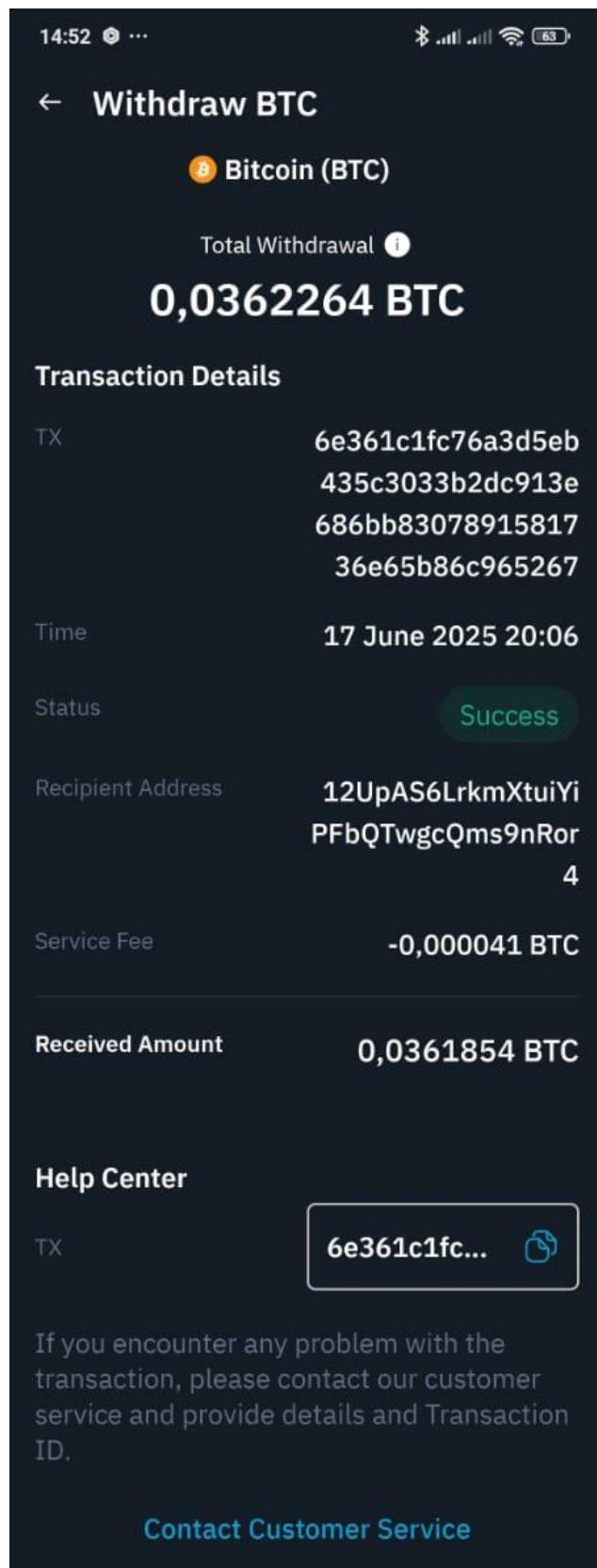
TX	90c078782fcc...	
----	-----------------	---

If you encounter any problem with the transaction, please contact our customer service and provide details and Transaction ID.

Contact Customer Service

||| ⌂ < ⌂

3.Arief Firdaus



14:52 0 ... * 3G 63%

← Withdraw BTC

Bitcoin (BTC)

Total Withdrawal ⓘ

0,0362264 BTC

Transaction Details

TX	6e361c1fc76a3d5eb 435c3033b2dc913e 686bb83078915817 36e65b86c965267
Time	17 June 2025 20:06
Status	Success
Recipient Address	12UpAS6LrkmXtuiYi PFbQTwgQms9nRor 4
Service Fee	-0,000041 BTC
Received Amount	0,0361854 BTC

Help Center

TX 6e361c1fc... 📋

If you encounter any problem with the transaction, please contact our customer service and provide details and Transaction ID.

Contact Customer Service

4. Tedy

← Tarik USDT	
 Tether USDT (USDT)	
Total Penarikan ⓘ	
932,3488522 USDT	
Detail Transaksi	
TX	eefa0b1145805286621 5ae3f1125bfd74be01cf 9d9731ce850d963d380 705f7d
Waktu	15 Maret 2025 23:02
Status	Berhasil
Alamat Penerima	TL3NjRJJG1zYK7SLFEgT EFdp9BZPPPmawQ
Biaya Layanan	-0,5 USDT
Total Diterima	931,8488522 USDT
Pusat Bantuan	
TX	eefa0b11458... 
Jika terdapat masalah dalam transaksi ini, mohon	

6. Marlon



INDODAX
INDONESIA BITCOIN AND CRYPTO EXCHANGE

☰

Marlon
Marlon1230

Estimasi Nilai Aset ⚡
Rp999

Marketplace

Wallet

Investasi Rutin

Beli / Jual Bitcoin Instan

Earn

Informasi

☰

1 BTC = Rp 1.58

Waktu	Aksi	Deskripsi
21-Apr-25 19:22	withdraw usdt	0xe7692e7dd4af6d532df65262201c0f378c56483acdb5e5e008b3efdb20618938
21-Apr-25 19:15	withdraw usdt	wait approval
21-Apr-25 19:14	usdtidr buy	buy order usdtidr-market-54702645 filled 115.29163947 @ 16853.00000000
21-Apr-25 19:14	refund order done	refund remaining idr for filled order usdtidr-market-54702645

