

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Terkait Transaksi Digital di Indonesia

Beltsyazer F.C.L. Sianturi *¹

Rizki Alfian ²

Nesa Tria Anendri ³

Pebi Fiyona ⁴

Muhammad Fajar Hidayat ⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

*e-mail: azersianturi1178@gmail.com ¹, alfianrizki926@gmail.com ², nesatria04@gmail.com ³,
pebifyona882@gmail.com ⁴, fajar@umrah.ac.id ⁵

Abstrak

Artikel ini membahas perlindungan hukum bagi nasabah bank terkait transaksi digital di Indonesia. Perbankan digital telah menjadi bagian integral dari sistem perbankan modern, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara online tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengatur bank digital di Indonesia. Perlindungan hukum termasuk perlindungan represif dan preventif, serta berbagai undang-undang yang berlaku untuk melindungi nasabah bank umum juga berlaku untuk bank digital. Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Pelindungan Data Pribadi juga berperan penting dalam melindungi nasabah dalam transaksi digital. Nasabah bank digital memiliki hak-hak yang sama seperti nasabah bank konvensional, termasuk perlindungan terhadap simpanan dan penyelesaian klaim. Bank digital memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah. Regulasi dari OJK dan manajemen risiko yang ketat membantu bank digital memberikan layanan yang aman dan terpercaya. Meskipun demikian, masih ada beberapa kendala dalam penerapan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi digital di bank digital. Dinamika hukum perbankan digital muncul dengan adopsi produk Teknologi Informasi dalam layanan perbankan.

Kata kunci: Perbankan, Perlindungan Hukum, Transaksi Digital

Abstract

This article discusses legal protection for bank customers related to digital transactions in Indonesia. Digital banking has become an integral part of the modern banking system, allowing customers to conduct transactions online without having to visit a physical office. The Financial Services Authority (OJK) has an important role in supervising and regulating digital banks in Indonesia. Legal protections including repressive and preventive protections, as well as various laws that apply to protect commercial bank customers also apply to digital banks. The Consumer Protection Law and Personal Data Protection Law also play an important role in protecting customers in digital transactions. Digital bank customers have the same rights as conventional bank customers, including deposit protection and claims settlement. Digital banks have an obligation to provide clear and transparent information to customers. Regulations from OJK and strict risk management help digital banks provide safe and reliable services. Nonetheless, there are still some obstacles in the implementation of legal protection for customers in digital transactions in digital banks. The legal dynamics of digital banking arise with the adoption of Information Technology products in banking services.

Keywords: Banking, Legal Protection, Digital Transactions

PENDAHULUAN

Bahwa dalam perkembangan suatu teknologi yang dimana menimbulkan suatu dampak secara menyeluruh di Indonesia, dan tidak adanya pengecualian di suatu bidang yang disebut sebagai bidang perbankan, perkembangan tersebut menciptakan suatu teknologi yang berupa aplikasi, adanya suatu perubahan tersebut dapat memungkinkan kepuasan pelanggan terhadap

industri yang tidak lain yaitu industri keuangan serta memberikan suatu solusi terkait permasalahan mereka¹.

Meskipun memiliki berbagai kelebihan, sistem keuangan digital juga memiliki beberapa kekurangan. Kondisi digital dalam sistem keuangan masih tergolong baru dan sedang dalam tahap penajakan, yang mengakibatkan sistem keamanannya kurang baik. Hal ini membuka peluang bagi terjadinya kejahatan siber dan/atau penipuan yang dapat menyebabkan kerugian baik bagi penyelenggara, dalam hal ini Bank Digital, maupun nasabah sebagai konsumennya.

Perbankan merupakan salah satu industri jasa keuangan yang memegang peranan penting dalam meningkatkan kegiatan perekonomian. Perubahan dan pemanfaatan momentum di era digital ini telah menghadirkan berbagai terobosan, termasuk dalam bidang perbankan. Era perbankan konvensional kini telah bertransformasi dengan menyediakan layanan perbankan digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah kegiatan perbankan yang dapat dilakukan dan/atau dilaksanakan melalui sarana elektronik milik bank, serta media digital milik calon nasabah dan nasabah bank. Layanan ini memungkinkan segala bentuk transaksi dilakukan secara mandiri, kapan pun dan di mana pun².

Hukum Perbankan Indonesia membedakan antara perbankan konvensional yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dan perbankan syariah yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008. Kedua sistem perbankan tersebut mengatur segala hal tentang hukum internal berdasarkan pada cara perbankan yang sudah dikenal secara tradisional atau konvensional. Namun, dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama teknologi informasi,

Penggunaan sistem digital dalam perbankan semakin berkembang sebagai perbankan digital. Pengaturan mengenai perbankan digital lebih diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam peraturannya, seperti dalam Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Penjelasan Umumnya menyatakan bahwa bank-bank memanfaatkan Teknologi Informasi untuk memberikan layanan personal kepada nasabah sehingga menciptakan era perbankan digital yang dimulai dari pembukaan rekening, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening.³

Kendatipun demikian perlu mengetahui Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terkait Transaksi Digital.

METODE

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan hukum normatif-empiris. Pendekatan hukum normatif-empiris tidak hanya terbatas pada analisis norma dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga melibatkan pengamatan terhadap reaksi dan interaksi yang muncul ketika norma-norma tersebut diterapkan dalam masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji teks hukum secara teoretis, tetapi juga mempelajari bagaimana norma-norma hukum diinterpretasikan, diterima, dan dijalankan oleh masyarakat. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif tentang efektivitas dan dampak nyata dari penerapan peraturan hukum dalam konteks sosial yang spesifik⁴

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbankan elektronik, atau E-banking, adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada transaksi yang terjadi antara lembaga perbankan, individu, dan organisasi serta perusahaan. Pada

¹ Agung Budiarto, "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking," *Jurnal Privat Law* 9, no. 2 (2021): Hal. 300.

² Hany Ayunda Mernisi Sitorus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 7, no. 1 (2023): Hal. 560.

³ Djuwita N. Gaib, "Dinamika Hukum Perbankan Digital Di Indonesia," *Jurnal Lex Et Societatis* VII, no. 11 (2019): Hal. 23.

⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020).

pertengahan 1970-an, konsep perbankan online pertama kali muncul di Inggris, di mana Bank of Scotland dari Nottingham Building Society (NBS) mulai menyediakan layanan tersebut pada tahun 1983. Pada pertengahan abad ke-20, lembaga keuangan mulai mengimplementasikan e-banking, dengan Stanford Federal Credit Union menjadi salah satu lembaga pertama yang menawarkan layanan internet banking pada Oktober 1994. Meskipun banyak konsumen ragu karena kebaruan dan keamanan transaksi keuangan melalui web, pada tahun 2001, sebanyak 80 persen bank di AS mulai menawarkan layanan E-banking, dengan Bank of America menjadi yang terbesar dengan 3 juta pelanggan online banking, mencakup 20 persen basis pelanggan⁵

Bank digital telah menjadi bagian integral dari sistem perbankan modern, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara online tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Transformasi ini telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan layanan perbankan, menghadirkan kemudahan dan fleksibilitas yang belum pernah ada sebelumnya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengatur bank digital di Indonesia. Pada tahun 2021, OJK menerbitkan Peraturan OJK (POJK) No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum yang mencakup bank digital. Peraturan ini memberikan panduan yang jelas mengenai tanggung jawab bank dalam penggunaan teknologi informasi, sekaligus memastikan adanya perlindungan represif terhadap pengaduan dari nasabah pengguna layanan perbankan digital.⁶

Dalam konteks ini, perlindungan represif berarti bahwa bank wajib menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan yang diajukan oleh nasabah terkait layanan yang mereka terima. Selain perlindungan represif, ada juga perlindungan preventif yang diterapkan oleh bank digital. Perlindungan ini mencakup manajemen risiko yang harus diterapkan oleh bank digital dalam penggunaan teknologi informasi. Manajemen risiko ini dirancang untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko yang mungkin timbul dalam operasional perbankan digital, sehingga dapat mencegah terjadinya kerugian atau masalah yang lebih besar di kemudian hari⁷

Walaupun tidak ada peraturan khusus yang secara eksplisit mengatur bank digital, banyak peraturan yang mengatur perlindungan nasabah bank umum juga berlaku untuk bank digital. Bank digital harus mematuhi ketentuan yang berlaku bagi bank berbadan hukum Indonesia (BHI), yang meliputi berbagai aspek seperti tata kelola perusahaan, manajemen risiko, dan kepatuhan terhadap regulasi.

Dalam hal perlindungan hukum terhadap nasabah atas transaksi yang terjadi pada aktivitas transaksi Bank Digital, UUPK memiliki peran yang hampir sama dengan UU ITE dan POJK tentang Perlindungan Konsumen pada sektor Jasa Keuangan. Dimana bentuk perlindungan yang diatur meliputi berbagai kegiatan transaksi jual beli baik langsung dan ataupun secara online. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen sebagai nasabah memiliki beberapa hak yang dilindungi. Dimana berbagai hak yang dijamin oleh UUPK ini juga merupakan hal-hal yang diatur oleh otoritas berwenang pada sektor jasa keuangan dimana nasabah memiliki hak-hak mutlak yang tidak dapat diganggu gugat tanpa ada alasan pembalik yang mengharuskan hak-hak tersebut untuk dikesampingkan. Yaitu antara lain:

- a. "Penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana
- b. Kegiatan transfer
- c. Kegiatan pembayaran dengan kartu
- d. Kegiatan uang elektronik
- e. Kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah
- f. Penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya yang ditetapkan"

Selain Undang-undang ITE dan Perlindungan Konsumen, dalam hal transaksi yang terjadi pada data pribadi nasabah Pemerintah juga membentuk Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data

⁵ Ade Borami Ju et al., "Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan Electronic Banking Sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis* 2, no. 1 (2021): Hal. 30.

⁶ Rio Christiawan, "Tantangan Hukum Bank Digital," *Hukum Online.com*, 2021, <https://www.hukumonline.com/berita/a/tantangan-hukum-bank-digital-lt61308a5a9a319>.

⁷ Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan and Darminto Hartono Paulus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): Hal. 301.

Pribadi dimana Pelindungan Data pribadi merupakan keseluruhan upaya guna melindungi Data pribadi dalam rangkaian pemrosesan data pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek data pribadi, dan dalam hal ini Nasabah pada Bank Digital. Adapun fokus perlindungan pada undang-undang ini adalah mengatur terkait Pengendalian Data pribadi yang dilakukan oleh Pengendali Data Pribadi yang bertindak sebagai pelaku kendali pemrosesan data pribadi, dalam hal ini Bank Digital sebagai penyelenggara Aktivitas transaksi Bank Digital.⁸

Nasabah bank digital memiliki hak-hak yang sama seperti nasabah bank konvensional. Hak-hak ini termasuk perlindungan terhadap simpanan dan penyelesaian klaim. Penting untuk dicatat bahwa tidak semua simpanan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Oleh karena itu, nasabah harus memahami kondisi dan ketentuan yang berlaku terhadap simpanan mereka di bank digital. Bank digital memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai hal ini, sehingga nasabah dapat membuat keputusan yang tepat mengenai penggunaan layanan perbankan digital. Dengan adanya regulasi dari OJK dan penerapan manajemen risiko yang ketat, bank digital dapat memberikan layanan yang aman dan terpercaya kepada nasabah. Transformasi ini tidak hanya memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi juga memastikan bahwa hak-hak mereka dilindungi dengan baik. Bank digital, dengan segala kelebihan dan tantangannya, telah mengubah lanskap perbankan di Indonesia, memberikan alternatif yang lebih modern dan efisien bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka⁹

KESIMPULAN

Implementasi perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi digital di Bank Digital diwujudkan melalui Pemerintah dan Otoritas yang berwenang dengan menetapkan sanksi bagi siapa saja yang melanggar ketentuan tersebut sebagai upaya preventif pencegahan dan penanggulangan. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa faktor dan aspek yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini terlihat pada transaksi digital oleh internal Bank Digital sendiri, serta lemahnya tindakan dari Lembaga yang berwenang di sektor jasa keuangan dalam menindak pelanggar, sehingga tidak memberikan efek jera. Pengawasan terhadap kelayakan produk dan layanan Bank Digital belum berjalan optimal. Beberapa kendala pengawasan dihadapi sehingga tidak memenuhi beberapa faktor efektivitas.

Disamping itu, regulasi uji coba kelayakan dan pelaksanaan pengawasan keamanan masih tertinggal dibandingkan perkembangan teknologi. Perlindungan hukum juga dilihat dari kepatuhan Bank Digital terhadap pengawasan bank. Namun, kepatuhan ini belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, sehingga masih banyak kasus transaksi digital yang terjadi akibat kelalaian internal bank terhadap tingkat kepatuhan (compliance) pada perlindungan dan pengawasan transaksi Bank Digital. Dinamika hukum perbankan digital muncul ketika perbankan mulai mengadopsi produk Teknologi Informasi dalam layanan perbankan, menggantikan layanan konvensional yang melibatkan interaksi langsung antara pegawai bank dan nasabah. Penggunaan Teknologi Informasi memungkinkan nasabah untuk tidak perlu mendatangi kantor cabang bank dan dapat melakukan transaksi secara mandiri. Hukum terkait berubah dengan diadopsinya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 juncto Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 serta sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan di bidang Layanan Perbankan Digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Borami Ju, Angel Tng, Nadia Carolina Weley, and Hari Sutra Disemadi. "Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan Electronic Banking Sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan Di Indonesia." *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis* 2, no. 1 (2021): Hal. 30.
- Budiarto, Agung. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking." *Jurnal Privat Law* 9,

⁸ Sitorus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital."

⁹ KLIK LEGAL, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Digital Dengan Bunga Simpanan Melebihi Batas Yang Ditetapkan Oleh LPS Sumber: Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Digital Dengan Bunga Simpanan Melebihi Batas Yang Ditetapkan Oleh LPS," Klik Legal.com, 2023, <https://kliklegal.com/perlindungan-hukum-bagi-nasabah-bank-digital-dengan-bunga-syariah>

simpanan-melebihi-batas-yang-ditetapkan-oleh-lps/.

no. 2 (2021): Hal. 300.

Christiawan, Rio. "Tantangan Hukum Bank Digital." *Hukum Online.com*, 2021.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/tantangan-hukum-bank-digital-lt61308a5a9a319>.

Gaib, Djuwita N. "Dinamika Hukum Perbankan Digital Di Indonesia." *Jurnal Lex Et Societatis* VII, no. 11 (2019): Hal. 23.

LEGAL, KLIK. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Digital Dengan Bunga Simpanan Melebihi Batas Yang Ditetapkan Oleh LPS Sumber: Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Digital Dengan Bunga Simpanan Melebihi Batas Yang Ditetapkan Oleh LPS." *Klik Legal.com*, 2023. <https://kliklegal.com/perlindungan-hukum-bagi-nasabah-bank-digital-dengan-bunga-simpanan-melebihi-batas-yang-ditetapkan-oleh-lps/>.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Sitorus, Hany Ayunda Mernisi. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 7, no. 1 (2023): Hal. 560.

Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru, and Darminto Hartono Paulus. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): Hal. 301.