

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DIGITAL : TANGGUNG JAWAB BANK DAN HAK NASABAH

Ahmad Farizal *¹
Sudaberi ²
Febri Aulyandra ³
Fulthokon Daeli ⁴
Abdurrahman Khalidy ⁵

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

*e-mail: ahmadfarizal@gmail.com¹, sudaberi@gmail.com², febriulyandra2004@gmail.com³,
Fulthokondaeli@gmail.com⁴, Abdurrahmankhalidy@gmail.com⁵

Abstrak

Dengan semakin ketatnya persaingan di sektor perbankan Indonesia, banyak bank yang terdorong untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Inovasi dalam penggunaan informasi teknologi ini mendorong perbankan untuk bertransformasi ke era layanan perbankan digital. Namun, perkembangan layanan digital juga membawa peningkatan risiko yang harus dihadapi bank. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana layanan perbankan digital diselenggarakan serta bagaimana perlindungan nasabah terhadap risiko yang muncul dari layanan tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan perbankan digital diatur oleh Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018, yang berfungsi sebagai perlindungan preventif bagi nasabah. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan bank sebagai penyelenggara layanan digital selalu mengutamakan risiko manajemen dalam pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, perlindungan secara represif diwujudkan melalui tanggung jawab bank atas pengaduan yang disampaikan oleh nasabah pengguna layanan perbankan digital.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Perbankan, Hak Nasabah

Abstract

With the increasing competition in the Indonesian banking sector, many banks are encouraged to improve the quality of customer service by utilizing advances in information technology. This innovation in the use of information technology encourages banks to transform into the era of digital banking services. However, the development of digital services also brings increased risks that banks must face. This research aims to describe how digital banking services are organized and how customer protection against risks arising from these services. The method used is empirical juridical legal research. The results show that the implementation of digital banking services is regulated by OJK Regulation No.12/POJK.03/2018, which serves as a preventive protection for customers. With this regulation, it is expected that banks as digital service providers always prioritize risk management in the use of information technology. In addition, repressive protection is realized through the bank's responsibility for complaints submitted by customers who use digital banking services.

Keywords Legal Protection, Banking, Customer Rights

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum merupakan upaya menjaga martabat manusia dan pengakuan hak asasi manusia oleh institusi hukum berdasarkan aturan yang berlaku, guna melindungi individu dari tindakan sewenang-wenang. Di Indonesia, perlindungan hukum selalu berpijak pada Pancasila sebagai landasan ideal, meskipun dalam perumusannya juga mengadopsi pemikiran Barat yang menekankan perlindungan hak asasi manusia. Pelaksanaan perlindungan hukum memerlukan lembaga atau wadah tertentu yang menjalankan fungsi perlindungan tersebut melalui perangkat hukum yang ada. Tindakan perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif memberikan kesempatan kepada masyarakat atau perusahaan untuk menyampaikan keberatan atau pendapat sebelum pemerintah mengambil keputusan, dengan tujuan mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan

ini mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan. Namun, di Indonesia belum terdapat rezim perlindungan hukum preventif yang spesifik.

Sementara itu, perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi, umumnya melalui proses di pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan negara didasarkan pada pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang dalam sejarahnya berkembang dari pemikiran Barat untuk membatasi kekuasaan negara dan menjamin hak-hak warga negara. Selain itu, prinsip negara hukum juga menjadi dasar dalam perlindungan hukum di Indonesia, di mana hukum menempati posisi tertinggi dan mengikat seluruh elemen negara

Dalam konteks perbankan, Undang-Undang Perbankan mendefinisikan nasabah sebagai pihak yang menggunakan layanan bank, yang terdiri dari dua jenis, yaitu nasabah penyimpan (deposan) dan nasabah debitur. Kepuasan nasabah menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan oleh perbankan, karena kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap citra dan keberlanjutan perusahaan. Pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia menjadi bagian integral yang dapat diintegrasikan dengan tujuan negara hukum Indonesia, sebagaimana tercermin dalam sistem hukum nasional yang berlandaskan Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode analisis yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif, yaitu melakukan interpretasi mendalam terhadap bahan-bahan hukum sesuai dengan karakteristik penelitian hukum normatif pada umumnya dan studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan memahami teori-teori dari berbagai literatur yang relevan dengan penelitian, seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu, yang kemudian disusun dan dikonstruksi sebagai dasar analisis.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode empiris dengan pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam kepada pihak-pihak terkait, seperti nasabah, perwakilan bank digital, dan regulator, untuk mendapatkan gambaran nyata tentang implementasi perlindungan konsumen dalam praktik perbankan digital. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen resmi yang relevan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah wajah industri perbankan dengan hadirnya layanan perbankan digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Namun, kemudahan ini juga membawa risiko yang berpotensi merugikan konsumen, sehingga perlindungan hukum terhadap nasabah menjadi sangat penting. Regulasi di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018, telah mengatur mekanisme perlindungan tersebut untuk menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Bank sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga keamanan sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi digital. Mereka wajib memastikan keutuhan dan kerahasiaan data nasabah serta memberikan pelayanan yang jujur dan tidak diskriminatif. Jika terjadi kerugian akibat kesalahan sistem atau kelalaian bank, maka bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dan didukung oleh peraturan Bank Indonesia serta OJK.

Nasabah sebagai konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kerugian yang timbul akibat penggunaan layanan perbankan digital. Hak ini mencakup keamanan data pribadi, transparansi informasi, dan akses pengaduan yang mudah serta responsif dari pihak bank. Regulasi juga menegaskan bahwa nasabah berhak memperoleh kompensasi jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan janji atau menimbulkan kerugian, termasuk akibat serangan siber yang mengancam data pribadi. Perlindungan hukum yang kuat tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada implementasi dan pengawasan yang efektif oleh otoritas terkait. Pemerintah dan lembaga pengawas seperti OJK melakukan pengaturan ketat dan

pengawasan berkelanjutan untuk memastikan bank digital menjalankan kewajibannya dengan benar. Selain itu, kolaborasi antara regulator, bank, dan konsumen sangat diperlukan untuk mengantisipasi risiko dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap perbankan digital.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perbankan digital merupakan kombinasi dari tanggung jawab bank untuk menjaga keamanan dan keandalan layanan serta hak nasabah untuk mendapatkan perlindungan, informasi yang jelas, dan kompensasi atas kerugian. Dengan adanya payung hukum yang memadai dan pelaksanaan yang konsisten, diharapkan transaksi perbankan digital dapat berjalan aman, efisien, dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh pihak yang terlibat

Persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan di Indonesia mendorong banyak bank untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi tersebut, bank perlu terus mengembangkan kemampuan mereka sekaligus menyesuaikan strategi bisnis agar lebih tepat sasaran (Dendhana, 2013). Oleh karena itu, dalam rangka memperkuat kapabilitas bank, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal menjadi hal yang sangat penting sebagai pendukung inovasi layanan perbankan. Inovasi dalam layanan serta penerapan strategi yang tepat dalam penggunaan teknologi informasi mendorong perbankan untuk bertransformasi menuju era layanan perbankan digital (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum menjelaskan bahwa layanan perbankan digital merupakan bentuk layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan memaksimalkan pemanfaatan data nasabah. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah (customer experience), serta memungkinkan nasabah melakukan layanan secara mandiri dengan tetap memperhatikan aspek keamanan.

Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 menetapkan bahwa bank yang berwenang menyelenggarakan layanan perbankan digital adalah bank umum yang diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan serta bank umum syariah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam kedua undang-undang tersebut, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui kredit atau bentuk lain guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional terletak pada prinsip operasionalnya, dimana bank syariah menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Layanan perbankan digital berdasarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 dapat disediakan oleh "bank dan/atau bank berdasarkan perjanjian kemitraan anantara bank dengan mitra bank berupa Lembaga Jasa Keuangan (LJK) atau lembaga non-LJK. "Maksud dari layanan yang disediakan oleh bank adalah layanan perbankan digital yang diselenggarakan oleh bank." "Penyelenggaraan teknologi informasi terkait layanan perbankan digital oleh bank dapat dilakukan secara mandiri dan/atau pihak penyedia jasa teknologi informasi." "Sedangkan yang dimaksud dengan disediakan oleh bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara bank dengan mitra bank.

Dalam pelaksanaan layanan perbankan elektronik, bank dapat memanfaatkan berbagai saluran distribusi (delivery channel). Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 memberikan contoh saluran distribusi layanan perbankan elektronik, seperti ATM (Anjungan Tunai Mandiri), CDM (Mesin Setor Tunai), phone banking, SMS banking, Electronic Data Capture (EDC), Point of Sales (POS), internet banking, dan mobile banking. Layanan perbankan digital sendiri merupakan aktivitas perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank dan/atau media digital milik calon nasabah maupun nasabah, yang dilakukan secara mandiri. Melalui layanan ini, calon nasabah atau nasabah dapat mengakses informasi, berkomunikasi, melakukan registrasi, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan, hingga menutup rekening. Selain itu, layanan ini juga menyediakan informasi dan transaksi di luar produk perbankan, seperti konsultasi keuangan, investasi, transaksi perdagangan elektronik, dan kebutuhan lain yang berkaitan dengan nasabah .

Sebagai pengembangan dari layanan perbankan elektronik, penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu: pertama, bank harus memiliki peringkat profit risiko minimal peringkat 1 atau 2 berdasarkan penilaian tingkat kesehatan bank pada periode terakhir; kedua, bank wajib memiliki infrastruktur teknologi informasi serta manajemen pengelolaan infrastruktur tersebut yang memadai; dan ketiga, bank harus termasuk dalam kelompok bank umum yang paling sedikit dapat menjalankan kegiatan layanan perbankan elektronik sesuai ketentuan OJK.

Persyaratan ini diatur dalam Pasal 18 Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018. Dari penjelasan diatas dapat dikatakan inovasi pelayanan dengan meningkatkan teknologi informasi mengarahkan bank dalam suatu era baru yaitu perbankan digital. "Layanan perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dan bank dimulai sampai dengan berakhir, seperti proses pembukaan rekening hingga penutupan rekening dengan memanfaatkan teknologi informasi (Hamin, 2017). Namun, berkembangnya layanan perbankan "digital juga meningkatkan resiko yang akan dihadapi oleh bank, untuk itu maka diterbitkanlah Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018." "Dengan adanya peraturan OJK ini, bank diharapkan dapat menyelenggarakan layanan perbankan digital dengan tetap mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi."

Layanan perbankan digital oleh bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara bank dengan mitra bank berupa layanan informatif, layanan transaksional dan/atau layanan lain berdasarkan persetujuan" OJK. "Layanan informatif yang diselenggarakan oleh mitra bank wajib berupa LJK dan layanan transaksional diselenggarakan oleh mitra bank yang berupa LJK dan" non-LJK.

Bank memiliki kewajiban dalam melakukan penyelenggaraan layanan perbankan digital berdasarkan perjanjian kemitraan, yaitu: "1).Bank wajib memiliki kebijakan dan prosedur dalam penentuan mitra bank;" dan "2).Perjanjian kerja sama secara tertulis dengan mitra bank yang disusun dengan menggunakan Bahasa Indonesia.

1. Perlindungan Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital

Perlindungan nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif. Kemudian terdapat perlindungan terhadap nasabah atas keadaan yang tidak diinginkan diatas yang telah terjadi serta merugikan nasabah, sehingga perlu adanya upaya dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Perlindungan yang tujuannya menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul dikenal dengan perlindungan represif.

Perlindungan Preventif Terhadap Pengguna Nasabah Layanan Perbankan Digital Perlindungan nasabah yang sifatnya preventif secara umum dapat ditemukan dalam Undang- Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas layanan perbankan digital jika dilihat berdasarkan UU Perbankan terdiri atas:

a).Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah terkait layanan perbankan digital, yang dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan;

b).Rahasia bank, yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang data pribadi pengguna layanan perbankan digital ataupun data simpanan serta keadaan keuangan nasabah tidak disalahgunakan;

c).Setiap bank wajib menjamin dana nasabah pengguna layanan perbankan digital yang disimpan di bank melalui dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (Rani, 2017).

Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha, diantaranya:

- a).Menerapkan itikad baik saat menjalankan kegiatan usaha, termasuk layanan perbankan digital;
- b).Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif;

b. Perlindungan Represif Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Perbankan Digital.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.

Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan BI No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyebutkan “pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank”. Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 ini juga menyebutkan bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah melalui prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan; penanganan dan penyelesaian pengaduan; serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

2. Perlindungan terhadap nasabah dalam penerapan perbankan digital

dapat dilakukan melalui regulasi yang bertujuan untuk mencegah atau memperbaiki kondisi yang merugikan nasabah di masa depan, yang dikenal sebagai perlindungan preventif . Selain itu, terdapat perlindungan bagi nasabah terhadap situasi yang merugikan dan berbahaya, sehingga diperlukan upaya perbaikan. Perlindungan yang bertujuan menyelesaikan masalah atau perselisihan yang sudah terjadi disebut perlindungan represif . Secara umum, perlindungan preventif bagi pengguna layanan perbankan digital diatur dalam berbagai peraturan, seperti UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital pada Bank Umum. Perlindungan ini mencakup penyediaan informasi terkait potensi risiko kerugian, jaminan keamanan data pribadi dan informasi keuangan nasabah, serta kewajiban bank untuk menjamin simpanan nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan . Selain itu, bank wajib memenuhi kewajiban hukum dalam melaksanakan perlindungan konsumen, antara lain menyediakan layanan yang jujur, akurat, dan tidak diskriminatif, serta memastikan kualitas produk dan layanan sesuai regulasi. Bank juga harus memberikan informasi yang transparan dan menyediakan mekanisme pengaduan serta penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien, dengan prinsip perlindungan yang meliputi transparansi, keadilan, kepercayaan, kerahasiaan, dan keamanan data nasabah.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perbankan digital menegaskan bahwa kemajuan teknologi membawa kemudahan sekaligus risiko yang harus diantisipasi melalui regulasi yang jelas dan tegas. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perbankan, serta Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 menjadi landasan hukum utama yang mengatur tanggung jawab bank dan hak nasabah dalam layanan perbankan digital, guna menjamin keamanan, transparansi, dan kenyamanan transaksi. Regulasi ini juga menuntut bank untuk menerapkan manajemen risiko dan menjaga kerahasiaan data nasabah secara optimal. Bank memiliki kewajiban besar dalam menjaga keamanan sistem elektronik dan memberikan pelayanan yang jujur, adil, serta tidak diskriminatif. Jika terjadi kerugian akibat kelalaian atau kesalahan sistem, bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah sesuai ketentuan hukum. Selain itu, bank harus menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif dan responsif agar

nasabah dapat menyampaikan keluhan dan memperoleh penyelesaian yang adil. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dan reputasi bank di era digital yang sangat kompetitif.

Nasabah sebagai konsumen berhak mendapatkan perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif mencakup informasi yang transparan mengenai risiko, keamanan data pribadi, dan jaminan simpanan melalui Lembaga Penjamin Simpanan. Sedangkan perlindungan represif berkaitan dengan penyelesaian sengketa dan pengaduan apabila terjadi kerugian. Hak-hak ini memberikan dasar bagi nasabah untuk merasa aman dan terlindungi saat menggunakan layanan perbankan digital.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum dalam perbankan digital merupakan sinergi antara tanggung jawab bank untuk menjaga keamanan dan kualitas layanan dengan hak nasabah memperoleh perlindungan, informasi yang jelas, serta kompensasi atas kerugian. Pengawasan ketat oleh otoritas seperti OJK dan penerapan regulasi yang konsisten menjadi kunci untuk menciptakan ekosistem perbankan digital yang aman, efisien, dan terpercaya bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Tarantang, J., Pelu, I. E. A., Akbar, W., Kurniawan, R., & Wahyuni, A. S. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank dalam Transaksi Digital*. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 15-25.
- Hukum, F., Andalas, U., Hukum, F., & Andalas, U. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital*. 6(1), 1624–1635.
- Tasman, T., & Ulfanora, U. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital*. *UNES Law Review*, 6(1), 1624-1635.
- Budiarto, A. (2021). *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*. *Jurnal Privat Law*, 9(2), 300-308.