



Analisis Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Digitalisasi Layanan Perbankan Di Indonesia

Dewi Sinta¹, Safira Putri Zakia², Ulfani Safitri³

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Abstrak

Received: 20 Mei 2025
Revised: 27 Mei 2025
Accepted: 01 Juni 2025

Artikel ini mengkaji perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam menghadapi era digitalisasi layanan perbankan di Indonesia. Seiring dengan kemajuan teknologi, layanan perbankan digital menawarkan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas bagi nasabah. Namun, di sisi lain, hal ini juga memunculkan tantangan baru seperti risiko kejahatan siber, penipuan online, dan pemalsuan data. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menelaah regulasi yang ada, seperti Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018, yang mengatur penyelenggaraan layanan perbankan digital dan perlindungan konsumen. Artikel ini juga membahas dua jenis perlindungan bagi nasabah, yaitu perlindungan preventif dan refresif, serta mengidentifikasi peran undang-undang perbankan dan undang-undang perlindungan konsumen dalam menjaga hak-hak nasabah. Kesimpulan yang diambil adalah bahwa perlindungan hukum yang kuat sangat penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap perbankan digital di Indonesia.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Transaksi Digital, Nasabah Bank.*

(*) Corresponding Author: ds5549872@students.unnes.ac.id¹, safiraapz@students.unnes.ac.id²,
ulfanisafitri41@students.unnes.ac.id³

How to Cite: Sinta, D., Zakia, S., & Safitri, U. (2025). Analisis Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Digitalisasi Layanan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(6.A), 185-192. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10562>.

PENDAHULUAN

Sebagai negara hukum Indonesia mempunyai tujuan nasional demi untuk mencapai kesejahteraan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur seperti yang dicita-citakan Pancasila dan UUD 1945, pembangunan negara harus terus berjalan dengan baik dan melibatkan seluruh lapisan masyarakat. Dalam mencapai tujuan ini, pembangunan ekonomi harus memperhatikan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, dan stabilitas negara. Salah satu kunci untuk mencapai keseimbangan ini adalah melalui sektor perbankan. Sebagai lembaga keuangan yang penting, perbankan berperan besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Perbankan juga mempunyai peranan yang penting dalam menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Banyaknya ragam pelayanan yang ditawarkan oleh bank yang berbeda menyebabkan tingginya persaingan, khususnya dalam memperoleh nasabah.

Seiring dengan perkembangan zaman yang sangat signifikan juga merubah pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh perbankan, ini dikarenakan adanya perkembangan teknologi dan informasi yang mendorong perbankan untuk menyediakan layanan keuangan berbasis *financia technologi* atau teknologi informasi yang memberikan inovasi dalam layanan keuangan bank. Adanya tuntutan dari nasabah mengenai kecepatan, kemudahan dan fleksibilitas, kenyamanan dan ketersediaan layanan 24 jam menjadi keharusan perbankan di Indonesia untuk melakukan transformasi dari layanan bank

konvensional ke layanan berbasis digital.¹ Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 secara jelas mendefinisikan layanan perbankan digital sebagai layanan yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik bagi nasabah.² Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri dan cepat, mulai dari pembukaan rekening hingga investasi, tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain itu, bank juga dapat memberikan layanan tambahan seperti konsultasi keuangan untuk memenuhi kebutuhan yang lebih beragam dari nasabah. Dengan kata lain, perbankan digital bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka.

Berdasarkan tujuan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea keempat yang salah satunya yakni melindungi segenap bangsa Indonesia serta untuk memajukan kesejahteraan umum merupakan payung hukum dan kepastian hukum atas hadirnya Bank Digital. Selain itu diatur juga dalam Pasal 28 G ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan setiap orang berhak atas perlindungan data pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidakberbuat sesuatu yang merupakan bagian dari hak asasi manusia.³ Maka Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membuat peraturan mengenai Bank Digital.

Keamanan bank digital masih menjadi tantangan utama di era digitalisasi sekarang karena memungkinkan nasabah bisa mendapatkan kejahatan cyber misalnya penipuan online, pemalsuan data dan lainnya. Untuk memastikan keamanan dan kualitas layanan bank digital, diperlukan pengawasan yang ketat terhadap sistem dan prosedur operasionalnya guna melindungi nasabah. Kualitas layanan yang baik merupakan kunci utama untuk mendapatkan kepercayaan nasabah. Kualitas layanan yang baik dapat dinilai dari sejauh mana bank digital mematuhi peraturan perbankan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia.

Berdasarkan apa yang sudah diuraikan diatas, maka artikel tentang Analisis Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Transaksi Digital di Indonesia membahas mengenai penyelenggaraan layanan perbankan digital di Indonesia dan perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap transaksi digital di Indonesia. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap transaksi digital di Indonesia dan yang kedua untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap transaksi digital di Indonesia. Melalui artikel ini penulis berharap bisa memberikan gambaran dan analisis lebih perlindungan hukum bagi nasabah bank terhadap transaksi digital di Indonesia yang mendukung pertumbuhan perbankan digital dengan memperhatikan kualitas dan keamanan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menjawab permasalahan hukum dan menemukan suatu solusi bagi kepentingan nasabah dengan menggunakan metode yuridis normatif sebagai pendekatan utamanya. Metode penelitian yuridis normatif merupakan jenis penelitian hukum yang mengandalkan analisis terhadap bahan pustaka atau data sekunder sebagai landasan untuk

¹ Marlina, Asti., & Bimo, Widi Aryo. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank . *Jurnal Ilmiah Inovator*, Edisi Maret, pp. 14-34.

² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 mengenai Perlindungan Konsumen Bidang Jasa Penerimaan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 188. BAB II Pasal 3., (2013).

³ Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 G Ayat (1)

eksplorasi.⁴

Pendekatan ini melibatkan penelusuran terhadap peraturan-peraturan hukum dan literatur-literatur yang relevan dengan objek penelitian, seperti yang diuraikan oleh Soerjono Soekanto pada tahun 2001. Dalam penelitian ini, pendekatan kepustakaan digunakan, di mana berbagai sumber kepustakaan seperti buku, jurnal, artikel, dan informasi dari internet dianalisis secara teliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi digital. Dengan menggali informasi dari berbagai sumber teoritis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang analisis perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi digital di Indonesia.

HASIL & PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Menurut Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.12/POJK.03/2018 telah mendorong bank untuk mengadopsi teknologi informasi dalam menyediakan layanannya. Dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi yang memadai, baik yang dikembangkan sendiri maupun melalui kerja sama dengan mitra, bank dapat menawarkan layanan perbankan digital. Layanan ini memungkinkan nasabah mengakses berbagai transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja. Namun, bank tetap harus mengelola risiko dan mematuhi peraturan OJK untuk memastikan keamanan dan kepercayaan nasabah.

Dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di sektor perbankan Bank-Bank Indonesia melakukan banyak kerja sama dengan bank lain untuk mengembangkan kemampuannya dengan mengutamakan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, diserasikan dengan strategi bisnis yang lebih terarah. Karena itu penting untuk memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi yang lebih baik dan mendukung inovasi layanan dan memanfaatkan hal tersebut untuk terus mendorong perbankan ke era layanan perbankan digital.⁵

Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, menyebutkan layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan pengoptimalisasi pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih mudah, cepat dan sesuai kebutuhan serta dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Penyelenggaraan layanan elektronik bisa dilaksanakan dengan menggunakan saluran distribusi⁶ misalnya layanan perbankan digital yang sedang berkembang antara lain pembukaan mandiri yang didukung oleh sensor sidik jari, pembaca kartu identitas dan perbankan video melalui anjungan tunai mandiri (ATM) atau aplikasi perbankan yang ada di telepon pintar.

Bentuk lainnya dari layanan digital yakni pinjaman rumah bagi nasabah. Ketika bank menyetujui pinjaman rumah, mereka akan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi keuangan nasabah, termasuk riwayat keuangan dan metode pengelolaan keuangan mereka. Di sisi lain, kemudahan transaksi juga terlihat pada layanan non-pinjaman seperti pengisian pulsa. Nasabah kini dapat dengan praktis melakukan pengisian pulsa langsung melalui

⁴ Jonaedi Efendi, S. H. I., Johnny Ibrahim, S. H., & Se, M. M. (2018). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Prenada Media

⁵ Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Manajemen Kualitas Layanan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama

⁶ Rati M, Palilati, "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan," *Jurnal IUS*, Vol. 4 (No.3) sebag

aplikasi perbankan di smartphone mereka. Transaksi ini pun dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih, seperti verifikasi sidik jari, untuk memastikan keamanan setiap transaksi.

Berdasarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum menegaskan bahwa bank yang bisa melakukan penyelenggaraan digital adalah bank umum sebagaimana yang telah disebutkan dalam UU. No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan bank umum syariah yang mengatakan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. Penyelenggaraan layanan perbankan digital sebagai produk lanjutan dari layanan perbankan elektronik yang dilakukan oleh bank harus memenuhi persyaratan sesuai dengan penjelasan pasal 18 Peraturan OJK yaitu:⁷

- a. Memiliki peringkat profit resiko dengan peringkat 1 atau peringkat 2 berdasarkan penilaian tingkat kesehatan bank periode penilaian terakhir
- b. Memiliki infrastruktur teknologi informasi dan manajemen pengelolaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan
- c. Termasuk dalam kelompok bank umum berdasarkan kegiatan usaha yang paling sedikit dapat melakukan kegiatan usaha layanan perbankan elektronik sebagaimana dalam ketentuan peraturan OJK.

Peraturan OJK memberikan fleksibilitas bagi bank untuk menyelenggarakan layanan digital. Bank dapat memilih untuk mengembangkan layanan digital yang bisa dilakukan secara mandiri atau bekerja sama dengan pihak lain. Ketika bank menjalin kemitraan untuk menawarkan layanan perbankan digital, bank harus memiliki kebijakan yang mengatur bagaimana mitra dipilih. Perjanjian kerja sama antara bank dan mitra harus disusun secara tertulis dalam bahasa Indonesia agar mudah dipahami oleh semua pihak. Bank juga hanya boleh menyampaikan informasi mengenai produk atau jasa mitra sesuai dengan apa yang tercantum dalam perjanjian tersebut. Hal ini bertujuan untuk memastikan transparansi dan melindungi kepentingan nasabah.

Dalam hal penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank, bank wajib membentuk unit yang bertugas menangani penyelenggaraan layanan perbankan digital. Unit atau fungsi ini bertanggung jawab penuh atas pengelolaan layanan perbankan digital bank. Tugas utamanya meliputi penyusunan kebijakan dan prosedur yang mengatur penyelenggaraan layanan ini, memastikan keselarasan dengan strategi bisnis bank, serta memantau kinerja dan efektivitas layanan. Selain itu, unit ini juga bertugas mengelola kerja sama dengan mitra bank, memantau data transaksi, dan mengidentifikasi serta mengatasi kendala yang mungkin timbul.⁸

Layanan perbankan digital yang disediakan mencakup berbagai fitur seperti pengelolaan rekening, otorisasi transaksi, dan akses ke berbagai produk keuangan lainnya. Semua layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Untuk dapat memberikan layanan tersebut, bank perlu memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai, baik itu sumber daya manusia maupun teknologi.⁹ Bank mempunyai kewajiban dalam melaksanakan penyelenggaraan layanan perbankan digital berdasarkan perjanjian dengan kemitraan seperti Bank wajib mempunyai kebijakan dan prosedur dalam

⁷ Pasal 18 Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Pasal 16.

⁹ Sutedi, A. (2014). *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Raih Asa Sukses

menentukan mitra bank dan Perjanjian kerja sama dilakukan dengan tertulis yang disusun dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar.¹⁰

Berdasarkan uraian diatas perkembangan pesat teknologi informasi telah mendorong industri perbankan menuju era baru, yaitu perbankan digital. Digitalisasi ini memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan nyaman kepada nasabah, mulai dari proses pembukaan rekening hingga penutupan rekening. Semua tahapan ini dapat dilakukan secara digital, tanpa harus mengunjungi cabang bank secara fisik. Hal ini sejalan dengan penelitian Hamin (2017) yang menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat mengintegrasikan seluruh proses layanan perbankan.¹¹

Meskipun perbankan digital menawarkan banyak keuntungan, namun juga menghadirkan berbagai risiko baru yang perlu dikelola dengan baik. Untuk mengantisipasi hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Peraturan Nomor 12/POJK.03/2018. Peraturan ini bertujuan untuk mengatur penyelenggaraan layanan perbankan digital dan memastikan bahwa bank dapat memberikan layanan yang aman dan terpercaya. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan bank dapat mengadopsi teknologi informasi secara optimal sambil tetap menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang baik.

Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Layanan Digital Perbankan di Indonesia

Kemudahan mengakses layanan keuangan kini semakin terasa berkat fintech. Aplikasi-aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang sederhana, cepat, dan nyaman. Era digital telah membawa perubahan signifikan, termasuk dalam sektor keuangan. Berkat teknologi internet, berbagai aktivitas, mulai dari komunikasi hingga transaksi bisnis, kini dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien. Fintech saat ini menjadi primadona baru dalam industri jasa keuangan Indonesia. Baik bagi yang membutuhkan pinjaman maupun yang ingin menyalurkan dana, fintech menawarkan solusi keuangan yang lebih praktis dan efisien. Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern, fintech semakin populer, terutama di kalangan yang akrab dengan teknologi. Kemudahan penggunaan menjadi daya tarik utama fintech. Dengan hadirnya fintech, kebutuhan untuk melakukan transfer bank atau menggunakan ATM semakin berkurang. Transaksi jual beli dan pembayaran lainnya kini bisa dilakukan dengan lebih mudah melalui fintech. Teknologi keuangan telah merevolusi cara kita bertransaksi. Sistem pembayaran yang lebih efisien dan fungsional menjadikan aktivitas jual beli semakin lancar.¹²

Namun disisi lain dengan adanya kemudahan transaksi digital di Indonesia juga menjadi ancaman bagi nasabah bank karena memungkinkan kejahatan cyber juga akan semakin luas. Oleh karena itu dalam hal ini nasabah bank yang melakukan transaksi digital harus mendapatkan perlindungan hukum oleh peraturan perundang-undangan. Perlindungan bagi nasabah bank dalam transaksi digital dapat dibedakan menjadi perlindungan preventif dan perlindungan refresif. Perlindungan preventif merupakan perlindungan bagi nasabah dalam transaksi digital arau layanan perbankan digital yang bisa dilakukan dengan mencegah

¹⁰ Witasari, Aryani, & Setiono, Aris. (2015). Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (e-Banking) ditinjau dari Perspektif Hukum Pidana Indonesia. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 2, (No. 1), pp 126- 137

¹¹ Hamin, Mohammad W. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Resiko dalam Perjanjian kredit Bank. *Lex Crimen*, Vol. 6, (No. 1), pp 46-53

¹² Novindari, A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Pinjaman Online Dengan Fidusia Universitas Islam Kalimantan MAB

keadaan yang tidak diinginkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan. Sedangkan perlindungan refresif yakni perlindungan bagi nasabah terhadap keadaan yang tidak diinginkan namun sudah terjadi dan menimbulkan akibat kerugian bagi nasabah, karena itu perlu adanya upaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga sengketa yang ada dapat diselesaikan.

Dalam berbagai peraturan perundang-undangan perlindungan nasabah dapat ditemukan seperti undang-undang perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan POJK 12/201. dalam Undang-undang perbankan, perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank dalam transaksi digital diantaranya:¹³

1. Penyediaan informasi secara terbuka dan transparan mengenai kemungkinan hadirnya risiko kerugian nasabah dalam transaksi digital
2. Kerahasiaan bank agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga dan terjaga oleh bank yang terdiri dari data pribadi yang diserahkan nasabah pada saat transaksi digital kepada bank maupun data mengenai keuangannya agar tetap terjaga dan tidak disalahgunakan
3. Kewajiban Bank untuk menjamin dana nasabah pengguna transaksi digital atau layanan perbankan digital yang disimpan di Bank telah mendapat jaminan oleh lembaga penjamin simpanan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan payung hukum bagi nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital. Bank, sebagai penyedia layanan, memiliki sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi. Kewajiban tersebut antara lain bertindak jujur dan adil dalam melayani nasabah, memberikan informasi yang lengkap dan transparan mengenai produk perbankan digital, serta memastikan kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, bank juga wajib memberikan jaminan atas produk yang mereka tawarkan dan bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami nasabah akibat penggunaan layanan perbankan digital tersebut.

Lebih lanjut, bank diwajibkan untuk memperlakukan semua nasabah secara sama tanpa adanya diskriminasi. Bank juga harus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menguji produk perbankan digital sebelum memutuskan untuk menggunakannya. Apabila terjadi ketidaksesuaian antara produk yang diterima nasabah dengan perjanjian yang telah disepakati, bank wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada nasabah. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan nasabah dapat merasa lebih terlindungi dan aman dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Selain perlindungan yang diberikan oleh undang-undang perlindungan konsumen, cara bank menjalankan layanan perbankan digital juga diatur secara terperinci dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12 Tahun 2018 terdiri atas:¹⁴

1. Bank wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan; dan
2. Bank wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.

Sedangkan perlindungan nasabah secara refresif yang penyelesaiannya berupa pengaduan dalam rangka menjamin hak-hak nasabah telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pengaduan diartikan sebagai ketidakpuasan nasabah yang berpotensi merugikan secara finansial akibat kesalahan

¹³ Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 7

¹⁴ Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Ibid., Pasal 21

atau kelalaian bank. Bank wajib memiliki prosedur tertulis untuk menerima, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Waktu maksimal penyelesaian pengaduan adalah 20 hari kerja, dengan kemungkinan perpanjangan dalam situasi tertentu.

Selain peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga memiliki aturan mengenai penanganan keluhan nasabah, yaitu Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014. Aturan ini mewajibkan bank untuk lebih proaktif dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Jika bank terbukti bersalah dan menyebabkan kerugian materiil pada nasabah, bank harus meminta maaf dan memberikan ganti rugi. Selain itu, bank juga harus menjaga kerahasiaan data nasabah selama proses penyelesaian pengaduan, kecuali jika diminta oleh OJK atau atas permintaan nasabah itu sendiri.

Dalam menangani keluhan nasabah, bank harus bersikap adil dan objektif. Nasabah harus diberikan kesempatan untuk menjelaskan keluhannya secara lengkap. Jika ada pihak lain yang terkait dengan permasalahan tersebut, mereka juga harus diberikan kesempatan untuk memberikan penjelasan. Semua proses penanganan keluhan ini harus didokumentasikan dengan baik oleh bank.

Untuk melindungi nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital, pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai peraturan perundang-undangan yang komprehensif. Aturan-aturan ini tidak hanya mengatur bagaimana bank harus memberikan layanan yang baik, tetapi juga mencakup langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi masalah atau keluhan dari nasabah. Dengan adanya perlindungan hukum yang jelas, diharapkan nasabah dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam bertransaksi melalui layanan perbankan digital.

Tujuan utama dari peraturan-peraturan tersebut adalah untuk menciptakan lingkungan perbankan yang sehat dan terpercaya. Dengan memberikan perlindungan kepada nasabah, bank juga secara tidak langsung melindungi reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan. Jika nasabah merasa terlindungi dan puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan lebih loyal dan merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, jika banyak nasabah yang mengalami kerugian atau merasa dirugikan, hal ini dapat merusak reputasi bank dan menyebabkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital memungkinkan bank untuk memanfaatkan teknologi informasi guna menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pengaturan tersebut juga menekankan pada keamanan dan kepercayaan nasabah, dengan bank wajib memenuhi syarat tertentu terkait infrastruktur teknologi informasi dan pengelolaan risiko. Bank juga diharuskan mematuhi kebijakan kemitraan yang transparan saat bekerja sama dengan pihak ketiga, serta memastikan adanya unit khusus untuk pengelolaan layanan digital.

Nasabah bank digital mendapatkan perlindungan hukum preventif dan represif berdasarkan berbagai peraturan, termasuk UU Perbankan dan UU Perlindungan Konsumen. Perlindungan preventif mencakup penyediaan informasi risiko dan jaminan kerahasiaan data nasabah, sedangkan perlindungan represif mengatur penyelesaian pengaduan nasabah jika terjadi kerugian akibat layanan digital. Peraturan OJK dan Bank Indonesia menetapkan kewajiban bagi bank untuk menangani pengaduan nasabah secara adil dan profesional.

Saran

- a. Bank sebaiknya meningkatkan edukasi kepada nasabah terkait potensi risiko yang mungkin dihadapi dalam transaksi digital dan langkah-langkah pencegahan yang bisa diambil nasabah untuk melindungi dirinya dari kejahatan siber.

- b. Pemerintah dan otoritas terkait perlu memperbarui regulasi secara berkala untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi digital yang semakin kompleks, guna memastikan perlindungan nasabah yang lebih optimal dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

- Indonesia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Perbankan. Lembaran Negara Nomor 182 Tahun 1998, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Nomor 58 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843.
- Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Lembaran Negara Nomor 38 Tahun 2008.
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Lembaran Negara Nomor 127 Tahun 2018, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6235.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Nomor 216 Tahun 2022.
- Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Nomor 185 Tahun 2019.

BUKU :

- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003.
- Riyanto, Budi, dan Sri Rahayu. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2016.

ARTIKEL ATAU JURNAL :

- Marlina, Asti, dan Widi Aryo Bimo. "Digitalisasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmiah Inovator*, Edisi Maret. Diakses dari <http://ejournal.uikabogor.ac.id/index.php/INOVATOR/article/download/1458/1062> pada 20 November 2024.
- Sudaryanto, Agus, dan Laela Nurul Fitria. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia." *Jurnal Hukum Bisnis*, vol. 15, no. 2, 2019, pp. 145-159.
- Prihandoko, Fajar, dan Rahayu Ambarini. "Aspek Hukum Keamanan Siber pada Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Keamanan Nasional*, vol. 9, no. 1, 2021, pp. 23-38.
- Utami, Yuliasuti. "Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Nasabah dalam Transaksi Keuangan Digital." *Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 11, no. 3, 2020, pp. 187-204