

December 2022

## PERLINDUNGAN BAGI NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DI INDONESIA

Melia Prabangasta Yustisia

Faculty of Law, Universitas Indonesia. Email: [melia.prabangasta@gmail.com](mailto:melia.prabangasta@gmail.com) or <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa>



Part of the Administrative Law Commons, Banking and Finance Law Commons, Bankruptcy Law Commons, Business Organizations Law Commons, Civil Law Commons, Civil Procedure Commons, Computer Law Commons, Conflict of Laws Commons, Constitutional Law Commons, Construction Law Commons, Contracts Commons, Courts Commons, Criminal Law Commons, Criminal Procedure Commons, Family Law Commons, Government Contracts Commons, Health Law and Policy Commons, Human Rights Law Commons, Insurance Law Commons, International Law Commons, International Trade Law Commons, Internet Law Commons, Jurisprudence Commons, Law and Economics Commons, Law and Philosophy Commons, Law and Politics Commons, Law of the Sea Commons, Legal History Commons, Legislation Commons, Marketing Law Commons, Military, War, and Peace Commons, Oil, Gas, and Mineral Law Commons, Organizations Law Commons, Other Law Commons, Privacy Law Commons, Public Law and Legal Theory Commons, Religion Law Commons, Rule of Law Commons, Social Welfare Law Commons, State and Local Government Law Commons, Supreme Court of the United States Commons, Taxation-Federal Commons, Taxation-Federal Estate and Gift Commons, Taxation-Transnational Commons, Tax Law Commons, Torts Commons, Transnational Law Commons, Transportation Law Commons, Water Law Commons, and the Workers' Compensation Law Commons

### Recommended Citation

Yustisia, Melia Prabangasta (2022) "PERLINDUNGAN BAGI NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DI INDONESIA," *"Dharmasiswa" Jurnal Program Magister Hukum FHUI*: Vol. 2, Article 20.

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa/vol2/iss2/20>

This Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Law at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in "Dharmasiswa" Jurnal Program Magister Hukum FHUI by an authorized editor of UI Scholars Hub.

---

## PERLINDUNGAN BAGI NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DI INDONESIA

### Cover Page Footnote

Abdul Wahid dan Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara (Cybercrime)*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), hlm. 23. K.V.Deore, "The Educational Advantages of Using Internet", *International Educational EJournal*, diunduh dari <http://www.oijrj.org/ejournal/Jan-Feb-Mar2012IEEJ/20.pdf> pada 20 Desember 2020. Azharuddin, "Legal Protection for Users of Internet Banking Customers Following Changes in Information and Electronic Transaction Law," *Jurnal Pembaharuan Hukum Volume VI No.1 Januari-April 2019*, diunduh dari [https://www.researchgate.net/publication/335749880\\_LEGAL\\_PROTECTION\\_FOR\\_USERS\\_OF\\_INTERNET\\_BANKING\\_CUSTOMERS\\_FOLLOWING\\_CHANGES\\_IN\\_INFORMATION\\_AND\\_ELECTRONIC\\_TRAN](https://www.researchgate.net/publication/335749880_LEGAL_PROTECTION_FOR_USERS_OF_INTERNET_BANKING_CUSTOMERS_FOLLOWING_CHANGES_IN_INFORMATION_AND_ELECTRONIC_TRAN) pada 20 Desember 2020. Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Volume 1, Nomor 3 (2019)*, hal. 295, diunduh dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphi/article/view/6164/3112> pada 20 Desember 2020. Jelena Cvijovic, Kostic Milica Stankovic dan Marija Relljic, "Customer Relationship Management in Banking Industry: Modern Approach," *Industrija Journal*, Vol. 45, (No.3), hal. 151, sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, *Ibid.* Achmad Chosyali dan Tulus Sartono, "Optimalisasi Peningkatan Kualitas Kredit dalam rangka Mengatasi Kredit Bermasalah," *Law Reform Volume 15, Nomor 1 (2019)*, hal. 99, diunduh dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/lawreform/article/view/23357> pada 20 Desember 2020. Riset Bank DBS Indonesia, "Meningkatkan Finansial Inklusi Melalui Digitalisasi Perbankan" diunduh dari [https://www.dbs.com/spark/index/id\\_id/dbs-yes-asset/files/\(Riset%203\)%20Meningkatkan%20Finansial%20Inklusi%20Melalui%20Digitalisasi%20Perbankan.pdf](https://www.dbs.com/spark/index/id_id/dbs-yes-asset/files/(Riset%203)%20Meningkatkan%20Finansial%20Inklusi%20Melalui%20Digitalisasi%20Perbankan.pdf) pada 20 Desember 2020. *Ibid.* *Ibid.* Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm.295. Asti Marlina dan Widi Aryo Bimo, "Digitalisasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Inovator*, Edisi Maret, diunduh dari <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/INOVATOR/article/download/1458/1062> pada 20 Desember 2020. Riset Bank DBS Indonesia, "Meningkatkan Finansial Inklusi...". *Ibid.* Sonia Barquin, et al, "Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating Growth", McKinsey & Company, *Global Banking*, February 2019, diunduh dari <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Financial%20Services/Our%20Insights/Digital%20banking%20in%20Indonesia%20Building%20loyalty%20and%20generating%20growth/Digital-banking-in-Indonesia-final.ashx> pada 20 Desember 2020. *Ibid.* *Ibid.* *Ibid.* Cajetan Mbama, "Digital banking, Customer Experience and Bank Financial Performance: UK Customers' Perceptions," *Sheffield Hallam University Research Archive, International Journal of Bank Marketing Vol. 36, (No.2)*, dunduh dari <http://shura.shu.ac.uk/15903/> pada 20 Desember 2019. Marlina dan Bimo, "Digitalisasi Bank terhadap...". Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm. 296 Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2001), hlm. 13. Toto O. Dendhana, "Penerapan Prudential Banking Principle dalam Upaya Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana," *Lex et Societatis*, Vol. 1 (No.1), sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm.298 Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, *Ibid.* *Indonesia, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 11 Tahun 2008, LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843, Pasal 1 angka 2 Indonesia, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 9. Ibid., Pasal 10. Ibid., Pasal 15 Ibid., Pasal 16. Ibid.,Pasal 26. Indonesia, Perubahan atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 19 Tahun 2016, LN No. 251 Tahun 2016, TLN No. 5952, Pasal 26 Azharuddin, "Legal Protection for Users ...", hlm. 62. Ibid., hal. 63 Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 71 Tahun 2019, LN No. 185 Tahun 2019, TLN No. 6400, Pasal 2 ayat (5). Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik , Pasal 6 Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang*

---

Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik , Pasal 7 jo. Pasal 8 Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik , Pasal 12 jo. Pasal 12 Ibid., Pasal 14-18 Ibid., Pasal 34 Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan OJK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, LN No. 127 Tahun 2018, TLN No. 6235, Pasal 1 angka 3. Ibid., Pasal 1 angka 4 Otoritas Jasa Keuangan, "Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum (2019), diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx> pada 20 Desember 2019. A. Sutedi, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014). Tarigan dan Paulus, "Perlindungan... hlm. 298. Ibid. Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Pasal 1 angka 1. Indonesia, Undang-Undang tentang Perbankan, UU No. 10 Tahun 1998 jo. UU No. 7 Tahun 1992, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Pasal 1 angka 2. Indonesia, Undang-Undang tentang Perbankan Syariah, UU No. 21 Tahun 2008, LN No. 94 Tagun 2008, TLN No. 4867, Pasal 1 angka 7. Rati M, Palilati, "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan," Jurnal IUS, Vol. 4 (No.3) sebagaimana dikutip dari Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus, Op.Cit., hlm. 306. Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Penjelasan Pasal 3. Ibid., Pasal 18. Ibid., Pasal 13-15. Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm. 299. Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Pasal 16. Ibid., Pasal 9. Ibid., Pasal 11. Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan OJK tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, POJK Nomor 18/POJK.03/2016, LN No. 53 Tahun 2016, TLN No. 5861, Pasal 2. Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm. 300 Ibid. Ibid. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari <https://www.jenius.com/getjenius> yang diakses pada 21 Desember 2020. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari <https://www.jenius.com/app> yang diakses pada 21 Desember 2020. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari <https://www.jenius.com/app/save/maxi-saver> yang diakses pada 21 Desember 2020. Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm. 301 Ni Nyoman Candrawati, "Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Kartu E-Money sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial," Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal), Vol. 3 No.1 sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, Ibid. A. Jahri, "Perlindungan Nasabah Debitur terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi pada Bank Umum di Bandar Lampung," Fiat Justisia Journal of Law, Vol. 10 No. 2 sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, Ibid. Tarigan dan Paulus, Ibid., hlm. 302 Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 7 Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Ibid., Pasal 21 Leo T. Panjaitan, "Analisis Penanganan Carding dan Perlindungan Nasabah dalam kaitannya dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008," Incomtech Jurnal Telekomunikasi dan Komputer Vol. 3 No.1, sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm. 303.

## PERLINDUNGAN BAGI NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DI INDONESIA

Melia Prabangasta Yustisia\*

Fakultas Hukum Universitas Indonesia  
Korespondensi: [meliaprabangasta@gmail.com](mailto:meliaprabangasta@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia semakin berkembang seiring dengan semakin ketatnya persaingan di industri perbankan. Lahirnya internet mengubah paradigma dalam hal komunikasi dan bisnis, dimana perkembangan teknologi tersebut membawa perubahan mengenai aktivitas bisnis perbankan ke arah perbankan digital. Nasabah dapat mengakses layanan keuangan hanya melalui genggaman tangan, melakukan transaksi layanan perbankan melalui ponsel menggunakan berbagai cara mulai dari *short message service* (SMS) Banking hingga *internet banking*, mengakses layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang melainkan melalui layanan aplikasi dari masing-masing bank. Akan tetapi, berkembangnya layanan perbankan digital perlu ditindaklanjuti dengan kesiapan peraturan perundang-undangan di Indonesia untuk mengakomodir hal tersebut, termasuk ketentuan mengenai perlindungan nasabah terhadap aktivitas layanan perbankan digital.

**Kata kunci:** Perbankan digital, Bank, perlindungan nasabah

### Abstract

*The development of digital banking services in Indonesia is growing along with the increasingly intense competition in the banking industry. The internet changed the paradigm in terms of communication and business, where the development of these technologies brought changes in banking business activities towards digital banking. Customers can access financial services only by using mobile phones, easily conduct banking service transactions using various methods ranging from short message service (SMS) Banking to internet banking, access banking services without visiting the branch office but through application services from each bank. However, the development of digital banking services needs to be followed up with the readiness of laws and regulations in Indonesia to accommodate this concern, including provisions regarding customer protection for digital banking service activities.*

**Keywords:** Digital banking, Bank, Bank customer protection

## I. PENDAHULUAN

Pada masa ini masyarakat sudah tidak asing lagi dengan teknologi, termasuk teknologi yang berkembang dalam bidang perbankan. Dengan ditemukannya komputer sebagai produk ilmu pengetahuan dan teknologi, terjadilah konvergensi antara teknologi telekomunikasi, media, dan komputer yang menghasilkan sarana baru yang disebut dengan internet.<sup>1</sup> Seiring berjalannya waktu, internet saat ini sudah dianggap menjadi kebutuhan oleh sebagian besar masyarakat. Internet sudah banyak digunakan seperti di sekolah, universitas, perkantoran, pemerintahan, aktivitas media sosial, *e-commerce*, termasuk penggunaannya untuk layanan di bidang perbankan agar dapat memberikan pelayanan di bidang publik yang semakin cepat dan mudah.<sup>2</sup>

Lahirnya internet mengubah paradigma dalam hal komunikasi dan bisnis, dimana perkembangan teknologi tersebut membawa perubahan mengenai aktivitas selama ini hanya berupa aktivitas tatap muka atau fisik. Pertumbuhan teknologi dan perkembangan digital yang pesat saat ini turut membawa perubahan bagi bisnis, khususnya dalam bidang perbankan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Abdul Wahid dan Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara (Cybercrime)*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), hlm. 23.

<sup>2</sup> K.V.Deore, "The Educational Advantages of Using Internet", *International Educational EJournal*, diunduh dari <http://www.oijrj.org/ejournal/Jan-Feb-Mar2012IEEJ/20.pdf> pada 20 Desember 2020.

<sup>3</sup> Azharuddin, "Legal Protection for Users of Internet Banking Customers Following Changes in Information and Electronic Transaction Law," *Jurnal Pembaharuan Hukum Volume VI No.1 Januari-April 2019*, diunduh dari [https://www.researchgate.net/publication/335749880\\_LEGAL\\_PROTECTION\\_FOR\\_USERS\\_OF\\_INTERNET\\_BANKING\\_CUSTOMERS\\_FOLLOWING\\_CHANGES\\_IN\\_INFORMATION\\_AND\\_ELECTRONIC\\_TRANSACTIONS\\_LAW](https://www.researchgate.net/publication/335749880_LEGAL_PROTECTION_FOR_USERS_OF_INTERNET_BANKING_CUSTOMERS_FOLLOWING_CHANGES_IN_INFORMATION_AND_ELECTRONIC_TRANSACTIONS_LAW) pada 20 Desember 2020.

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat.<sup>4</sup> Perbankan sebagai industri di bidang jasa keuangan merupakan salah satu industri yang memegang peranan penting dalam pertumbuhan dan kegiatan perekonomian di suatu negara.<sup>5</sup> Selain itu, industri di bidang perbankan juga memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan bagi masyarakat, dimana tujuan perbankan di Indonesia adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.<sup>6</sup>

Menurut survey yang dilakukan oleh Bank Dunia, sebagaimana dikutip dari riset yang dilakukan oleh Bank DBS Indonesia, hanya 36 % (tiga puluh enam persen) populasi penduduk dewasa yang memiliki rekening di lembaga keuangan formal, dimana angka tersebut lebih rendah dibanding rata-rata negara Asia Timur dan Pasifik yang berada di posisi 69% (enam puluh sembilan persen) dan Thailand yang berada di posisi 78% (tujuh puluh delapan persen).<sup>7</sup> Angka tersebut sangat timpang jika dibandingkan dengan penggunaan telepon seluler di Indonesia, dimana menurut survey *We Are Social*, sebagaimana dikutip dari riset yang dilakukan oleh Bank DBS Indonesia, 91% (sembilan puluh satu persen) penduduk Indonesia memiliki ponsel dan 47% (empat puluh tujuh persen) merupakan pemilik *smartphone*.<sup>8</sup> Survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016, sebagaimana dikutip dari riset yang dilakukan oleh Bank DBS Indonesia, menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia sebesar 132,7 juta penduduk atau kurang lebih 51% (lima puluh satu persen) dari total populasi di Indonesia.<sup>9</sup>

Dari survey tersebut, maka besarnya pengguna ponsel *smartphone* serta pengguna jaringan internet di Indonesia memberikan peluang bagi industri perbankan untuk dapat memanfaatkan dan menjangkau sistem keuangan melalui layanan perbankan digital sehingga layanan perbankan dapat digunakan secara menyeluruh. Perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh perbankan juga mendorong perbankan untuk menyediakan layanan perbankan yang berbasis pada teknologi informasi yang menawarkan inovasi baru dalam layanan perbankan.<sup>10</sup> Adanya tuntutan dari nasabah terkait kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kenyamanan dan tersedianya layanan bank terus

---

<sup>4</sup> Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Volume 1, Nomor 3* (2019), hal. 295, diunduh dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphi/article/view/6164/3112> pada 20 Desember 2020.

<sup>5</sup> Jelena Cvijovic, Kostic Milica Stankovic dan Marija Relljic, "Customer Relationship Management in Banking Industry: Modern Approach," *Industrija Journal*, Vol. 45, (No.3), hal. 151, sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, *Ibid*.

<sup>6</sup> Achmad Chosyali dan Tulus Sartono, "Optimalisasi Peningkatan Kualitas Kredit dalam rangka Mengatasi Kredit Bermasalah," *Law Reform Volume 15, Nomor 1* (2019), hal. 99, diunduh dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/lawreform/article/view/23357> pada 20 Desember 2020.

<sup>7</sup> Riset Bank DBS Indonesia, "Meningkatkan Finansial Inklusi Melalui Digitalisasi Perbankan" diunduh dari [https://www.dbs.com/spark/index/id\\_id/dbs-yes-asset/files/\(Riset%203\)%20Meningkatkan%20Finansial%20Inklusi%20Melalui%20Digitalisasi%20Perbankan.pdf](https://www.dbs.com/spark/index/id_id/dbs-yes-asset/files/(Riset%203)%20Meningkatkan%20Finansial%20Inklusi%20Melalui%20Digitalisasi%20Perbankan.pdf) pada 20 Desember 2020.

<sup>8</sup> *Ibid*.

<sup>9</sup> *Ibid*.

<sup>10</sup> Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm.295.

menerus tanpa mengenal waktu, mengharuskan bank di Indonesia untuk melakukan transformasi layanan berbasis digital.<sup>11</sup>

Era digital semakin memberi kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan keuangan hanya melalui genggaman tangan, dimana nasabah bisa mudah melakukan transaksi layanan perbankan melalui ponsel menggunakan berbagai cara mulai dari *short message service* (SMS) *banking* hingga *internet banking*. Hal ini memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk dapat mengakses layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang melainkan melalui layanan aplikasi dari masing-masing Bank.<sup>12</sup> Tren penggunaan transaksi digital di Indonesia juga terus meningkat seiring meningkatnya penetrasi internet. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa pengguna *e-banking* melonjak 270% (dua ratus tujuh puluh persen), dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Frekuensi transaksi penggunaan *e-banking* juga naik 169% (seratus enam puluh sembilan persen) dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 406,6 juta transaksi pada 2016.<sup>13</sup>

Sejalan dengan riset Bank DBS Indonesia itu, menurut survey McKinsey, perbankan digital bertumbuh semakin kencang di Indonesia disebabkan oleh berbagai macam faktor, salah satunya adalah adanya penetrasi digital yang tajam. Faktor lain yang juga semakin mempercepat pertumbuhan perbankan digital di Indonesia adalah semakin masifnya penggunaan internet dan *smartphone* disertai dengan pertumbuhan *e-commerce* dan *e-commerce platform* yang semakin banyak di Indonesia.<sup>14</sup>

McKinsey dalam laporannya juga menyatakan bahwa terdapat tiga tren yang menjadi tolak ukur atau indikator berkembangnya layanan sektor perbankan di Indonesia. Tren pertama adalah sehubungan dengan semakin beragamnya hubungan nasabah dan bank. Produk dari bank memiliki berbagai macam variasi, dan jika hal ini terus menerus ditingkatkan, maka dengan sendirinya lahir loyalitas konsumen terhadap produk dari perbankan tersebut atau loyalitas terhadap bank secara keseluruhan. Sebaliknya, jika tidak terdapat aksi langsung dari bank untuk semakin memudahkan konsumen, maka loyalitas nasabah menurun.<sup>15</sup>

Tren kedua adalah berkaitan dengan adanya keterbukaan atau penerimaan oleh masyarakat Indonesia terhadap perbankan digital yang saat ini semakin berkembang. Survey yang dilakukan oleh McKinsey menyatakan bahwa 55% (lima puluh lima persen) konsumen bank non-digital berpikir untuk beralih menggunakan produk digital bank dalam waktu 6 (enam) bulan, dan sekitar 50% (lima puluh persen) dari seluruh responden mempertimbangkan untuk pindah ke bank yang tidak punya kantor fisik, dalam hal ini seluruh layanan dilakukan secara digital. Akan tetapi, tren kedua masih menganggap bahwa ATM dan kantor cabang masih akan tetap relevan di Indonesia.<sup>16</sup>

Tren ketiga adalah munculnya anggapan bahwa nasabah digital dianggap lebih “berharga”. Dalam laporan McKinsey tersebut menyatakan bahwa nasabah digital (nasabah

---

<sup>11</sup> Asti Marlina dan Widi Aryo Bimo, “Digitalisasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank,” *Jurnal Ilmiah Inovator*, Edisi Maret, diunduh dari <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/INOVATOR/article/download/1458/1062> pada 20 Desember 2020.

<sup>12</sup> Riset Bank DBS Indonesia, “Meningkatkan Finansial Inklusi...”.

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Sonia Barquin, *et al.*, “Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating Growth”, *McKinsey & Company, Global Banking, February 2019*, diunduh dari <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Financial%20Services/Our%20Insights/Digital%20banking%20in%20Indonesia%20Building%20loyalty%20and%20generating%20growth/Digital-banking-in-Indonesia-final.ashx> pada 20 Desember 2020.

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> *Ibid.*

yang menggunakan produk perbankan digital) memiliki loyalitas dua kali lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah non digital (nasabah yang tidak atau belum menggunakan produk perbankan digital), dan membeli produk bank dua kali lebih banyak ketimbang nasabah non digital. Jumlah nasabah digital pun terus bertambah, yaitu 2,5 kali lebih banyak dibandingkan dengan tahun 2014 silam dan pada tahun 2019 mencapai kurang lebih 32% (tiga puluh dua persen) dari total nasabah.<sup>17</sup>

Perbankan yang melakukan peningkatan dari segi teknologi informasi dalam layanannya kepada nasabah kemudian mengarahkan bank kepada era baru yaitu era perbankan digital.<sup>18</sup> Layanan perbankan digital kepada nasabah dapat diwujudkan sejak dimulainya hubungan hukum antara nasabah dan bank yaitu pada saat pembukaan rekening, pemanfaatan transaksi keuangan dalam produk perbankan digital, sampai dengan penutupan rekening yang keseluruhannya dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan oleh Bank.<sup>19</sup> Pengembangan strategi bisnis suatu bank yang mengarah kepada layanan perbankan digital memerlukan infrastruktur yang memadai, di antaranya adalah manajemen risiko, penyesuaian teknologi informasi, *business model*, *business process*, *internal control*, dan sumber daya manusia, untuk mendukung kenyamanan, keamanan, serta keandalan layanan perbankan digital dalam penyediaan informasi, komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, dan penutupan rekening.<sup>20</sup>

Layanan perbankan digital bukanlah merupakan hal yang baru di Indonesia. Peraturan perundang-undangan di Indonesia berusaha untuk mengakomodir hadirnya layanan perbankan digital di Indonesia, mulai dari level undang-undang, peraturan pemerintah, maupun peraturan yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas perbankan di Indonesia. Keseluruhan peraturan tersebut berusaha mengakomodir kebutuhan hadirnya layanan perbankan digital di Indonesia agar tetap sesuai dengan prinsip keamanan yang wajib diterapkan oleh bank yang bermuara pada perlindungan nasabah yang menggunakan layanan digital perbankan di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menyusun artikel dengan judul “Perlindungan terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital di Indonesia” untuk menjadi landasan penelitian dalam mengetahui pengaturan mengenai perbankan digital yang wajib dipatuhi oleh Bank yang menyelenggarakan layanan digital serta bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital di Indonesia.

Artikel ini membahas mengenai pengaturan perbankan digital berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Untuk membahas hal tersebut dilakukan penjabaran mengenai pengaturan mengenai layanan perbankan digital di Indonesia. Artikel ini juga membahas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital di Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan ini yaitu dengan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.<sup>21</sup> Dalam melakukan

---

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Cajetan Mbama, “Digital banking, Customer Experience and Bank Financial Performance: UK Customers’ Perceptions,” *Sheffield Hallam University Research Archive, International Journal of Bank Marketing Vol. 36, (No.2)*, dunduh dari <http://shura.shu.ac.uk/15903/> pada 20 Desember 2019.

<sup>19</sup> Marlina dan Bimo, “Digitalisasi Bank terhadap...”.

<sup>20</sup> Tarigan dan Paulus, “Perlindungan finansial inklusi...”, hlm. 296

<sup>21</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2001), hlm. 13.

penelitian ini, penulis menggunakan metode studi pustaka dengan melakukan studi dokumen terhadap dokumen-dokumen data sekunder yang ada. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, berita dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan layanan perbankan digital dan perlindungan terhadap nasabah layanan perbankan digital.

## II. PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Layanan Perbankan Digital menurut Peraturan tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia

Semakin ketatnya persaingan di industri perbankan di Indonesia mendorong banyak Bank di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya melalui cara-cara yang lebih efektif dan efisien serta menjangkau seluruh nasabah tanpa mengenal jarak dan waktu. Untuk dapat meningkatkan kualitas tersebut, maka Bank perlu melakukan penyesuaian terhadap strategi bisnis maupun inovasi serta meningkatkan kapabilitas Bank untuk dapat mengikuti perkembangan sehingga dapat melakukan peningkatan layanan dengan tepat sasaran.<sup>22</sup> Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kapabilitas untuk mencapai kegiatan layanan perbankan yang efektif dan efisien kepada nasabahnya, diperlukan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih optimal menjadi syarat dalam mendukung inovasi layanan perbankan, khususnya perbankan digital, yang kemudian mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital.<sup>23</sup>

Di Indonesia, layanan perbankan digital diatur dalam beberapa peraturan, baik di tingkat undang-undang yang mengatur secara umum, maupun di tingkat peraturan pemerintah dan peraturan yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas perbankan yang mengatur lebih teknis. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (“UU Perbankan”) memang tidak mengatur secara tegas mengenai layanan perbankan digital, mengingat kedua aturan tersebut dibuat pada saat era teknologi informasi dan penggunaan media elektronik belum berkembang seperti saat ini. Akan tetapi, prinsip dalam layanan perbankan konvensional masih dapat dijadikan acuan dalam penerapan penyelenggaraan layanan perbankan digital.

Pada dasarnya, layanan perbankan digital merupakan bagian dari penyelenggaraan transaksi elektronik. Di Indonesia, pengaturan mengenai transaksi elektronik diatur di Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”). UU ITE mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>24</sup> Dari pengertian yang luas tersebut, maka perbankan digital termasuk sebagai kegiatan transaksi elektronik mengingat dalam pelaksanaannya perbankan digital

---

<sup>22</sup> Toto O. Dendhana, “Penerapan Prudential Banking Principle dalam Upaya Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana,” *Lex et Societatis*, Vol. 1 (No.1), sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, “Perlindungan finansial inklusi...”, hlm.298

<sup>23</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, *Ibid*.

<sup>24</sup> Indonesia, *Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 11 Tahun 2008, LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843, Pasal 1 angka 2

termasuk sebagai perbuatan hukum yang dilakukan melalui suatu media elektronik atau perangkat elektronik lainnya yang dipilih oleh nasabah, dalam hal ini misalnya dengan menggunakan komputer maupun *smartphone*.

UU ITE kemudian mensyaratkan beberapa kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha, dalam hal ini adalah Bank sebagai penyedia layanan perbankan digital, apabila menyelenggarakan kegiatan transaksi elektronik dalam kegiatan usahanya. Beberapa kewajiban tersebut diantaranya adalah:

- a. Bank wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak dan produk yang ditawarkan kepada konsumen.<sup>25</sup> Hal ini merupakan salah satu wujud perlindungan terhadap hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai suatu produk perbankan digital. Misalnya, ketika nasabah hendak melakukan transfer uang kepada nasabah lainnya melalui aplikasi *mobile banking* dari suatu Bank, maka Bank harus menyediakan informasi yang jelas mengenai syarat, ketentuan, maupun cara yang dapat dijadikan acuan oleh nasabah untuk dapat melakukan transfer uang tersebut.
- b. Bank harus memastikan bahwa sistem elektronik, dalam hal ini termasuk aplikasi maupun seluruh sistem yang digunakan dalam layanan perbankan digital wajib mendapat sertifikasi dari lembaga sertifikasi yang ditunjuk oleh Pemerintah.<sup>26</sup>
- c. Bank harus memastikan bahwa sistem elektronik yang dimilikinya untuk menyelenggarakan kegiatan layanan perbankan merupakan sistem yang andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik tersebut sebagaimana mestinya.<sup>27</sup>
- d. Bank wajib memastikan bahwa sistem elektronik yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan perbankan digital telah memenuhi persyaratan minimum seperti dapat menampilkan kembali data secara utuh, dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan data, dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk penggunaan, dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa dan informasi yang dapat dipahami, dan memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan keberanggungjawaban prosedur atau petunjuk tersebut.<sup>28</sup>

Ketentuan mengenai kewajiban Bank dalam penyelenggaraan pelayanan perbankan digital yang merupakan bagian dari transaksi elektronik tersebut pada dasarnya merupakan upaya untuk menjaga keandalan sistem perbankan digital yang digunakan. Selain itu, pengaturan tersebut juga untuk melindungi dan menjaga hak-hak nasabah sebagai konsumen dalam melakukan transaksi yang menggunakan layanan perbankan digital.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa UU ITE yang dikeluarkan tahun 2008 mengalami perubahan di tahun 2016. Salah satu perubahan UU ITE tersebut pada intinya mengatur lebih lanjut mengenai kerahasiaan data konsumen, dalam hal ini adalah nasabah sebagai konsumen produk perbankan digital, dalam penyelenggaraan pelayanan produk perbankan digital. Dalam UU ITE tahun 2008, pengaturan mengenai perlindungan data pribadi nasabah hanya diatur bahwa penggunaan setiap informasi dalam layanan perbankan

---

<sup>25</sup> Indonesia, *Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Pasal 9.

<sup>26</sup> *Ibid.*, Pasal 10.

<sup>27</sup> *Ibid.*, Pasal 15

<sup>28</sup> *Ibid.*, Pasal 16.

digital yang menyangkut data pribadi nasabah tersebut harus dilakukan atas persetujuan nasabah yang bersangkutan.<sup>29</sup>

Perubahan UU ITE tahun 2016 kemudian menambahkan ketentuan adanya penghapusan data yang tidak relevan lagi apabila diminta oleh nasabah dalam suatu sistem elektronik yang digunakan untuk layanan perbankan digital dan Bank wajib menyediakan mekanisme penghapusan data pribadi tersebut.<sup>30</sup> Berdasarkan hal tersebut, UU ITE tahun 2016 mengindikasikan adanya upaya untuk melindungi data pribadi seseorang, termasuk data pribadi nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital, meskipun belum pada tatanan yang mengatur perlindungan secara maksimal.<sup>31</sup> Dalam hal ini UU ITE tahun 2016 sudah berupaya untuk mengakomodasi adanya salah satu hak dari pemilik data pribadi yaitu *right to be forgotten*.<sup>32</sup>

Pengaturan yang mengatur lebih lanjut mengenai transaksi elektronik, termasuk penyediaan layanan perbankan digital oleh Bank, diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP 71 Tahun 2019”). Berdasarkan aturan tersebut, Bank yang menyediakan layanan perbankan digital termasuk sebagai penyelenggara sistem elektronik lingkup privat karena memiliki portal, situs, atau aplikasi dalam jaringan melalui internet yang dipergunakan untuk menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan layanan transaksi keuangan. Dengan demikian, Bank yang menyediakan layanan perbankan digital juga wajib tunduk pada PP 71/2019.<sup>33</sup>

Adapun beberapa kewajiban Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik untuk pelayanan perbankan digital berdasarkan PP 71 Tahun 2019 diantaranya adalah:

- a. Bank wajib melakukan pendaftaran untuk sistem elektronik yang digunakannya untuk menyelenggarakan pelayanan perbankan digital.<sup>34</sup>
- b. Bank wajib memastikan bahwa baik perangkat keras maupun perangkat lunak yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan perbankan digital telah memenuhi aspek keamanan, keandalan operasi sebagaimana mestinya dan memastikan keberlanjutan layanan.<sup>35</sup>
- c. Bank wajib menerapkan manajemen risiko terhadap kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan serta memiliki kebijakan tata kelola, prosedur kerja dan mekanisme audit berkala untuk sistem elektronik yang digunakan untuk menyelenggarakan layanan perbankan digital.<sup>36</sup>
- d. Bank wajib melaksanakan prinsip perlindungan data pribadi dalam melakukan pengolahan data pribadi nasabahnya, yang diantaranya adalah:
  - 1) Pengumpulan data pribadi nasabah dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, adil, dengan sepengetahuan dan persetujuan dari nasabah;

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, Pasal 26.

<sup>30</sup> Indonesia, *Perubahan atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 19 Tahun 2016, LN No. 251 Tahun 2016, TLN No. 5952, Pasal 26

<sup>31</sup> Azharuddin, “Legal Protection for Users ...”, hlm. 62.

<sup>32</sup> *Ibid.*, hal. 63

<sup>33</sup> Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, PP No. 71 Tahun 2019, LN No. 185 Tahun 2019, TLN No. 6400, Pasal 2 ayat (5).

<sup>34</sup> Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, Pasal 6

<sup>35</sup> Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, Pasal 7 jo. Pasal

8

<sup>36</sup> Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, Pasal 12 jo. Pasal 12

- 2) Pengolahan data pribadi nasabah dilakukan sesuai dengan tujuannya sebagaimana yang telah diinformasikan kepada nasabah oleh Bank;
  - 3) Pengolahan data pribadi nasabah dilakukan dengan menjamin hak nasabah;
  - 4) Pengolahan data pribadi nasabah dilakukan secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dapat dipertanggungjawabkan, dan memperhatikan tujuan pengolahan data pribadi;
  - 5) Pengolahan data pribadi nasabah dilakukan dengan melindungi keamanan data pribadi nasabah dari kehilangan, penyalahgunaan akses dan pengungkapan yang tidak sah, serta perubahan atau perusakan data pribadi nasabah;
  - 6) Pengolahan data pribadi nasabah dilakukan dengan memberitahukan tujuan pengumpulan, aktivitas pengolahan dan kegagalan perlindungan data pribadi;
  - 7) Pengolahan data pribadi nasabah mencakup pemusnahan atau penghapusan data pribadi, kecuali masih dalam masa retensi sesuai kebutuhan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>37</sup>
- e. Bank wajib melakukan uji kelayakan atas sistem elektronik yang digunakannya untuk memberikan layanan perbankan digital.<sup>38</sup>

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa PP 71 Tahun 2019 mengatur lebih jauh mengenai pelaksanaan teknis penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk sistem elektronik yang dibuat oleh Bank dalam rangka penyelenggaraan layanan perbankan digital. Dalam hal ini, Bank wajib tunduk dan mengambil langkah untuk patuh pada UU ITE maupun PP 71 Tahun 2019, yang terfokus pada pengaturan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik dan perlindungan data pribadi nasabah.

## **B. Pengaturan Layanan Perbankan Digital menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (“POJK 12/2018”)**

Selain pengaturan umum mengenai penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk sistem elektronik yang digunakan untuk melakukan pelayanan perbankan digital sebagaimana diatur dalam UU ITE dan PP 71 Tahun 2019, saat ini Otoritas Jasa Keuangan sebagai salah satu regulator di bidang perbankan telah mengeluarkan peraturan khusus mengenai layanan perbankan digital. Adapun ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (“POJK 12/2018”).

POJK 12/2018 memberikan definisi mengenai layanan perbankan elektronik dan layanan perbankan digital. Layanan perbankan elektronik adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.<sup>39</sup> Sementara itu, layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.<sup>40</sup> Adanya layanan perbankan digital kemudian memberikan kemungkinan bagi calon nasabah maupun nasabah Bank untuk memperoleh

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, Pasal 14-18

<sup>38</sup> *Ibid.*, Pasal 34

<sup>39</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, LN No. 127 Tahun 2018, TLN No. 6235, Pasal 1 angka 3.

<sup>40</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 4

informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembuatan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lainnya dan transaksi lainnya di luar produk atau layanan perbankan, seperti nasihat keuangan, investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik dan kebutuhan lainnya yang diperlukan oleh nasabah.<sup>41</sup> Selain itu, layanan perbankan digital yang disediakan oleh Bank kepada nasabah dapat berupa layanan administrasi rekening, otorisasi transaksi dengan memanfaatkan data atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, pengelolaan keuangan dan/atau pelayanan produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan OJK.<sup>42</sup>

Contoh layanan perbankan digital yang berkembang saat ini di Indonesia adalah layanan pembukaan rekening secara mandiri oleh nasabah baik melalui *Automated Teller Machine* (ATM) maupun melalui aplikasi yang dikembangkan oleh Bank yang dapat diakses melalui *smartphone* dan didukung dengan fasilitas pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas dan *video banking*.<sup>43</sup> Selain itu, contoh lainnya adalah layanan kredit perumahan kepada nasabah, dimana pengajuan kredit oleh nasabah dilakukan secara langsung melalui aplikasi bank yang terdapat pada *smartphone* nasabah dengan otorisasi transaksi yang antara lain menggunakan sidik jari, dimana dalam memberikan persetujuan terhadap permohonan kredit tersebut, Bank tetap melakukan analisis data keuangan nasabah termasuk posisi keuangan dan pola transaksi dari nasabah tersebut.<sup>44</sup>

POJK 12/2018 menyebutkan bahwa Bank yang dapat melakukan kegiatan layanan perbankan digital adalah Bank Umum sebagaimana disebutkan dalam UU Perbankan dan Bank Umum Syariah serta Unit Usaha Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (“UU Perbankan Syariah”), termasuk kantor cabang dari Bank yang berkedudukan di luar negeri.<sup>45</sup> Dalam hal ini, UU Perbankan maupun UU Perbankan Syariah mendefinisikan Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>46</sup> Adapun yang menjadi perbedaan mendasar antara Bank konvensional pada umumnya dengan Bank Syariah adalah pelaksanaan usaha Bank Syariah didasarkan pada prinsip syariah.<sup>47</sup>

Penyelenggaraan layanan perbankan secara elektronik dapat dilakukan dengan memanfaatkan saluran distribusi<sup>48</sup> yang diantaranya dilakukan melalui ATM, *Cash Deposit Machine* (CDM), *phone banking*, SMS *banking*, *Electronic Data Capture* (EDC), *Point of Sales* (POS), *internet banking*, dan *mobile banking*.<sup>49</sup> Adapun penyelenggaraan layanan perbankan digital harus memenuhi persyaratan berupa:

---

<sup>41</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum (2019), diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx> pada 20 Desember 2019.

<sup>42</sup> A. Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014).

<sup>43</sup> Tarigan dan Paulus, “Perlindungan... hlm. 298.

<sup>44</sup> *Ibid.*

<sup>45</sup> Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Pasal 1 angka 1.

<sup>46</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998 jo. UU No. 7 Tahun 1992, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Pasal 1 angka 2.

<sup>47</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Perbankan Syariah*, UU No. 21 Tahun 2008, LN No. 94 Tagun 2008, TLN No. 4867, Pasal 1 angka 7.

<sup>48</sup> Rati M, Palilati, “Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan,” *Jurnal IUS*, Vol. 4 (No.3) sebagaimana dikutip dari Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus, *Op.Cit.*, hlm. 306.

<sup>49</sup> Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Penjelasan Pasal 3.

- a. Memiliki peringkat profil risiko dengan peringkat 1 (satu) atau peringkat 2 (dua) berdasarkan penilaian tingkat kesehatan Bank periode penilaian terakhir;
- b. Memiliki infrastruktur teknologi informasi dan manajemen pengelolaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai;
- c. Termasuk dalam kelompok Bank Umum berdasarkan kegiatan usaha yang paling sedikit dapat melakukan kegiatan usaha layanan perbankan elektronik sebagaimana diatur dalam ketentuan OJK.<sup>50</sup>

Dalam penyediaan layanan perbankan digital, Bank dapat menyediakan sendiri layanan tersebut atau Bank dapat bekerja sama dengan mitra Bank yang dapat berupa lembaga jasa keuangan maupun lembaga non-jasa keuangan.<sup>51</sup> Dalam hal ini, penyelenggaraan teknologi informasi yang mendukung layanan perbankan digital oleh Bank dapat dilakukan secara mandiri oleh Bank itu sendiri maupun dilakukan bersama-sama dengan pihak penyedia jasa teknologi informasi atau dengan mitra Bank lain.<sup>52</sup>

Dalam hal penyelenggaraan dilakukan antara Bank dengan mitra Bank, maka Bank memiliki kewajiban dalam melakukan penyelenggaraan layanan perbankan digital berdasarkan perjanjian kemitraan. Kewajiban tersebut diantaranya adalah kewajiban Bank untuk memiliki kebijakan dan prosedur dalam penentuan mitra Bank, perjanjian kerja sama antara Bank dan mitra Bank disusun dengan menggunakan bahasa Indonesia dan Bank hanya dapat menyediakan informasi produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh mitra Bank sebagaimana terdapat dalam perjanjian kerja sama antara Bank dengan mitra Bank.<sup>53</sup>

Ketika Bank memutuskan untuk memberikan pelayanan perbankan digital kepada nasabahnya, maka Bank wajib membentuk unit atau fungsi dalam organisasi di Bank tersebut yang bertugas menangani penyelenggaraan layanan perbankan digital.<sup>54</sup> Selain itu, dalam melakukan hubungan hukum dengan nasabah melalui layanan perbankan digital, Bank wajib melakukan identifikasi nasabah atau calon nasabah dengan melakukan verifikasi atas data dan informasi yang disampaikan oleh nasabah atau calon nasabah. Adapun verifikasi tersebut dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) baik secara langsung maupun melalui *software* milik Bank maupun *hardware* milik Bank atau nasabah. Verifikasi juga dapat dilakukan tanpa melalui tatap muka dengan menggunakan *software* yang dimiliki oleh Bank.<sup>55</sup>

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka Bank dapat melakukan inovasi maupun pengembangan bisnisnya dengan menyediakan layanan perbankan digital. Dalam penyelenggaraannya, maka Bank dapat melakukan pengembangan teknologi informasi untuk mendukung layanan perbankan digital sendiri maupun dilakukan dengan kerja sama bersama mitra Bank. Adapun cakupan produk layanan perbankan digital dapat dilakukan sejak dimulainya hubungan hukum antara nasabah dengan Bank, seperti pembukaan rekening Bank, sampai dengan pengakhiran hubungan hukum tersebut, seperti penutupan rekening Bank oleh nasabah.

## 1. Kewajiban Manajemen Risiko oleh Bank Umum dalam Memberikan Layanan Perbankan Digital

Kewajiban terkait dengan manajemen risiko oleh Bank telah diatur dalam Peraturan OJK Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

---

<sup>50</sup> *Ibid.*, Pasal 18.

<sup>51</sup> *Ibid.*, Pasal 13-15.

<sup>52</sup> Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm. 299.

<sup>53</sup> Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, Pasal 16.

<sup>54</sup> *Ibid.*, Pasal 9.

<sup>55</sup> *Ibid.*, Pasal 11.

(“POJK Manajemen Risiko Bank Umum”). Penerapan manajemen risiko dilakukan berkaitan dengan pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris, kecukupan kebijakan dan prosedur manajemen risiko serta penetapan limit risiko, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko dan sistem pengendalian intern yang menyeluruh.<sup>56</sup>

Dalam kaitannya dengan pengaturan khusus mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum, Bank Indonesia sejak tahun 2007 telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Akan tetapi, sejak tahun 2016, berkaitan dengan penerapan manajemen risiko penyelenggaraan layanan perbankan digital, OJK telah mengeluarkan Peraturan OJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (“POJK MRTI”) yang menggantikan Peraturan Bank Indonesia tersebut.

Beberapa kewajiban Bank dalam melakukan penerapan manajemen risiko berdasarkan POJK MRTI diantaranya adalah Bank wajib memiliki komite pengarah teknologi informasi yang bertugas untuk memberikan rekomendasi kepada Direksi Bank mengenai keseluruhan penerapan pelayanan perbankan digital dari sisi teknologi informasi. Selain itu, berdasarkan POJK MRTI, Bank juga diwajibkan untuk memiliki kebijakan, prosedur dan standar mengenai penggunaan teknologi informasi dalam rangka memberikan pelayanan perbankan digital. Bank juga wajib memiliki rencana pemulihan bencana saat terjadi bencana dan/atau gangguan pada sarana teknologi informasi yang digunakan Bank untuk memberikan layanan perbankan digital.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka pada dasarnya sudah terdapat ketentuan yang dapat dijadikan pedoman oleh Bank untuk menerapkan manajemen risiko dalam teknologi informasi yang digunakan untuk memberikan layanan perbankan digital kepada nasabah. POJK Manajemen Risiko Bank Umum dan POJK MRTI telah memberikan beberapa kewajiban untuk dipatuhi oleh Bank sehingga keseluruhan kegiatan pelayanan perbankan digital dapat dilakukan dengan baik, termasuk apabila terdapat *force majeure* baik bencana maupun gangguan teknologi informasi.

## 2. Contoh Penerapan Layanan Perbankan Digital oleh Bank di Indonesia

Layanan perbankan digital saat ini mulai berkembang, termasuk di negara-negara di Asia, menimbang adanya potensi yang besar membuat beberapa Bank mulai membuat layanan perbankan digital di Asia.<sup>57</sup> Pada tahun 2016, Bank DBS asal Singapura merilis produk “Digibank: di India pada tahun 2016, dimana layanan *mobile only digital banking* dari Bank DBS tersebut juga masuk ke Indonesia pada tahun 2017.<sup>58</sup> Perbankan digital di Korea Selatan juga berkembang dengan hadirnya produk “Kakao Bank” dengan pertumbuhan yang signifikan.<sup>59</sup>

Di Indonesia, salah satu produk perbankan digital yang paling berkembang adalah “Jenius” yang dikembangkan oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN). Jenius merupakan salah satu produk perbankan digital yang menerapkan layanan perbankan digital secara keseluruhan.

---

<sup>56</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum*, POJK Nomor 18/POJK.03/2016, LN No. 53 Tahun 2016, TLN No. 5861, Pasal 2.

<sup>57</sup> Tarigan dan Paulus, ““Perlindungan finansial inklusi...”, hlm. 300

<sup>58</sup> *Ibid.*

<sup>59</sup> *Ibid.*

Layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh Jenius dimulai dari pembukaan rekening oleh calon nasabah yang dapat dilakukan melalui aplikasi. Untuk verifikasi data atau informasi yang disampaikan oleh calon nasabah, Jenius menawarkan beberapa pilihan, diantaranya adalah dengan melakukan *video call* atau dengan mendatangi langsung kantor cabang BTPN maupun lokasi lainnya yang sudah ditentukan oleh Jenius.<sup>60</sup>

Terkait dengan keamanan penggunaan perbankan digital agar sesuai dengan POJK 12/2018, maka Jenius menerapkan otentikasi 2 (dua) tingkat. Adapun otentikasi tersebut berupa *Personal Identification Number* (PIN) dan *password* yang digunakan untuk menjaga keamanan pengguna Jenius dan otentikasi tersebut dilakukan pada saat pengguna melakukan akses ke Jenius maupun saat melakukan transaksi finansial melalui aplikasi Jenius. Selain itu, Jenius juga menerapkan otentikasi melalui sensor sidik jari atau *fingerprint* sebagai fitur keamanan tambahan yang disediakan oleh jenius untuk meminimalisir kemungkinan akun pengguna Jenius di aplikasi *smartphone* nasabahnya digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.<sup>61</sup>

Selain itu, Jenius juga telah menyediakan informasi pada setiap produk perbankan digital yang tersedia dalam aplikasinya. Sebagai contoh, Jenius menawarkan produk layanan tabungan, tabungan berjangka, maupun deposito yang keseluruhannya dapat diakses melalui aplikasi Jenius sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang untuk mendapatkan layanan tersebut. Dalam penyediaan layanan tabungan, tabungan berjangka, maupun deposito tersebut, Jenius menyediakan informasi penggunaan baik dalam bentuk tertulis maupun *video* yang memudahkan nasabah untuk memahami mengenai produk tersebut. Selain itu, Jenius juga menyediakan informasi mengenai syarat dan ketentuan penggunaan tersebut, termasuk ketentuan mengenai perhitungan bunga maupun penalti atau konsekuensi yang didapat oleh nasabah apabila tidak mematuhi atau membatalkan produk tersebut.<sup>62</sup>

Dari penjelasan di atas, maka layanan perbankan yang disediakan oleh Jenius telah menerapkan kewajiban sebagaimana diatur dalam POJK 12/2018. Hal tersebut terlihat dari adanya otentikasi 2 (dua) tingkat maupun fitur tambahan berupa sensor sidik jari untuk menjaga keamanan dari layanan perbankan digital. Selain itu, di setiap produknya, Jenius telah berupaya untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bagi nasabahnya mengenai layanan dari setiap produk termasuk syarat dan ketentuan penggunaan produk perbankan digital.

### 3. Perlindungan terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital

Perlindungan terhadap nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital dapat dibagi menjadi perlindungan preventif dan perlindungan represif.<sup>63</sup> Perlindungan preventif merupakan perlindungan terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital yang dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang

---

<sup>60</sup> Berdasarkan informasi yang diperoleh dari <https://www.jenius.com/getjenius> yang diakses pada 21 Desember 2020.

<sup>61</sup> Berdasarkan informasi yang diperoleh dari <https://www.jenius.com/app> yang diakses pada 21 Desember 2020.

<sup>62</sup> Berdasarkan informasi yang diperoleh dari <https://www.jenius.com/app/save/maxi-saver> yang diakses pada 21 Desember 2020.

<sup>63</sup> Tarigan dan Paulus, "Perlindungan finansial inklusi...", hlm. 301

tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan.<sup>64</sup> Sementara itu perlindungan represif merupakan perlindungan terhadap nasabah atas keadaan yang tidak diinginkan yang telah terjadi dan menimbulkan kerugian bagi nasabah, sehingga perlu adanya upaya dalam menyelesaikan permasalahan tersebut yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul.<sup>65</sup>

Perlindungan nasabah dengan sifat preventif secara umum dapat ditemukan dalam UU Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”) dan POJK 12/2018. Dalam UU Perbankan, perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank atas layanan perbankan digital terdiri atas:<sup>66</sup>

- a. Penyediaan informasi secara terbuka dan transparan mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital;
- b. Kerahasiaan Bank agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga dimana terdapat jaminan dari Bank bahwa data pribadi nasabah yang diserahkan kepada Bank dalam penggunaan layanan perbankan digital, termasuk data mengenai keadaan keuangannya tetap terjaga dan tidak disalahgunakan; dan
- c. Kewajiban Bank untuk menjamin dana nasabah pengguna layanan perbankan digital yang disimpan di Bank tersebut telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, maka perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan perbankan digital telah diatur. Dalam hal ini, Bank bertindak sebagai pelaku usaha yang memiliki kewajiban:<sup>67</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan pelayanan perbankan digital kepada nasabah;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk perbankan digital serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan produk perbankan digital tersebut, termasuk seluruh syarat dan ketentuan yang wajib diketahui oleh nasabah;
- c. Memperlakukan atau melayani nasabah atau calon nasabah secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu dari produk perbankan digital yang disediakan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pengujian atau memberikan garansi terhadap produk perbankan digital;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan dari layanan perbankan digital;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila produk layanan perbankan yang diterima atau dimanfaatkan oleh nasabah tidak sesuai dengan perjanjian antara nasabah dan Bank.

Selain itu, perlindungan nasabah juga diatur dalam POJK 12/2018, yang mengatur mengenai kewajiban Bank dalam penyelenggaraan perbankan digital. Kewajiban tersebut diantaranya adalah<sup>68</sup>:

---

<sup>64</sup> Ni Nyoman Candrawati, “Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Kartu E-Money sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial,” *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, Vol. 3 No.1 sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, *Ibid.*

<sup>65</sup> A. Jahri, “Perlindungan Nasabah Debitur terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi pada Bank Umum di Bandar Lampung,” *Fiat Justitia Journal of Law*, Vol. 10 No. 2 sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, *Ibid.*

<sup>66</sup> Tarigan dan Paulus, *Ibid.*, hlm. 302

<sup>67</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 7

<sup>68</sup> Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor 12/POJK.03/2018, *Ibid.*, Pasal 21

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

Dari segi perlindungan represif terhadap nasabah pengguna layanan perbankan digital, maka penyelesaian pengaduan merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah.<sup>69</sup> Pengaturan mengenai pengaduan terhadap nasabah telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (“PBI Pengaduan Nasabah”).

PBI Pengaduan Nasabah tersebut memberikan definisi mengenai pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. PBI Pengaduan Nasabah juga memberikan kewajiban bagi Bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilannya melalui prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Selain itu, PBI Pengaduan Nasabah juga menyebutkan bahwa penanganan dan penyelesaian pengaduan dari nasabah wajib diselesaikan oleh Bank paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah tanggal penerimaan pengaduan, dimana Bank dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan apabila terdapat kondisi tertentu.

Ketentuan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah juga diatur dalam Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“SEOJK Pengaduan Konsumen”). SEOJK Pengaduan Konsumen mensyaratkan bahwa dalam menyelesaikan pengaduan oleh nasabah, Bank wajib turut menyampaikan pernyataan maaf serta menawarkan ganti rugi apabila nasabah tersebut mengalami kerugian materiil. Selain itu, SEOJK Pengaduan Konsumen juga menyebutkan bahwa dalam prosedur dan penyelesaian pengaduan nasabah yang diberikan oleh Bank penyedia layanan perbankan digital wajib merahasiakan informasi nasabah kecuali kepada OJK dan nasabah tersebut. Kewajiban lainnya yang diatur dalam aturan tersebut diantaranya adalah memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif dalam setiap pengaduan, memberi kesempatan kepada nasabah untuk menjelaskan, memberi kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan untuk menjelaskan, dan kewajiban pengadministrasian pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peraturan perundang-undangan di Indonesia telah mengatur baik langkah preventif maupun langkah penanggulangan serta pengaduan bagi nasabah yang merasa dirugikan dari layanan perbankan digital yang disediakan oleh Bank. Ketentuan-ketentuan tersebut bertujuan untuk mengurangi potensi risiko turunnya reputasi atau nama baik Bank sehingga tidak menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap Bank, khususnya dalam hal penyediaan layanan perbankan digital.

---

<sup>69</sup> Leo T. Panjaitan, “Analisis Penanganan *Carding* dan Perlindungan Nasabah dalam kaitannya dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008,” *Incomtech Jurnal Telekomunikasi dan Komputer* Vol. 3 No.1, sebagaimana dikutip dari Tarigan dan Paulus, ““Perlindungan finansial inklusi...”, hlm. 303.

### III. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaturan mengenai perbankan digital di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan. Pengaturan yang mengatur kewajiban Bank sebagai penyelenggara sistem elektronik dan transaksi elektronik diatur dalam UU ITE dan PP 71 Tahun 2019. Selain itu, pengaturan mengenai layanan perbankan digital juga telah diatur secara khusus oleh OJK sebagai otoritas dan regulator dari kegiatan perbankan melalui POJK 12/2018, dimana terdapat kewajiban Bank dan ketentuan lainnya berkaitan dengan keseluruhan penyelenggaraan layanan perbankan digital di Indonesia. Dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital, Bank juga wajib melakukan penerapan manajemen risiko berdasarkan POJK Manajemen Risiko Bank Umum dan POJK MRTI yang telah memberikan beberapa kewajiban untuk dipatuhi oleh Bank sehingga keseluruhan kegiatan pelayanan perbankan digital dapat dilakukan dengan baik, termasuk apabila terdapat *force majeure* baik bencana maupun gangguan teknologi informasi.

Selain itu terdapat dua jenis perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif terhadap nasabah merupakan upaya melindungi nasabah sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, dan POJK 12/2018. Perlindungan represif terhadap nasabah merupakan upaya yang dilakukan apabila terjadi suatu permasalahan dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah, yang dapat berupa pengaduan terhadap nasabah. Pengaturan mengenai pengaduan nasabah telah diatur dalam PBI Pengaduan Nasabah dan SEOJK Pengaduan Konsumen yang memberikan kewajiban kepada Bank dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan yang berasal dari nasabah terkait dengan penyelenggaraan layanan perbankan digital.

Pengaturan mengenai layanan perbankan digital telah diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, baik dalam tingkat Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, maupun peraturan yang dikeluarkan oleh OJK. Maka dari itu, pengawasan terhadap kepatuhan terhadap seluruh aturan tersebut perlu ditegakkan dengan maksimal agar keseluruhan ketentuan dapat dijalankan dengan baik. Hal ini memerlukan koordinasi yang baik antar lembaga mengingat aturan mengenai layanan perbankan digital dibuat lintas sektoral dengan melibatkan beberapa *stakeholder*. Selain itu, pengaturan mengenai pengaduan atas layanan perbankan digital telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Maka dari itu, untuk penegakan dan kepatuhan dari Bank atas seluruh ketentuan tersebut, perlu terdapat peningkatan pengawasan dari OJK sebagai lembaga pengawas maupun regulator dari pelayanan perbankan digital. Hal ini mengingat pengaduan dari nasabah pada dasarnya membawa risiko turunnya kepercayaan nasabah terhadap produk perbankan digital, sehingga diperlukan adanya pengawasan yang baik dari OJK maupun pemerintah terkait dengan hal ini.

### Daftar Pustaka

#### Buku

- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Sutedi, A. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- Wahid, Abdul dan Mohammad Labib. *Kejahatan Mayantara (Cybercrime)*. Bandung: PT Refika Aditama, 2005.

## Artikel

- Azharuddin. "Legal Protection for Users of Internet Banking Customers Following Changes in Information and Electronic Transaction Law." *Jurnal Pembaharuan Hukum Volume VI No.1 Januari-April 2019*. Diunduh dari [https://www.researchgate.net/publication/335749880\\_LEGAL\\_PROTECTION\\_FOR\\_USERS\\_OF\\_INTERNET\\_BANKING\\_CUSTOMERS\\_FOLLOWING\\_CHANGES\\_IN\\_INFORMATION\\_AND\\_ELECTRONIC\\_TRANSACTIONS\\_LAW](https://www.researchgate.net/publication/335749880_LEGAL_PROTECTION_FOR_USERS_OF_INTERNET_BANKING_CUSTOMERS_FOLLOWING_CHANGES_IN_INFORMATION_AND_ELECTRONIC_TRANSACTIONS_LAW) pada 20 Desember 2020.
- Barquin, Sonia *et al.* "Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating Growth." *McKinsey & Company, Global Banking, February 2019*. Diunduh dari <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Financial%20Services/Our%20Insights/Digital%20banking%20in%20Indonesia%20Building%20loyalty%20and%20generating%20growth/Digital-banking-in-Indonesia-final.ashx> pada 20 Desember 2020.
- Candrawati, Ni Nyoman. "Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Kartu E-Money sebagai Alat Pembayaran dalam Transaksi Komersial." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, Vol. 3 No.1.
- Chosyali, Achmad dan Tulus Sartono. "Optimalisasi Peningkatan Kualitas Kredit dalam rangka Mengatasi Kredit Bermasalah." *Law Reform* Volume 15, Nomor 1, 2019. Diunduh dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/lawreform/article/view/23357> pada 20 Desember 2020.
- Cvijovic, Jelena, Kostic Milica Stankovic dan Marija Relljic. "Customer Relationship Management in Banking Industry: Modern Approach." *Industrija Journal*, Vol. 45, No.3.
- Dendhana, Toto O. "Penerapan Prudential Banking Principle dalam Upaya Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana." *Lex et Societatis, Vol. 1 No.1*.
- Deore, K.V. "The Educational Advantages of Using Internet". *International Educational EJournal*, diunduh dari <http://www.oijrj.org/ejournal/Jan-Feb-Mar2012IEEJ/20.pdf> pada 20 Desember 2020.
- Jahri, A. "Perlindungan Nasabah Debitur terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi pada Bank Umum di Bandar Lampung." *Fiat Justitia Journal of Law*, Vol. 10 No. 2.
- Marlina, Asti dan Widi Aryo Bimo. "Digitalisasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmiah Inovator, Edisi Maret*. Diunduh dari <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/INOVATOR/article/download/1458/1062> pada 20 Desember 2020.
- Mbama, Cajetan. "Digital banking, Customer Experience and Bank Financial Performance: UK Customers' Perceptions." *Sheffield Hallam University Research Archive, International Journal of Bank Marketing Vol. 36, (No.2)*. Diunduh dari <http://shura.shu.ac.uk/15903/> pada 20 Desember 2020.
- Otoritas Jasa Keuangan. "Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum, 2019. Diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx> pada 20 Desember 2020.

- Palilati, Rati M. "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal IUS, Vol. 4 No.3.*
- Panjaitan, Leo T. "Analisis Penanganan *Carding* dan Perlindungan Nasabah dalam kaitannya dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008." *Incomtech Jurnal Telekomunikasi dan Komputer* Vol. 3 No.1.
- Riset Bank DBS Indonesia. "Meningkatkan Finansial Inklusi Melalui Digitalisasi Perbankan" diunduh dari [https://www.dbs.com/spark/index/id\\_id/dbs-yes-asset/files/\(Riset%20\)%20Meningkatkan%20Finansial%20Inklusi%20Melalui%20Digitalisasi%20Perbankan.pdf](https://www.dbs.com/spark/index/id_id/dbs-yes-asset/files/(Riset%20)%20Meningkatkan%20Finansial%20Inklusi%20Melalui%20Digitalisasi%20Perbankan.pdf) pada 20 Desember 2020.
- Sudarman. "Persaingan Semakin Ketat di Perbankan." Diakses dari <https://finansial.bisnis.com/read/20180703/90/812401/persaingan-semakin-ketat-diperbankan-digital-pada-18-agustus-2020>.
- Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru dan Darminto Hartono Paulus. "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Volume 1, Nomor 3* (2019). Diunduh dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphi/article/view/6164/3112> pada 20 Desember 2020.

## Peraturan Perundang-undangan

- Indonesia, *Undang-Undang tentang Perbankan*. UU No. 7 Tahun 1992, LN No. 31 Tahun 1992, TLN No. 3473.
- Indonesia, *Perubahan atas Undang-Undang Perbankan*. UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790.
- Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.
- Indonesia, *Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. UU No. 11 Tahun 2008, LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843.
- Indonesia, *Undang-Undang tentang Perbankan Syariah*. UU No. 21 Tahun 2008, LN No. 94 Tahun 2008, TLN No. 4867.
- Indonesia, *Perubahan atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. UU No. 19 Tahun 2016, LN No. 251 Tahun 2016, TLN No. 5952.
- Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*. PP No. 71 Tahun 2019, LN No. 185 Tahun 2019, TLN No. 6400.
- Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*. PBI Nomor 10/10/PBI/2008, LN No. 38 Tahun 2008.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan OJK tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum*. POJK Nomor 18/POJK.03/2016, LN No. 53 Tahun 2016, TLN No. 5861.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan OJK tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*. POJK Nomor 38/POJK.03/2016, LN No. 267 Tahun 2016, TLN No. 5963.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan OJK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. POJK Nomor 12/POJK.03/2018, LN No. 127 Tahun 2018, TLN No. 6235.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Surat Edaran OJK tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan*. SEOJK Nomor 2/SEOJK.07/2014.



UNIVERSITAS  
INDONESIA

*Veritas, Probatas, Datilina*

**DHARMASISYA**  
JURNAL PROGRAM MAGISTER HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS INDONESIA

# ***DHARMASISYA***

Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Volume 2 Nomor 2 (Juni 2022) 795-812

e-ISSN: 2808-9456