

## **Legalitas Bank Digital Dalam Praktek Perbankan Di Indonesia**

**Febriano Andreas Kawulusan**  
[febrianoawulusan582@gmail.com](mailto:febrianoawulusan582@gmail.com)

Hendrik Pondaag, SH., MH  
Renny Nancy S. Koloay, SH., MH

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kedudukan bank digital dalam sistem perbankan di Indonesia dan untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah yang dirugikan ketika terjadi kesalahan sistem bank digital. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Kedudukan bank digital dalam sistem perbankan di Indonesia masih didasarkan pada regulasi Otoritas Jasa Keuangan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 15/POJK.07/2016 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan belum diatur dalam pengaturan induk perbankan yakni Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tetapi dengan kedudukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sebagai *lex specialis* atau ketentuan khusus, memberikan keabsahan bagi penyelenggaraan bank digital dalam sistem perbankan Indonesia, serta akan lebih komprehensif pengaturan substansinya bilamana pengaturan tentang bank digital diperbarui melalui Undang-Undang Perbankan. 2. Tanggung jawab bank terhadap nasabah bank digital sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen bank

digital diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang memberikan ruang penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan Konsumen bank digital serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/PJOK. 07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan bisa lepas dari dunia perbankan, jika hendak melakukan aktivitas keuangan baik perorangan maupun lembaga. Sifat aktifitas internet yang khas dan tidak mengenal batas teritorial wilayah negara pada akhirnya, menimbulkan permasalahan mendasar, yaitu menyangkut kemampuan hukum dalam melaksanakan fungsinya melakukan pengaturan dan penegakan sanksi dan bagaimana kemampuan bank dalam melindungi nasabah bank. Namun, kehadiran internet sama sekali tidak bisa dihindari dalam sejarah perkembangan peradaban manusia. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebutkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik dalam dunia perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengakomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabahnya<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Agustinus Laia, Dkk, Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Di Indonesia, Jurnal Rectum, Vol. 4 No. 1,



Penggunaan *Digital Banking* atau bank digital pada praktiknya memuat data atau informasi, dimana hal tersebut senantiasa mengalami proses transmisi yang dapat berakibat timbulnya suatu risiko tertentu. Keberadaan hukum dalam hal ini diperlukan guna mengatur berbagai permasalahan dalam penggunaan internet banking, terlebih mengenai *privacy* data atau data pribadi nasabah dalam pemanfaatan layanan *internet banking*. Pengaturan yang kini diterapkan dalam penyelenggaraan internet banking terbagi atas dua macam model, yaitu *self regulation* dan *government regulation*. *Self regulation* yakni aturan yang lazimnya dibentuk para pihak dalam mengantisipasi kekosongan hukum (*vacum of law*) dalam upaya perlindungan data pribadi, sedangkan *government regulation* adalah aturan yang lazimnya dibentuk oleh pemerintah dalam bentuk undang-undang atau keputusan untuk melindungi data pribadi dan bank.<sup>2</sup>

Permasalahan mendasar dalam pengaturan perbankan digital antara lain ialah pengaturan tentang bank digital yang bersifat integratif dan komprehensif, terlambat diberlakukan daripada beroperasinya sejumlah bank digital. Ketentuan baru yang mengatur tentang bank digital cukup lengkap ialah yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam bentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, yang ditetapkan dan diundangkan pada tanggal 30 Juli 2021. Padahal, sejumlah bank digital sudah beroperasi jauh sebelumnya seperti Jago Bank, Jenius dan CB Bank. POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum yang terdiri atas 99 Pasal, mengatur tentang Bank Digital pada Bab IV, yang pada Pasal 23 ayat (1) menyatakan “Bank

Badan Hukum Indonesia dapat beroperasi sebagai Bank Digital”.<sup>3</sup> Dari ketentuan ini, kata ‘*dapat*’ diartikan bahwa bank yang kegiatan operasionalnya secara fisik seperti tatap muka secara langsung antara nasabah dengan pegawai bank, dapat pula beroperasi secara digital sehingga terdapat kedua cara mekanisme operasionalnya. Gabungan operasional tersebut di atas ditemukan pada bank-bank yang selain mengoperasikan layanan secara tatap muka, juga mengoperasikan layanan perbankan digital. Pada contoh layanan digital Jenius, sebagai inovasi baru dalam penyimpanan dana yang berarti pada bank bersangkutan juga ada layanan penyimpanan dana secara langsung. Pada bank digital, segala sesuatunya sangat bertumpu pada Teknologi Informasi melalui berbagai model bisnis dan layanan bisnis baru yang inovatif. Bank digital sebagai bagian dari bank pada umumnya hanya berbeda dari layanan perbankan secara konvensional yang bertumpu pada interaksi secara langsung antara bank dengan nasabah bank.

Perkembangan dan operasionalisasi perbankan digital misalnya, sama sekali tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Perubahan hukum lainnya yang menarik ialah berkenaan dengan tugas, fungsi dan kewenangan dalam perizinan pendirian bank, yang semua merupakan tugas, fungsi dan kewenangan bank Indonesia serta kemudian beralih menjadi tugas, fungsi dan kewenangan otoritas jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan yang diatur

---

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum



dengan UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menurut Pasal 7 mempunyai wewenang antara lainnya dalam pengaturan dan pengawasan perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, dan lain sebagainya. Dari ketentuan itulah terbit Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) sebagai ketentuan hukum yang mengatur lebih lanjut, seperti terbitnya POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum. UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang sama sekali tidak menyebutkan dan juga tidak mengatur tentang bank digital, merupakan contoh dari tertinggalnya hukum (peraturan perundang-undangan) sedangkan dalam masyarakat, telah terjadi perubahan-perubahan seperti perkembangan Teknologi Informasi yang melahirkan digitalisasi. Adanya kesenjangan seperti itu, menyebabkan kekosongan hukum yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum

*Draft/Rancangan Undang-Undang* tentang Perbankan, ternyata belum juga memuat dan mengatur tentang perbankan digital, sehingga Rancangan Undang-Undang (RUU) tersebut pun sudah ketinggalan zaman dan perlu dilakukan revisi kembali. Pengaturan tentang Bank Digital dalam POJK Nomor 12/POJK.02/2021 tentang Bank Umum, juga menimbulkan masalah baru, karena hanya membatasinya pada jenis Bank Umum, dan tidak menjangkau Bank Perkreditan Rakyat. Tetapi POJK tersebut hanya membatasinya pada Bank umum saja. Padahal, penggunaan Teknologi Informasi seperti digitalisasi layanan perbankan sudah menjangkau banyak jenis serta sektor kegiatan bisnis. POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, yang mengatur tentang Bank Digital, ternyata membawa masalah

baru oleh karena pengaturannya hanya mencakup perbankan konvensional, padahal sistem perbankan di Indonesia selain perbankan konvensional yang diatur dengan UU Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah dirubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998, juga dikenal dan berlaku sistem Perbankan Syariah yang diatur dengan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Masalah baru yang dimaksudkan, ialah dalam POJK Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, pada Pasal 1 Angka 1 dirumuskan bahwa "Bank Umum yang selanjutnya disebut Bank adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran." UU Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 pada Pasal 1 Angka 3, merumuskan bahwa "Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran."<sup>4</sup> Pengertian Bank Umum dalam POJK dimaksud adalah lebih sempit atau terbatas, oleh karena hanya menjangkau Bank Umum Konvensional seperti misalnya: PT Bank BRI (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank BCA Tbk, PT Bank MNC Internasional Tbk, PT Bank KB Bukopin Tbk, dan lain sebagainya.

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung cepat dan pesatnya, ternyata membawa akses baru seperti timbul dan berkembangnya kejahatan siber (*cyber-crimes*). Maskun dan Wiwik Meilarati,<sup>5</sup> mengemukakan bahwa semakin mutakhir perkembangan teknologi informasi, maka akan semakin mutakhir pula bentuk dan modus pelaku

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

<sup>5</sup> Maskun dan Wiwik Meilarati, *Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet*, Cetakan Pertama, (Bandung: CV Keni Media, 2017), hal.4



melakukan kejahatan. Perkembangan yang pesat dalam teknologi internet menyebabkan kejahatan baru di bidang itu juga muncul, Teknologi Informasi dalam penggunaannya pada Bank Digital tidak lepas kaitannya dengan keamanan data, baik data pribadi nasabah bank maupun data pada bank itu sendiri. Padahal, keamanan data tersebut masih besar risikonya karena belum sepenuhnya terlindungi. Kebocoran data maupun data nasabah yang diperjualbelikan, merupakan permasalahan besar dan mendasar yang masih menyertai penggunaan teknologi informasi, khususnya pada perbankan digital. Hubungan hukum antara nasabah bank dengan bank digital seperti tertera dalam perjanjian penyimpanan dana maupun penyaluran dana dikaitkan dengan perlindungan data pribadi nasabah bank, adalah bagian yang tidak terpisahkan dari keamanan data pribadi nasabah atau konsumen, yang juga berkaitan erat dengan pengaturannya dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kurangnya peran pemerintah dalam perlindungan data pribadi di Indonesia, menjadi tantangan berat dalam pengembangan bank digital yang sangat bertumpu pada keamanan data pribadi nasabah. Sejalan dengan maraknya aplikasi dan platform yang semula dimaksudkan untuk memudahkan layanan perbankan, ternyata belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum kepada nasabah. Perlindungan terhadap konsumen, dalam hal ini adalah nasabah bank sebagai pengguna jasa bank, dipandang secara materil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi

produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya. Upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya.<sup>6</sup> Panduan penyelenggaraan digital branch oleh bank umum, yang diterbitkan oleh otoritas jasa keuangan, menekankan perhatian terhadap prinsip kehati-hatian bank, prinsip-prinsip pengamanan teknologi informasi, integrasi sistem teknologi informasi, *cost effectiveness*, dan perlindungan nasabah yang memadai, serta searah dengan strategi bisnis bank.<sup>7</sup> Pengamanan data pribadi nasabah bank serta perlindungan hukum terhadap dana nasabah pada bank digital menjadi penting berkenaan dengan perlindungan atas kepentingan hukum nasabah, oleh karena kebocoran data pribadi nasabah yang berakibat hilang dan/atau dicurinya dana simpanan nasabah pada bank digital, berpotensi timbulnya persengketaan yang memerlukan penyelesaiannya secara hukum. Berdasarkan uraian-uraian yang telah disampaikan diatas, maka penulis akhirnya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Legalitas Bank Digital Dalam Praktek Perbankan di Indonesia” Persoalan inilah yang menjadi pokok utama dalam pembahasan penulis.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kedudukan bank digital dalam sistem perbankan di Indonesia?

---

<sup>6</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ke-6, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hal. 5

<sup>7</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016), hal. 4



2. Bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah yang dirugikan ketika terjadi kesalahan sistem bank digital?

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. Dimana penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian hukum kepustakaan yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti tulisan pustaka atau data sekunder belaka yang berhubungan dengan judul proposal skripsi. Dengan menggunakan tipe penelitian normatif yang mengkaji norma hukum dan azas-azas hukum dengan pendekatan undang-undang terkait perbankan digital di Indonesia. Sedangkan sifat penelitian yang digunakan adalah bersifat diskriptif analitis dimana data penelitian diolah, dianalisis dan disajikan dengan pemberian gambaran yang lengkap mengenai kedudukan dan legalitas bank digital di Indonesia yang dilakukan dengan alat pengumpul data studi dokumen.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kedudukan Bank Digital Dalam Sistem Perbankan Di Indonesia**

Bank digital merupakan perbankan yang relatif baru di Indonesia. Belum ada literatur secara khusus yang membahas tentang berbagai aspek tentang bank digital. Demikian pula ketentuan peraturan yang mengatur bank digital masih sedikit, bahkan dikatakan hingga saat ini pengaturan tentang bank digital baru ditemukan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor 12/PJOK.03/2021 tentang Bank Umum yang pada Bab IV tentang Bank Digital.

Pasal 1 Angka 22 PJOK Nomor 12/PJOK.03/2021 tentang Bank Umum, merumuskan bahwa “Bank Digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan

usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain Kantor Pusat atau menggunakan kantor fisik terbatas.”

Berdasarkan pada pengertian Bank Digital tersebut dalam Pasal 1 Angka 22 tersebut ditekankan pada 2 (dua) aspek penting. Pertama, dalam menjelaskan kegiatan usahanya bank digital menggunakan saluran elektronik berupa digitalisasi. Kedua, pada bank digital hanya ada kantor pusat karena pada dasarnya tanpa kantor fisik seperti bangunan kantor cabang atau kantor cabang pembantu. Pada bank digital kehadiran beroperasinya kantor cabang maupun kantor cabang pembantu tidak diperlukan lagi sebagaimana pada praktik perbankan konvensional.

Dicermati dalam ketentuan UU Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah dirubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998, sama sekali tidak disebutkan juga tidak diatur perihal bank digital. Keberadaan bank digital terkait erat dengan perkembangan teknologi informasi khususnya teknologi finansial yang berlangsung masif dan cepat dan baru diatur dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.

PBI Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelegaraan Teknologi Finansial, merumuskan pada Pasal 1 Angka 1, bahwa “Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

Dalam Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 diatur dalam bab III, yang pada Pasal 7 ditentukan bahwa, “Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital yang dapat berupa produk lanjutan



dari Layanan Perbankan Elektronik.” Ketentuan ini diberikan penjelasan dan contohnya, bahwa contoh Layanan Perbankan Digital :

- a) Layanan pembukaan rekening secara mandiri oleh nasabah melalui ATM yang sudah dikembangkan atau aplikasi bank yang terdapat pada smartphone, dan didukung dengan fasilitas antara lain pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas, dan/atau *video banking*;
- b) Layanan pengajuan kredit perumahan kepada nasabah. Dalam memberikan persetujuan kredit, bank menganalisis data keuangan nasabah berupa posisi keuangan, pola transaksi, dan portofolio keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018, membedakan dan merumuskan terpisah antara apa yang dimaksudkan dengan Layanan Perbankan Elektronik, dan Layanan Perbankan Digital.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018 pada Pasal 1 Angka 3 merumuskan bahwa, “Layanan Perbankan Elektronik adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.” Sedangkan Pasal 1 Angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang sama merumuskan, “Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.”

Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 menentukan pada Pasal 3 bahwa, “Bank

menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dengan memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*) Layanan Perbankan Elektronik antara lain *Automated Teller Machine (ATM)*, *Cash Deposit Machine (CDM)*, *phone banking*, *Short Message Service (SMS) banking*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Point of Sales (POS)*, *internet banking*, dan *mobile banking*.

Contoh lain dari layanan perbankan elektronik dengan layanan perbankan digital tersebut, menuntun kepada pemahaman bahwa layanan perbankan elektronik maupun layanan perbankan digital berada di lingkup perbankan konvensional, yakni pada bank umum konvensional. Pengaturan berdasarkan POJK No. 12/POJK.03/2018 tersebut sebenarnya sudah dimulai dilaksanakan beberapa tahun sebelumnya, dalam peraturan yang kurang tegas. Otoritas Jasa Keuangan, dalam buku panduan penyelenggaraan *Digital Branch* oleh bank umum<sup>8</sup> mengemukakan, layanan perbankan berbasis teknologi informasi yang umumnya dikenal sebagai *electronic banking (e-banking)*, memudahkan nasabah untuk melaksanakan transaksi keuangan melalui berbagai *delivery channel* antara lain *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *internet banking*, *phone banking*, maupun *mobile banking*. Seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi yang begitu cepat dan perubahan perilaku maupun kebutuhan nasabah yang terus meningkat sehingga mendorong perbankan untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Adapun beberapa hal yang menjadi tantangan perbankan menuju digital banking. Pertama, perubahan pola konsumsi dan keinginan masyarakat yang menginginkan sesuatu yang mudah dan cepat. Kedua, menjamurnya teknologi finansial (*Fintech*). Ketiga, faktor kepercayaan akan keamanan yang diselenggarakan oleh platform digital

---

<sup>8</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*, Jakarta, 2016, hal. 9-10



banking. Keempat, adalah masalah pengaturan atau regulasi yang berlaku.<sup>9</sup>

## **B. Pertanggungjawaban Pihak Bank Terhadap Nasabah yang Dirugikan Ketika Terjadi Kesalahan Sistem Bank Digital**

Hukum Perbankan berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992. UU No. 10 Tahun 1998 Menentukan kegiatan usaha Bank Umum meliputi kegiatan usaha menghimpun dana (*funding*), kegiatan usaha menyalurkan dana (*lending*), serta kegiatan usaha layanan jasa-jasa (*services*) bank. Kegiatan-kegiatan usaha bank umum tersebut merupakan kegiatan yang terwujud dari adanya hubungan hukum berupa perjanjian seperti dalam hal penyaluran kredit bank kepada nasabah yang diikat dan diatur dengan perjanjian kredit atau disebut pula sebagai kontrak kredit.

Perjanjian kredit diartikan sebagai perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur, dimana kreditur berkewajiban untuk memberikan uang atau kredit kepada debitur, dan debitur berkewajiban untuk membayar pokok dan bunga, serta biaya-biaya lainnya sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati antara keduanya.<sup>10</sup>

Pembahasan tentang akta perjanjian kredit seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa akta adalah bukti tertulis yang relevan dengan pembahasan mengenai legalitas atau keabsahan suatu perjanjian elektronik atau kontrak elektronik, yang menurut Pasal 1 Angka 17 UU No. 19 Tahun 2016. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dirumuskan bahwa “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat

melalui Sistem Elektronik.”

perlindungan konsumen dapat terjadi dalam lingkup hukum perbankan sehubungan adanya perjanjian kredit bank yang menuntut pemenuhan prestasi oleh para pihak.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam dua jenis yaitu<sup>11</sup>:

- a. Upaya dalam mencegah atas keselamatan dan ancaman melalui peraturan perundang-undangan. Upaya ini merupakan upaya hukum yang menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah (perlindungan hukum preventif); dan
- b. Upaya yang bertujuan dalam menyelesaikan sengketa yang timbul atau permasalahan lainnya (perlindungan hukum represif).
- c. Otoritas jasa keuangan menentukan perlindungan hukum bagi nasabah jasa keuangan khususnya nasabah perbankan sebagai bagian dari perlindungan nasabah sekaligus sebagai lingkup dari penyelesaian sebagai bagian dari perlindungan nasabah sekaligus sebagai lingkup dari penyelesaian sengketa seperti diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang pada Pasal 2 menyatakan “Tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan Konsumen.” Ketentuan ini diberikan penjelasannya bahwa,

---

<sup>9</sup> “Masa Depan Perbankan Menuju Digital Banking.” Dimuat Pada : <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/22/113744426/masa-depan-perbankan-menuju-digital-banking>. Diakses Tanggal 3 Maret 2023.

<sup>10</sup> Salim HS, *Perkembangan Hukum Perdata di Luar KUH Perdata*, Cetakan Pertama, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 80.

<sup>11</sup> Hadi Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna Cash Recycline Machine (CRM)*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 8, No. 3, September 2019, hal. 392.



yang dimaksud dengan “Konsumen” antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Peraturan OJK No. 1/PJOK. 07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, mengatur sejumlah ketentuan yang justru membebani pelaku usaha seperti perbankan, yang ditemukan misalnya pada Pasal 25 bahwa, “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.” Demikian pula pada pasal 29 yang berbunyi, “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

Dalam implementasinya, dana simpanan nasabah pada bank masih belum sepenuhnya aman, karena dibobol oleh pegawai atau karyawan bank bersangkutan. Kasus pembobolan dana simpanan nasabah pada bank tentunya sangat merugikan hak dan kepentingan nasabah bank. Menurut Rizqi Musrifah dan Satria Sukanda,<sup>12</sup> nasabah sebagai konsumen produk dan/atau jasa yang ditawarkan bank sebagai produsen berhak atas penggantian kerugian yang dialami ketika melakukan transaksi dengan fasilitas atau layanan *e-Banking*.

POJK No. 18/POJK. 07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dalam Pasal 25 ayat-ayatnya

menyatakan:

- (1) “Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- (2) Dalam hal sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Konsumen.

Dari keterangan Pasal 25 ayat (1), penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non-litigasi*). Nurnaningsi Amriani menjelaskan, secara teoretis ada dua cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, yaitu secara adversial atau litigasi (arbitrase atau pengadilan) dan secara kooperatif (negosiasi, mediasi, atau konsiliasi).<sup>13</sup>

Dari keterangan Pasal 25 ayat (1), penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non-litigasi*). Nurnaningsi

<sup>12</sup> Rizqi Musrifah dan Satria Sukanda, *Analisa Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Transaksi e-Banking di Indonesia*, Jurnal Diversi, Vol. 4, No. 1, April 2018, hal. 118.

<sup>13</sup> Nurnaningsih Amriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, Cetakan Pertama*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hal. 19.



Amriani menjelaskan, secara teoretis ada dua cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, yaitu secara adversial atau litigasi (arbitrase atau pengadilan) dan secara kooperatif (negosiasi, mediasi, atau konsiliasi).<sup>14</sup>

Pada ketentuan Pasal 25 ayat (2) PJOK No. 18/PJOK. 07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, disebutkan perihal Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang telah diatur berdasarkan POJK No. 1/PJOK. 07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, yada ada pada Pasal 1 Angka 2 merumuskan bahwa “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian di luar pengadilan.” Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dengan PJOK No. 1/PJOK. 07/2014 sebagai sarana guna menyelesaikan sengketa di sektor perbankan, adalah bagian dari perlindungan hukum, khususnya termasuk kepada nasabah bank. Lembaga penyelesaian sengketa perbankan yang biasa disebut LAPSPI menawarkan kemudahan untuk menyelesaikan sengketa, LAPSPI hanya mengenal satu tingkatan penyelesaian sengketa. Bahkan jangka waktu penyelesaian maksimal 180 hari. Putusan LAPSPI bersifat *final dan binding*.<sup>15</sup>

Nasabah bank selaku konsumen (jasa) dalam hubungan hukumnya dengan bank, terjalin dari kegiatan-kegiatan usaha bank baik dalam penyaluran kredit, penghimpunan dana dari masyarakat maupun jasa-jasa bank lainnya. Namun dalam beberapa aspek dan hal, kedudukan nasabah bank masih pada posisi lemah, belum setara atau belum seimbang dengan kedudukan atau posisi lembaga perbankan yang secara ekonomi

memang adalah pelaku bisnis besar. Hukum melalui sejumlah ketentuan peraturan perundang-undangan menentukan cara-cara penyelesaian sengketa yakni pada sengketa di bidang perbankan, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Namun keberadaan LAPSPI yang diberlakukan untuk menyelesaikan sengketa khususnya di kalangan perbankan, belum menonjol kehadiran dan peranannya.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Kedudukan bank digital dalam sistem perbankan di Indonesia masih didasarkan pada regulasi Otoritas Jasa Keuangan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 15/POJK.07/2016 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan belum diatur dalam pengaturan induk perbankan yakni Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tetapi dengan kedudukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sebagai *lex specialis* atau ketentuan khusus, memberikan keabsahan bagi penyelenggaraan bank digital dalam sistem perbankan Indonesia, serta akan lebih komprehensif pengaturan substansinya bilamana pengaturan tentang bank digital diperbarui melalui Undang-Undang Perbankan.
2. Tanggung jawab bank terhadap nasabah bank digital sebagai bentuk

<sup>14</sup> Nurnaningsih Amriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, Cetakan Pertama*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hal. 19.

<sup>15</sup> “LAPSPI, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan yang Efisien”, Dimuat Pada :

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ae9ae4c9994a/lapsi-alternatif-penyelesaian-sengketa-perbankan-yang-efisien>. Diakses Tanggal 3 Maret 2023.



perlindungan hukum bagi konsumen bank digital diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang memberikan ruang penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan Konsumen bank digital serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/PJOK. 07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang memberikan perlindungan hukum melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau secara non litigasi.

## B. Saran

1. Kedudukan perbankan digital belum memiliki dasar hukum yang kuat sehingga diperlukan adanya pembaharuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan untuk mengatur transaksi perbankan digital dan mekanisme pertanggungjawaban pihak bank digital terhadap kerugian konsumen atas kesalahan sistem perbankan digital, terlebih perlindungan atas data pribadi para konsumen perbankan digital.
2. Perlu adanya sikap proaktif dari pemerintah melalui institusi pengawas lembaga keuangan bahkan transaksi keuangan untuk melakukan upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya pengguna bank digital untuk memberikan pemahaman terhadap keamanan penggunaan sistem bank digital, serta adanya tindakan tegas dari pihak berwajib kepada pelaku pembobolan sistem bank digital.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah (UU No. 21 Tahun 2008)*, Bandung, Refika Aditama, 2011.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ke-6, Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Cetakan Ke-2, Jakarta, Sinar Grafika, 2021.
- Johannes Ibrahim Kosasih, *Akses Perkreditan dan Ragam Fasilitas Kredit dalam Perjanjian Kredit Bank*, Cetakan Pertama, Jakarta, Sinar Grafika, 2019.
- Klaus Schwab, *Revolusi Industri Keempat*, Saduran Farah Diena dan Andi Tarigan, Cetakan Ke-2, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020.
- Maskun dan Wiwik Meilarati, *Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet*, Cetakan Pertama, Bandung: CV Keni Media, 2017.
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional . Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Cetakan Ke-2, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2013.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, Buku Kesatu, Cetakan Ke-IV, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2015.
- Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Cetakan Ke-2 (Edisi Revisi), Jakarta, Rineka Cipta, 2011.
- Salim HS, *Teknik Pembuatan Akta Perjanjian (TPA Dua)*, Cetakan Pertama, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2017.
- Takdir Rahmadi, *Mediasi. Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Cetakan Ke-2, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2011.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005.

### Jurnal



- Agustinus Laia, Dkk, Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Di Indonesia, *Jurnal Rectum*, Vol. 4 No. 1, 2022 Januari.
- Aminah, *Pengaruh Pandemi COVID-19 Pada Pelaksanaan Perjanjian*, *Jurnal Diponegoro Private Law Review*, Vol. 7, No. 1, Februari 2020
- Dhevi Nayasari Sastradinata dan Bambang Eko Muljono, *Analisis Hukum Relaksasi Kredit Saat Pandemi Corona Dengan Kelonggaram Kredit Berdasarkan POJK No. 11/POJK.03/2020*, *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, Vol. 4, No. 2, Desember 2020.
- Hadi Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna Cash Recycline Machine (CRM)*, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 8, No. 3, September 2019.
- Mita Sicilia dan Abu Yazid, *Analisis Dampak Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Sebuah Bank Swasta*, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 3, No. 2, Februari 2020.
- Krisna Widjaja, "Internet Of Thing dan Bisnis Perbankan," Dimuat Pada : *Majalah Info Bank*, Nomor 493, Volume XII, Juni 2019,.
- Ni Nyoman Ernita Ratnadewi, *Pelaksanaan Transaksi e-Commerce Berdasarkan UU Nomor 11 Tahun 2008*, *Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan IUS*, Vol. II, No. 5, Agustus 2014.
- Nuzulia Kumala Sari, *Tinjauan Yuridis Kredit Perbankan di Indonesia*, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTY*, Vol. 4 No. 1, 2010.
- Lathifah Hanim, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam e-Commerce Sebagai Akibat Globalisasi Ekonomi*, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 1 No. 2, 2014.
- Rizqi Musrifah dan Satria Sukanda, *Analisa Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Transaksi e-Banking di Indonesia*, *Jurnal Diversi*, Vol. 4, No. 1, April 2018.
- Sulistiyowati Irianto, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Metodologi Penelitian Ilmu Hukum*, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Volume 32 Nomor 2, 2002.
- Shina Winasis dan Setyo Riyanto, *Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia. Impak pada Stress Kerja Karyawan*, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Iqtishadia*, Vol. 7 No. 1, Juni 2020.
- Sri Pursetyowati dan Fitria Rahmawati, *Fungsi Jaminan Dalam Perjanjian Kredit*, *Jurnal Wacana Paramarta*, Vol. 14 No. 1, 2015.
- Wahyu Suwena Putri dan Nyoman Budiana, *Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi e-Commerce Ditinjau dari Hukum Perikatan*, *Jurnal Analisis Hukum*, Vol. 1 No. 2, 2018

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum

### Internet

Apa itu Digital Banking", Dimuat pada: <https://teknologibank.com/detailpost/apa-itu-digital-banking>. Diakses Tanggal 3 Maret 2023

Bos BCA: Digitalisasi Adalah sebuah Keharusan", Dimuat Pada: <https://finance.detik.com/moneter/d-4203195/bos-bca-digitalisasi-adalah-sebuah-keharusan>. Diakses Tanggal 3 Maret 2023

Masa Depan Perbankan Menuju Digital Banking", Dimuat Pada: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/22/113744426/masa-depan-perbankan-menuju-digital-banking>.

LAPSI, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan yang Efisien", Dimuat Pada: <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ae9ae4c9994a/lapsi-alternatif-penyelesaian-sengketa-perbankan-yang-efisien>.



