

# TANGGUNG JAWAB HUKUM BANK UMUM ATAS RISIKO LAYANAN DIGITAL BERDASARKAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN<sup>1</sup>

Oleh :  
Verenly Yeremia Pesak<sup>2</sup>  
Grace H. Tampongango<sup>3</sup>  
Jolanda M. Korua<sup>4</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi tanggung jawab hukum bank umum atas risiko layanan digital sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam POJK dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi nasabah atas gangguan layanan atau kebocoran data dalam sistem perbankan digital. Dengan metode penelitian yuridis normatif, kesimpulan yang didapat: 1. POJK 21/POJK.03/2023 merupakan regulasi komprehensif yang menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan layanan digital oleh bank umum di Indonesia. Peraturan ini mengatur aspek kelembagaan, teknologi informasi, tata kelola, serta tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah. POJK ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi juga sebagai instrumen perlindungan hukum bagi masyarakat pengguna layanan digital. 2. Tanggung jawab hukum bank umum dalam layanan digital bersifat langsung (*direct liability*) dan tidak dapat dialihkan kepada pihak ketiga. Bank tetap menjadi pihak yang secara hukum bertanggung jawab atas setiap risiko yang timbul dari penggunaan sistem digital, baik akibat kesalahan teknis, gangguan keamanan siber, maupun pelanggaran data pribadi.

Kata Kunci : *data konsumen, perjanjian pinjaman online*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di sektor perbankan telah mendorong bank umum untuk menyediakan berbagai layanan digital, seperti *mobile banking*, *internet banking*, hingga pembayaran berbasis *QRIS*. Keberadaan layanan digital ini merupakan bentuk inovasi bank dalam memenuhi kebutuhan transaksi yang cepat dan efisien bagi nasabah. Namun demikian, di balik kemudahan yang ditawarkan, terdapat berbagai risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi

nasabah, seperti kebocoran data pribadi, peretasan akun, transaksi tanpa otorisasi, hingga kegagalan sistem yang menghambat akses nasabah terhadap dananya.<sup>5</sup>

Adanya ketentuan hukum tersebut menegaskan bahwa bank umum memiliki tanggung jawab hukum atas penyelenggaraan layanan digital. Bank wajib menjamin keamanan layanan digitalnya serta memastikan nasabah memperoleh perlindungan hukum dan ganti rugi apabila kerugian yang timbul disebabkan oleh kelalaian atau kegagalan sistem bank.

Salah satu kasus nyata yang menggambarkan risiko layanan digital dalam perbankan adalah insiden yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) pada bulan Mei 2023. Dalam kasus tersebut, layanan digital BSI terganggu selama beberapa hari akibat serangan *ransomware* oleh kelompok peretas *LockBit*. Gangguan ini berdampak langsung pada nasabah, yang tidak dapat mengakses layanan perbankan melalui *mobile banking*, *automated teller machine* (ATM), maupun kantor cabang<sup>6</sup>. Lebih lanjut, kelompok peretas mengklaim telah berhasil membobol dan mengenkripsi sekitar 1,5 *terabyte* data sensitif, termasuk data pribadi dan informasi finansial nasabah. Kejadian ini menimbulkan kekhawatiran mengenai sejauh mana bank bertanggung jawab secara hukum terhadap kerugian yang mungkin dialami nasabah akibat gangguan sistem atau kebocoran data<sup>7</sup>. Di sisi lain, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor keuangan, telah mengatur kewajiban bank untuk mengelola risiko teknologi informasi dan melindungi nasabah melalui berbagai peraturan, seperti POJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum dan POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Penting untuk mengkaji bagaimana tanggung jawab hukum bank umum atas risiko layanan digital dalam perspektif peraturan OJK, serta bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah dapat ditegakkan dalam menghadapi tantangan era digital.

Menanggapi dinamika tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang dalam mengatur dan mengawasi sektor jasa keuangan di Indonesia menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan. *Laporan Profil Risiko Perbankan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: OJK, 2022.

<sup>6</sup> *Ransomware Diduga Sebab Bocornya Data Nasabah BSI*, DW, 13 Mei 2023, <https://www.dw.com/id/data-nasabah-bsi-diduga-bocor-karena-ransomware/a-65612084>.

<sup>7</sup> *1,5 TB Data Nasabah BSI Dibobol Hacker LockBit 3.0*, Bisnis.com, 13 Mei 2023, <https://teknologi.bisnis.com/read/20230513/84/1655586/15-tb-data-nasabah-bsi-dibobol-hacker-lockbit-30>.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010492

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

Keuangan (POJK) Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. Regulasi ini hadir sebagai pembaruan dari POJK sebelumnya, yaitu POJK No. 12/POJK.03/2018, dengan memperluas cakupan pengaturan untuk mengakomodasi kebutuhan inovasi layanan digital oleh bank umum secara lebih komprehensif<sup>8</sup>.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) merupakan peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Secara yuridis, kedudukan POJK diakui sebagai peraturan perundang-undangan yang mengikat secara hukum meskipun tidak termasuk dalam hierarki utama peraturan perundang-undangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011. POJK lahir sebagai bentuk pelaksanaan kewenangan delegatif yang dimiliki OJK dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan. Dengan demikian, POJK memiliki kedudukan strategis sebagai instrumen hukum yang mengatur aspek teknis dan operasional penyelenggaraan jasa keuangan serta menjadi dasar penilaian kepatuhan dan tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan secara resmi mulai menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan sektor perbankan setelah peralihan dari Bank Indonesia. Sejak saat itu, OJK memiliki kewenangan penuh untuk menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) di bidang perbankan pada tanggal 31 Desember 2013.

POJK 21/2023 secara tegas mengatur penyelenggaraan layanan digital oleh bank umum, mulai dari aspek pengembangan layanan berbasis teknologi informasi, penyelenggaraan kerja sama antara bank dengan mitra, hingga tanggung jawab bank dalam melindungi data pribadi nasabah. Tujuan utama regulasi ini adalah mendorong akelerasi transformasi digital yang aman, andal, dan bertanggung jawab di sektor perbankan, sekaligus menjamin perlindungan konsumen dan stabilitas sistem keuangan nasional<sup>9</sup>.

Penerapan POJK 21/2023 juga berkaitan erat dengan amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK), yang menekankan pentingnya inovasi keuangan digital dalam

meningkatkan daya saing industri jasa keuangan nasional dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan (inklusi keuangan)<sup>10</sup>. Dengan regulasi ini, OJK berupaya menciptakan ekosistem digital yang sehat dan mendorong bank untuk tidak hanya menjadi pengguna teknologi, tetapi juga menjadi pelaku utama dalam inovasi perbankan.

Namun demikian, implementasi dari peraturan ini tentu tidak luput dari berbagai tantangan, antara lain kesiapan infrastruktur teknologi, kecukupan sumber daya manusia yang melek digital, perlindungan nasabah dari kejahatan siber, serta pengawasan terhadap kerja sama dengan pihak ketiga. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai bagaimana bank umum di Indonesia mengimplementasikan ketentuan dalam POJK Nomor 21 Tahun 2023, serta sejauh mana efektivitas peraturan ini dalam mendorong transformasi digital yang sehat dan berkelanjutan.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum layanan perbankan digital oleh bank umum menurut POJK ?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum bank umum atas risiko layanan perbankan digital?

## C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif Yuridis.

## PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Hukum Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Menurut POJK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar terhadap sistem pelayanan jasa keuangan, khususnya sektor perbankan. Dalam dua dekade terakhir, hampir seluruh aktivitas perbankan telah bertransformasi dari sistem konvensional menuju sistem digital berbasis teknologi informasi. Hal ini terlihat dari kemunculan berbagai inovasi layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, *digital onboarding*, *automated teller machine (ATM)* digital, *quick response code Indonesian standart (QRIS)*, hingga *BI-FAST* yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara cepat, efisien, dan tanpa batas ruang serta waktu. Perkembangan teknologi digital menuntut bank umum untuk menyesuaikan model bisnisnya agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menjamin transformasi digital yang aman

<sup>8</sup> POJK Nomor 21, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, Tahun 2023* hlm. (39)/33

<sup>9</sup> <https://ojk.go.id/regulasi/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx>

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan 12 Januari 2023 Diakses dari: [peraturan.go.id](http://peraturan.go.id)

dan berkelanjutan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan Peraturan OJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. POJK ini menjadi pedoman utama bagi bank dalam menyelenggarakan layanan berbasis teknologi informasi. Dalam Pasal 2 ayat (1) POJK 21/2023 disebutkan bahwa “Bank dapat menyelenggarakan layanan digital secara mandiri dan/atau bekerja sama dengan pihak lain dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen.”<sup>11</sup> Dengan demikian, pengaturan hukum ini menegaskan bahwa tanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas layanan digital tetap berada pada pihak bank, meskipun pelaksanaannya dapat dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga (mitra teknologi). Prinsip ini mempertegas asas *liability* dalam hukum perbankan, bahwa bank tidak dapat melepaskan tanggung jawab hukum kepada pihak lain karena hubungan kerja sama.

POJK 21/2023 juga mensyaratkan agar setiap bank memiliki kebijakan manajemen risiko teknologi informasi, yang meliputi aspek tata kelola, keamanan data, dan kesinambungan layanan (*business continuity management*). Ketentuan ini selaras dengan POJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, yang mewajibkan bank untuk melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko TI secara menyeluruh.<sup>12</sup>

Transformasi digital tersebut bukan hanya sekadar inovasi bisnis, melainkan juga merupakan keharusan dalam menjaga daya saing industri perbankan di tengah era revolusi industri 4.0. Namun, di balik manfaat dan kemudahannya, digitalisasi perbankan juga menghadirkan tantangan hukum yang kompleks. Risiko-risiko baru muncul, seperti kebocoran data pribadi, penyalahgunaan akun nasabah, serangan siber (*cyber attack*), *ransomware*, kehilangan dana akibat kejahatan digital, hingga gangguan sistem (*system failure*) yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah maupun bagi stabilitas sistem keuangan nasional.<sup>13</sup>

Kondisi ini menuntut adanya pengaturan hukum yang komprehensif agar kegiatan layanan digital perbankan tetap berada dalam koridor hukum yang menjamin keamanan, keandalan, dan perlindungan terhadap kepentingan konsumen.

Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mengambil peran strategis dalam membangun kerangka regulasi untuk menjamin keamanan dan keandalan sistem perbankan digital.<sup>14</sup>

Pengaturan hukum mengenai layanan digital perbankan didasarkan pada sejumlah peraturan perundang-undangan yang saling berkaitan. Beberapa landasan yuridis utama tersebut meliputi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang menegaskan bahwa bank umum adalah lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalirkannya kembali dalam bentuk kredit serta memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>15</sup> Dengan perkembangan zaman, definisi ini diperluas secara fungsional agar mencakup penyelenggaraan transaksi berbasis teknologi informasi, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang memberikan mandat kepada OJK untuk mengatur dan mengawasi kegiatan sektor jasa keuangan, termasuk pengawasan atas kegiatan digitalisasi perbankan, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK), yang secara eksplisit menekankan pentingnya inovasi keuangan digital dan memperkuat perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan berbasis teknologi.

POJK 21/2023 berfungsi sebagai kerangka normatif yang mengatur tata kelola layanan digital di lingkungan perbankan. Dalam Pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa: “Bank dapat menyelenggarakan layanan digital secara mandiri dan/atau bekerja sama dengan pihak lain dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen.”<sup>16</sup> Ketentuan ini mengandung makna bahwa OJK memberikan ruang bagi bank untuk berinovasi dalam pengembangan layanan digital, baik melalui kerja sama dengan mitra digital (*digital partner*) maupun secara internal. Namun demikian, tanggung jawab hukum atas setiap aktivitas digital tetap melekat pada pihak bank, bukan pada pihak ketiga. POJK 21/2023 menegaskan lima prinsip dasar yang harus dipatuhi oleh setiap bank dalam menjalankan layanannya, yaitu:

<sup>11</sup> POJK Nomor 21/POJK.03/2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum, Pasal 2 ayat(1)

<sup>12</sup> POJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

<sup>13</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Profil Risiko Perbankan Indonesia Tahun 2022, Jakarta: OJK, 2022.

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

<sup>16</sup> POJK Nomor 21/POJK.03/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, Pasal 2 ayat 1.

- a. Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*) – Bank wajib melakukan analisis risiko dan kajian kelayakan sebelum meluncurkan layanan digital baru.
- b. Prinsip Perlindungan Konsumen (*Consumer Protection Principle*) – Bank harus menjamin hak-hak nasabah dan memastikan setiap produk digital tidak menyesatkan.
- c. Prinsip Tanggung Jawab (*Accountability Principle*) – Bank bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul akibat penggunaan sistem digital.
- d. Prinsip Tata Kelola yang Baik (*Good Corporate Governance*) – Bank harus memiliki sistem pengawasan internal dan audit teknologi yang memadai.
- e. Prinsip Keamanan Data dan Kerahasiaan Informasi (*Confidentiality and Data Security*) – Bank wajib menjaga integritas dan kerahasiaan data pribadi nasabah.<sup>17</sup>

Kelima prinsip tersebut membentuk fondasi hukum dalam penyelenggaraan layanan digital yang berorientasi pada keamanan sistem (*system security*), keandalan (*reliability*), dan akuntabilitas (*accountability*).

POJK 21/2023 mengatur berbagai kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh bank agar penyelenggaraan layanan digital berjalan sesuai standar hukum dan prinsip manajemen risiko. Kewajiban tersebut antara lain meliputi:

- a. Kewajiban Pengelolaan Teknologi Informasi dan Keamanan Siber
- b. Kewajiban Menjamin Perlindungan Data Pribadi Nasabah
- c. Kewajiban Pelaporan dan Pengawasan oleh OJK
- d. Kewajiban Mitigasi Risiko Kerja Sama Digital

Dengan demikian, meskipun bank dapat bermitra dengan pihak lain dalam pengembangan sistem, tanggung jawab hukum atas keamanan data dan transaksi tetap berada pada bank sebagai pihak utama penyelenggara.

Sebagai regulasi yang bersifat payung, POJK 21/2023 memiliki hubungan erat dengan sejumlah peraturan lain di bidang perbankan dan teknologi informasi. Beberapa di antaranya adalah:

- a. POJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum;
- b. POJK Nomor 13/POJK.03/2020 tentang Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum;
- c. POJK Nomor 11/POJK.03/2022 tentang

Penyelenggaraan Produk dan/atau Aktivitas Bank Umum;

- d. POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Keterkaitan antar peraturan tersebut menunjukkan bahwa pengawasan terhadap kegiatan digital perbankan dilakukan secara holistik dan berlapis, dengan tujuan menciptakan sistem hukum yang adaptif terhadap inovasi, namun tetap menegakkan prinsip kehati-hatian dan keamanan sistem keuangan nasional.<sup>18</sup>

Dari perspektif hukum, POJK 21/2023 mempertegas keberlakuan asas tanggung jawab hukum langsung (*direct legal liability*) bagi bank umum atas setiap aktivitas digital yang dilaksanakannya. Apabila terjadi insiden seperti kebocoran data, gangguan sistem, atau kejadian siber yang menimbulkan kerugian bagi nasabah, bank tetap menjadi pihak pertama yang bertanggung jawab secara hukum.

Prinsip ini sejalan dengan teori tanggung jawab hukum menurut Hans Kelsen, yang menyatakan bahwa subjek hukum dapat dimintai pertanggungjawaban apabila melakukan tindakan yang bertentangan dengan norma hukum dan menimbulkan akibat yang merugikan pihak lain.<sup>19</sup> Dengan demikian, meskipun insiden disebabkan oleh kelalaian pihak ketiga, bank tetap harus menanggung akibat hukumnya dan memberikan kompensasi kepada nasabah.

## B. Tanggung Jawab Hukum Bank Umum atas Risiko Layanan Digital

Perkembangan layanan digital di sektor perbankan membawa kemudahan yang signifikan bagi masyarakat, namun di sisi lain juga menimbulkan risiko hukum baru yang kompleks. Layanan perbankan yang sebelumnya dijalankan melalui sistem manual kini bergeser ke arah otomatisasi berbasis teknologi informasi, yang melibatkan *internet banking*, *mobile banking*, *digital payment system*, *e-wallet*, dan platform digital lainnya. Perubahan ini memunculkan berbagai risiko yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap tanggung jawab hukum bank sebagai penyelenggara layanan keuangan digital.<sup>20</sup>

Dalam konteks hukum perbankan, tanggung jawab hukum (*legal liability*) merupakan kewajiban yang melekat pada setiap bank umum

<sup>18</sup> POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang *Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.

<sup>19</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Bandung: Nuansa & Nusa Media, 2006, hlm. 140.

<sup>20</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Profil Risiko Perbankan Indonesia Tahun 2023*, Jakarta: OJK, 2023.

<sup>17</sup> Ibid., Pasal 3.

atas segala akibat hukum yang timbul dari kegiatan operasionalnya, termasuk dalam penyelenggaraan layanan berbasis digital. Bank, sebagai lembaga intermediasi keuangan yang memegang kepercayaan publik (*public trust institution*), berkewajiban untuk menjamin keamanan dana, kerahasiaan data, serta keandalan sistem yang digunakan dalam melayani nasabah.<sup>21</sup>

Tanggung jawab hukum bank umum dalam penyelenggaraan layanan digital memiliki dasar yang kuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Beberapa di antaranya adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang menegaskan bahwa kegiatan bank didasarkan pada prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dan kepercayaan masyarakat.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada konsumen (nasabah) untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan produk dan jasa keuangan.
- c. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang menempatkan bank sebagai data *controller* yang wajib menjaga keamanan data nasabah serta mencegah penyalahgunaan atau kebocoran informasi pribadi.
- d. Peraturan OJK Nomor 21/POJK.03/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, yang menegaskan bahwa bank bertanggung jawab penuh terhadap seluruh penyelenggaraan layanan digital, baik yang dilakukan secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga.<sup>22</sup>
- e. POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen, yang wajibkan lembaga jasa keuangan memberikan ganti rugi, kompensasi, dan/atau penggantian apabila terjadi kerugian akibat kelalaian penyelenggara.<sup>23</sup>

Dasar hukum ini menegaskan bahwa tanggung jawab hukum bank tidak dapat dialihkan, bahkan dalam hal kerja sama digital dengan mitra eksternal.

Tanggung jawab hukum bank dalam penyelenggaraan layanan digital dapat dibagi menjadi tiga jenis utama, yaitu :

- a. Tanggung Jawab Preventif

Tanggung jawab ini bersifat pencegahan terhadap potensi risiko yang dapat

mengganggu keamanan dan stabilitas sistem digital bank.

- b. Tanggung Jawab Kuratif

Tanggung jawab kuratif muncul ketika telah terjadi kerugian atau insiden dalam penyelenggaraan layanan digital. Bank memiliki kewajiban hukum untuk menyelesaikan, memulihkan, dan memberikan kompensasi kepada nasabah apabila terbukti terjadi kelalaian.

- c. Tanggung Jawab Rehabilitatif

Selain memberikan ganti rugi, bank juga memiliki tanggung jawab rehabilitatif, yaitu memulihkan kepercayaan publik dan reputasi lembaga keuangan yang sempat menurun akibat insiden digital. Langkah rehabilitatif ini dilakukan dengan melakukan peningkatan sistem keamanan dan memperbarui kebijakan internal terkait manajemen risiko digital, melakukan komunikasi terbuka dengan nasabah untuk memulihkan kepercayaan, menerapkan tata kelola teknologi informasi yang lebih ketat melalui audit independen, Melaksanakan kerja sama strategis dengan lembaga keamanan siber seperti Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk meningkatkan deteksi dini ancaman digital.<sup>24</sup> Dengan pelaksanaan tanggung jawab rehabilitatif ini, bank tidak hanya memperbaiki kerugian material, tetapi juga menjaga keberlangsungan kepercayaan publik (*public confidence*) terhadap sistem keuangan nasional.

Tanggung jawab hukum bank dalam konteks layanan digital didasari oleh beberapa asas hukum penting, yaitu:

- a. Asas Kehati-hatian (*Prudential Principle*): Bank wajib bertindak hati-hati dalam setiap kegiatan operasionalnya guna mencegah kerugian bagi nasabah.<sup>25</sup>
- b. Asas Akuntabilitas (*Accountability*): Bank harus dapat mempertanggungjawabkan seluruh tindakan, keputusan, dan kebijakan dalam penyelenggaraan sistem digital.
- c. Asas Perlindungan Konsumen : Bank memiliki kewajiban untuk melindungi kepentingan nasabah melalui penyediaan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan.<sup>26</sup>
- d. Asas *Good Corporate Governance* (GCG): Dalam konteks digital *banking*, penerapan GCG diwujudkan melalui transparansi, tanggung jawab, independensi, serta

<sup>21</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2020, hlm. 115.

<sup>22</sup> POJK Nomor 21/POJK.03/2023, Pasal 28.

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

<sup>24</sup> OJK, *Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan Tahun 2022*, Jakarta: OJK, 2022.

<sup>25</sup> POJK Nomor 6/POJK.07/2022, Pasal 23.

<sup>26</sup> POJK Nomor 21/POJK.03/2023, Pasal 30.

- kewajaran dalam tata kelola teknologi informasi.
- e. Asas Pertanggungjawaban (*Liability*): Asas ini menegaskan bahwa bank bertanggung jawab secara hukum atas setiap akibat dari perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) atau kelalaian dalam menjalankan fungsi digitalnya.<sup>27</sup>
- Apabila bank lalai dalam memenuhi tanggung jawab hukumnya, maka konsekuensi hukum yang dapat dikenakan antara lain:
- Sanksi Administratif – berupa teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin operasional sebagaimana diatur dalam POJK 21/2023 Pasal 36. Sanksi administratif adalah bentuk tindakan hukum nonpidana yang dijatuhan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kepada bank umum yang melanggar ketentuan atau tidak memenuhi kewajiban sebagaimana diatur dalam peraturan OJK. Sanksi ini bersifat pembinaan dan penegakan kepatuhan, bukan penghukuman pidana, dengan tujuan agar bank, menjalankan kegiatan digital sesuai prinsip kehati-hatian, menjaga stabilitas sistem keuangan; dan melindungi kepentingan nasabah serta masyarakat.
  - Tanggung Jawab Perdata – bank wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul pada nasabah akibat kelalaian atau kesalahan sistem digital. Dalam konteks layanan perbankan digital, tanggung jawab perdata berarti bahwa bank bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah akibat kesalahan, kelalaian, atau kegagalan sistem digital yang berada di bawah pengelolaan atau pengawasan bank. Tanggung jawab ini bersumber dari perikatan hukum antara bank dan nasabah, yang lahir dari perjanjian layanan perbankan digital.
  - Tanggung Jawab Pidana – apabila terbukti adanya pelanggaran terhadap data pribadi atau tindakan melawan hukum yang menyebabkan kerugian publik, dapat dikenakan sanksi pidana sesuai ketentuan dalam UU Perlindungan Data Pribadi dan KUHP.<sup>28</sup>
- Perlindungan hukum bagi nasabah dalam sistem *digital banking* diatur melalui beberapa instrumen hukum utama, antara lain:
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan produk dan jasa.
  - Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang mewajibkan pengendali data menjaga keutuhan dan kerahasiaan data pribadi.
  - POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
  - POJK Nomor 21/POJK.03/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum.
- OJK memiliki fungsi pengawasan dan penegakan hukum terhadap seluruh lembaga jasa keuangan, termasuk bank umum penyelenggara layanan digital. Dalam kerangka perlindungan hukum, peran OJK meliputi:
- Regulator*  
Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyusun regulasi yang menjadi pedoman bagi bank dalam menjalankan prinsip perlindungan konsumen dan keamanan digital. Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator dalam menjamin perlindungan nasabah pada dasarnya berkaitan dengan tugas OJK untuk mengatur, mengawasi, dan memastikan bahwa seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan berjalan secara sehat, transparan, adil, dan bertanggung jawab.
  - Supervisor*  
Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melakukan pengawasan berbasis risiko (*risk-based supervision*) untuk memastikan kepatuhan bank terhadap regulasi, termasuk audit sistem digital dan keamanan data. Peran OJK sebagai supervisor dalam menjamin perlindungan nasabah berkaitan dengan fungsi pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan, sistematis, dan terstruktur terhadap seluruh kegiatan lembaga jasa keuangan, khususnya perbankan.
  - Enforcer*  
Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berwenang menjatuhkan sanksi administratif hingga pidana terhadap bank yang melanggar kewajiban perlindungan konsumen atau lalai menjaga keamanan data pribadi. Peran OJK sebagai enforcer dalam menjamin perlindungan nasabah berhubungan dengan kewenangan OJK untuk menegakkan hukum dan memastikan bahwa setiap lembaga jasa keuangan mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku.
  - Educator*  
Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak nasabah melalui program literasi dan edukasi keuangan digital. Peran OJK sebagai educator dalam menjamin perlindungan nasabah berkaitan dengan tugas

<sup>27</sup> OJK, *Laporan Tahunan OJK 2023*, Jakarta: OJK, 2024.

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Penjelasan Umum

OJK untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat, agar nasabah memiliki pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan yang memadai dalam menggunakan produk dan layanan keuangan. Sebagai *educator*, OJK tidak hanya berfokus pada pengawasan lembaga keuangan, tetapi juga pada pemberdayaan masyarakat agar mampu mengenali hak dan kewajibannya, memahami risiko setiap produk keuangan, serta terhindar dari penipuan, misinformasi, dan penggunaan produk ilegal.

OJK berfungsi tidak hanya sebagai pengatur (*rule maker*), tetapi juga sebagai pengawas (*supervisor*) dan pelindung (*protector*) dalam mewujudkan sistem perbankan digital yang adil dan aman. Menurut Chen & Zhang (2022), lembaga pengawas seperti OJK berfungsi sebagai digital compliance guardian yang memastikan inovasi keuangan berjalan sejalan dengan prinsip kehati-hatian dan perlindungan hukum.<sup>29</sup>

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam konteks layanan digital berlandaskan pada beberapa asas hukum, yaitu:

a. Asas Keseimbangan

Dengan menempatkan hak dan kewajiban bank serta nasabah secara proporsional. Asas keseimbangan dalam perlindungan hukum bagi nasabah adalah prinsip yang menekankan adanya proporsi dan keselarasan antara hak dan kewajiban bank dengan hak dan kewajiban nasabah dalam hubungan hukum yang terbentuk di antara keduanya.

b. Asas Keadilan

Dengan memberikan hak kepada nasabah untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat kelalaian bank. Asas keadilan dalam perlindungan hukum bagi nasabah adalah prinsip yang menegaskan bahwa setiap nasabah berhak mendapatkan perlakuan yang setara, proporsional, dan tidak diskriminatif dalam seluruh hubungan hukum dengan bank.

c. Asas Transparansi

Dengan keterbukaan informasi mengenai produk dan risiko layanan digital. Asas transparansi dalam perlindungan hukum bagi nasabah adalah prinsip yang menuntut keterbukaan penuh dari bank dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, mudah dipahami, dan tidak menyesatkan terkait seluruh produk, layanan, serta risiko yang melekat padanya. Transparansi berarti bank tidak boleh menyembunyikan,

mengaburkan, atau mempersulit akses nasabah terhadap informasi yang menjadi dasar pengambilan keputusan finansial..

d. Asas Keamanan dan Kerahasiaan Data

Asas Ini menuntut bank untuk melindungi data pribadi dari penyalahgunaan. Asas keamanan dan kerahasiaan data dalam perlindungan hukum bagi nasabah merupakan prinsip fundamental yang memastikan bahwa seluruh informasi pribadi, finansial, dan transaksi nasabah dilindungi dari akses yang tidak sah, penyalahgunaan, kebocoran, serta manipulasi.

e. Asas Akuntabilitas

Asas ini menuntut tanggung jawab bank dalam menjamin keamanan sistem dan transaksi digital yang diselenggarakannya. Asas akuntabilitas dalam perlindungan hukum bagi nasabah adalah prinsip yang menegaskan bahwa bank harus dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, serta kebijakan yang diambil dalam penyelenggaraan layanan perbankan, termasuk layanan digital. Akuntabilitas menuntut bank untuk menunjukkan bahwa seluruh proses operasional, mulai dari perancangan produk, penerapan teknologi, pengelolaan risiko, hingga penanganan keluhan nasabah, dilakukan secara profesional, sesuai standar regulasi, dan dapat diaudit.

Penerapan asas-asas ini penting untuk menjaga hubungan hukum antara bank dan nasabah tetap dalam koridor kepercayaan, perlindungan, dan kepastian hukum.

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam layanan digital oleh bank umum merupakan hak konstitusional yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Perlindungan ini mencakup dua bentuk utama, yaitu preventif (pencegahan pelanggaran) dan represif (pemulihan setelah pelanggaran). Bank umum wajib menerapkan prinsip transparansi, keamanan data, dan tanggung jawab hukum dalam setiap aktivitas digitalnya. Di sisi lain, OJK berperan sebagai lembaga pengawas dan penegak hukum untuk memastikan bahwa hak-hak nasabah tetap terlindungi dari potensi risiko digital.

Sistem perlindungan hukum yang efektif akan memperkuat kepercayaan publik terhadap sektor perbankan digital Indonesia, sekaligus mendorong terciptanya stabilitas dan keberlanjutan sistem keuangan nasional. Perlindungan hukum bagi nasabah dalam layanan digital oleh bank umum merupakan unsur esensial dari sistem perbankan modern. Regulasi seperti POJK 21/2023 dan UU PDP memberikan dasar

<sup>29</sup> Chen & Zhang, *Asian Journal of Law and Economics*, 13(2), 2022, hlm. 216.

hukum yang kuat untuk menjamin hak nasabah atas keamanan data, transparansi informasi, dan keadilan transaksi.

Implementasi POJK 21/2023 oleh bank umum dapat diamati dalam beberapa aspek yaitu Penerapan Layanan Perbankan Digital Secara Mandiri, Bank seperti BCA, BRI, dan Bank Mandiri telah mengembangkan platform digital seperti BCA *Mobile* dan *Livin' by Mandiri* yang sepenuhnya dikelola internal, Kerja Sama dengan Pihak Ketiga (*Partnership Model*). Banyak bank melakukan kolaborasi dengan *fintech* atau penyedia teknologi (*IT provider*) untuk memperluas jangkauan layanan digital.<sup>30</sup>

Pelaksanaan POJK 21/2023 oleh bank umum mencakup beberapa aspek utama sebagai berikut:

a. Tata Kelola Layanan Digital (*Digital Governance*).

Bank umum diwajibkan membentuk sistem tata kelola teknologi informasi yang memadai, meliputi aspek struktur organisasi, kebijakan, dan prosedur pengawasan internal. Setiap bank harus memiliki unit kerja khusus yang bertanggung jawab atas manajemen risiko teknologi informasi, audit internal, serta pengendalian keamanan data.

b. Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi

Dalam Pasal 13 POJK 21/2023, bank diwajibkan menerapkan sistem manajemen risiko terhadap penggunaan teknologi informasi. Hal ini mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang timbul dari penggunaan sistem digital. Penerapan *risk-based approach* bertujuan untuk mengantisipasi potensi gangguan seperti kebocoran data, kegagalan sistem (*system failure*), atau serangan siber yang dapat mengancam stabilitas operasional bank. Untuk itu, setiap bank diwajibkan melakukan *penetration test* dan *security audit* secara berkala, guna memastikan sistem digital yang digunakan tetap aman, efisien, dan sesuai dengan standar keamanan nasional maupun internasional seperti ISO 27001.

c. Perlindungan Data dan Privasi Nasabah

POJK 21/2023 menegaskan bahwa bank harus menerapkan prinsip perlindungan data pribadi nasabah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Bank sebagai data *controller* memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data nasabah. Dalam hal terjadi pelanggaran atau kebocoran data, bank wajib

melakukan pelaporan kepada OJK paling lambat 3 x 24 jam sejak insiden diketahui, serta memberitahukan kepada nasabah secara transparan tentang potensi risiko yang dihadapi.

d. Kerja Sama Dengan Pihak Ketiga

POJK 21/2023 mengizinkan bank bekerja sama dengan pihak ketiga untuk mendukung penyelenggaraan layanan digital, dengan ketentuan bahwa tanggung jawab hukum tetap berada pada bank. Bank wajib melakukan *due diligence* terhadap mitra digital, memastikan bahwa mitra tersebut memenuhi standar keamanan dan kepatuhan hukum, serta menyusun perjanjian kerja sama yang mencakup klausul kerahasiaan, perlindungan data, dan mekanisme pengawasan.

Sejak diterbitkan, implementasi POJK 21/2023 telah membawa perubahan positif terhadap sistem layanan perbankan di Indonesia. Mayoritas bank syariah telah memahami dan mulai menerapkan regulasi POJK 21/2023.<sup>31</sup> Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan tahun 2024, tercatat lebih dari 80% bank umum di Indonesia telah memiliki layanan digital terintegrasi seperti digital *onboarding*, *AI-based credit scoring*, dan e-KYC (*Electronic Know Your Customer*). Selain itu, penerapan prinsip *risk-based supervision* oleh OJK telah memperkuat fungsi pengawasan terhadap keamanan siber perbankan. OJK secara berkala melakukan IT *risk assessment* untuk menilai kesiapan dan kepatuhan bank terhadap standar manajemen risiko digital.

Implementasi POJK 21/2023 memiliki capaian positif, akan tetapi masih menghadapi berbagai tantangan contohnya yang bersifat struktural, teknis, maupun sumber daya manusia. Tantangan-tantangan tersebut antara lain:

a. Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi

Tidak semua bank, terutama bank skala menengah dan kecil, memiliki infrastruktur teknologi yang memadai untuk mengimplementasikan layanan digital secara optimal. Masih terdapat kesenjangan dalam hal kapasitas server, jaringan komunikasi, dan sistem keamanan TI yang menyebabkan kerentanan terhadap serangan siber.

b. Kualitas dan Ketersediaan SDM Digital Banking

Kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan keamanan siber menjadi salah satu kendala utama. Banyak bank masih mengandalkan pihak ketiga untuk pengelolaan

<sup>30</sup> Nuraini, F. *Indonesian Law Review*, 14 (1), 2024, hlm. 73.

<sup>31</sup> "Implementasi Regulasi OJK Dalam Transaksi Digital Perbankan Syariah di Indonesia" *Jurnal AI Hisbah* Vol. 5 No. 2 Tahun 2025

- sistem digital, sehingga menimbulkan potensi risiko kepatuhan dan kebocoran data.
- c. Tingkat Literasi Digital Nasabah yang Masih Rendah

Masyarakat pengguna layanan digital rata-rata masih memiliki tingkat literasi keuangan dan digital yang terbatas. Akibatnya, nasabah sering menjadi korban penipuan seperti *phishing*, *social engineering*, atau penyalahgunaan OTP. Hal ini menjadi tantangan bagi bank untuk memperkuat edukasi dan kesadaran keamanan digital.

  - d. Pengawasan dan Koordinasi antar Lembaga

Implementasi POJK 21/2023 memerlukan sinergi yang kuat antara OJK, Bank Indonesia (BI), dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).<sup>32</sup> Koordinasi lintas lembaga masih perlu diperkuat agar pengawasan terhadap keamanan siber perbankan dapat dilakukan secara terpadu.

  - e. Adaptasi terhadap Inovasi Teknologi Baru

Munculnya teknologi seperti *blockchain*, *artificial intelligence* (AI), dan *open banking* menimbulkan tantangan baru bagi OJK dan bank umum untuk memastikan bahwa inovasi tersebut tidak melanggar prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen.

Penerapan POJK Nomor 21/POJK.03/2023 telah menjadi langkah maju dalam mendukung transformasi digital sektor perbankan, efektivitas implementasinya sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan, koordinasi kelembagaan, dan kesiapan sumber daya baik dari regulator maupun pelaku industri perbankan. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan implementasi yang bersifat menyeluruh, terintegrasi, dan berkelanjutan.<sup>33</sup>

Secara umum, arah kebijakan penguatan implementasi POJK 21/2023 dapat dibagi ke dalam lima strategi utama, yaitu :

- a. Penguatan Regulasi Turunan dan Standar Teknis

POJK 21/2023 memerlukan aturan turunan yang bersifat teknis dan operasional agar dapat diimplementasikan secara seragam oleh seluruh bank. Sebagai contoh, peraturan tersebut perlu dijabarkan lebih lanjut dalam bentuk Surat Edaran OJK (SEOJK) mengenai Mekanisme *cyber incident reporting* (pelaporan insiden siber), Standar minimum pengamanan teknologi informasi (TI), Tata cara kerja sama bank dengan pihak ketiga penyedia layanan digital (*outsourcing*

*provider*), Kewajiban data encryption dan digital authentication nasabah.

- b. Penguatan Tata Kelola dan Pengawasan Terpadu

Implementasi POJK 21/2023 membutuhkan sistem tata kelola (*governance framework*) yang terintegrasi dengan pengawasan lintas lembaga. OJK perlu terus memperkuat sinerginya dengan Bank Indonesia (BI) dalam aspek sistem pembayaran digital, serta dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dalam pengawasan keamanan siber. Model pengawasan ini dapat mengadopsi konsep *Integrated Financial Sector Supervision*, di mana setiap lembaga memiliki tanggung jawab fungsional namun tetap berkoordinasi dalam satu sistem pengawasan nasional.<sup>34</sup>

- c. Penguatan Kapasitas dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).

Kualitas Implementasi POJK 21/2023 tidak hanya bergantung pada perangkat hukum dan infrastruktur, tetapi juga pada kompetensi sumber daya manusia di bidang hukum, teknologi, dan manajemen risiko digital. Bank harus memiliki unit khusus yang menangani digital *compliance*, *cybersecurity*, dan data *governance*, dengan staf yang memiliki sertifikasi profesional seperti *Certified Information Systems Auditor* (CISA) atau *Certified Information Security Manager* (CISM). OJK perlu mengembangkan program *capacity building* bagi pejabat kepatuhan (*compliance officer*) di seluruh bank agar memiliki kemampuan analisis hukum terhadap risiko siber dan digital.

- d. Penguatan Literasi Hukum dan Keuangan Digital bagi Nasabah

Program edukasi semacam ini dapat dilakukan melalui kampanye nasional, media sosial, dan kerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi hukum dan ekonomi. Langkah ini penting karena berdasarkan survei OJK tahun 2024, tingkat literasi keuangan digital masyarakat Indonesia baru mencapai 51,4%, masih di bawah rata-rata Asia Tenggara.

- e. Penguatan Penegakan Hukum dan Sanksi Kepatuhan

Efektivitas regulasi keuangan digital ditentukan bukan oleh banyaknya aturan yang ada, tetapi oleh ketegasan penegakan hukumnya. penguatan aspek penegakan hukum (*law enforcement*) dan sanksi

<sup>32</sup> BSSN, *Laporan Keamanan Siber Nasional 2024*, Jakarta: BSSN, 2024.

<sup>33</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Profil Risiko Perbankan Indonesia 2024*, Jakarta: OJK, 2024, hlm. 41.

<sup>34</sup> Chen, L. & Zhang, Y., “*Digital Banking Governance and Legal Liability: Comparative Study in ASEAN*,” Asian Journal of Law and Economics, Vol. 13, No. 2, 2022, hlm. 210

kepatuhan (*compliance sanction*). OJK perlu memastikan bahwa setiap pelanggaran terhadap POJK 21/2023 baik berupa kelalaian dalam melindungi data nasabah, gangguan sistem digital, maupun kegagalan pelaporan insiden ditindak tegas sesuai tingkat kesalahannya. Sanksi administratif dapat berupa Teguran tertulis, Pembatasan kegiatan usaha, Denda administratif, Pencabutan izin digital *banking*. Apabila pelanggaran tersebut menyebabkan kerugian serius bagi nasabah, maka bank dapat dimintai pertanggungjawaban hukum perdata maupun pidana sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27 Tahun 2022) dan KUH Perdata Pasal 1365 tentang perbuatan melawan hukum.

Transformasi digital pada sektor perbankan merupakan konsekuensi logis dari kemajuan teknologi informasi global.<sup>35</sup> Di Indonesia, implementasi layanan digital bank umum mulai diatur secara komprehensif melalui POJK Nomor 21/POJK.03/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. POJK 21/2023 berfungsi sebagai pedoman hukum operasional bagi seluruh bank umum dalam mengimplementasikan sistem layanan digital, baik dalam hal tata kelola teknologi informasi, keamanan data, manajemen risiko, maupun kerja sama dengan pihak ketiga (*digital service provider*). Regulasi ini menjadi tonggak penting dalam memperkuat sistem perbankan digital agar sesuai dengan prinsip kehati-hatian, keamanan data, dan perlindungan konsumen. Namun demikian, implementasi peraturan tersebut di lapangan tidak lepas dari berbagai tantangan hukum, teknis, dan kelembagaan yang perlu diantisipasi secara sistematis oleh regulator dan pelaku industri.<sup>36</sup>

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. POJK 21/POJK.03/2023 merupakan regulasi komprehensif yang menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan layanan digital oleh bank umum di Indonesia. Peraturan ini mengatur aspek kelembagaan, teknologi informasi, tata kelola, serta tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah. POJK ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi juga sebagai instrumen perlindungan hukum bagi masyarakat

pengguna layanan digital. Regulasi ini menegaskan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), tanggung jawab hukum (*legal liability*), perlindungan konsumen, dan keamanan data pribadi sebagai pilar utama sistem digital banking nasional.

2. Tanggung jawab hukum bank umum dalam layanan digital bersifat langsung (*direct liability*) dan tidak dapat dialihkan kepada pihak ketiga. Bank tetap menjadi pihak yang secara hukum bertanggung jawab atas setiap risiko yang timbul dari penggunaan sistem digital, baik akibat kesalahan teknis, gangguan keamanan siber, maupun pelanggaran data pribadi. Prinsip ini sejalan dengan asas pertanggungjawaban dalam hukum perdata Indonesia serta teori tanggung jawab hukum yang dikemukakan oleh Hans Kelsen dan Satjipto Rahardjo.

## B. Saran

1. Otoritas Jasa Keuangan diharapkan terus melakukan penyempurnaan regulasi agar mampu mengikuti dinamika inovasi teknologi yang sangat cepat. POJK 21/2023 yang saat ini menjadi dasar pengaturan layanan digital perbankan perlu diiringi dengan penyusunan pedoman teknis yang lebih operasional, khususnya terkait standar keamanan data, persyaratan pengujian sistem (*IT testing*), tata kelola manajemen risiko digital, serta kewajiban audit teknologi informasi secara berkala. Penyempurnaan ini bertujuan agar tidak terjadi kesenjangan antara kecepatan perubahan teknologi dan kesiapan regulasi yang mengawasi penggunaannya. Selain itu, OJK perlu memperkuat mekanisme supervisi berbasis teknologi (*suptech*) sehingga proses pemantauan kepatuhan bank terhadap POJK dapat dilakukan secara *real-time* dan lebih efektif.
2. Bank umum disarankan untuk memperkuat penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko teknologi informasi secara menyeluruh. Bank harus memastikan bahwa setiap layanan digital yang dilepas ke publik telah melalui proses uji keamanan, uji keandalan, serta analisis dampak risiko operasional secara memadai. Di samping itu, bank perlu menyusun kebijakan internal yang lebih jelas mengenai mekanisme pemulihan kerugian nasabah (*remedy policy*), termasuk penanganan insiden, alur kompensasi, batas waktu penyelesaian keluhan, serta pembuktian tanggung jawab ketika terjadi kejadian seperti fraud digital, kebocoran data, kesalahan sistem, ataupun transaksi yang

<sup>35</sup> M. Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk, Operasional, dan Pengawasan*, Raja Grafindo Persada, 2019, hlm. 12.

<sup>36</sup> Wibowo, A., *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 10(3), 2022, hlm. 120.

tidak sah. Bank juga perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan digital, termasuk literasi mengenai perlindungan data pribadi, ancaman kejahatan siber, dan praktik aman dalam menggunakan layanan digital. Edukasi ini menjadi bagian dari tanggung jawab bank untuk meminimalkan risiko kerugian yang timbul dari faktor eksternal maupun kesalahan pengguna. Dengan demikian, hubungan hukum antara bank dan nasabah dapat bersifat lebih seimbang, adil, dan transparan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad M. Ramli, “*Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*”. Refika Aditama. Bandung. (2010).
- Azheri. “*Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. (2011).
- Dahlan, S. “*Manajemen Lembaga Keuangan*”. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta. (2005).
- Hanitijo Soemirto dalam Mukti Fajar ND dan Yulianto Ahmad. “*Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiri*” Pustaka Pelajar; Yogyakarta (2013).
- Hans, K. *Teori Hukum Murni* (R. Mutaqien, Terj.). Nuansa & Nusa Media. Bandung. (2006).
- Hermansyah. “*Hukum Perbankan Nasional Indonesia*”. Kencana Prenada Media Group. Jakarta (2005).
- Imaniyati, N. S. “*Pengantar hukum perbankan Indonesia*”. Refika Aditama. Bandung. (2016).
- Johannes Ibrahim, Hukum Perbankan Indonesia: “*Tinjauan Kritis Regulasi dan Praktik*”. Refika Aditama. Bandung. (2018)
- Kasmir. “*Manajemen Perbankan*”. Rajawali Pers. Jakarta. (2012).
- Kuncoro, M. “*Manajemen Risiko dalam Perbankan*”. UPP AMP YKPN. Yogyakarta. (2002).
- M. Sutan Remy Sjahdeini, Perbankan Syariah: ”*Produk, Operasional, dan Pengawasan*”. Raja Grafindo Persada. Depok. ( 2019).
- Mulhadi. “*Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*”.Raja Grafindo Persada, Jakarta. (2018).
- Peter Mahmud Marzuki. “*Penelitian Hukum Edisi Revisi*”. Kencana. Jakarta. (2017).
- Purwahid Patrik. “*Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*”. Mandar Maju. Bandung. (2012).
- Poerwadarminta, W. J. S. “*Kamus Umum Bahasa Indonesia*”. Balai Pustaka. Jakarta. (2005).
- Purbacaraka. “*Perihal Kaedah Hukum*”. Citra Aditya. Bandung. (2010).
- Rachmadi Usman. “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*”. Sinar Grafika. Jakarta. (2016).
- Ridwan, H. R. “*Hukum Administrasi Negara*”. Rajawali Pers. Jakarta. (2016).
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. “*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*”. Rajawali Press. Jakarta (2001).
- Soekanto, S. “*Pengantar Penelitian Hukum*”. Universitas Indonesia Press. Jakarta. (2009).
- Satjipto Rahardjo,”*Ilmu Hukum*”. Citra Aditya Bakti. Bandung. (2006).

### Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan..
- Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Penjelasan Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 21/POJK.03/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum..
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Produk dan/atau Aktivitas Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2020 tentang Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
- Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- ISO. (2018). *ISO 31000: Risk Management Guidelines*.

### Jurnal

- AI Hisbah. “Implementasi Regulasi OJK Dalam Transaksi Digital Perbankan Syariah di Indonesia” Jurnal Vol.5 No.2 Tahun (2025)
- Chen & Zhang,”*Digital Banking Governance and*

- Legal Liability".Asian Journal of Law and Economics.* 13(2), (2022).
- Nuraini, F. "Legal Accountability of Banks Digital Era: A Review of Indonesian Banking Law Reform".*Indonesian Law Review*". 14(1), (2024).
- Rahmawati, N. & Prasetyo, H., "Perlindungan Hukum Nasabah pada Layanan Digital Banking di Era Fintech 4.0," *Jurnal Ilmiah Hukum De Jure*, Vol. 8, No. 2, (2023).
- Tunggul P. Simanjuntak, "Risiko Layanan Perbankan Digital dan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah," *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*.(2022).
- Wibowo, A." Analisis Implementasi Digital Banking terhadap Perlindungan Nasabah di Indonesia ". *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 10(3), (2022).
- Yolanda, et.al. "Analisis Hukum Tantangan Bank Digital dihubungkan dengan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Berdasarkan Perundang-Undangan di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Global Education*, Vol.5 No.4.( 2024).

## Internet

- BSSN. Laporan Keamanan Siber Nasional 2024, Jakarta: BSSN,( 2024).
- Bisnis.com. (2023, Mei 13). *1,5 TB Data Nasabah BSI Dibobol Hacker LockBit 3.0*. Diakses dari <https://teknologi.bisnis.com/read/20230513/84/1655586/15-tb-data-nasabah-bsi-dibobol-hacker-lockbit-30>
- DW Indonesia. (2023, Mei 13). *Ransomware Diduga Sebab Bocornya Data Nasabah BSI*. Diakses dari <https://www.dw.com/id/data-nasabah-bsi-diduga-bocor-karena-ransomware/a-65612084>
- Kompasiana. (2016, Oktober 30). *Mengenal Arti Kata Tanggung Jawab*. Diakses dari <http://lifestyle.kompasiana.com/catatan/2013/06/12/mengenal-arti-kata-tanggung-jawab567952.html>
- Otoritas Jasa Keuangan. IT Risk Assessment Report 2024, Jakarta: OJK, (2024).
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan Tahun 2022. Jakarta: OJK, (2022).
- Otoritas Jasa Keuangan. Laporan Profil Risiko Perbankan Indonesia Tahun 2022.Jakarta: OJK, (2022).
- Otoritas Jasa Keuangan. Strategi Literasi Keuangan Digital 2023–2027, Jakarta:OJK, (2023).
- Otoritas Jasa Keuangan. Program Edukasi Konsumen Digital Banking 2024,Jakarta:

OJK, (2024).

Otoritas Jasa Keuangan. Laporan Tahunan OJK 2023, Jakarta: OJK. (2024)

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Perbankan Digital di Indonesia: Perkembangan dan Tantangan*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>

Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Kamus OJK*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>

Surinda, Y. (2022, Maret 21). *Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum*. Diakses dari <http://id.linkedin.com>