

## DINAMIKA HUKUM PERBANKAN DIGITAL DI INDONESIA<sup>1</sup>

Oleh: Djuwita N. Gaib<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dilakukannya peneleitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum terhadap perbankan digital dan bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pada perbankan digital yang dengan metode penelitian hukum normatif disimpulkan bahwa:

1. Dinamika hukum Perbankan Digital terjadi ketika perbankan mulai menerapkan produk Teknologi Informasi dalam layanan perbankan sebagai pengganti layanan perbankan konvensional seperti secara langsung terjadi antara Pegawai Bank dengan nasabah Bank. Penggunaan Teknologi Informasi menyebabkan nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang bank, bahkan melakukan transaksi secara mandiri. Hukumnya berubah dengan dilengkapinya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dengan sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan di bidang Layanan Perbankan Digital.
2. Penerapan Perbankan Digital berakibat terhadap pengurangan kantor cabang bank serta terhadap karyawan bank.

Kata kunci: perbankan; perbankan digital;

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Hukum Perbankan Indonesia membedakan aturan antara perbankan konvensional yang diatur dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, serta perbankan syariah berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Kedua sistem perbankan Indonesia tersebut mengatur berbagai aspek mengenai substansi hukumnya masing-masing berdasarkan pada cara atau mekanisme perbankan yang konvensional, paling tidak ialah secara konvensional oleh karena praktiknya sudah lama dikenal dan diberlakukan. Pada perkembangan selanjutnya sebagai akibat kemajuan ilmu pengetahuan dan

teknologi, khususnya teknologi informasi, maka semakin berkembang penerapan sistem digital di kalangan perbankan sebagai suatu perbankan digital (*digital banking*).

Pengaturan tentang perbankan digital lebih ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam berbagai peraturannya seperti di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, yang pada Penjelasan Umumnya,<sup>3</sup> menjelaskan antara lain bahwa, peningkatan penggunaan Teknologi Informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha nasabah dengan Bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi.

#### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum terhadap perbankan digital?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pada perbankan digital?

#### C. Metodologi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengaturan Hukum Perbankan Digital

Berdasarkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, ditentukan sejumlah aturan yang berkenaan dengan layanan perbankan digital, oleh karena Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sama sekali tidak mengaturnya.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 disusun dan dirinci atas X Bab dan 29 Pasal, gambaran umumnya antara

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Frans Maramis, SH,MH; Marthen Y. Tampanguma, SH,MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 16071101356

<sup>3</sup> Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum (Penjelasan Umum)

lainnya dijelaskan pada Penjelasan Umumnya,<sup>4</sup> antara lain, peran Teknologi Informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet.

Penggunaan Teknologi Informasi menjadi salah satu prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh Bank. Peningkatan penggunaan Teknologi Informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara *personal* mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara *personal* pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan Bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 menentukan pada Pasal 2 ayat-ayatnya, bahwa :

- (1) Bank dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital;
- (2) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Ketentuan Pasal 2 ayat-ayatnya tersebut diberikan penjelasan, yang pada ayat (1) bahwa, Penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital merupakan salah satu upaya Bank dalam rangka berperan aktif untuk memperluas akses keuangan masyarakat. Perluasan akses keuangan masyarakat antara lain melalui pembukaan rekening simpanan di Bank yang dapat dilakukan secara mandiri dan peningkatan layanan keuangan untuk mempermudah pengelolaan keuangan nasabah.

Pasal 2 ayat (2) diberikan penjelasannya bahwa, penerapan manajemen risiko mengacu kepada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko oleh bank.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 membedakan antara Layanan Perbankan Elektronik, dan Layanan Perbankan Digital. Pembahasan ini lebih dititikberatkan pada Layanan Perbankan Digital, yang menurut Pasal 10 ayat-ayatnya dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, ditentukan bahwa :

- (1) Layanan Perbankan Digital yang disediakan oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a berupa :
  - a. Administrasi rekening;
  - b. Otorisasi transaksi;
  - c. Pengelolaan keuangan; dan/atau
  - d. Pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Bank dalam menyediakan Layanan Perbankan Digital berupa otorisasi transaksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, wajib memanfaatkan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Ketentuan Pasal 10 ayat-ayatnya tersebut diberikan penjelasannya pada Pasal 10 ayat (1) Huruf a, bahwa administrasi rekening mencakup antara lain pembukaan rekening, pengkinian data nasabah, hingga penutupan rekening, dengan memanfaatkan media elektronik. Rekening dapat berupa antara lain :

1. Rekening simpanan termasuk simpanan berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah dan/atau akad wadi'ah;
2. Rekening kredit atau pembiayaan; dan/atau
3. Rekening administratif seperti pengajuan permohonan jaminan antara lain bank garansi, *Letter Of Credit* (L/C) dan jaminan lain.

Contoh administrasi rekening:

1. Nasabah membuka rekening simpanan melalui aplikasi Bank pada *smartphone* milik nasabah. Nasabah melengkapi pengisian data untuk memenuhi persyaratan identitas yang diberikan oleh Bank dengan memanfaatkan fasilitas antara

<sup>4</sup> Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan (Penjelasan Umum).

lain pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas, dan kamera. Bank dalam melakukan verifikasi data nasabah dapat memanfaatkan data dari pihak ketiga yang telah bekerja sama dengan Bank.

2. Aplikasi Bank pada *smartphone* nasabah dilengkapi dengan fasilitas pengkinian data nasabah dan dapat diverifikasi secara *daring (online)* oleh Bank. Otorisasi perubahan data nasabah dapat menggunakan informasi *biometric, password*, dan/atau informasi elektronik antara lain *Quick Response Code (QR Code)*.
3. Bank menyediakan fasilitas penutupan rekening secara *daring (online)* melalui ATM yang dilengkapi dengan fasilitas pemindai sidik jari dan kartu identitas. Bank memverifikasi permohonan penutupan rekening tersebut.

Huruf b Otorisasi Transaksi mencakup transaksi keuangan dan/atau transaksi non-keuangan. Contoh otorisasi transaksi:

1. Bank menyediakan aplikasi *mobile banking* yang sudah dikembangkan dengan teknologi yang dapat membaca data suara nasabah. Nasabah bank yang telah memiliki *smartphone* yang dilengkapi dengan pemindai suara dapat membuka dan masuk pada aplikasi *mobile banking* dengan perintah tertentu.
2. Nasabah memiliki *smartphone* yang dilengkapi dengan teknologi dan aplikasi pendukung penggunaan *QR code* dan/atau *Near Field Communication (NFC)*. Dalam melakukan transaksi pembayaran pada *merchant* yang bekerja sama dengan bank, nasabah dapat memindai *QR code* dan/atau *NFC* dalam *smartphone* pada mesin pembaca yang disediakan oleh *merchant* untuk pendebitan secara otomatis sesuai dengan nominal transaksi.

Huruf c.

Pengelolaan keuangan merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Bank untuk membantu nasabah dalam menganalisis dan merencanakan penggunaan dana sehingga nasabah dapat mengambil keputusan penggunaan dana secara lebih bijak. Pengelolaan keuangan antara lain meliputi perencanaan keuangan, eksekusi transaksi keuangan, dan konsultasi keuangan yang terkait dengan layanan perbankan. Contoh

pengelolaan keuangan bagi nasabah perorangan antara lain:

1. Berdasarkan data nasabah, Bank menyediakan fasilitas pengelolaan keuangan secara *personal*, seperti perencanaan tabungan berjangka untuk kebutuhan pendidikan anak. Bank memberikan hasil analisis terhadap kemampuan keuangan nasabah termasuk alternatif produk keuangan yang sesuai bagi nasabah pada aplikasi Bank. Dalam hal nasabah berminat, nasabah dapat mengajukan produk yang diinginkan melalui aplikasi bank dengan proses otorisasi sesuai dengan kebutuhan. Bank juga dapat memberikan laporan berkala dan notifikasi terkait dengan periode nasabah dapat menikmati manfaat dari produk yang sudah diajukan.
2. Berdasarkan hasil analisis Bank terhadap data nasabah secara *personal*, Bank dapat menyediakan informasi pola penggunaan dana nasabah sehingga pada saat nasabah hendak melakukan transaksi di luar kemampuan finansialnya, Bank dapat memberikan saran secara spesifik bagi nasabah.

Contoh pengelolaan keuangan bagi nasabah berupa badan usaha misalnya dalam rangka membantu proses bisnis nasabah, Bank dapat menyediakan fasilitas pengelolaan keuangan yang dapat diakses melalui media elektronik antara lain saluran internet *banking*. Dengan memanfaatkan data dan/atau informasi nasabah, Bank memberikan informasi kritikal terkait bisnis nasabah yang berpengaruh pada posisi keuangan badan usaha nasabah. Bank dapat menyediakan antara lain status pembayaran order nasabah, saldo rekening nasabah, serta status kredit dan penggunaan jaminan.

Pada ayat (2) dijelaskan bahwa, yang dimaksud dengan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya berupa *biometric* antara lain sidik jari, suara, dan iris mata dan/atau instrumen elektronik lain antara lain *QR code* dan *NFC*.

Ketentuan Pasal 10 ayat-ayatnya tersebut adalah bagian dari Layanan Perbankan Digital oleh Bank, yang pada administrasi rekening di dalamnya meliputi antara lain rekening simpanan dan rekening kredit. Dari aspek

hukum, simpanan nasabah pada Bank adalah Simpanan Dana yang diartikan sebagai dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.”<sup>5</sup>

Berdasarkan pada pengertian Simpanan Dana tersebut, terkandung di dalamnya ialah adanya hubungan hukum perjanjian antara nasabah dengan bank. Hubungan hukum perjanjian atau juga disebut kontrak, merupakan hubungan yang terjadi di antara para subjek hukum yang dalam hal ini adalah nasabah di satu pihak dengan bank di lain pihak.

Hubungan hukum tersebut adalah terjalin dalam suatu kontrak. Menurut Ahmadi Miru, kontrak atau perjanjian merupakan suatu peristiwa hukum di mana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.<sup>6</sup> Dari aspek hukumnya, menurut Munir Fuady, yang dimaksud dengan hukum kontrak adalah suatu perangkat kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan hukum antara dua orang atau lebih untuk yang satu mengikat dirinya kepada yang lain, atau di antara keduanya saling mengikatkan diri yang menimbulkan hak dan kewajiban satu sama lain, untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.<sup>7</sup>

Nasabah yang menyimpan dana atau uangnya pada Bank diikat oleh perjanjian atau kontrak penyimpanan dana dengan pihak Bank selaku penerima dan diantara keduanya terdapat hak dan kewajiban masing-masing. Pada bentuk simpanan dana berupa Giro menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dirumuskan pada Pasal 1 Angka 6, bahwa “Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.”<sup>8</sup> Giro sebagai bentuk

simpanan dana nasabah adalah milik nasabah yang dipercayakan kepada bank untuk disimpan.

Otoritas Jasa Keuangan juga menentukan pada Pasal 11 ayat-ayatnya dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 adalah sebagai berikut:

- (1) Dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah melalui Layanan Perbankan Digital, Bank wajib melakukan :
  - a. Identifikasi nasabah atau calon nasabah; dan
  - b. Verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud dalam huruf a.
- (2) Bank melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dengan:
  - a. Melalui tatap muka:
    1. Secara langsung (*face to face*); atau
    2. Menggunakan perangkat lunak milik Bank dengan perangkat keras milik Bank atau perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah; dan/atau
  - b. Tanpa melalui tatap muka namun menggunakan perangkat lunak milik Bank dengan perangkat keras milik Bank atau perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah.
- (3) Dalam melakukan verifikasi dengan perangkat keras dan/atau perangkat lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a angka 2 dan ayat (2) huruf b, Bank harus memperhatikan faktor keaslian (*authentication factor*).
- (4) Bank wajib menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*).
- (5) Dalam hal Bank melakukan verifikasi tanpa melalui tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, Bank wajib menerapkan faktor ciri khas anda (*what you are*) sebagai salah satu dari 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*).

<sup>5</sup> Sari Purwanti, *Kamus Perbankan*, Nuansa Cendekia, Bandung, 2015, hal. 256

<sup>6</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hal. 2

<sup>7</sup> Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, hal. 180-181

<sup>8</sup> Lihat UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (Pasal 1 Angka 6)

Ketentuan Pasal 11 ayat-ayatnya tersebut diberikan penjelasannya pada ayat (1) Huruf a, bahwa identifikasi nasabah atau calon nasabah dilakukan melalui permintaan data dan informasi sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme di sektor jasa keuangan.

Pasal 11 ayat (2) huruf a Angka 2, diberikan penjelasannya bahwa contoh perangkat lunak milik Bank dan perangkat keras milik Bank yang digunakan untuk verifikasi melalui tatap muka menggunakan perangkat antara lain ATM yang berada pada jaringan kantor Bank yang dilengkapi dengan aplikasi video *banking* yang terhubung langsung secara *real-time online* dengan pegawai bank.

Bank dapat memanfaatkan perangkat lunak dan perangkat keras lain yang dapat memfasilitasi tatap muka antara nasabah atau calon nasabah dengan pegawai Bank secara *real-time online*.

Contoh perangkat lunak milik Bank dengan perangkat keras milik nasabah yang digunakan untuk verifikasi melalui tatap muka antara lain aplikasi milik Bank yang dapat diakses melalui *smartphone* dan/atau komputer tablet milik nasabah atau calon nasabah yang dilengkapi dengan fasilitas *video banking*.

Perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah Bank dilengkapi dengan fitur pendukung verifikasi seperti kamera dan alat pemindai kartu identitas.

## B. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pada Perbankan Digital

Nasabah perbankan pada umumnya, dan perbankan digital pada khususnya dihadapkan dalam posisi yang serba sulit, oleh karena kepentingan dan perlindungan nasabah selaku konsumen (jasa) banyak dirugikan. Kasus-kasus penggelapan simpanan dana nasabah pada bank, kasus pembobolan kartu kredit, data pribadi dan nomor *Personal Identification Number* (Nomor PIN) yang seharusnya adalah rahasia) ternyata sudah diperjualbelikan, dan lain sebagainya.

Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, telah mengatur perihal Perlindungan Konsumen dan Masyarakat pada Bab VI,<sup>9</sup> yang menjadi

landasan hukum diterbitkannya ketentuan-ketentuan Otoritas Jasa Keuangan tentang perlindungan nasabah. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, diatur pada Bab V mengenai Pengaduan Nasabah, yang di dalam Pasal 21 ayat-ayatnya, menyatakan sebagai berikut:

- (1) Bank penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.
- (2) Bank penyelenggara Layanan Perbankan Digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.
- (3) Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.”

Ketentuan Pasal 21 ayat-ayatnya tersebut dijelaskan pada ayat (1) bahwa, prinsip perlindungan konsumen mencakup:

- a. Transportasi;
- b. Perlakuan yang adil;
- c. Keandalan;
- d. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen; dan
- e. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

Pasal 21 ayat (2) dijelaskan bahwa, fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan nasabah dapat difasilitasi melalui media antara lain seperti telepon, surat elektronik, dan dokumen surat.

Ketentuan Pasal 21 tersebut mengatur perlindungan konsumen yang bersifat khusus, yakni nasabah konsumen di sektor jasa keuangan seperti nasabah perbankan yang merasa tidak puas atau dirugikan dalam Layanan Perbankan Digital, dan merupakan

<sup>9</sup> Lihat UU No. 21 Tahun 2011, tentang Otoritas Jasa Keuangan (Bab VI)

sifat ketentuan khusus dari ketentuan peraturan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang bersifat umum. Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."<sup>10</sup>

Atas dasar Pasal 21 tersebut, maka diterbitkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang pada Angka III tentang Layanan Pengaduan, menentukan bahwa:<sup>11</sup>

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan melakukan penerimaan atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.
  - a. Penerimaan Pengaduan secara lisan, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
    - 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
    - 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui telepon, pesan singkat (*short message service/SMS*), surat, surat elektronik (*e-mail*), faksimili, laman (*website*) Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
    - 3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan melakukan verifikasi untuk

memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- 4) Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen melalui telepon, pesan singkat (*short message service/SMS*), surat, surat elektronik (*e-mail*), faksimili, laman (*website*) Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 5) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 4) paling sedikit terdiri dari komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- 6) Pelaku Usaha Jasa Keuangan mendokumentasikan penerimaan Pengaduan yang disampaikan secara lisan.
  - b. Penerimaan Pengaduan secara tertulis, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
    - 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
    - 2) Pengaduan yang disampaikan secara *walk in* dituangkan dalam formulir penerimaan Pengaduan yang ditandatangani oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
    - 3) Penerimaan dan pencatatan Pengaduan pada register penerimaan Pengaduan untuk Pengaduan secara *walk in* dilakukan berdasarkan formulir penerimaan Pengaduan

<sup>10</sup> Lihat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 1 Angka 1)

<sup>11</sup> Lihat Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (Angka III)

sebagaimana dimaksud pada angka 2.

- 4) Pelaku Usaha Jasa Keuangan menangani Pengaduan dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
- 5) Dokumen yang ditetapkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 4, adalah:
  - a) Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, paling sedikit memuat:
    - (1) Nama lengkap Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
    - (2) Alamat sesuai dokumen identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada) dan;
    - (3) Nomor telepon Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang dapat dihubungi.Contoh identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen perorangan dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku, termasuk kartu Keluarga dan akta kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun. Bagi Konsumen selain Konsumen perorangan, contoh identitas dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku dari pihak yang berhak mewakili baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar atau berdasarkan kuasa dari pihak yang diwakilkan.
  - b) Surat kuasa khusus;
  - c) Jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
  - d) Permasalahan yang diadukan.

- 6) Surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud pada angka 5) huruf b) disampaikan dalam hal Konsumen mewakili proses Pengaduan kepada Perwakilan Konsumen.
- 7) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang harus dilengkapi.
- 8) Pelaku Usaha Jasa Keuangan memberikan:
  - a) Penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan dan menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan; dan/atau
  - b) Informasi dan meminta kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 6), jika Konsumen belum memenuhi dokumen yang ditetapkan.
- 9) Penyampaian hal-hal sebagaimana dimaksud pada angka 8) kepada Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen dapat disampaikan melalui telepon, pesan singkat (*short message service/SMS*), surat, surat elektronik (*e-mail*), faksimili, laman (*website*) Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 10) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 5 bersifat rahasia, Pelaku Usaha Jasa Keuangan meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan dokumen tersebut melalui sarana yang dapat menjaga kerahasiaan dokumen.
- 11) Pelaku Usaha Jasa Keuangan melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan

kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- 12) Dalam rangka pemenuhan kelengkapan dokumen dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (6) sampai dengan ayat (8) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- 13) Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen baik secara langsung atau tidak langsung.
- 14) Bukti tanda terima Pengaduan secara langsung disampaikan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen melakukan tatap muka dalam prose penyampaian Pengaduan di kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 15) Penyampaian bukti secara tidak langsung dapat dilakukan melalui surat, surat elektronik (*e-mail*), faksimili, laman (*website*) Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 16) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 13) paling sedikit terdiri dari komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya ditandatangani atau diterbitkan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.

## 2. Penanganan Pengaduan secara Lisan dan tertulis

a. Setelah Pengaduan diterima, Pelaku Usaha Jasa Keuangan melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan internal atas Pengaduan secara:
  - a) Kompeten yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, paling sedikit:
    - (1) Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan permasalahan Pengaduan;
    - (2) Mampu menganalisis Pengaduan; dan
    - (3) Mampu menyusun laporan pemeriksaan Pengaduan.
  - b) Benar yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur, antara lain tahapan dan metode pemeriksaan Pengaduan yang telah ditetapkan.
  - c) Objektif yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan, yang dilakukan dengan cara memberikan:
    - (1) Perlakuan yang seimbang pada setiap Pengaduan;
    - (2) Kesempatan kepada Konsumen untuk menjelaskan materi Pengaduan;
    - (3) Kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap Pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian Pengaduan (jika ada)

Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) seperti kalangan perbankan, perasuransian, pasar modal, lembaga pembiayaan dan lain sebagainya terkait erat dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, serta peraturan pelaksanaannya berdasarkan Surat

Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Hubungan dan kepentingan konsumen dalam kaitannya dengan lembaga perbankan, khususnya pada Perbankan Digital, tercakup ke dalam perlindungan hukum pada umumnya, dan perlindungan konsumen pada khususnya. Kepentingan konsumen (nasabah) bank yang dirugikan tentunya menjadi cakupan dalam pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen karena penerapan Perbankan Digital tidak menjamin benar-benar dapat terlindunginya kepentingan nasabah.

Kesalahan manusia (*human error*) maupun kesalahan teknis (*technical error*) dapat terjadi pada hubungan dalam Perbankan digital, sehingga tuntutan ganti kerugian menjadi bagian penting di dalamnya. Ahmadi Miru menjelaskan, apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dan konsumen) terikat pada suatu perjanjian.<sup>12</sup> Nasabah menyimpan dana atau uangnya pada bank diikat dengan suatu perjanjian Penyimpanan Dana.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Dinamika hukum Perbankan Digital terjadi ketika perbankan mulai menerapkan produk Teknologi Informasi dalam layanan perbankan sebagai pengganti layanan perbankan konvensional seperti secara langsung terjadi antara Pegawai Bank dengan nasabah Bank. Penggunaan Teknologi Informasi menyebabkan nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang bank, bahkan melakukan transaksi secara mandiri. Hukumnya berubah dengan dilengkapinya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dengan sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan di bidang Layanan Perbankan Digital.

2. Penerapan Perbankan Digital berakibat terhadap pengurangan kantor cabang bank serta terhadap karyawan bank.

### B. Saran

1. Penerapan Perbankan Digital belum menjamin perlindungan hukum kepada nasabah bank, oleh karena kesalahan manusia (*human error*) maupun kesalahan teknis (*technical error*) dapat saja terjadi, seperti pembobolan kartu kredit, pembobolan simpanan nasabah pada bank dan lain sebagainya.
2. Perlu peningkatan keandalan dalam penerapan Perbankan Digital yang dibarengi dengan peningkatan tanggungjawab lembaga perbankan bagi masyarakat pada umumnya, dan nasabah selaku konsumen pada khususnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asikin Zainal, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Berkatullah Abdul Halim, *Hukum Transaksi Elektronik, Berbagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-commerce di Indonesia*, Nusamedia, Bandung, 2017.
- Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Fuady Munir, *Konsep Hukum Perdata*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.
- \_\_\_\_\_, *Metode Riset Hukum. Pendekatan Teori dan Konsep*, RajaGrafindo Persada, Depok, 2018.
- Harahap M. Yahya, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005.
- HS Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007.
- \_\_\_\_\_, *Teknik Pembuatan Akta Perjanjian (TPA Dua)*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017.
- Indrajit Richardus Eko, *Konsep dan Strategi Keamanan Informasi Di Dunia Cyber*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002.

<sup>12</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Op Cit, hal. 72

- Konoras Abdurrahman, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK): Teori dan Praktek di Indonesia*, Pustaka Pena Press, Makassar, 2015.
- Marwan M dan Jimmy P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009.
- Marzuki Peter Mahmud, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Kencana, Jakarta, 2017.
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum. Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005.
- Miru Ahmadi, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014.
- \_\_\_\_\_, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Prakoso Abintoro, *Penemuan Hukum. Sistem, Metode, Aliran dan Prosedur Dalam Menemukan Hukum*, LaksBang Pressindo, Yogyakarta, 2016.
- Purwanti Sari, *Kamus Perbankan*, Nuansa Cendekia, Bandung, 2015.
- Savitri Astrid, *Revolusi Industri 4.0. Mengubah Tantangan Menjadi Peluang Di Era Disrupsi 4.0*, Penerbit Genesis, Yogyakarta, 2019.
- Soekanto Soerjono dan Mamudji Sri, *Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.

**Website:**

- “Bank” dimuat pada : <https://id.wikipedia.org/wiki/bank>. Diakses tanggal 14 Agustus 2019.
- “Bos BCA : Digitalisasi Adalah Sebuah Keharusan”, dimuat pada : <https://finance.detik.com/moneter/d-4203195/bos-bca-digitalisasi-adalah-sebuah-keharusan>. Diakses tanggal 14 Agustus 2019.
- “Digital Banking”, dimuat pada : [ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/panduan-penyelenggaraan-digital-branch-oleh-bank-umum.aspx](http://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/panduan-penyelenggaraan-digital-branch-oleh-bank-umum.aspx). Diakses tanggal 14 Agustus 2019.
- “Illegal Marak Intimidasi, Legal Marak Tipu-Tipu, dimuat pada Tabloid Kontan, 12 Agustus-18 Agustus 2019, hal. 12
- “Kredit Online, Antara Kemudahan dan ‘Jebakan’, dimuat pada : [dan-jebakan. Diakses tanggal 14 Agustus 2019.](https://finance.detik.com/monster/d-4288241/kredit-online-antara-kemudahan-</a></p></div><div data-bbox=)

“Layanan Virtual Personal Assistant SABRINA Kini Hadir di WhatsApp. Dimuat pada : <http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/06/10/layanan-virtual-personal-assistant-sabrina-kini-hadir-di-whatsapp>. Diakses tanggal 10 Agustus 2019.

“SABRINA, Inovasi Layanan Digital Perbankan Terbaru dari BRI”, dimuat pada : <https://komparan-com/humas-bri/sabrina-inovasi-layanan-digital-perbankan-terbaru-dari-bri>. Diakses tanggal 14 Agustus 2019

“Teknologi Informasi”, dimuat pada : <https://id.wikipedia.org/wiki/teknologi-informasi>. Diakses tanggal 14 Agustus 2019.

“OJK Minta Perbankan Terapkan Layanan Digital,” Dimuat pada : <https://www.liputan5.com/bisnis/read/36543990/ojk-minta-perbankan-terapkan-layanan-digital>. Diakses tanggal 14 Agustus 2019