

## Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Digital di Indonesia

Moody Rizqy Syailendra Putra<sup>1</sup> Benedictus Julian Thomas<sup>2</sup>

Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [moodys@fh.untar.ac.id](mailto:moodys@fh.untar.ac.id)<sup>1</sup> [benedictus.205190178@stu.untar.ac.id](mailto:benedictus.205190178@stu.untar.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Jurnal hukum ini memberikan tinjauan pada perlindungan hukum bagi nasabah bank digital di Indonesia. Studi ini bertujuan untuk menganalisis tentang perlindungan hukum yang didapatkan oleh nasabah bank digital di Indonesia. Studi ini menggunakan pendekatan *statute approach* dan *conceptual approach* dengan menggunakan teknik analisis bahan hukum secara *descriptive analysis*

**Kata Kunci:** Bank Digital, Perlindungan, Transaksi Digital



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Bank adalah suatu lembaga keuangan intermediasi yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan surat sanggup bayar. Kata *bank* berasal dari bahasa Italia *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut undang-undang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pada awalnya, bank adalah sekumpulan pedagang yang akan memberikan pinjaman bibit kepada para petani atau pedagang yang membawa barang. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang ditawarkan, lokasi tempat beroperasi, dan tarif yang dibayarkan sebagai simpanan deposit.

Bank di Indonesia sekarang hadir tidak hanya dalam bentuk konvensional saja tetapi dikarenakan adanya perkembangan zaman. Timbul adanya bank digital di Indonesia bank sebagai salah satu pilar institusi keuangan di Indonesia juga mempunyai peran penting dalam perkembangan ekosistem ekonomi baru yang diciptakan oleh transformasi digital ini. Karena itu bank harus dan perlu ikut bertransformasi. Keberlangsungan transformasi digital saat ini adalah sangat cepat sekaligus memberikan dampak pada kehidupan. Transformasi digital adalah konsekuensi atas era industri 4.0 dan perombakan ekosistem yang menuntut untuk lebih inovatif, kompleks, dan dinamis. Dengan kemajuan teknologi informasi khususnya di bidang perbankan, kini Indonesia sedang dalam perubahan era dari bank konvensional menuju bank digital dimana semua fasilitas dan layanan perbankan diberikan berbentuk online. Bank digital memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online dimanapun dan kapanpun.

Dalam melakukan transaksi nasabah tidak lagi memerlukan teller bank dan tidak lagi membutuhkan kantor cabang di daerah. Nasabah hanya diperlukan untuk memiliki sebuah smartphone dan koneksi internet untuk membuka rekening dan mengakses layanan keuangan yang disediakan oleh bank digital. Dalam perbankan tentunya penting bagi nasabah untuk memiliki perlindungan hukum, adanya perlindungan hukum dapat menciptakan keamanan dan kenyamanan baik untuk nasabah dan bank digital. Dengan minimnya peraturan yang membahas tentang perlindungan nasabah bank digital menjadikan hal tersebut sebagai topik

yang sangat penting untuk dibahas. Untuk menjelaskan perbedaan bank digital dan bank konvensional yang memiliki mobile banking maka dapat diperhatikan sebagai berikut:

1. Tidak lagi memerlukan kantor cabang. Dalam bank konvensional lazimnya sebuah bank beroperasi melalui kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang tersebar di daerah untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sementara dengan adanya digital banking yang diterapkan bank digital ini merupakan layanan perbankan melalui sarana elektronik atau digital milik bank.
2. Bank digital lebih dari sekedar aplikasi perbankan. Perbedaan bank digital dan mobile banking terletak pada fitur yang disediakan melalui suatu aplikasi. Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan transaksi seperti yang dapat dilakukan di mesin ATM, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian voucher pulsa dan sejenisnya. Sementara itu, digital banking memungkinkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan yang biasa dilakukan melalui kantor cabang pembantu, seperti membuka rekening baru, membuka akun deposito, investasi, mengisi e-wallet dan lainnya
3. Berbasis biometric E-KTP Indonesia. Teknologi biometrik yang terdapat dalam e-ktp merupakan teknologi yang tidak hanya digunakan untuk pencatatan sipil tetapi juga dapat digunakan sebagai database dalam industri perbankan. Melalui teknologi biometrik berupa fingerprint, verifikasi dan data keamanan setiap nasabah sudah tercatat dan terintegrasi sehingga mempersingkat waktu nasabah dalam mendaftar rekening dan juga verifikasi data ketika login atau setiap melakukan transaksi.

Dalam pengaturannya, Bank digital belum memiliki peraturan khusus yang membahas seputar *Lex Specialis* mengenai pengaturan bank digital sebab masih disandarkan pada pengaturan bank konvensional pada Pasal 1 angka 22 peraturan OJK nomor 12/POJK.03/2021 sebagai bank berbadan hukum. Mudah dan cepatnya proses transaksi bank digital merupakan hal yang menarik masyarakat pada bank digital di Indonesia akan tetapi kurangnya perlindungan dan peraturan bagi para nasabah dan bank digital. Dengan mengacu pada latar belakang permasalahan di atas penulis ingin melakukan **penelitian** "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Digital di Indonesia". Adapun dalam penelitian ini akan dibahas beberapa rumusan masalah yakni: Bagaimana kelebihan dan kekurangan bank digital dari mata hukum? Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah bank digital di Indonesia

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan metode penelitian hukum dengan menggunakan metode pendekatan *statute approach* dan *conceptual approach* sedangkan teknik analisis bahan hukum dilakukan menggunakan teknik *descriptive analysis*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kelebihan dan Kekurangan Bank Digital Dari Mata Hukum**

Bank digital adalah bank berbadan hukum Indonesia atau BHI yang semua kegiatan transaksi dan kegiatan perbankan lainnya berbentuk daring atau online yang membuat bank digital ini memiliki banyak kelebihan serta kekurangan yang ada. Dalam mata hukum penjelasan kelebihan bank digital adalah dengan semua transaksi dan kegiatan perbankan lainnya dilakukan secara daring atau online hal ini membuat adanya suatu jejak online yang dapat dilacak kapanpun oleh pihak yang berwajib seperti Polri dalam menangani suatu kasus kejahatan yang terdapat di bank digital dan dikarenakan bank digital melakukan kegiatannya secara daring atau online maka tidak dibutuhkannya kantor cabang bank atau kantor cabang

pembantu yang menyebar ke daerah-daerah yang membuat semua kegiatan bank digital terpusat dalam kantor utama mereka sehingga membantu proses pengumpulan data apabila terjadinya suatu kejahatan. Sebagai bank digital tentu mempunyai kekurangan juga dalam hal ini kekurangan bank digital bisa dilihat dalam bentuknya yang melakukan transaksi secara daring yang menyebabkan sering terjadinya serangan cyber atau cyber attack untuk mencuri data dan dana milik nasabah bank digital yang sebagaimana diatur dalam POJK BAB IV Pasal 24 ayat 1(e) dan dikarenakan sedikitnya hukum yang berlaku bagi bank digital. Bank digital masih memiliki banyak area abu-abu atau loophole yang dapat dieksploitasi oleh orang-orang sebagaimana yang tertulis dalam POJK BAB IV tentang Bank Digital.

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Digital Di Indonesia**

Keamanan dan perlindungan nasabah bank merupakan tantangan utama dari bank, keamanan dan kenyamanan merupakan tanggung jawab bank yang harus dijaga supaya kepercayaan nasabah terhadap bank tetap kuat. Bank digital sebagaimana undang-undang Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ialah tentu sebagai pelaku usaha dan nasabah bank itu sendiri sebagai konsumen. Hubungan hukum antara pihak Bank Digital dengan nasabah bank tentu dalam hal ini sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Penyelenggaraan Bank Digital di Indonesia tentu berkait erat dengan nasabah sebagai pihak yang menjadi sasaran penyelenggaraan Bank Digital tersebut. Pemerintahan Indonesia memperhatikan perlindungan nasabah bank digital nampak jelas pada dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam Bab VI tentang perlindungan konsumen dan masyarakat, dalam Undang-Undang ini pemerintah telah memberikan perhatian terhadap nasabah bank digital. Hal ini dikarenakan seorang nasabah akan mempunyai perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan dalam dunia perbankan digital sehingga membuat pemerintah mudah dalam memonitoring kegiatan antara Bank Digital dan nasabah. Dengan Undang-Undang ini memberikan harapan terhadap nasabah memiliki perlindungan dan payung hukum untuk melindungi kepentingan di dunia bank digital terhadap nasabah

### **Contoh Kasus**

Contoh kasus antara bank digital dan nasabah di Indonesia pernah diberitakan oleh CNN Indonesia bahwa seorang nasabah dari Jenius Bank yang merupakan salah satu bank digital di Indonesia kehilangan uang tabungan sebesar Rp.110.000.000,00- (seratus sepuluh juta rupiah). Pada awalnya nasabah tersebut mendapatkan telpon dari pihak yang mengatasnamakan pihak Jenius Bank dan meminta nasabah tersebut untuk mengganti kartu debit miliknya sebagai bagian dari adri kebijakan pihak bank yang dilakukan secara bertahap kepada nasabah nasabahnya. Nasabah tersebut kemudian timbul rasa curiga dari nasabah tersebut sehingga kemudian melakukan pengecekan pada aplikasi Jenius Bank. Dan benar saja aplikasi tersebut melalui akunya tidak dapat diakses sehingga nasabah yang tadinya panik bergegas menghubungi pihak Bank Jenius yang ternyata pihak Bank Jenius hanya dapat membantu untuk memblokir akun jenius miliknya saja serta menyarankan untuk dapat datang ke kantor cabang terdekat.

### **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan Bank digital di Indonesia memiliki potensi yang besar dikarenakan kelebihannya yang membuat bank konvensional tertinggal di belakang dalam proses transaksi yang cepat sampai kemudahan membuat rekening baru. Tetapi pada masa kini Bank digital masih memiliki kekurangan dalam hal yang mengatur Bank digital dalam menjalankan

kegiatan perbankan dan masih adanya area abu-abu atau loophole sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 yang masih bisa dieksploitasi oleh orang-orang membuat Bank Digital pada masa kini terlalu berbahaya untuk dipercaya sepenuhnya oleh nasabah. Perlindungan hukum bagi nasabah bank digital di Indonesia bisa dilihat dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam Bab VI tentang perlindungan konsumen yang merupakan jaminan dan perlindungan hukum bagi nasabah bank digital. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Otoritas Jasa Keuangan Bab VI tentang perlindungan konsumen, Pelaku usaha bank berkewajiban dalam melindungi, melayani secara benar, memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, jujur, dan memberikan jaminan yang jelas kepada pihak nasabah

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Fika Nofi Nofita, "Upaya Bank Dalam Menjaga Rahasia Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah." *Diponegoro Law Review*, vol. 5, no. 2, 2016.
- Gischa, Serafica. Gischa, Serafica, ed. "Bank Pertama di Dunia, Banca Monte dei Paschi di Italia". *Kompas.com*. Diakses tanggal 2020-10-04
- Hoggson, N. F. (1926) *Banking Through the Ages*, New York, Dodd, Mead & Company.
- Madura Jeff. *Financial Market and Institutions*. 5th ed. United States of America: South - Western College Publishing: 2001
- Indonesia, Ikatan Bankir (2017-02-13). *Mengelola Bank Komersial (CU - Cover Baru)*. Gramedia Pustaka Utama. hlm. 2.
- Fuadi, Fatih (2021-01-12). *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank (Teori dan Aplikasi)*. Penerbit Adab. hlm. 20.