

IMPLIKASI HUKUM TERHADAP KEAMANAN DAN PERLINDUNGAN NASABAH ATAU KONSUMEN DALAM LAYANAN BANK DIGITAL

Daniel, Revolusi Shandi Negara, Cheryl Michaelia Ongkowiguno,
Muhammad Hafidz Rachim, Andriyanto Adhi Nugroho
Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta
Email: 2010611016@mahasiswa.upnvj.ac.id,

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis implikasi hukum yang berkaitan dengan keamanan transaksi dan perlindungan konsumen dalam layanan bank digital. Fokus utama adalah menganalisis kerangka regulasi yang ada, menyoroti kelemahan dalam perlindungan konsumen, dan menawarkan solusi untuk memperkuat aspek keamanan dan perlindungan konsumen dalam konteks bank digital. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif dimana pengambilan data dilakukan dengan menganalisis literatur terkait regulasi keuangan dan hukum perlindungan konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun ada kerangka regulasi yang ada, masih ada celah yang perlu diatasi terkait keamanan transaksi dan perlindungan konsumen dalam bank digital. Tantangan utama termasuk kerentanan terhadap keamanan data dan kurangnya keseragaman dalam regulasi perlindungan nasabah atau konsumen di berbagai platform bank digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Keamanan Data, Bank Digital

ABSTRACT

It aims to analyse the legal implications relating to transaction security and consumer protection in digital banking services. The main focus is to analyse the existing regulatory framework, highlight weaknesses in consumer protection, and offer solutions to strengthen security and consumer protection aspects in the context of digital banking. This research is a type of normative legal research where data collection is done by analysing literature related to financial regulation and consumer protection law. The analysis shows that despite the existing regulatory framework, there are still gaps that need to be addressed regarding transaction security and consumer protection in digital banking. Key challenges include vulnerabilities to data security and lack of uniformity in customers or consumer protection regulations across different digital banking platforms.

Keywords: Consumer Protection, Data Security, Digital Bank

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Praktik perbankan di Indonesia telah dimulai sejak masa kolonial dan terus mengalami perkembangan hingga saat ini. Pada tahun 1958, pemerintah mengambil langkah nasionalisasi terhadap bank-bank yang sebelumnya dimiliki oleh Belanda. Kemudian, tahun 1965, pemerintah mengadopsi kebijakan untuk mengintegrasikan seluruh bank pemerintah ke dalam satu entitas bank sentral. Seiring berjalannya waktu, terjadi pertumbuhan bank baik yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta, serta terjadi transformasi bank konvensional menuju layanan perbankan dalam era digitalisasi.¹ Transformasi ini terjadi karena adanya perkembangan teknologi informasi. Hal tersebut mendorong perbankan menyediakan layanan keuangan berbasis Teknologi Informasi (*Financial Technology*) yang menawarkan inovasi baru dalam layanan keuangan bank.²

Era digital semakin mempermudah akses nasabah terhadap layanan keuangan melalui perangkat genggam mereka. Nasabah kini dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan melalui ponsel menggunakan berbagai metode, mulai dari layanan pesan singkat (SMS) banking hingga internet banking. Hal ini memberikan fleksibilitas kepada nasabah untuk mengakses layanan perbankan tanpa perlu berkunjung ke kantor cabang, melainkan melalui aplikasi yang disediakan oleh masing-masing bank. Tren penggunaan transaksi digital di Indonesia terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penetrasi internet. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pengguna e-banking meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012

¹ Tasman dan Ulfanora. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital. *UNES Law Review*, 6(1), 2023. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.962>

² Herdian Ayu Andreana Beru Taringan dan Darminto Hartono Paulus. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pemangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 2019.

menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Frekuensi transaksi e-banking juga mengalami kenaikan sebanyak 169%, dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 406,6 juta transaksi pada tahun 2016.³

Perbankan yang mengadopsi peningkatan Teknologi Informasi dalam menyediakan layanan kepada nasabah secara tidak langsung memasuki suatu periode baru, yaitu era perbankan digital. Pelayanan digital kepada nasabah dapat diimplementasikan sejak awal hubungan bisnis antara nasabah dan bank, mulai dari proses pembukaan rekening, pelaksanaan transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan, yang semuanya memanfaatkan Teknologi Informasi. Namun, kemunculan layanan perbankan digital juga membawa beberapa masalah, seperti peningkatan kejahatan cybercrime yang semakin meningkat dan perkembangan teknik penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Kejahatan cybercrime saat ini menjadi ancaman utama bagi sektor perbankan, terutama dalam era digital seperti sekarang.⁴

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini, penulis akan melakukan analisis terhadap kerangka regulasi yang ada kemudian menyoroti kelemahan dalam perlindungan konsumen, dan menawarkan solusi untuk memperkuat aspek keamanan dan perlindungan konsumen dalam konteks bank digital.

B. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perkembangan dan tantangan implementasi layanan perbankan digital di Indonesia ?

³ Meliana Prabangasta Yustisia. Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia. " *Dharmasisya* " *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(2), 2022.

⁴ Herdian Ayu A B dan Darminto Hartono P, *Op.Cit*.

- 2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah atau konsumen dalam layanan platform bank digital di Indonesia ?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.⁵ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif, dilakukan dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (Statue Approach). Adapun penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu-isu hukum yang dihadapi.⁶ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum sekunder, yaitu data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal ilmiah, literatur hukum, dan sumber internet. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian akan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perkembangan dan Tantangan Implementasi Layanan Perbankan Digital di Indonesia

Banyak penyedia jasa keuangan perbankan yang sudah melakukan transisi penyelenggaraan kegiatan perbankan dari konvensional menuju digitalisasi

⁵ Soerjono Soekanto. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press, 2007.

⁶ Peter Mahmud Marzuki. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011.

perbankan. Layanan perbankan digital tentunya tepat untuk efisiensi biaya operasional, memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi para nasabah, dan menarik minat banyak nasabah baru yang berada pada usia produktif dan relatif muda. Landasan hukum penyelenggaraan perbankan digital telah ada dalam Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Peraturan OJK tersebut mengatur layanan perbankan digital sebab dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan) tidak mengatur ketentuan terkait bank digital.

Sejalan dengan semakin tingginya jumlah penggunaan perangkat gawai (mobile device) dan komputer sebagai media transaksi keuangan, maka teknologi informasi menjadi salah satu aspek penting sekaligus prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh bank. Hal tersebut perlu diimbangi dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan pihak swasta lainnya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin, yang kemudian mampu memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah. Selanjutnya telah dijelaskan bahwa bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan digital sebagaimana tertuang dalam Peraturan OJK tersebut. Aturan tersebut Menjelaskan bahwa bank dapat menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital dan 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.⁷

⁷ Pasal 2 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

Kebutuhan terhadap penggunaan bank digital semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet aktif di 2020 yang mencapai 175,4 juta orang. Artinya, perbankan diharapkan memberikan layanan yang lebih cepat dengan biaya terjangkau dan akses di manapun dan kapanpun. Apabila bank digital terealisasi, dampaknya akan sangat besar, khususnya bagi kalangan milenial. Namun, bukan tanpa halangan bahwa perbankan juga dinilai perlu untuk melakukan edukasi untuk segmen pasar lain, seperti UMKM dan pedesaan.⁸

Dasar hukum yang mengatur mengenai transaksi elektronik adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dari pengertian tersebut dapat ditarik dua hal penting dalam transaksi elektronik, yaitu adanya perbuatan hukum dan adanya penggunaan media elektronik. Jadi, secara sederhana dapat disimpulkan bahwa transaksi elektronik digital banking yang dilakukan oleh nasabah merupakan salah satu perbuatan hukum, sedangkan penggunaan media elektronik menunjukkan bahwa dalam transaksi elektronik digital banking segala sesuatunya tidak lagi menggunakan dokumen-dokumen konvensional, seperti kertas dan pena, tetapi sudah beralih menggunakan dokumen elektronik. Dalam buku yang berjudul 'e-Banking', Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia menyebutkan bahwa bentuk-bentuk layanan e-Banking yang dapat digunakan pada bank konvensional dan bank syariah yaitu:

- 1) ATM (*Automated Teller Machine*)
- 2) EDC (*Electronic Data Capture*)
- 3) *Internet banking*

⁸ 2020 Jadi Tahun Realisasi Bank Digital Indonesia, Corry Anestia", 27 Juli 2020, <https://dailysocial.id/post/realiasi-bank-digital-indonesia-2020>, diakses tanggal 18 November 2023, pukul 14.08 WIB.

- 4) SMS *banking*
- 5) *Mobile banking*
- 6) *E-Commerce*
- 7) *Phone banking*
- 8) *Video banking*.⁹

Sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, maka pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal merupakan prasyarat dalam mendukung inovasi layanan bank. Oleh karena itu, pada tanggal 6 Agustus 2018, Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia mengesahkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.¹⁰ Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor perbankan memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan *e-Banking (electronic banking)*. Layanan *e-banking* telah digunakan oleh semua bank umum, baik bank konvensional maupun bank syariah. Hal tersebut sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi masyarakat yang dilakukan tidak dengan uang tunai (*less cash society*), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern melalui *e-Banking*.¹¹

Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat masalah keamanan dan kendala menjadi keluhan yang cukup signifikan, sebagai contoh saat nasabah melakukan transfer uang tetapi uang tidak masuk atau belum sampai pada nasabah

⁹ Andrew Shandy Utama. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Justisia Fakultas Syar'iah dan Hukum UIN Ar-Raniry*, No. 2 (Vol. 6), 124. Diakses tanggal 19 November 2023, dari <http://dx.doi.org/10.22373/justisia.v6i2.11532>

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

yang dituju. Di samping itu, kejahatan yang paling sering terjadi yaitu pencurian identitas atau phishing. Phishing (password harvesting fishing) adalah tindak kejahatan penipuan dengan memanfaatkan email palsu atau situs website palsu yang bertujuan untuk mengelabui user lain. Pemanfaatan email palsu atau website palsu ini ditujukan untuk mendapatkan data user tersebut. Penggunaan data user seringkali untuk mengirim email yang seolah-olah berasal dari sebuah perusahaan resmi, misalnya bank dengan tujuan untuk mendapatkan data-data pribadi seseorang, misalnya User ID, PIN, nomor rekening, nomor kartu kredit dan sebagainya.¹²

Salah satu contoh kasus dalam implementasi digital banking yaitu, pembobolan rekening digital yang dialami oleh salah satu nasabah PT Bank BTPN Tbk yaitu dengan menggunakan akun rekening jenius.¹³ Nasabah yang bernama Anggita Wahyuningtyas mengalami kejadian pembobolan dengan jumlah di atas Rp. 50.000.000,00. Pembobolan itu berawal dari adanya panggilan telepon dari pihak penipu yang seolah-olah bertindak sebagai call center Jenius sekitar 2 pekan sebelumnya, tepatnya pada 7 September 2020. Isi dari panggilan tersebut menyebutkan adanya pembaruan sistem dan ada penggantian kartu ATM, yang pada akhirnya korban memberikan data dirinya. Hanya dalam hitungan menit, pelaku mampu menyedot uang milik korban dan kemudian mentransfer ke rekening yang juga sama-sama Jenius atas nama Lutfi Putri Mardiana. Setelah kemudian dilacak ternyata pemilik rekening tersebut tinggal di Lampung dan mengaku rekeningnya sedang diretas oleh orang yang tidak dikenal. Pada hari yang sama, uang hasil curian tersebut milik Anggota sudah dipindahkan ke dua rekening lain. Korban sudah

¹² Andi Hamzah, *Aspek-Aspek Pidana di Bidang Komputer*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005, hlm. 56, sebagaimana dikutip dari Hilman Mursidi, "Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Pelaku Tindak Pidana Cyber Crime Phising (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor: 3006/Pid.Sus/2017/PN.Mdn)", Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, 2019, hlm. 14.

¹³ Finansial Bisnis, "Ada Pembobolan Rekening Digital, Ini Kata BTPN Soal Keamanan Akun Jenius, M. Richard", diakses pada <https://finansial.bisnis.com/read/20200921/90/1294614/ada-pembobolan-rekeningdigital-ini-kata-btpn-soal-keamanan-akun-jenius>, diakses tanggal 18 November 2023, pukul 14.21 WIB

melaporkan kepada pihak BTPN, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan pihak kepolisian. Namun, pelaku belum mampu terlacak keberadaannya.

Melihat contoh kasus diatas maka jelas bahwa dalam implementasi Bank digital tentu masih banyak celah yang mampu disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, jika tanpa adanya pengawasan, penyelenggaraan digital banking tentunya akan banyak mengalami risiko yang sangat besar dan pasti korbannya adalah nasabah dari perbankan. Padahal sejalan dengan Pasal 21 Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 menjelaskan bahwa, (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 tersebut mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Untuk mengawal proses implementasi digital banking Otoritas Jasa Keuangan membentuk tim Task Force Digital Banking untuk melakukan kajian terhadap digital banking dan pada waktunya akan menyampaikan rekomendasi mengenai pedoman tentang pendapat digital banking oleh perbankan Indonesia.¹⁴

B. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atau Konsumen dalam Layanan Platform Bank Digital di Indonesia

¹⁴ Siaran Pers: OJK Dorong Bank Optimalkan Layanan Digital, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Dorong-Bank-Optimalkan-LayananDigital.aspx>. Diakses 18 November 2023, Pukul 14.43 WIB

Perkembangan bank digital di Indonesia mengalami peningkatan yang dipengaruhi oleh transisi kegiatan berbasis konvensional menjadi digitalisasi. Dorongan itu juga berkontribusi dengan adanya perilaku masyarakat yang lebih menyukai aktivitas digital yang dikarenakan praktik dan efisien. Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03 Tahun 2018 tentang Bank Umum. Pengaturan ini merupakan legalitas kegiatan perbankan digital yang ada di Indonesia yang bertujuan “untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional melalui penguatan perbankan dan berdaya saing serta mampu mengantisipasi tren perkembangan bisnis dan industri perbankan termasuk perkembangan inovasi teknologi informasi”.

Perkembangan perbankan berbasis digital mengalami transisi yang tinggi ketika dunia dilanda Covid-19 yang membatasi seluruh kegiatan fisik umat manusia sebagai bentuk penanggulangan penyebaran virus tersebut. Perkembangan dari Bank digital diawali dengan adanya layanan nasabah secara personal seperti Internet banking dan mobile banking. Semakin tinggi penggunaan dari user atas perbankan digital maka, bank digital sudah muncul di Indonesia seperti Bank Jago, Neo Bank, Allo Bank dan beberapa bank digital lainnya. Namun, pemerintah tidak kalah dengan adanya bank digital dalam sektor pengaturan hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah sehingga mengakibatkan suatu kerugian baik diakibatkan kejahatan maya (*cyber crime*) yang sering terjadi di Indonesia. Dasar hukum utama pada bank digital tetap berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan di Indonesia dan diturunkan melalui aturan turunan sehingga mampu mengatur secara spesifik.

Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan

pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.¹⁵ Menurut Candrawati menjelaskan bahwa perlindungan nasabah atas layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif.¹⁶ Penulis menganalisa bahwa sifat dari regeling bertujuan untuk mencegah dari hulu terhadap potensi kerugian yang akan terjadi kepada seseorang sebagaimana bentuk Upaya penegakan hukum tersebut.

Peraturan perundang-undangan di Indonesia berusaha untuk mengakomodir hadirnya layanan perbankan digital di Indonesia, mulai dari level undang-undang, peraturan pemerintah, maupun peraturan yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas perbankan di Indonesia.¹⁷ Seperti Pengaturan melalui Pasal 2 ayat (2) POJK Nomor 12/2021 bahwa, Tanpa mengesampingkan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terhadap pihak yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administrasi berupa penghentian dan penutupan kegiatan usaha.

Berdasarkan ketentuan diatas berlaku juga bagi bank digital apabila melakukan tindakan yang merugikan nasabah yang dikarenakan tidak melakukan prosedur

¹⁵ Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital". Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia. Vol.1 No.3.2019. hlm.294-307.

¹⁶ Candrawati dan Ni Nyoman A. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial. Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal). Vol.3. No. 1.hlm.1-16.

¹⁷ Meiia Prabangasta Yustisia, "Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia". Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Vol.2. No. 2 (2022).hlm.795-812.

dalam penyaluran dan penghimpunan dana nasabah maka sanksi yang akan dikenakan berupa administrasi maupun pidana. Perlindungan dana simpanan milik nasabah bank digital sudah dibatasi oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang menegaskan bahwa besaran bunga simpanan yang dijanjikan bank digital kepada nasabah telah dibatasi oleh LPS.¹⁸

Salah satu langkah konkret untuk melindungi kepentingan nasabah terhadap kebijakan bank digital adalah apabila klaim penjaminan tidak layak bayar terhadap beberapa kondisi, yakni jika data simpanan nasabah tersebut tidak tercatat pada bank, nasabah penyimpan merupakan pihak yang diuntungkan secara tidak wajar, dan disaat nasabah penyimpan merupakan pihak yang menyebabkan keadaan bank menjadi tidak sehat. Tujuan LPS mengatur klaim penjaminan ini adalah untuk melindungi hak kepemilikan dana milik nasabah lainnya sehingga hak atas jaminannya sesuai dengan nilai dana yang disimpan dan perbankan terus tetap sehat.

Sejatinya perlindungan bank digital terhadap nasabah memiliki ketentuan yang sama atas perlindungan konsumen yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagaimana disebutkan bahwa “segala Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dengan demikian bank digital wajib menjamin secara hukum bahwa nasabah dilindungi oleh hukum tanpa ada pengecualian. Pada tahun 2021 bahwa OJK mendorong pengembangan bank digital yang aman terhadap nasabah dengan mengeluarkan berbagai kebijakan Peraturan OJK Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, POJK Nomor 38 Tahun 2016 tentang

¹⁸ David Nathanael Maruhawa, dkk, “Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank Digital dengan Bunga Simpanan Melebihi Batas yang Ditetapkan oleh LPS”. Kliklegal.com. <https://kliklegal.com/perlindunganhukum-bagi-nasabah-bank-digital-dengan-bunga-simpanan-melebihi-batas-yang-ditetapkan-oleh-lps/> diakses pada tanggal 21 November 2023.

Penerapan Manajemen Risiko dalam penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.¹⁹

Dibalik ketentuan hukum yang melindungi operasional bank digital tetapi masih terdapat kelemahan yaitu sangat mengandalkan koneksi internet pada setiap transaksinya bilamana koneksi internet atau adanya peretasan maka potensi terganggunya nasabah dalam melakukan transaksi memberikan dampak besar. Dampak besar ini adalah terhambatnya keberlangsungan aktivitas keuangan nasabah bahkan terkadang seperti kasus terganggunya layanan perbankan BSI dengan disebabkan matinya selama kurang lebih 4 (empat) hari.²⁰ Dasar hukum yang mengatur mengenai transaksi elektronik adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penulis menganalisa bahwa transaksi elektronik merupakan suatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh seseorang baik kegiatan yang berhubungan dengan hukum. Jadi, secara sederhana dapat disimpulkan bahwa transaksi elektronik digital banking yang dilakukan oleh nasabah merupakan salah satu perbuatan hukum, sedangkan penggunaan media elektronik menunjukkan bahwa dalam transaksi elektronik digital banking segala sesuatunya tidak lagi menggunakan dokumen-dokumen konvensional, seperti kertas dan pena, tetapi sudah beralih menggunakan dokumen elektronik.²¹

Perbuatan hukum yang dilakukan oleh nasabah dengan bank digital tentu terdapat adanya hubungan kontrak dalam jangka waktu tertentu. Hubungan kontrak

¹⁹ Mochamad Januar Rizki, "Pengembangan Digital Banking Harus Diikuti Perlindungan Nasabah". Hukumonline.com. <https://www.hukumonline.com/berita/a/pengembangan-digital-banking-harus-diikutiperlindungan-nasabah-lt606a8d699aa41/#>! Diakses pada tanggal 21 November 2023.

²⁰ Kronologi Terganggunya Layanan Perbanka BSI. Kumparan.com, <https://kumparan.com/kumparanbisnis/kronologi-terganggunya-layanan-perbankan-bsi-2006CO2EZVY> diakses pada tanggal 21 November 2023.

²¹ Andrew Shandy Utama, "Digitalisasi Bank Konvensional dan Bank Syariah Di Indonesia". Jurnal Ilmu Hukum Perundang-Undangan dan Pranata Sosial. Vol.6. No.2. (2021). Hlm. 113-126.

ini ialah baik dari pengajuan sebagai nasabah hingga penyimpangan dana milik nasabah kepada bank digital sudah secara alas hak memiliki kekuatan hukum. Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjelaskan bahwa; Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuat harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Pertanggungjawaban hukum atas kerugian nasabah bank digital dapat dilakukan melalui keperdataan atas nilai kerugian yang dialaminya sepanjang perjanjian tersebut tidak sesuai dengan itikad baik diawal oleh para pihak. Seperti kebijakan layanan dompet digital yang diatur melalui Peraturan Bank Digital Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (PBI Uang Elektronik) mengatur mengenai perlindungan konsumen atau nasabah dalam penyelenggaraan sistem tersebut. PBI Perlindungan Konsumen memuat hal-hal yang harus dipatuhi oleh Penyelenggara yakni penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku, penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam kegiatan jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dari pihak penyelenggara, penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi konsumen jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib menyediakan sarana yang memudahkan konsumen untuk memperoleh informasi, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen, penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan, serta penyelenggara wajib melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait dengan penerapan perlindungan konsumen yang dilakukan.²²

²² Andrew Shandy Utama *Ibid*.hlm.113-126.

Jika dibandingkan dengan melindungi kepentingan konsumen atas dana yang disimpan melalui Bank Digital telah diatur melalui PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran melalui Pasal 20 ayat (1) bahwa :

- 1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut;
 - a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh Penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara
 - b. Permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh Lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh Lembaga mediasi; dan
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia
- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyampaian pengaduan, besarnya nilai potensi kerugian finansial yang dapat disampaikan pengaduannya kepada Bank Indonesia, dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Karakter dari perlindungan nasabah bank digital masih berfokus pada pertanggungjawaban secara keperdataan yang dinamakan nilai kerugian konsumen masih fokus pada materiil. Sebagai contoh konkret bahwa pertanggungjawaban kerugian nasabah masih mengarah secara keperdataan adalah perlindungan data-data nasabah sebagai objek vital yang harus dilindungi. UU ITE mengatur mengenai perlindungan data pribadi yang dalam hal ini bisa dihubungkan dengan hak pribadi nasabah berupa privasi.²³ Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 26 UU ITE yakni

²³ Kadek Doni Wiguna dan Nyoman Satyayudha, "Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah Yang Menggunakan Elektronik Banking". Jurnal Kertha Desa. Vol.9. No. 12. Hlm. 23-35.

“kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan”. Semenjak Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi bahwa; Hak-hak Subjek Data Pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10 ayat (1), Pasal 11, dan Pasal 13 ayat (2) dikecualikan untuk; Kepentingan pertahanan dan keamanan nasional; Kepentingan proses penegakan hukum; Kepentingan umum dalam rangka penyelenggaraan negara; Kepentingan pengawasan sektor jasa keuangan.

Pada ketentuan Pasal 15 ayat (1) huruf d bahwa demi melindungi kepentingan nasabah terutama secara data kepemilikannya tidak serta merta dilakukan penghapusan atau pemusnahan data atas permintaan pemilik subjek data tersebut. Tujuan ini adalah untuk melindungi sektor jasa keuangan pada perbankan dan nasabah lainnya terhadap potensi aliran dana yang menyebabkan institusi perbankan mengalami tidak wajar atau tidak sehat. Adanya pengecualian terhadap penghapusan atau pemusnahan sebagai untuk menghindari penyalahgunaan wewenang terhadap pihak perbankan yang seolah-olah sudah meminta hak untuk menghapus data pribadinya tersebut padahal sebaliknya. Pengecualian ini merupakan bentuk tanggung jawab pada pihak perbankan secara hukum apabila sewaktu-waktu melakukan tindakan kesalahan atau kelalaian maka wajib bertanggung jawab secara hukum. Pertanggungjawaban dalam hukum perdata dapat bersumber pada 2 (dua) hal, yaitu :²⁴

- 1) Pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi, yang mana harus terlebih dahulu terdapat suatu perjanjian yang melahirkan sebuah hak dan kewajiban.

²⁴ Clariella L.Z. Lekahena dan Graxe H. Tampongongoy. “Tanggungjawab Hukum Perdata Pihak Perbankan Terhadap Nasabah Akibat Tindakan Kejahatan Skimming”.Lex Administratum. Vol.XI.No.04. (2023). Hlm. 1-12.

- 2) Pertanggungjawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), yang didasari oleh adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban.

Dari kedua pertanggungjawaban hukum ini maka bilamana sektor keuangan pada perbankan yang sengaja melakukan penghapusan atau melakukan kelalaian atas data pribadi nasabah yang memiliki nilai materiil dan akhirnya merugikannya maka bentuk tindakannya adalah perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Oleh karena itu bentuk perlindungan hukum terhadap bank digital masih satu kesatuan dengan ketentuan Bank Umum yang diatur melalui UU, PBI, maupun POJK. Seharusnya dengan semakin tinggi kebutuhan hidup masyarakat secara digital, pemerintah sudah membuat aturan khusus mengenai Bank Digital itu sendiri tanpa harus dibawah kewenangan pengaturan Bank Umum. Dalam segi aktivitas dan hubungan hukum sudah berbeda baik secara platform. Maka dari itu, tidak semestinya perlindungan nasabah atas bank digital disamakan dengan bank umum yang sejatinya dilakukan secara konvensional.

Upaya hukum merupakan suatu hak bagi setiap individu sebagai nasabah pada apabila suatu perbankan melakukan tindakan kerugian materiil. Upaya hukum yang dikenal dalam dunia perbankan dapat dilakukan secara litigasi maupun non-litigasi. Hubungan hukum antara nasabah dengan pihak bank masih berdasarkan secara keperdataan melalui perjanjian. Dengan diberlakukan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta adanya perjanjian antara bank dengan nasabah, telah memberikan konsekuensi yang logis terhadap suatu pelayanan jasa perbankan.²⁵ Namun, perlu harus diketahui bahwa tahapan penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak bank tidak serta melakukan Upaya hukum secara litigasi. Pada perspektif perlindungan konsumen dengan merujuk pada Peraturan

²⁵ Gede Nugraha Ganesha Giri Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Error System (Studi Kasus pada Bank Mandiri). Jurnal Analisis Hukum. Vol.3. No. 2. (2020). Hlm. 180-189.

Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan bahwa “Dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan”. Pilihan penyelesaian sengketa pada kasus kerugian nasabah perbankan sebagai bentuk cara untuk memulihkan dan meminta ganti kerugian yang telah dialami oleh nasabah atas tindakan pelaku usaha perbankan tersebut.

Dalam UU Perlindungan Konsumen termaktub bahwa konsumen berhak atas, pengaduan serta mendayagunakan forum mediasi perbankan jika terjadi sengketa.²⁶ Upaya hukum melalui mediasi merupakan gerbang utama dalam penyelesaian sengketa kerugian nasabah berdasarkan kesepakatan para pihak. Upaya hukum non litigasi yang dapat diajukan oleh nasabah perbankan atas kerugian materiil yang dialaminya maka dapat melakukan negosiasi atau mediasi. Tahap negosiasi dan mediasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui koridor non-litigasi.

Dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Upaya non litigasi terdiri dari metode konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Tahap negosiasi memiliki peran penting antara nasabah dengan pihak bank terhadap pengembalian uang nasabah. Kegunaan negosiasi antara para pihak terhadap pembayaran nilai kerugian bertujuan untuk memberikan rasa keadilan terhadap nasabah dan seberapa mampunya pihak bank atas pembayaran tersebut. Pengembalian nilai kerugian terhadap nasabah bank digital masih mengacu pada ketentuan Pasal 7 huruf f UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menjelaskan bahwa “pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat

²⁶ Sathyananda Linggam Deva dan I Made Dedy Priyanto, “Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Tindakan Skimming”. Jurnal Kertha Wicara. Vol.10. No.8. 2021. Hlm. 613-623.

penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan". Pada unsur yang terdapat pasal 7 huruf f tersebut dimana konsumen yang sudah menggunakan layanan digital pada perbankan digital yang mengakibatkan kerugian disebabkan karena operasional jasanya tidak sesuai dengan nilai yang diperdagangkan atau merugikan maka pihak bank wajib memberikan ganti rugi tersebut. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sudah ada UUPK untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.²⁷

Pengaturan bank digital belum diatur secara khusus dan hal ini justru akan mengganggu Upaya hukum bagi nasabah bank digital terutama perlindungan hukumnya. Kemunculan berbagai Bank Digital tidak serta merta menghilangkan kemungkinan terjadinya kesalahan atau errors. Baik kesalahan yang sengaja maupun tidak sengaja, salah satu kesalahan yang sengaja adalah Fraud dan atau cybercrime (sebagai kejahatan yang terjadi melalui atau pada jaringan komputer di dalam internet) dalam layanan elektronik dari digitalisasi ini pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39 Tahun 2019 mendefinisikan fraud sebagai berikut :²⁸ Fraud adalah tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank dan/atau menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku Fraud memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung".

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menangani dan

²⁷ Muhammad Djumhana, "Hukum Perbankan Di Indonesia. Citra Aditya Bakti: Bandung.hlm.337.

²⁸ Hany Ayunda Mernisi Sitorus, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital". Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP). Vol.7. No.1.2023. hlm. 554-569.

menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Secara implisit Upaya pengaduan terhadap nasabah bank digital yang mengalami kerugian telah diatur tetapi hanya proses penyelesaian pengaduan saja. Penulis berpendapat bahwa secara umum Upaya hukum nasabah pada bank digital tidak berbeda dan sama seperti penyelesaian sengketa konsumen pada bank umum lainnya yang telah diatur. Penulis berpendapat bahwa seharusnya penyelesaian sengketa nasabah bank digital harus dibedakan dengan kerugian konsumen pada bank umum. Pasalnya terdapat kelemahan perlindungan nasabah dari bank digital salah satunya adalah kebocoran data yang dikarenakan lemahnya keamanan atau kejahatan maya yang tidak mungkin dihindarkan. Salah satu kasus pada bocornya database dari PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) menimbulkan dijualnya data nasabah dengan harga US\$ 250 ribu atau Rp. 3,5 miliar.²⁹ Dalam permasalahan kebocoran kasus ini adalah perlunya dibentuk produk hukum melalui Undang-Undang (UU) tentang Bank Digital dan perlu mengatur mekanisme penyelesaian sengketa atau Upaya hukum terhadap nasabah bank digital tersebut. Perlunya pengaturan khusus mengenai Bank Digital untuk menentukan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan perbankan yang telah lalai atau secara sengaja membocorkan data nasabah hingga kehilangan dana yang dihimpun pada bank tersebut. Urgensi bank digital diatur khusus melalui UU dengan semakin tingginya peretasan data oleh hacker asing atau borderless hacker data kepada perbankan di Indonesia. Salah satu contoh kasus Kembali ialah, dugaan data BI yang bocor di sosial media bahwa komplotan hacker Conti ransomware telah meretas data dengan kapasitas 487 MB dari 16 personal computer (PC) pada 21 Januari 2022.³⁰ Sementara itu, upaya perlindungan nasabah

²⁹ Novina Putri Bestari, "Data Nasabah Bank Jatim Diduga Bocor, Dijual Rp. 3.5 Miliar". Cnbc Indonesia.com. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211022114132-37-285776/data-nasabah-bank-jatim-diduga-bocordijual-rp-35-miliar> diakses pada tanggal 21 November 2023.

³⁰ Viva Budy Kusnandar, "Kebocoran Data Bank Indonesia Terus Bertambah, Naik Jadi 74 GB!". datadoks.katadata.co.id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/25/kebocoran-data-bankindonesia-terus-bertambah-naik-jadi-74-gb> diakses pada tanggal 21 November 2023.

pada bank digital secara represif masih ditempuh menggunakan cara litigasi dan nonlitigasi yang disamakan dengan sengketa bank konvensional di Indonesia. Tidak memiliki perbedaan cara penyelesaian sengketa atau Upaya hukum apabila nasabah bank digital mengalami kerugian. Sayangnya, menurut Ketua Dewan Pengawas Asosiasi Fintech Indonesia (Aftech) Rudiantara, pada tahun 2021 data statistik perkembangan Fintech mampu berkembang dengan total nilai investasi di industri teknologi finansial (financial technology/fintech) nasional dengan capaian US\$ 904 juta atau sekitar Rp. 12,98 triliun.³¹ Dari data tersebut ini dapat menjadi acuan bahwa tidaklah sama penyelesaian sengketa terhadap nasabah bank digital dilakukan melalui mekanisme litigasi maupun non-litigasi pada sengketa bank konvensional. Kerugian materiil yang akan dialami oleh nasabah bank digital dengan bank konvensional justru mengalami perbedaan dari tingkat perlindungannya, penyelesaian sengketa, dan nilai kerugian yang harus dibayar serta pemulihan data pribadi yang telah dicuri harus dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara bank digital. Mekanisme penyelesaian sengketa terhadap data diri nasabah yang dirugikan akibat penyalahgunaan jasa bank dalam rangka perlindungan data nasabah terbagi atas beberapa tahap yang dimulai oleh pengaduan, penerimaan pengaduan, mediasi dan penyelesaian.³²

Oleh karena itu, secara Upaya hukum represif gerbang utama konsumen diduga mengakibatkan kerugian adalah pengaduan dan penyelenggara wajib untuk menindak lanjuti. Apabila penyelenggaraan tidak memenuhi penyelesaian

³¹ Andri Soemitra dan Adlina, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan Di Indonesia". Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan. Juripol. Vol.5. No.1.2022. hlm. 288-303.

³² Qatrunnada Ernanti, Bambang Eko Turisno dan Aminah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perbankan Dalam Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Studi Pada PT BRI Kantor Wilayah Semarang). Diponegoro Law Journal. Vol. 5. No.3. 2016.hlm. 1-14.

pengaduan yang diajukan oleh konsumen atau nasabah maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa:

- 1) teguran tertulis;
- 2) penghentian sementara Sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
- 3) pencabutan izin.

Bentuk memenuhi pengaduan yang wajib dilakukan oleh penyelenggara perbankan sebagai bentuk tanggap atas hak konsumen yang mengupayakan sesuatu atas dugaan kerugian yang akan mengancam kepemilikan atas dana yang disimpan pada suatu perbankan digital tersebut yang berada di teritorial Republik Indonesia.

4. KESIMPULAN

Perlindungan nasabah atas layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif. Kedua langkah ini telah mengatur mengenai perlindungan nasabah pada bank digital yang diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/2021 tentang bank umum. Namun, ketentuan perlindungan nasabah perbankan digital masih sama dengan perbankan konvensional. Karakter dari perlindungan nasabah bank digital masih berfokus pada pertanggungjawaban secara keperdataan yang dinamakan nilai kerugian konsumen masih fokus pada materiil. Sebagai contoh konkret bahwa pertanggungjawaban kerugian nasabah masih mengarah secara keperdataan adalah perlindungan data-data nasabah sebagai objek vital yang harus dilindungi.

Upaya hukum terhadap nasabah bank digital apabila mengalami kerugian sudah diatur melalui PBI Nomor 22//20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menangani dan menyelesaikan

pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Upaya hukum nasabah pada bank digital tidak ada perbedaan dan sama seperti penyelesaian sengketa konsumen pada bank umum lainnya yang telah diatur. engembalian nilai kerugian terhadap nasabah bank digital masih mengacu pada ketentuan Pasal 7 huruf f UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menjelaskan bahwa “pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Penyelenggaran jasa keuangan perbankan wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen yang sudah menggunakan layanan digital pada perbankan digital yang mengakibatkan kerugian disebabkan karena operasional jasanya tidak sesuai dengan nilai yang diperdagangkan.

5. SARAN

Dari kesimpulan-kesimpulan di atas, penting untuk melindungi kepentingan konsumen dan menjaga kerahasiaan data pribadi mereka dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital. Otoritas pengawas perbankan harus menjaga kelangsungan layanan keuangan dan melindungi konsumen dari kerugian dan potensi ancaman. Selain itu, penyelenggaraan layanan perbankan digital harus mematuhi ketentuan-ketentuan yang dicetuskan dalam peraturan hukum dan mengembangkan sistem keamanan informasi yang kuat.

DAFTAR PUSTAKA

A, C. d. (n.d.). *“Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai alat*

Pembayaran Dalam Transaksi Komersial". Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal), 1-16.

Adlina, A. S. (2022). *"Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan Di Indonesia"*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan. Juripol, 208-303.

Anestia, C. (Ed.). (2020, July 27). 2020 Jadi Tahun Realisasi Bank Digital Indonesia. Retrieved November 18, 2023, from dailysocial.id: , <https://dailysocial.id/post/realiasi-bank-digital-indonesia-2020>

Bestari, N. P. (n.d.). *"Data Nasabah Bank Jatim Diduga Bocor, Dijual Rp. 3.5 Miliar"*. Retrieved from Cnbc Indonesia.com.: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211022114132-37-285776/data-nasabah-bank-jatim-diduga-bocordijual-rp-35-miliar>

David Nathanael Maruhawa, d. (n.d.). *"Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank Digital dengan Bunga Simpanan Melebihi Batas yang Ditetapkan oleh LPS"*. Retrieved from kliklegal.com: <https://kliklegal.com/perlindunganhukum-bagi-nasabah-bank-digital-dengan-bunga-simpanan-melebihi-batas-yang-ditetapkan-oleh-lps/>

Djumhana, M. (n.d.). *"Hukum Perbankan Di Indonesia"*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Hamzah, A. (2005). *Aspek-Aspek Pidana di Bidang Komputer*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kronologi Terganggunya Layanan Perbankan BSI. (n.d.). Retrieved from Kumparan.com: <https://kumparan.com/kumparanbisnis/kronologi-terganggunya-layanan-perbankan-bsi-2006CO2EZVY>

Kusnandar, V. B. (n.d.). *"Kebocoran Data Bank Indonesia Terus Bertambah, Naik Jadi 74 GB!"*. Retrieved from datadoks.katadata.co.id. : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/25/kebocoran-data-bankindonesia-terus-bertambah-naik-jadi-74-gb>

Marzuki, P. M. (2011). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Paulus, H. A. (2019). *"Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital"*. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, 294-307.

Paulus, H. A. (n.d.). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital*. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, 1(3).

pers, s. (n.d.). *OJK Dorong Bank Optimalkan Layanan Digital*. Retrieved from ojk.go.id: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Dorong-Bank-Optimalkan-LayananDigital>

- Priyanto, S. L. (2021). *"Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Tindakan Skimming"*. Jurnal Kertha Wicara, Vol.10. No.8, 613-623.
- Putra, G. N. (2020). *"Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Error System (Studi Kasus pada Bank Mandiri)"*. Jurnal Analisis Hukum, Vol.3. No. 2, 180-189.
- Qatrunnada Ernanti, B. E. (2016). *"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perbankan Dalam Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Studi Pada PT BRI Kantor Wilayah Semarang)"*. Diponegoro Law Journal, 1-14.
- Richard, M. (n.d.). *"Ada Pembobolan Rekening Digital, Ini Kata BTPN Soal Keamanan Akun Jenius"*. Retrieved November 18, 2023, from finansial.bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20200921/90/1294614/ada-pembobolan-rekeningdigital-ini-kata-btpn-soal-keamanan-akun-jenius>
- Rizki, M. J. (n.d.). *"Pengembangan Digital Banking Harus Diikuti Perlindungan"*. Retrieved from Hukumonline.com: <https://www.hukumonline.com/berita/a/pengembangan-digital-banking-harus-diikutiperlindungan-nasabah-lt606a8d699aa41/#!>
- Satyayudha, K. D. (n.d.). *"Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah Yang Menggunakan Elektronik Banking"*. Jurnal Kertha Desa, vol.19 no.12, 23-25.
- Sitorus, H. A. (2023). *"Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital"*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), Vol.7. No.1, 554-569.
- Soekanto, S. (2007). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Tampongangoy., C. L. (2023). *"Tanggungjawab Hukum Perdata Pihak Perbankan Terhadap Nasabah Akibat Tindakan Kejahatan Skimming"*. Lex Administratum, Vol.XI.No.04, 1-12.
- Tasman, T., & Ulfanora, U. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital*. UNES Law Review, 6(1), 1624-1635. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.962>
- Ulfanora, T. d. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Digital*. UNES Law Review, (1).
- Utama, A. S. (2021). *"Digitalisasi Bank Konvensional dan Bank Syariah Di Indonesia"*. Jurnal Ilmu Hukum Perundang-Undangan dan Pranata Sosial, 113-126.
- Utama, A. S. (2021). *Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia*. Jurnal Justisia Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, No. 2 (Vol. 6), 124.
- Yustisia, M. P. (2022). *"Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan"*.

Digital Di Indonesia". Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 795-812.

Yustisia, M. P. (2022). *Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia. " Dharmasisya" Jurnal Program Magister Hukum FHUI, 2(2).*