

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

Jefry Tarantang, Syawaliah, Ni Nyoman Adi Astiti, Dekie G.G. Kasenda
Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya
Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Palangka Raya
jefry.tarantang@iain-palangkaraya.ac.id

Abstract

Bank customer protection is designed to give customers the right to complain and resolve disputes in the banking industry. Customer protection laws and regulations in the banking industry are not good at protecting customers. Changes in services using information technology paved the way for the digital banking era. However, the spread of digital banking services also increases bank risk. The purpose of this research is to elaborate on legal protection in the development of digital banking services and protect the public from risks. Digital banking services are innovations made by banks to meet the needs of customers who are still developing their information technology. In Indonesia, the introduction of digital banking services offered by banks is regulated in OJK Regulation 12/POJK.03/2018 concerning the Introduction of Digital Banking Services in Commercial Goods Banking Services. Customers who use digital banking services have two forms of protection, namely prevention and protection.

Keywords: Legal Protection, Service Delivery, Digital Banking

Abstrak

Perlindungan nasabah bank dirancang untuk memberikan hak kepada nasabah untuk mengadu dan menyelesaikan perselisihan di industri perbankan. Peraturan perundang-undangan perlindungan nasabah di industri perbankan kurang baik dalam melindungi nasabah. Perubahan layanan yang menggunakan teknologi informasi membuka jalan bagi era perbankan digital. Namun, penyebaran layanan perbankan digital juga meningkatkan resiko bank. Tujuan dari penelitian ini adalah mengelaborasi perlindungan hukum dalam perkembangan layanan perbankan digital dan melindungi masyarakat dari resikonya. Layanan perbankan digital merupakan inovasi yang dilakukan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang masih terus mengembangkan teknologi informasinya. Di Indonesia, pengenalan layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank diatur dalam Peraturan OJK 12/POJK.03/2018. Nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital memiliki dua bentuk perlindungannya itu perlindungan preventif dan perlindungan refresif.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Penyelenggaraan Layanan, Perbankan Digital

I. Pendahuluan

Bank adalah perusahaan lembaga keuangan yang mengelola pengumpulan keuangan publik. Bank adalah organisasi kepercayaan yang menyimpan uang dan mengandalkan bank untuk mengelola keuangan mereka. Dalam menjalankan kegiatannya, bank dibedakan menjadi bank biasa dan bank syariah (bank yang beroperasi dengan prinsip syariah)(Dakhoir & Tarantang, 2020). Dilihat dari Konferensi Riset Industri dan Konferensi Nasional Jumlah Bank di Indonesia, pertumbuhan bank saat ini sangat penting(Vebiana, 2018, pp. 747–751). Dalam industri jasa keuangan di Indonesia, perbankan merupakan area dengan probabilitas keberhasilan yang tinggi dari segi profitabilitas(Cvijovic & Stankovic, 2017, pp. 151–165). Bank juga turut serta meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan mendukung pelaksanaan pembangunan negara(Chosyali & Sartono, 2017, pp. 98–112). Keragaman layanan yang ditawarkan oleh berbagai bank menyebabkan persaingan yang ketat, terutama dalam hal menarik pelanggan. Sebaliknya, di negara berkembang, perbedaan layanan yang ditawarkan oleh bank yang berbeda meningkatkan persaingan, terutama untuk memenangkan pelanggan. Dalam skenario ini, berbagai pinjaman negara dijamin oleh bank yang dibentuk untuk menjamin keselamatan rakyat. Dalam hal ini membawa resiko bahwa individu tidak dapat mengakses layanan perbankan yang dibuat oleh departemen TI. Acara ini mendorong bank untuk menyediakan layanan keuangan berbasis teknologi keuangan untuk menawarkan inovasi baru di bidang perbankan dan layanan keuangan. Bagi bank, digitalisasi bukanlah pilihan, melainkan keharusan dan keharusan. Masih adanya ekspektasi nasabah terhadap kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kemudahan dan ketersediaan layanan perbankan 24/7 menuntut banyak bank di Indonesia untuk beralih ke layanan berbasis digital(Marlina & Bimo, 2018, pp. 14–34).

Dalam pelayanan kepada nasabah, teknologi informasi tidak langsung membawa bank ke era baru, yaitu digital banking (Mbama & Catjan, 2018, pp. 230–255). Layanan digital bagi nasabah ini dapat terwujud ketika hubungan bisnis antara pelanggan dan bank dari saat rekening dibuka, melakukan transaksi keuangan, menutup rekening tabungan dengan menggunakan teknologi informasi Bank. Akibatnya, muncul beberapa masalah dari keberadaan layanan perbankan digital seperti meningkatnya kejahatan dunia maya akhir-akhir ini dan berkembangnya teknik penyalahgunaan informasi dari pihak yang tidak bertanggung jawab semakin meningkat. Cybercrime telah menjadi kejahatan nomor satu di dunia perbankan, terutama di era digital saat ini (Tarantang et al., 2019).

Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang lebih baik sangat penting untuk mendukung transformasi layanan perbankan. Penerapan strategi inovasi layanan dan pemanfaatan teknologi informasi telah mendorong industri perbankan memasuki era layanan perbankan digital. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, bank harus membangun strategi bisnis yang berfokus pada layanan perbankan digital.

Keputusan EYVL No. 12/POJK.03/2018 Perluasan Layanan Perbankan Digital pada Bank Umum, Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan penggunaan data-data nasabah untuk layanan nasabah dan menjadi mandiri sepenuhnya, yaitu mandiri terhadap calon nasabah (Tarantang et al., 2020). Produk perbankan komersial, meliputi pembelian, komunikasi, pendaftaran, pembukaan rekening, pelaksanaan perbankan dan penutupan rekening) dan kebutuhan nasabah perbankan lainnya. Dengan berkembangnya teknologi, digital banking terus mewarnai kehidupan finansial setiap nasabah. Perbankan digital diharapkan membawa kemudahan bagi siapasajadan bukanlah yang asing lagi dari masa depan. Sementara kenyamanan

yang ditawarkan membuat nasabah merasa berguna, layanan ini juga meningkatkan resiko bank, terutama resiko yang terkait dengan resiko operasional dan keuangan, resiko reputasi jika ada masalah dengan perbankan digital(Kholis, 2018, pp. 80–88).

II. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode normative (Jonaedi Efendi, 2018) dengan pendekatan yuridis dan pendekatan konseptual (Pelu & Tarantang, 2020). Kemudian analisis sesuai tema yang dibahas secara preskriptif kualitatif (Tarantang, 2018). Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital.

III. Pembahasan

1. Menyebarkan Layanan Perbankan Digital Sesuai Peraturan OJK Digital 12/POJK.03/2018

Ada banyak bank yang bekerja sama untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah di sektor perbankan Indonesia. Bank harus lebih mengembangkan kemampuannya dengan mengutamakan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, diselaraskan dengan strategi bisnis yang lebih fokus.(Dendhana, 2013, pp. 40–53)Oleh karena itu, sangat penting untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan lebih baik dan mendukung inovasi layanan perbankan untuk meningkatkan kapasitas bank. Menerapkan pendekatan inovasi layanan dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendorong perbankan memasuki era layanan perbankan digital.(Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Peraturan EYVL No.12/POJK.03/2018 Membahas Distribusi Layanan Perbankan Digital Kepada Bank Umum, “Perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik dan sepenuhnya independen dari nasabah dari sisi keamanan. Contoh layanan perbankan digital yang sedang dikembangkan antara lain layanan pembukaan rekening mandiri yang didukung oleh sensor sidik jari, pembaca kartu

identitas dan perbankan video melalui anjungan tunai mandiri (ATM) atau aplikasi perbankan yang tersedia di telepon pintar.

Beberapa contoh layanan perbankan digital antara lain pinjaman rumah kepada nasabah. Saat mengeluarkan escrow pinjaman, bank menilai posisi keuangan pelanggan dalam hal posisi keuangan dan metode operasi pelanggan. Setoran pulsa nasabah dilakukan langsung melalui aplikasi perbankan yang ditampilkan di smartphone nasabah dengan otorisasi transaksi, termasuk penggunaan sidik jari.

Menurut Peraturan OJVL No.UU No.12/POJK.03/2018, saat ini hanya perbankan digital yang digunakan. Informasi ini UU No. 6698.10.1998. Menurut UU Perbankan ke-21 tentang Perbankan Syariah dan UU Perbankan Syariah tahun 2008 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan biasa adalah bahwa perbankan syariah dipraktikkan sesuai dengan prinsip syariah. Layanan perbankan dapat menggunakan jalur distribusi pada power banking (Palilati, 2016) Deskripsi POJK No.12/POJK. 03/2018, "Untuk layanan perbankan online antara lain ATM (Automated Teller), CDM (Spooler), *Money*, *Telephone Banking*, *Short Message Service (SMS)* memberikan contoh *Electronic Data Collection (EDC)*, penjualan *Point of Sale (POS)* saluran, perbankan online dan perbankan seluler. Melakukan penyelesaian bank dan rekening, termasuk pengumpulan data dan transaksi lainnya, nasihat keuangan, investasi keuangan, produk perbankan elektronik eksternal, sistem transaksi elektronik dan layanan pelanggan lainnya, termasuk pemrosesan order. Implementasi selain perbankan online, Bank Digital sendiri berdasarkan POJK No.12/POJK. 03/2021 adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor

fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas, persyaratannya antara lain: 1) Anda harus memenuhi peringkat 1 atau 2 tergantung jumlah utang yang diterima dari bank di masa lalu; 2) pemeliharaan infrastruktur TI; 3) Khusus bank umum, ada persyaratan minimum untuk bank umum karena OJK dapat melakukan perbankan komersial online. Catatan ini berdasarkan Pasal 18 Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018.

Rekening bank digital yang disyaratkan oleh POJK 12/POJK.03/2018 dapat dipilih oleh bank dan/atau bank berdasarkan hubungan kontraktual yang sama antara bank dengan bank itu sendiri. Lembaga Jasa Keuangan (LJK) atau Badan Hukum, nama bank yang didirikan oleh LK. Tujuan perbankan ritel adalah perbankan ritel digital yang disediakan oleh bank. Teknologi informasi selain dapat digunakan untuk memproses transaksi perbankan digital, juga dapat digunakan oleh pengelola TI. Ini juga merupakan bentuk perbankan digital yang disukai bank seperti bank tradisional, berdasarkan perjanjian kerjasama dengan bank.

Layanan perbankan digital mulai mendapatkan popularitas di negara-negara Asia maju. Banyak bank dengan potensi besar sudah mulai mengembangkan layanan perbankan digital di Asia. DBS Singapura meluncurkan produk Digibank di India pada 2016, sementara layanan perbankan digital khusus seluler bergabung di Indonesia pada 2017. Perbankan digital juga tersedia di Korea. Negara dengan pertumbuhan paling signifikan adalah Kakaobank dengan 5,5 juta pengguna. Terkait pelaksanaan layanan perbankan digital yang disiapkan oleh bank, bank harus membuat sesuatu atau departemen yang bertanggung jawab untuk mengelola pelaksanaan layanan perbankan digital. Peran atau fungsi tersebut adalah: a) membuat pedoman, standar, dan langkah-langkah penyelenggaraan layanan perbankan digital; b) memastikan sinkronisasi implementasi layanan perbankan digital dan rencana strategi bisnis bank; c) memperhatikan praktik kerjasama dengan mitra perbankan dalam penyelenggaraan layanan perbankan

digital; d) pemantauan data transaksi keuangan dari layanan perbankan digital; e) memastikan efisiensi dalam tahapan penyampaian layanan perbankan digital; f) pemantauan hambatan penggunaan layanan perbankan digital; dan g). Menyetarakan cakupan dan alokasi sumber daya layanan perbankan digital bank.

Layanan perbankan digital yang diberikan bank kepada nasabahnya, layanan akuntansi untuk produk keuangan berdasarkan persetujuan OJK, konfirmasi transaksi (menggunakan kepercayaan data dan/atau informasi terpercaya untuk pengelolaan keuangan dan/atau layanan lainnya). Layanan pengelolaan rekening meliputi pembukaan rekening, pemutakhiran data nasabah melalui sarana elektronik seperti aplikasi *smartphone banking*, penggunaan pemindai sidik jari, pemindai dan kamera KTP, dan penutupan rekening. Layanan otorisasi transaksi, seperti contoh aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan, memungkinkan membuka dan memasuki aplikasi *mobile banking* dengan membaca suara nasabah. Selain pemindai suara, pelanggan dapat membayar dengan merchant di bank menggunakan aplikasi yang mendukung kode QR atau *smartphone* yang menggunakan teknologi *Near Field Communication (NFC)*. Pelanggan dapat memindai kode QR atau NFC dengan pembaca *smartphone* untuk mengisi daya secara otomatis berdasarkan nilai nominal transaksi.

Bank Manajemen Hubungan Bisnis perlu mengidentifikasi nasabah, klien atau prospek melalui layanan digital banking dan kemudian tinjau informasi dan dokumen untuk klien dan prospek. Bank dapat secara langsung dan tidak langsung melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen nasabah atau calon nasabah. Dapat dilakukan melalui tatap muka atau menggunakan peralatan dan perangkat lunak bank, atau peralatan pelanggan dan calon pelanggan. Otentikasi wajah dilakukan dengan menggunakan perangkat keras bank atau pelanggan atau calon pelanggan dan perangkat lunak bank.

Karena adanya perjanjian kerjasama antara bank dengan mitra perbankannya, layanan perbankan digital bank harus mendapat persetujuan dari OJK sebagai layanan informasi, layanan transaksi dan atau layanan lainnya. Mitra bank menawarkan layanan informasi dalam format LJK dan mitra bank menawarkan layanan transaksi dalam format LJK dan non-LJK. Bank wajib menyediakan layanan perbankan digital berdasarkan perjanjian kemitraan: 1). Bank harus memiliki kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi mitra perbankan dan 2). Perjanjian kerjasama tertulis dengan mitra perbankan di Indonesia.(Setiono & Witasari, 2015, pp. 126–137)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perubahan layanan seiring dengan perkembangan teknologi informasi telah membawa perbankan ke era baru perbankan digital. Layanan perbankan digital memungkinkan transaksi seperti pembukaan dan penutupan rekening oleh teknologi informasi dari awal hingga akhir hubungan bisnis antara nasabah dan bank(Hamin, 2017, pp. 46–53). Namun seiring berkembangnya layanan perbankan digital yang meningkatkan resiko perbankan, diterbitkan Peraturan OJK 12/POJK.03/2018. Berdasarkan regulasi OJK, perbankan diharapkan dapat menawarkan perbankan digital namun tetap mengutamakan pengelolaan resiko melalui teknologi informasi.

2. Melindungi Nasabah untuk Menerapkan Perbankan Digital

Perlindungan terhadap nasabah, peraturan perundang-undangan untuk penyelenggaraan layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan cara mencegah atau memperbaiki situasi yang tidak diinginkan yang mungkin dihadapi nasabah di kemudian hari melalui upaya perlindungan yang dikenal dengan perlindungan preventif(Candrawati, 2014, pp. 1–16). Lalu ada perlindungan pelanggan terhadap situasi pelanggan yang tidak diinginkan dan berbahaya di atas, sehingga upaya harus dilakukan untuk memperbaikinya. Perlindungan yang dimaksudkan untuk

menyelesaikan masalah atau perselisihan yang timbul dikenal dengan perlindungan terbatas.(Jahri, 2016, pp. 125–148)

a. Perlindungan Preventif Terhadap Pengguna Pelanggan yang Menggunakan Layanan Perbankan Digital

Secara umum perlindungan nasabah secara preventif telah tertuang dalam UU No.6698. UU Perbankan No.10 Tahun 1998 Peraturan OJK No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Pada Bank Umum.Dalam lingkup UU Perbankan, perlindungan hukum yang diberikan kepada bank atas layanan perbankan digital meliputi: a). Hal ini dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai potensi kerugian nasabah yang terkait dengan layanan perbankan digital, sehingga memudahkan dalam mengakses dan mengumpulkan informasi mengenai aktivitas komersial dan kondisi perbankan sekaligus memastikan transparansi di dunia perbankan; b). Keamanan perbankan, dalam rangka membangun kepercayaan publik, ketika bank memastikan bahwa data pribadi pengguna perbankan digital atau informasi simpanan dan informasi tentang posisi keuangan yang mendasari klien tersebut tidak dapat disalahgunakan; dan c). Setiap bank wajib mendirikan Lembaga Penjamin Simpanan dan menerima uang dari nasabah perbankan digital yang disimpan di bank.(Rani, 2017, pp. 168–181)

Selain itu, upaya perbankan untuk melindungi konsumen secara umum diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Bank harus memenuhi kewajiban hukum mereka. Perlindungan Konsumen melindungi nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital, namun bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha, antara lain: a) Memiliki reputasi yang baik dalam mengelola bisnis operasional, termasuk layanan perbankan digital; b). Kami menyediakan layanan yang akurat, jujur, dan tidak diskriminatif kepada pelanggan kami; c). Layanan perbankan digital menyediakan layanan perbankan digital untuk

memastikan kualitas produk dan layanan yang dijual kepada masyarakat sesuai dengan peraturan; d). Bank harus diberikan informasi yang akurat, publik dan benar tentang kondisi garansi barang dan jasa.

Sebagai agen komersial, bank wajib memberikan alasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; tiba). Mengenai pemeriksaan atau pengujian barang atau jasa, bank wajib memberikan kesempatan dan memberikan jaminan atas barang dan jasa yang akan dipasarkan; dan f). Bank berkewajiban untuk mengganti dan mengganti kerugian yang timbul dari penggunaan dan penggunaan barang dan jasa berdasarkan kontrak.

Selain ayat (4) Pasal 29 tentang peraturan informasi tentang kemungkinan kerugian, pasal 40 (1) dan (2) tentang rahasia perbankan. ayat (1) dan (2) Pasal 37B UU Perbankan tentang penjaminan simpanan nasabah melalui LPS. Sesuai dengan Ketentuan-Ketentuan Standar Kualitas Perlindungan Barang dan Jasa, Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Ketentuan ABK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital pada Bank Umum dan Ketentuan ABK Bagi Nasabah bank melakukan kegiatan komersial dengan menggunakan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang ditetapkan oleh Badan Perlindungan Konsumen Peraturan. Penyedia layanan perbankan digital harus memiliki kapasitas dan mekanisme untuk menangani semua pertanyaan dan keluhan nasabah yang beroperasi 24/7. Prinsip-prinsip perlindungan nasabah meliputi transparansi, perlakuan yang adil, kepercayaan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi nasabah, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa nasabah(Astiti & Tarantang, 2018)(Tarantang, 2022) secara akurat dan cepat, cepat dan hemat biaya(David Y. Wonok, 2013, pp. 59–71)(Tarantang, 2020).

b. Perlindungan ketat untuk Pelanggan Pengguna Layanan Perbankan Digital

Menyelesaikan keluhan pelanggan adalah bentuk perlindungan pelanggan yang dirancang untuk melindungi nasabah untuk menjamin kepentingan

pelanggan(Panjaitan, 2012, pp. 1–25). Jika keluhan nasabah tidak diselesaikan tepat waktu, hal tersebut beresiko mengalami kerusakan permanen pada reputasinya dan hilangnya kepercayaan publik. 10/10 / PBI / 2008 No. 7/7 / PBI / 2005 Perubahan Peraturan *Business Intelligence* tentang Penyelesaian Pengaduan Pelanggan. Peraturan BI No. 10/10/PBI/2008 juga mengatur bahwa pengaduan dari bank, nasabah atau perwakilan nasabah harus diselesaikan melalui prosedur tertulis, termasuk bank itu sendiri. Pengaduan, penanganan dan pengawasan atas penanganan dan penyelesaian pengaduan.

PBI No. 10/10/PBI/2008 juga mengatur bahwa bank harus menyelesaikan pengelolaan dan penyelesaian pengaduan nasabah dalam waktu 20 hari kerja sejak tanggal diterimanya pengaduan. Bank dapat memperpanjang batas waktu untuk memperbaiki klaim dalam kondisi tertentu.

Menangani keluhan pelanggan hal tersebut juga telah diatur dalam Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pengaduan dan Pelayanan Konsumen Perusahaan Jasa Keuangan. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa dalam menyelesaikan pengaduan, bank harus mengeluarkan pernyataan permintaan maaf dan kompensasi (Kompensasi/Penyelesaian) dalam hal nasabah mengalami kerugian materiil.

Surat Edaran OJK No.2/SEOJK.07/2014 juga mengatur bahwa kerahasiaan informasi nasabah dijaga tanpa persetujuan OJK atau nasabah dalam proses penyelesaian pengaduan nasabah oleh pemasok penyedia layanan inbound digital banking. Dalam SE OJK ini, bank juga: 1) memberikan perhatian yang wajar dan objektif terhadap semua tagihan; 2). Memberi konsumen kesempatan yang tepat untuk mengklarifikasi isi pengaduan; 3) Memberikan kesempatan kepada pihak lain yang terlibat dalam pengaduan untuk menjelaskan (bila ada) penyelesaian pengaduan; dan 4). Bank bertanggung jawab atas pengelolaan layanan dan

penyelesaian pengaduan, termasuk identifikasi nasabah, konten pengaduan, dan langkah-langkah penyelesaian pengaduan.

Atas upaya bank untuk melindungi nasabah yang menggunakan layanan digital banking sebagai penyedia layanan, hal ini pada hakekatnya merupakan bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang dirugikan (Talumewo, 2013, pp. 132–147). Tanggung jawab ini berfungsi untuk melindungi kepentingan nasabah kami sesuai dengan Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Ordonansi ABK 2014.12/POJK.03/2018. Kewajiban ini juga bertujuan untuk memitigasi resiko rusaknya reputasi bank dalam jangka panjang agar tidak menurunkan kepercayaan terhadap bank untuk menyediakan layanan perbankan digital.

3. Peraturan Hukum Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Terhadap Peraturan Perbankan

Perbankan di Indonesia memiliki sejarah yang panjang. Widjanarto membagi sejarah perbankan di Indonesia menjadi 9 periode yang diawali dengan masa pendudukan Belanda tahun 1988-1993 (Widjanarto, 1995, pp. 34–35). Pada masa Indonesia pasca kemerdekaan, banyak produk hukum yang mengatur sektor perbankan. Perbankan Indonesia memiliki tujuan strategis. Bagian 4 dari KWG berbunyi: "Tujuan perbankan di Indonesia adalah untuk mendorong tercapainya pembangunan nasional, mendorong pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat pada umumnya". Lash percaya bahwa mengatur sektor perbankan memiliki lima tujuan: memastikan keamanan bank, menciptakan lingkungan yang kompetitif, memberikan pinjaman untuk keperluan pribadi, melindungi pelanggan, dan menciptakan situasi yang baik bagi pemerintah (A.Lash, n.d., p. 22).

Tujuan pengamanan perbankan adalah untuk mencegah runtuhnya sektor perbankan sebagaimana telah dikatakan bahwa sektor perbankan sangat rentan

terhadap ketidakpercayaan masyarakat (Tumble, 2017, p. 67). Bank non-swap yang ditengarai merugi bukan hanya bank sendiri tetapi juga bagi bank lain. Omong-omong, menciptakan lingkungan yang kompetitif adalah bahwa undang-undang perbankan harus menciptakan kondisi dimana bank-bank tidak mendominasi kegiatan perbankan. (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 Mengenai Perlindungan Konsumen Bidang Jasa Penerimaan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 188. BAB II Pasal 3., 2013)

Menurut Djaslim Saladino: "Pelanggan adalah perorangan atau badan hukum yang memiliki rekening, tabungan, atau pinjaman". Komarudin menambahkan dalam bukunya: (Komarudin, 1994, p. 102) "Pelanggan adalah individu atau organisasi yang memiliki rekening giro atau tabungan seperti bank." Memiliki dua arti: 1. Simpanan nasabah adalah simpanan berupa saldo bank nasabah yang didasarkan pada perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan; 2. Peminjam adalah klien yang telah menerima kredit atau Syariah atau pengaturan keuangan serupa berdasarkan perjanjian dengan bank klien masing-masing. Selain itu, menurut Peraturan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia 22/20/PBI/2020, konsumen adalah badan hukum atau perseorangan yang menggunakan produk dan/atau jasa pemasok Bank Indonesia. (Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Versi 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Versi 6605 Edisi BAB I Pasal 1 Ayat 1., 2020)

Hubungan hukum antara penabung dengan bank didasarkan pada suatu perjanjian. Oleh karena itu, sudah sewajarnya kepentingan nasabah yang bersangkutan dilindungi secara hukum, seperti dalam hal perlindungan bank. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemerintah memiliki kemauan politik untuk melindungi kepentingan nasabah bank, khususnya para deposan. Hal itu tertuang dalam UU Perlindungan Konsumen No. 2014. UU No. 8 Tahun 1999; UU No. 7 Tahun 1992 10 Tahun 1998 tentang Bank. (Mamuaja, 2015, p. 40). Terkait perlindungan hukum

terhadap nasabah tersebut, Marulak Pardede mengatakan, terkait perlindungan penabung di perbankan Indonesia dapat dilakukan dengan dua (dua) cara:(Pardede, n.d., p. 25)

- a. Perlindungan simpanan yang tertunda, misalnya perlindungan terhadap kebangkrutan bank melalui pengelolaan dan pengembangan bank yang efisien. Perlindungan tersebut dilakukan melalui (1) peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perbankan, (2) perlindungan melalui pengelolaan dan kebijakan Bank Indonesia yang efektif, dan (3) upaya menjaga kelangsungan perbankan sebagai suatu entitas yang spesifik dan melindungi sistem perbankan. secara umum. , (4) memastikan stabilitas perbankan, (5) praktik bisnis berbasis keamanan, (6) metode pinjaman yang tidak berbahaya bagi bank dan bermanfaat bagi nasabah. dan (7) menginformasikan kepada nasabah tentang resiko tersebut.
- b. Penjaminan simpanan terbuka. Proteksi dengan membentuk mekanisme penjaminan simpanan masyarakat yang menggantikan dana yang biasa disimpan di bank dalam hal terjadi kegagalan bank. Perlindungan ini diberikan dengan pendirian perusahaan asuransi umum, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 tentang Penjaminan Pinjaman Bank Umum dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Menurut Hermansyah, perlindungan hukum bagi penabung merupakan kunci untuk melindungi nasabah yang menyimpan tabungannya di bank dari resiko kehilangan bunga. Perlindungan hukum ini juga merupakan bisnis, dan menurut Hermansyah, perlindungan hukum bagi deposan sangat penting untuk melindungi kepentingan nasabah yang dapat menyelamatkan bank dari resiko kerugian. Perlindungan hukum ini juga bertujuan untuk melindungi dan menjaga kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, sehingga sudah selayaknya industri perbankan memberikan perlindungan hukum.(Hermansyah, 2005, p. 147)

Hermansyah membagi perlindungan hukum deposit menjadi dua kategori:

1. Perlindungan hukum tidak langsung.
2. Perlindungan hukum langsung.

Dalam dunia perbankan, perlindungan bunga secara tidak langsung atas simpanan nasabah merupakan perlindungan hukum bagi penyimpan terhadap kerugian yang disebabkan oleh kebijakan dan praktik bank. Berikut adalah langkah-langkah internal dan preventif bank terkait dengan:

1. Prinsip kehati-hatian.
2. Batas Kredit (BMPK).
3. Persyaratan pengungkapan neraca dan perhitungan laba rugi,
4. Penggabungan, konsolidasi dan akuisisi bank. (Panjaitan, 2012)

Oleh karena itu, UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 mengubah UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan memberikan landasan hukum yang kokoh bagi pemerintah dan masyarakat yang berupaya untuk memberdayakan konsumen atau nasabah. Sebagai bank sentral, Bank Indonesia harus berhasil melindungi nasabahnya. Dalam prakteknya, kedudukan antara para pihak selalu timpang, sehingga keberadaan undang-undang perlindungan konsumen di bidang perbankan menjadi keharusan.

Perlu diketahui, Perpres No. Perlindungan nasabah dibatasi dalam undang-undang perbankan Indonesia, 26/1998. Misalnya, jika izin operasi bank dicabut dan kemudian dilikuidasi, posisi penarikan klien hanya dapat ditempatkan setelah gaji bank dalam jumlah yang ditentukan oleh tim likuidasi, hutang karyawan, kewajiban pajak dan biaya kantor. Kenyataannya lebih buruk lagi dengan likuidasi bank yang lambat. Ini berarti sering membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan dana klien, kecuali di lokasi yang tidak terlindungi. (Jahri, 2016)

Untuk menjawab permasalahan perlindungan nasabah UU No. 1998 Perubahan Atas UU No. 7 Perubahan UU Perbankan 1992, atau untuk menganalisis regulasi, telah diterapkan metode dan aplikasi analitis untuk menjamin keadilan jaminan tanpa menghilangkan unsur keadilan yang menjadi sebuah

asas dalam bidang perekonomian. Kriteria ini didasarkan pada prinsip efisiensi, yang merupakan salah satu elemen kunci dari teori Posner. Secara harfiah, pengertian efisiensi sering diasosiasikan dengan berhemat dalam konteks valuasi ekonomi barang dan jasa. Menurut Richard Allen Posner, konsep efisiensi adalah keadaan dimana sumber daya digunakan sehingga nilainya maksimal. Dalam pandangan Posner, efisiensi adalah tentang meningkatkan kekayaan seseorang tanpa merugikan orang lain.

Berdasarkan asas efisiensi yang dikemukakan oleh Posner untuk mengamankan simpanan nasabah, maka perlindungan menurut UU No.10 Tahun 1998 terletak pada pembentukan Perusahaan Penjamin Simpanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2). Pasal 37B UU No. 10. 1998:(1) Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpannya. Perlindungan simpanan dari bank umum sebagaimana dimaksud dalam Klausul 2.(2) Terbentuknya organisasi penjamin simpanan.(David Y. Wonok, 2013).

Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatur pembentukan skema penjaminan simpanan dan mewajibkan setiap bank untuk menjaminkan dana masyarakat yang dimilikinya. Landasan hukum organisasi ini adalah Undang-undang Penjaminan Simpanan No. 24 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Pemerintah menggantikan Undang-undang No. 24, 2009. Oleh karena itu, ide dasar analisis ekonomi hukum adalah bahwa perlindungan nasabah yang efektif dalam hukum perbankan relevan agar bank-bank yang terlibat dapat melayani dan melindungi barang nasabah dengan lebih baik tanpa merugikan pihak lain. Hukum dan peraturan untuk melindungi pelanggan perlu ditinjau oleh otoritas pengatur. Nasabah dianggap sebagai pemain terpenting dalam dunia perbankan dan oleh karena itu perlu dilindungi.(Talumewo, 2013).

Sepintas dapat dikatakan bahwa regulasi perbankan masih kurang baik dan belum cukup mendukung kegiatan perbankan. Masih banyak celah dalam undang-undang perbankan saat ini yang dapat dimanfaatkan dan disalahgunakan oleh bank. Undang-undang perbankan berguna untuk perbaikan dan penyempurnaan, khususnya peraturan tentang perlindungan nasabah. Berdasarkan tiga faktor dasar atau salah satu faktor adalah nilai, kegunaan dan kinerja, persamaan kehendak dan tujuan digabungkan menjadi tindakan.(Dendhana, 2013). Sebagai sarana berfungsi sesuai dengan tujuan dan sasaran dapat dilindungi undang-undang. Dengan gambaran seperti itu, hukum tidak lagi memberikan karakter bagi para ekonom untuk berinteraksi, tetapi hukum dapat menciptakan fleksibilitas dalam keberadaannya, untuk mengatur dan mengatur segalanya.

Dengan adanya perlindungan hukum nasabah dalam implementasi layanan perbankan digital terhadap peraturan perbankan dapat memberikan pengetahuan dalam mengetahui perlindungan hukum nasabah dalam mengimplementasikan layanan digital banking terhadap peraturan perbankan. Oleh karena itu, penulis berharap artikel ini bisa memberi manfaat untuk semua orang telah membaca dan mengetahui perlindungan hukum nasabah. Mengingat masih terdapat banyak kekurangan baik dari penulisan ataupun penyusunannya, maka dari itu penulis sangat menerima kritik dan saran yang memotivasi dari pembaca agar membantu dalam memperbaiki artikel ini agar menjadi lebih baik lagi.

IV. Simpulan

Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan online yang dioptimalkan untuk membuat penggunaan data nasabah menjadi lebih cepat, mudah, dan personal. Ini dapat dilakukan sepenuhnya secara independen dari klien, dengan mempertimbangkan aspek keselamatan dan keamanan. Layanan perbankan digital merupakan inovasi yang dilakukan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang masih terus mengembangkan teknologi informasinya. Di Indonesia,

pengenalan layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank diatur dalam Peraturan OJK 12/POJK.03/2018 tentang Pengenalan Layanan Perbankan Digital Pada Layanan Perbankan Barang Komersial. Nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital memiliki dua bentuk perlindungannya yaitu pencegahan dan pelindung. Perlindungan primer adalah upaya pemerintah untuk melindungi konsumen, atau pelanggan secara umum. Tujuan Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta perintah tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital di bank umum untuk melindungi nasabah layanan perbankan digital. Tidak hanya perlindungan, tetapi juga tindakan jika terjadi kecelakaan yang dapat merugikan nasabah.

Pendekatan politik yang kuat dapat menjadi alternatif untuk menciptakan undang-undang dan peraturan perbankan yang ditujukan untuk melindungi nasabah tertentu, karena undang-undang dan peraturan saat ini disusun dan dilaksanakan, tidak dipublikasikan, efektif dan tidak efektif. Prinsip perlindungan nasabah yang efektif dalam hukum perbankan untuk tujuan bersama dan dapat diterapkan, agar masing-masing bank dapat melayani dan melindungi nasabah dengan lebih baik tanpa merugikan pihak lain, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masing-masing bank, serta melindungi nasabah tanpa merugikan perbankan. UU Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 memerlukan penyempurnaan. Adanya regulasi, khususnya regulasi yang mengatur tentang perlindungan nasabah yang sah di perbankan dan pelaksanaan peraturan tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- A.Lash, N. (n.d.). *Hukum & Peraturan Perbankan: Sebuah Perspektif Ekonomi*.
- Astiti, N. N. A., & Tarantang, J. (2018). Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Lembaga Arbitrase. *Jurnal Al-Qardh*, 3(2), 110–122.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23971/jaq.v3i2.1179>
- Candrawati. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kripto Sebagai Alat Pembayaran Transaksi Bisnis. *Majalah Pengacara Udayana*.

- Chosyali, & Sartono. (2017). Optimalkan Perbaikan Kualitas Kredit untuk Memperbaiki Kredit Bermasalah. *Jurnal Reformasi Hukum*.
- Cvijovic, & Stankovic. (2017). Manajemen hubungan pelanggan di perbankan: Pendekatan modern. *Majalah Industri*.
- Dakhoir, A., & Tarantang, J. (2020). *Hukum Bunga Bank (Pendekatan Fikih Washthiyah Iqtishadiyah)*. K-Media.
- David Y. Wonok. (2013). Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(2), 60.
- Dendhana, T. O. (2013). PENERAPAN PRUDENTIAL BANKING PRINCIPLE DALAM UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN DANA. *Lex et Societatis*, 1(1), 116–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.35796/les.v1i1.1303>
- Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Versi 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Versi 6605 Edisi BAB I Pasal 1 Ayat 1., (2020).
- Hamin, M. W. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Dalam Perjanjian Kredit Bank. *Lex Crimen*, 6(1), 46–53.
- Hermansyah. (2005). *Hukum Bank Indonesia Nasional*. Kencana Prenada.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Manajemen Kualitas Layanan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jahri. (2016). Perlindungan Peminjam di bawah Pedoman Standar yang Mendukung Keringanan di Bank Umum. *Jurnal Hukum Flat Adalet*.
- Jonaedi Efendi, J. I. (2018). *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Prenada Media Group.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 mengenai Perlindungan Konsumen Bidang Jasa Penerimaan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 188. BAB II Pasal 3., (2013).
- Kholis, N. (2018). Perbankan Dalam Era Digital Baru. *Economicus*, 12(1), 80–88.
- Komarudin. (1994). *Kamus Perbankan*. CV Rajawali.
- Mamuaja, J. (2015). Fungsi Perusahaan Penjamin Simpanan Dalam Konteks Hukum Perlindungan Nasabah Bank pada Indonesia. *Lex Istimewa*.
- Marlina, & Bimo. (2018). Digitalisasi Perbankan untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah & Kepuasan Bank. *Jurnal Ilmu Kreatif*.
- Mbama, & Catjan. (2018). Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan dan Kinerja Perbankan: Perspektif Pelanggan Inggris. *Jurnal Pemasaran Perbankan Internasional*.
- Panjaitan. (2012). Card Management and Customer Protection Analytics Electronic

- Transactions and Information Law. *Incomtech Komputer Dan Telekomunikasi*.
- Pardede, M. (n.d.). Efektif Pengawasan Perbankan di Bank Indonesia (Komite Dasar Pengawasan Perbankan). *Jurnal Hukum Ketenagakerjaan*.
- Pelu, I. E. A. S., & Tarantang, J. (2020). Fatwa Majelis Ulama Indonesia sebagai Solusi Permasalahan Umat Islam di Indonesia. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 14(2), 307–316. <https://doi.org/10.24090/mnh.v14i2.3927>
- Rani. (2017). Otoritas Jasa Keuangan Menjaga Kerahasiaan & Keamanan Data Pribadi Nasabah Perbankan. *Majalah Bogazici*.
- Setiono, & Witasari. (2015). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan E-Banking (e-banking) Berdasarkan Perspektif Hukum Pidana Indonesia. *Jurnal Reformasi Hukum*.
- Talumewo. (2013). Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Menjadi Korban Kejahatan Informasi & Transaksi Elektronik. *Jurnal Kejahatan Lex*.
- Tarantang, J. (2018). Teori Dan Aplikasi Pemikiran Kontemporer Dalam Pembaharuan Hukum Keluarga Islam. *Transformatif*, 2(1), 315. <https://doi.org/10.23971/tf.v2i1.882>
- Tarantang, J. (2020). *Buku Ajar Hukum Islam (Paradigma Penyelesaian Sengketa Hukum Islam di Indonesia)*. K-Media.
- Tarantang, J. (2022). *BUKU AJAR ARBITRASE SYARIAH*. K-Media.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>
- Tarantang, J., Kurniawan, R., & Ferry Firdaus, G. M. (2020). Electronic Money Sebagai Alat Transaksi Dalam Perspektif Islam. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 07(April), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.21274/an.2020.7.1.1%20-%2021>
- Tumble, A. (2017). Pengaruh Kepercayaan & Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal LPPM EcoSos-BudSand*.
- Vebiana, V. (2018). *Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan & Kinerja Keuangan Bank Syariah*.
- Widjanarto. (1995). *Hukum Perbankan pada Indonesia*. PT. Grafiti Pustaka Utama.