

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DIGITAL BANKING
ATAS TABUNGAN TANPA BUKU DIHUBUNGKAN DENGAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 13/POJK.03/2021
TENTANG PENYELENGGARAAN BANK UMUM
(STUDI KASUS LAYANAN JENIUS PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN
NASIONAL, TBK)**

Priandi, Muh. Nasir, Andhyka Muchtar
STIH PAINAN, BANTEN

ABSTRAK

Dunia Perbankan sangat tergantung pada nasabah yang akan menyimpan dananya di bank dan yang meminjam dana dari bank, karena nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam bisnis perbankan. Untuk mendapatkan nasabah tersebut, diperlukan kepercayaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh bank terhadap nasabahnya. Tujuan penelitian saya yang diangkat dari tesis ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan hukum perbankan dalam melindungi dana nasabah, untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban bank terhadap nasabah bank sebagai korban atas kelalaian bank dan untuk mengetahui pertimbangan hukum majelis hakim Mahkamah Agung dalam perkara hilangnya uang nasabah atas kelalaian bank. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan penulisan tesis ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang menganalisis hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses pengadilan dengan cara meneliti data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dengan menggunakan teori perlindungan hukum dan teori pertanggungjawaban sehingga dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan pokok permasalahan dalam penulisan tesis ini, yang mengenai pertanggungjawaban bank dalam memberikan ganti rugi terhadap nasabah atas kelalaian bank dan mau pun kelalaian nasabah itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian adalah, layanan *Digital Banking* di Indonesia sudah terdapat perlindungan hukum baik dari Perlindungan Secara Preventif Dan Perlindungan Secara Refresif Berdasarkan 13/Pojk.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Bank Umum. Pertanggungjawaban bank dalam memberikan ganti rugi terhadap nasabah atas kelalaian bank yaitu dengan adanya peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan undang-undang Otoritas Jasa keuangan Nomor 21 Tahun 2011.

Penulis melakukan pendekatan penelitian terhadap Produk Digital Banking yang terdapat di Bank Tabungan Pensiunan Nasional dimana tidak semua kerugian nasabah terdapat dalam kelalaian pihak Bank melainkan dapat terjadi juga kesalahan yang diakibatkan oleh kelalaian oleh pihak Nasabah itu sendiri.

Kata Kunci : Perbankan, Digital Banking, Perlindungan, Pertanggung jawaban.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi saat ini sangat cepat dan berdampak pada hampir semua lini bisnis, revolusi dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong kemajuan dalam perkembangan teknologi produk dan proses, serta terbentuknya masyarakat informasi.¹ Teknologi telah menjadi bagian inti dari perkembangan strategi bisnis. Layanan tersebut lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi melalui perangkat (*device*) dan aplikasi (*software*) sebagai *delivery channel* yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja.²

Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi pun terus mengalami kemajuan, tentu saja kemajuan teknologi juga mempengaruhi pertumbuhan berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat, salah satunya adalah kegiatan ekonomi. Dengan adanya kondisi seperti ini, sektor riil tentu akan semakin bergerak maju atau semakin tumbuh dari waktu ke waktu. Bank memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pembangunan ekonomi. Tanggung jawab tersebut berasal dari tugas dan fungsinya sebagai perantara antara dana yang disimpan oleh masyarakat kemudian disalurkan.³

Istilah *delivery channel* didalam perbankan adalah suatu fasilitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah, dalam rangka memberikan kemudahan dan kenyamanan didalam bertransaksi. Layanan perbankan digital adalah layanan

¹ Hasan Alwi, Soenjono Dardjowidjojo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1998, hlm.35

² Idris, Muhammad Dan Rully Trihantana, *Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah)*, Jurnal Nisbah. Vol. 2, No. 1, 2016.

³ Bukit, A.N., “Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi di PT. Bank Rakyat Indonesia TBK. Kantor Cabang Medan Gatot Subroto),” Jurnal Ius Constituendum 4(2) (2019), 183.

atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri.⁴

Delivery channel ini menjadi sangat penting akibat adanya persaingan yang sangat ketat diantara perbankan nasional untuk dapat meraih sumber dana dari nasabah.⁵ Teknologi informasi dapat pula menjadikan bank lebih bersaing untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat. Berbagai layanan perbankan diberikan bank kepada nasabahnya demi kepuasan pelanggan. Layanan Perbankan melalui media elektronik adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile banking* diperbaharui dengan munculnya digital banking.⁶ Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.⁷

Transaksi keuangan adalah pemanfaatan produk dan atau jasa perbankan maupun produk dan atau jasa lembaga keuangan lain dan atau dana pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui bank. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer,

⁴ Kamus Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta, Pusat Bahasa, 2008

⁵ John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus inggris – Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, 2006, hlm.125

⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

⁷ *Ibid.*, Pasal 1 Angka 2.

dan/atau media elektronik lainnya.⁸ Penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/ atau masyarakat.⁹

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Pasal 1 angka 2 (selanjutnya disebut UU Perbankan), menyebutkan Bank adalah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi untuk mencari dan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan memegang peranan penting terhadap pertumbuhan suatu bank sebab jumlah dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan menentukan pula jumlah dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk penanaman dana yang menghasilkan, misalnya dalam bentuk pemberian kredit pembelian efek-efek, atau surat-surat berharga di pasar uang. Pengembangan layanan bank dengan mengadaptasi perkembangan teknologi informasi melalui digital banking mampu mengatasi keterbatasan layanan bank pada era sebelumnya yang sangat tergantung dengan jam buka tutup kantor bank. Adanya perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dimana kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari arus komunikasi dan informasi yang telah menjadi suatu kekuatan tersendiri dalam persaingan global yang semakin kompetitif. Kemajuan teknolog bagi perekonomian memberikan manfaat yang sangat besar, karena transaksi bisnis dapat dilakukan secara seketika (*real time*), yang berarti

⁸ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

⁹ *Ibid.*, Pasal 1 Angka 6.

perputaran ekonomi menjadi semakin cepat dan dapat dilakukan tanpa hambatan ruang dan waktu. Begitu juga dari sisi keamanan, penggunaan teknologi, memberikan perlindungan terhadap keamanan data dan transaksi.¹⁰

Digital banking membawa perubahan pada cara bank melayani kebutuhan transaksi keuangan di masyarakat. Dengan adanya digital banking, nasabah tidak perlu datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi seperti setor uang, tarik dana, melakukan transfer, pembayaran kartu kredit dan lain-lain, sebagaimana dilakukan nasabah sebelum adanya digital banking.¹¹ Tak seperti internet maupun *mobile banking* yang menggunakan *personal identification number* (PIN) saat *log in* dan transaksi, *digital banking* berbasis biometrik e-KTP. Melalui teknologi biometrik berupa *fingerprint*, verifikasi, dan data keamanan setiap nasabah sudah tercatat dan terintegrasi sehingga mempersingkat waktu pendaftaran rekening, juga verifikasi data ketika *log in* atau setiap transaksi. Indonesia sudah ada delapan bank konvensional yang sudah menerapkan *digital banking* secara menyeluruh seperti Jenius dari BTPN, Digibank milik Bank DBS, TMRW dari Bank UOB, Tyme Digital dari Commonwealth Bank, Wokee besutan Bukopin, PermataMobile X dari PermataBank, OCBC NISP Nyala, dan BCA Mobile.¹² Bank BTPN melakukan gebrakan karna aplikasi digital banking dengan produk Jenius tidak hanya menawarkan layanan internet banking namun, aplikasi ini juga memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan

¹⁰ Tim Perundang-Undangan Dan Pengkajian Hukum, *Urgensi Cyberlaw Di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime Di Indonesia*, Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan, Volume 4 Nomor 2), 2006, hal. 1.

¹¹ Khin, S., & Ho, T. C., *Digital Technology, Digital Capability And Organizational Performance: A Mediating Role Of Digital Innovation*, International Journal Of Innovation Science, 2018

¹² Internet, Wartaekonomi.co.id, *Digital Banking Software*, dikutip dalam <https://www.wartaekonomi.co.id/read307961>

konsekuensi finansial.¹³ Jenius adalah aplikasi perbankan revolusioner yang dilengkapi dengan kartu debit Visa untuk membantu melakukan aktivitas finansial seperti menabung, bertransaksi, atau mengatur keuangan dengan lebih aman, cerdas, dan simpel. Semua dilakukan dari satu tempat, semua dari smartphone. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi, dibalik kemudahan yang diperoleh nasabah dari penggunaan digital banking, terdapat resiko dalam penggunaan layanan ini. Risiko yang terjadi antara lain adalah banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data pribadi nasabah. Selain risiko terkait data pribadi risiko finansial juga menyertai penggunaan internet banking oleh nasabah bank. Semua itu adalah risiko yang terdampak dari penggunaan internet banking karena ulah para pelaku kejahatan teknologi informasi, kejahatan seperti ini sering juga disebut sebagai *cyber crime*,¹⁴ dan dimanfaatkannya kecanggihan teknologi informasi dan komputer oleh pelaku kejahatan untuk tujuan pencucian uang dan kejahatan terorisme. pertahanan serta dapat juga digunakan untuk *Cybercrime* dalam bidang perbankan perlu segera ditanggulangi karena kejahatan ini merugikan nasabah dan mampu merusak sistem perekonomian dunia.¹⁵

METODE PENELITIAN

Metode Penulisan Karya Ilmiah ini menggunakan metode Normatif Yuridis dan Empiris.

¹³ Dirwan, *Pengaruh Kualitas Jasa “Jenius Btpn” Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar*, STIE Nobel Indonesia, 2016

¹⁴ M. Marwan dan Jimmy, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm.29

¹⁵ Nida Rafa Arofah & Yeni Priatnasari, *Internet Banking And Cyber Crime: A Case Stud In National Banking*, Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, 2020, hal 108,

PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Bank Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Menurut Peraturan Ojk No.13/Pojk.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Bank Umum

Semakin tingginya persaingan di industri perbankan Indonesia, mendorong banyak bank meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien. Mendorong efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah, bank perlu semakin meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyesuaian strategi bisnis yang lebih tepat sasaran .¹⁶ Pengguna Jasa perbankan adalah orang yang menggunakan setiap Jasa yang dikeluarkan oleh bank atau produk yang diberikan kepada para konsumen atau nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Pihak bank menawarkan berbagai produk jasa dengan tujuan untuk memberikan layanan jasa bank, keuntungan finansial dapat diperoleh bank. Pendapatan yang diperoleh melalui produk jasa layanan disebut dengan fee based income. Masing- masing bank menawarkan jasa layanan dengan berbagai versinya masing- masing untuk menarik konsumen atau nasabah nya memakai produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut. Otoritas Jasa Keuangan atau OJK merupakan lembaga negara independen yang bebas dari campur tangan pemerintah, yang mana OJK memiliki kewenangan, fungsi serta tugas dalam pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan dalam sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dan pensiun lembaga pembiayaan dan lembaga jasa

¹⁶ Toto Octaviano Dendhana, *Penerapan Prudential Banking Principle Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana*, Jurnal Ilmiah, 2013

keuangan lainnya.¹⁷ Hal ini yang maksud didalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang OJK (UU OJK). Dibentuknya lembaga pengawasan sektor keuangan perbankan sudah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 3 tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI). Di dalam Undang-undang tersebut pada Pasal 34 ayat (1) dan (2) dijelaskan pengawasan terhadap bank akan di lakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk oleh Undang-Undang

Secara Historis ide dibentuknya OJK sudah lama di wacanakan yaitu, pada masa pemerintahan BJ. Habibie ketika pemerintah menyusun Rancangan Undang-Undang tentang BI. Ide pemisahan fungsi pengawasan dari bank sentral ini datang dari mantan gubernur bank sentral Jerman yaitu Helmut Schlesinger yang pada waktu itu bertindak sebagai konsultan dalam penyusunan RUU tentang BI yang mengambil pola bank sentral Jerman yang tidak mengawasi bank). Setelah diundangkannya dan disahkannya UU OJK. Maka OJK menggantikan fungsi pengawasan pada sektor jasa keuangan yang dahulunya di pegang oleh Bank Indonesia (BI) dan Badan Pengawas Pasar Modal-Lembaga Keuangan (Bapepam-Lk). Hal ini bertujuan agar pengawasan menjadi terintegrasi dan komprehensif.¹⁸ Adapun aspek-aspek independensi dari kewenangan dalam pengaturan perundang-undangan yang diatur dalam UU OJK tercantum dengan tegas dan jelas, yaitu OJK dibentuk dan dilandasi oleh prinsip-prinsip tata kelola yang meliputi independensi,

¹⁷ Mirza Nasution, “ *Independensi Otoritas Jasa Keuangan*, Seminar tentang sosialisasi Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Medan

¹⁸ Haryani, Wiwin Sri. “*Independensi Otoritas Jasa Keuangan dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*” *Jurnal Legislasi Indonesia*. 2012, Vol. 9. No. 3.

akuntabilitas, tanggung jawab, transparansi. Kemudian dilihat secara kelembagaan, OJK merupakan lembaga independensi dalam menjalankan tugas serta kewenangannya bebas dari campur tangan pihak atau lembaga negara lainnya, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas di atur dalam UU OJK. Hal tersebut secara tegas dijelaskan dalam Pasal 2 ayat (2) UU OJK..

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan.¹⁹ Dengan pembentukan OJK, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional. Antara lain meliputi Sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (fairness).²⁰

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum, tersirat didalamnya bahwa terdapat potensi penggunaan bank digital dalam hal pemberian kredit sindikasi mungkin saja dilakukan karena belum adanya ketentuan yang komprehensif mengenai larangan bank digital untuk memberikan kredit sindikasi. Adanya perkembangan teknologi

¹⁹ Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

²⁰ Zainal Amina, *Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: Melihat Dari Pengalaman di Negara Lain*, Universitas Negeri Surabaya, 2012 hal. 8

mendorong transformasi digital pada sektor perbankan, sehingga mengharuskan bank untuk menempatkan transformasi digital seperti prioritas sertamenjadi salah satu strategi untuk meningkatkan daya saing bank. Oleh karena itu OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum. Pada peraturan tersebut dalam Pasal 1 angka 22 menjelaskan terkait, “Bank digital adalah bank BHI yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain KP, atau menggunakan kantor fisik yang terbatas”. Pengoperasian bank digital ini dapat melalui pendirian bank berbadan hukum Indonesia baru sebagai bank digital atau transformasi dari bank berbadan hukum Indonesia (*existing*) menjadi bank digital. Ketentuan tersebut sama sekali tidak memberikan tambahan beban pengaturan baru kepada perbankan, namun memiliki sisi positif yaitu memberikan sebuah pengaturan baru bagi bank dalam melakukan transformasi dan akselerasi digital, penyederhanaan, dan menimbulkan keefisiensi jaringan kantor. Selain itu memberikan peluang bagi bank, khususnya bank berbadan hukum Indonesia untuk tetap bisa bersinergi guna peningkatan efisiensi serta perluasan layanan.

Terdapat beberapa hal yang dijelaskan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank umum yaitu dapat mempertegas serta menguatkan terkait aturan kelembagaan yang dimulai dari persyaratannya ketika akan mendirikan bank baru, aspek operasional, sampai tahapan pengakhiran usaha antara lain penyederhanaan dan percepatan perizinan pendirian bank dan jaringan kantor, perihal peningkatan modal bagi pendirian bank baru, serta pengaturan tentang proses bisnis termasuk pasti pada layanan digital/pendirian bank

digital. Hal lain yang dijelaskan adalah peraturan ini dapat mendorong percepatan transformasi dan akselerasi digital serta mempertegas pengertian bankdigital.

Penyelenggaraan layanan perbankan elektronik oleh bank dapat memanfaatkan salurandistribusi (*delivery channel*).²¹ Penjelasan Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 menyebutkan contoh saluran distribusi layanan perbankan elektronik antara lain “ATM (*Automated Teller Machine*), CDM (*Cash Deposit Machibe*), *phone banking*, *Short Message Services* (SMS) *banking*, *Elektronik Data Capture* (EDC), *Point of Sales* (POS), *internet banking* dan *mobile banking*”. Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembuatan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan, investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik, dan kebutuhan lainnya dari nasabah.²²

2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Jenius Digital Banking Di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. Baik Perlindungan Secara Preventif Dan Perlindungan Secara Refresif

Perlindungan nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan

²² Internet, Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Juli 2017*, <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankansyariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah-Juli2017/SPS%20Juli%202017.pdf>,.

digital dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif.²³ Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁸ Menurut Lili Rasjidi dan I. B. Wysa Putra bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif.¹⁹ Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.²⁰

Dalam kasus nasabah digital banking tersebut pemenuhan terhadap perlindungan nasabah dan tanggung jawab bank telah terdapat undang-undang yang menjamin tentang kepastian hukum bagi nasabah itu sendiri yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) atau Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen

²³ Candrawati, 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), pp 1-16, 2014

Sektor Jasa Keuangan. Selain adanya pengaturan mengenai perlindungan nasabah juga telah terdapat beberapa pengaturan dasar mengenai tindak kejahatan perbankan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Namun bukan berarti dengan tidak terdapatnya ganti rugi kepada nasabah atas hal tersebut, bank dapat berleha-leha. Tanggung jawab yang dimaksud yaitu dengan adanya kasus tersebut bank harus mengembalikan rasa percaya lagi kepada masyarakat Bank adalah lembaga kepercayaan masyarakat (*fiduciary financial institution*), ia mempunyai misi dan visi yang sangat mulia yaitu sebagai lembaga yang diberi tugas untuk mengemban amanat pembangunan bangsa demi tercapainya peningkatan taraf hidup rakyat sebagaimana dikemukakan oleh Nindyo Pramono. Demikian halnya dikemukakan oleh Hirsanudin bahwa hubungan bank dengan nasabah dilandasi oleh asas kepercayaan atau *fiduciary relation* ialah bahwa bank tidak boleh adanya memperhatikan kepentingannya sendiri semata-mata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah, baik nasabah penyimpan dana maupun pengguna dana.²⁴ Dengan adanya kasus ini maka bank harus meningkatkan keamanan dibidang digital tersebut agar masyarakat memberikan kepercayaan terhadap bank tersebut.

Kepercayaan masyarakat sebagai konsumen perbankan merupakan modal besar bagi suatu bank, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat tentu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga bank harus menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat

²⁴ Hirsanudin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia Pembiayaan Bisnis dengan Prinsip Kemitraan* (Yogyakarta: Genta Press Yogyakarta, 2008), hal. 102.

terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan.²⁵ Prinsip tersebut diatur dalam Pasal 29 ayat (4) disebut UU Perbankan, yaitu prinsip kepercayaan adalah asas yang melandasi hubungan bank dan nasabah bank. Bank bersudaha dari dana masyarakat yang disimpan berdasarkan kepercayaan sehingga setiap bank perlu menjaga Kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu, untuk mempertahankan kepercayaan dan melindungi konsumennya bank harus menggunakan prinsipnya, yaitu prinsip kehati-hatian, sesuai dengan bunyi Pasal 2 disebut UU Perbankan “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”. Mengenai apa yang dimaksud dengan prinsip kehatian-hatian sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 2 disebut UU Perbankan tidak ada penjelasannya secara resmi, tetapi kita dapat mengemukakan bahwa bank dan orang-orang yang terlibat di dalamnya, terutama dalam membuat kebijakan dan menjalankan kegiatan usahanya wajib menjalankan tugas dan wewenangnya masing-masing secara cermat, teliti, dan professional sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat. Sebagai lembaga kepercayaan, bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat di samping kepentingan bank itu sendiri dalam mengembangkan usahanya.

Masih lemahnya norma hokum yang mengatur tugas pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dapat dilihat pada Pasal 8 Undang-

²⁵ Audina, F.S. and Budiharto, S.M., 2016. “Perlindungan Nasabah Bank dalam Pembobolan Rekening yang Dilakukan oleh Pimpinan Cabang Bank (Studi Kasus Pembobolan Rekening Bank Daerah Jawa Tengah Unit Usaha Syariah Surakarta),” *Diponegoro Law Journal* 5(2) (2016), hal. 2.

Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, menjabarkan kewenangan tugas peraturan otoritas jasa keuangan, sedangkan pada Pasal 9 menjabarkan otoritas jasa keuangan dalam melaksanakan tugas pengawasan, akan tetapi dalam Pasal tersebut terdapat kelambutan norma antara tugas pengawasan dan pengaturan, dimana dalam Pasal 9 huruf (a), yakni, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang menetapkan kebijakan operasional menetapkan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan, yang seharusnya merupakan tugas pengaturan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. 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. Layanan perbankan digital merupakan inovasi dari perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang berkembang saat ini dengan memanfaatkan Teknologi Informasi. Di Indonesia penyelenggaraan layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank diatur di dalam Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
2. Terdapat dua jenis perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. .

Pertanggungjawaban pihak bank tersebut dapat berupa penanganan pengaduan nasabah hingga penggantian kerugian terhadap nasabah, namun dalam kasus jenius digital banking yang terdapat di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk, Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami Nasabah tersebut dikarenakan terdapat kelalaian dimana nasabah memberikan data diri terhadap orang lain, Sesuai dengan syarat dan ketentuan umum pembukaan rekening Jenius bahwa Bank tidak bertanggung jawab atas hal yang terjadi apabila terdapat kelalaian yang diakibatkan oleh nasabah sehingga terdapat kerugian baik dari bank maupun dari nasabah itu sendiri seperti memberikan identitas diri, memberikan email, pin atau password kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan Alwi, Soenjono Dardjowidjojo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1998
- Idris, Muhammad Dan Rully Trihantana, *Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah)*, Jurnal Nisbah. Vol. 2, No. 1, 2016.
- Bukit, A.N., “*Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi di PT. Bank Rakyat Indonesia TBK. Kantor Cabang Medan Gatot Subroto)*,” Jurnal Ius Constituendum 4(2) (2019)
- Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta, Pusat Bahasa, 2008
- John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris – Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, 2006
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Tim Perundang-Undangan Dan Pengkajian Hukum, *Urgensi Cyberlaw Di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime Di Indonesia*, Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan, Volume 4 Nomor 2), 2006

- Khin, S., & Ho, T. C., *Digital Technology, Digital Capability And Organizational Performance: A Mediating Role Of Digital Innovation*, International Journal Of Innovation Science, 2018
- Internet, Wartaekonomi.co.id, *Digital Banking Software*, dikutip dalam <https://www.wartaekonomi.co.id/read307961/>
- Dirwan, *Pengaruh Kualitas Jasa “Jenius Btpn” Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar*, STIE Nobel Indonesia, 2016
- M. Marwan dan Jimmy, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009
- Nida Rafa Arofah & Yeni Priatnasari, *Internet Banking And Cyber Crime: A Case Stud In National Banking*, Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, 2020
- Toto Octaviano Dendhana, *Penerapan Prudential Banking Principle Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana*, JurnalIlmiah, 2013
- Mirza Nasution, “ *Independensi Otoritas Jasa Keuangan*, Seminar tentang sosialisasi Undang-Un.dang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Medan
- Haryani, Wiwin Sri. “*Independensi Otoritas Jasa Keuangan dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*” Jurnal Legislasi Indonesia. 2012, , Vol. 9. No. 3.
- Zainal Amina, *Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: Melihat Dari Pengalaman di Negara Lain*, Universitas Negeri Surabaya, 2012
- Internet, Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Juli 2017*, <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankansyariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah-Juli2017/SPS%20Juli%202017.pdf>,.
- Candrawati, 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), pp 1- 16, 2014
- Hirsanudin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia Pembiayaan Bisnis dengan Prinsip Kemitraan* (Yogyakarta: Genta Press Yogyakarta, 2008)
- Audina, F.S. and Budiharto, S.M., 2016. “Perlindungan Nasabah Bank dalam Pembobolan Rekening yang Dilakukan oleh Pimpinan Cabang Bank (Studi Kasus Pembobolan Rekening Bank Daerah Jawa Tengah Unit Usaha Syariah Surakarta),” *Diponegoro Law Journal* 5(2) 2016.