

Upaya Perlindungan Hukum Pelayanan Perbankan Digital Terhadap Nasabah

Kadek Ananda Sulastana Devada¹, Made Aditya Pramana Putra²

^{1,2}Universitas Udayana

anandadevada98@gmail.com¹, adityapramanaputra@unud.ac.id²

ABSTRACT; As a result of advancements in IT, Indonesian banks have been pushing customers toward digital banking services, which meet their demands for convenient, speedy, and safe money transfers. Although there are many advantages to using digital banking services, such as improved efficiency and service quality, there are also many concerns, particularly to customers' data security and legal protection, that must be considered. This study's overarching goal is to investigate the legal safeguards afforded to clients of digital banking services in Indonesia, as well as their regulation and implementation. This study employs a sociological juridical approach to empirical law research. Research at the Bank BRI Ubud Branch and a survey of related literature and statutes provided data. By study's outcomes, OJK Regulation 12/POJK.03/2018 thoroughly governs deployment digital banking services by outlining their standards, procedures, and risk management. Regulations pertaining to the management of consumer complaints by OJK and Bank Indonesia, as well as Banking Law also Consumer Protection Law, provide both preventative and punitive protection for clients. All along, banks have been following rules when it comes to their complaint also dispute resolution processes. Therefore, to keep customers' confidence and the banking sector stable throughout adoption digital banking services in Indonesia, it is necessary to increase risk management and provide durable legislative protections.

Keywords: Digital Banking, Legal Protection, Customers, Information Technology, Financial Services Authority.

ABSTRAK; Seiring kemajuan teknologi informasi (TI), bank-bank di Indonesia telah mendorong nasabah untuk beralih ke layanan perbankan digital, yang memenuhi kebutuhan mereka akan transfer uang yang nyaman, cepat, dan aman. Meskipun terdapat banyak keuntungan dalam menggunakan layanan perbankan digital, seperti peningkatan efisiensi dan kualitas layanan, terdapat pula banyak kekhawatiran, terutama terkait keamanan data nasabah dan perlindungan hukum, yang harus dipertimbangkan. Tujuan utama studi ini adalah untuk menyelidiki perlindungan hukum dibagikan pada nasabah layanan perbankan digital di Indonesia, serta regulasi dan implementasinya. Studi ini menggunakan pendekatan sosiologis-yudisial dalam penelitian

hukum empiris. Data diperoleh melalui penelitian di Cabang Bank BRI Ubud dan survei literatur serta peraturan terkait. Menurut temuan studi, POJK No 12/POJK.03/2018 komprehensif mengatur penerapan layanan perbankan digital dengan menetapkan standar, prosedur, dan manajemen risiko. Peraturan yang berkaitan dengan pengelolaan keluhan konsumen OJK serta BI, UU Perbankan serta UU Perlindungan Konsumen, memberikan perlindungan preventif dan represif bagi nasabah. Selama ini, bank-bank telah mematuhi aturan dalam proses penanganan keluhan dan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, untuk menjaga kepercayaan nasabah dan stabilitas sektor perbankan, adopsi layanan perbankan digital di Indonesia memerlukan manajemen risiko yang lebih baik dan perlindungan hukum jangka panjang.

Kata Kunci: Perbankan Digital, Perlindungan Hukum, Nasabah, Teknologi Informasi, Otoritas Jasa Keuangan.

PENDAHULUAN

Pembicaraan di Workshop Penelitian Industri dan Seminar Nasional memperlihatkan industri perbankan Indonesia sedang berkembang pesat saat ini, dengan semakin banyak bank yang membuka cabang di seluruh penjuru negeri.¹ Sebagai bagian vital dan strategis dari ekonomi Indonesia, industri perbankan menyediakan layanan keuangan yang esensial.² Industri perbankan mendukung pembangunan nasional dengan memberikan pinjaman untuk meningkatkan standar hidup dan kesejahteraan masyarakat.³

Beberapa bank di Indonesia telah beralih ke model layanan digital sebagai respons atas permintaan pelanggan akan akses layanan 24 jam, kemudahan penggunaan, kecepatan, fleksibilitas, serta kenyamanan. Permintaan pelanggan akan kualitas layanan yang lebih baik telah mendorong pergeseran ini. Penggunaan baru layanan keuangan juga muncul akibat pertumbuhan teknologi informasi. Karena situasi ini, bank-bank menawarkan layanan keuangan yang berbasis teknologi atau menggunakan teknologi keuangan untuk menginovasi cara penyediaan layanan keuangan. Persaingan semakin ketat, terutama di industri perbankan, akibat beragamnya layanan yang ditawarkan oleh bank-bank berbeda. Untuk mengikuti tuntutan dan perubahan masyarakat modern, digitalisasi di sektor perbankan merupakan langkah yang esensial.⁴

¹ Vera Vebiana, Jurnal Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan, Dan Kinerja Keuangan Bank Syariah, 2018.

² Cvijovic, Stankovic, & Relljic, "Customer Relationship Management In Banking Industry: Modern Approach, 2017.

³ Chosyali, Achmad. & Sartono, Tulus. Optimalisasi Peningkatan Kualitas Kredit Dalam Rangka Mengatasi Kredit Bermasalah, 2019.

⁴ Marlina, Asti. & Bimo, Widhi. Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank, 2018.

Bank mulai memanfaatkan teknologi informasi dalam layanan pelanggan seiring masuknya era perbankan digital, yang secara perlahan namun pasti mengubah cara layanan keuangan disediakan.⁵ Dari langkah awal pembentukan kemitraan bisnis hingga tahap akhir penutupan rekening tabungan, semua tugas ini kini dapat diselesaikan secara online berkat kemajuan teknologi informasi. Di antara berbagai masalah yang ditimbulkan oleh perluasan layanan berbasis digital adalah ancaman kejahatan siber yang selalu mengintai, termasuk penyalahgunaan data oleh individu yang ceroboh. Akibat peristiwa-peristiwa terbaru dan penyebaran sistem digital, kejahatan siber telah muncul sebagai risiko serius bagi sektor keuangan.

Guna fasilitasi inovasi layanan keuangan, sangat penting untuk memaksimalkan penggunaan TI. Fase layanan perbankan digital telah diadopsi bank sebagai hasil dari upaya untuk menciptakan inovasi layanan dan melaksanakan inisiatif teknologi. Meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pelanggan merupakan tujuan dari implementasi layanan-layanan ini. Karena kebutuhan ini, lembaga keuangan harus merencanakan dan melaksanakan operasinya dengan fokus pada perluasan penawaran layanan perbankan digital mereka.

Layanan perbankan digital didefinisikan sebagai layanan elektronik memanfaatkan data pelanggan maksimal untuk menyediakan layanan cepat, mudah, serta disesuaikan kebutuhan pelanggan.⁶ Layanan ini dapat digunakan secara mandiri oleh pelanggan sambil tetap memperhatikan aspek keamanan, selaras POJK No 12/POJK.03/2018 terkait Penyediaan Layanan Perbankan Digital Bank Umum. Pelanggan, baik baru maupun yang sudah ada, kini memiliki lebih banyak pilihan berkat layanan perbankan digital, yang memungkinkan mereka melakukan berbagai hal mulai dari riset, pembukaan rekening, komunikasi dengan bank, penutupan rekening, hingga berbagai hal di antaranya. Selain produk perbankan, klien juga punya akses beragam pelayanan diselaraskan kebutuhan spesifik, termasuk konsultasi keuangan, aktivitas investasi, operasi perdagangan elektronik, dan lainnya.

Bank harus menyiapkan infrastruktur yang kuat untuk memastikan operasional layanan perbankan digital berjalan lancar. Pengelolaan risiko, modifikasi sistem teknologi informasi, pengembangan model bisnis dan proses, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penguatan kontrol internal merupakan bagian dari persiapan ini. Selama seluruh siklus hidup layanan digital—mulai dari transmisi informasi awal, komunikasi dan pendaftaran selanjutnya, hingga pelaksanaan transaksi dan penutupan rekening—semua faktor ini berkontribusi dalam memastikan keamanan, kenyamanan, serta keandalan.

Penerapan pelayanan perbankan digital di Indonesia dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan tingkat kesiapan masing-masing bank. Tahap awal diwujudkan

⁵ Mbama & Catejan, Digital Banking, Customer Experience And Bank Financial Performance : UK Customers Perceptions, 2018.

⁶ Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum

melalui penyediaan digital branch, yaitu fasilitas khusus yang memungkinkan proses pendaftaran serta buka rekening dilakukan mandiri oleh nasabah.

Berkembangnya teknologi yang terus berlangsung membuat layanan perbankan digital hadir dalam berbagai aktivitas keuangan sehari-hari nasabah. Kehadiran layanan ini diharapkan mampu memberikan kemudahan yang lebih tinggi dalam bertransaksi. Kemudahan tersebut memberikan manfaat bagi nasabah, tapi menuntut bank menghadapi potensi risiko yang lebih besar, terutama risiko operasional dan risiko reputasi apabila terjadi kendala dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital.⁷

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan serta pengaturan layanan perbankan digital yang diterapkan oleh industri perbankan di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk jaminan dan pengamanan hukum yang diberikan kepada nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital?

Tujuan Penulisan

Visi jurnal ini guna:

1. Bagaimana pelaksanaan dan mekanisme penerapan layanan perbankan digital yang berjalan di Indonesia?
2. Bagaimana upaya dan ketentuan hukum yang mengatur perlindungan bagi nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian hukum empiris untuk menyelidiki undang-undang perlindungan konsumen berkorelasi layanan perbankan digital. Dengan menggunakan teknik-teknik ini, kita dapat memperoleh wawasan tentang relevansi undang-undang dalam dunia nyata dan menganalisis bagaimana undang-undang tersebut diterapkan.

Publikasi yang telah direview rekan sejawat ini punya perspektif sosiologis-yuridis. Dengan metode ini, bisa mengkaji persoalan berlandaskan persyaratan legislatif yang relevan, fokus pada POJK No. 12/POJK.03/2018, serta melihat bagaimana hal tersebut berkaitan kondisi sosial nyata.

Studi hukum empiris mempergunakan sumber data primer serta sekunder, selaras kriteria kurikulum Fakultas Hukum Universitas Udayana. Studi lapangan yang melibatkan layanan perbankan digital di Cabang Bank BRI Ubud dilaksanakan guna kumpulkan data primer atas partisipan. Di sisi lain, tinjauan literatur yang relevan topik dipergunakan kumpulkan data sekunder.

⁷ Nur Kholis, Perbankan Dalam Era Baru Digital, 2018.

Seusainya, analisis deskriptif kualitatif dipergunakan mengkaji semua data serta informasi sudah didapat. Guna menemukan solusi atas persoalan jadi visi studi, data disortir serta diklasifikasikan berlandaskan kualitas serta keakuratannya, kemudian dihubungkan gagasan serta aturan didapat atas studi dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Menurut Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018

Лayanan perbankan digital didefinisikan layanan elektronik memanfaatkan data pelanggan optimal untuk menyediakan opsi layanan mandiri yang cepat, mudah, berorientasi pada pelanggan, dan mengutamakan keamanan.⁸ sebagaimana diatur POJK No 12/POJK.03/2018 mengatur penyediaan layanan perbankan digital bank komersial. Wawancara beserta Perwakilan Layanan Pelanggan Cabang BRI Ubud, Agung Ayu, menyebut kompetensi buka rekening secara mandiri jadi satu diantara jenis layanan perbankan digital kini sedang dikembangkan. Dengan mempergunakan pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas, serta layanan perbankan video, prosedur ini dapat dilakukan melalui ATM telah ditingkatkan pun aplikasi perbankan di smartphone.⁹

Ibu Agung Ayu menyebutkan layanan perbankan digital, termasuk pinjaman rumah, dalam presentasinya. Sebelum menyetujui pinjaman, bank akan memeriksa catatan keuangan nasabah, termasuk pendapatan, pengeluaran, serta pola belanja. Nasabah mengajukan pinjaman langsung dari smartphone mereka mempergunakan aplikasi perbankan, serta transaksi disetujui mempergunakan teknologi sidik jari.

Berlandaskan POJK No. 12/POJK.03/2018, bank komersial diatur UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 serta bank komersial syariah yang diatur UU perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 jadi satu diizinkan pergunakan layanan perbankan digital.¹⁰ Berlandaskan UU Perbankan Islam serta UU Perbankan Konvensional, “bank adalah entitas bisnis yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mendistribusikannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lain dengan tujuan meningkatkan standar hidup masyarakat luas.” Bank Islam menjalankan operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yang merupakan perbedaan utama antara mereka dan bank konvensional. Ketika menawarkan layanan perbankan elektronik, bank memiliki beberapa opsi saluran distribusi dan pengiriman yang dapat dipilih.¹¹

Saluran distribusi layanan perbankan elektronik yang diatur POJK No 12/POJK.03/2018 seperti: “ATM, CDM, perbankan telepon, (SMS) perbankan, (EDC), (POS), perbankan internet, dan perbankan seluler.” Istilah “layanan perbankan digital” dimaksudkan ke transaksi keuangan dilaksanakan menggunakan perangkat elektronik

⁸ Toto Octaviano Dendhana, Penerapan Prudential Banking Principle Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana, 2013.

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, 2014.

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

¹¹ Rati M. Palilati, Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan, 2016.

atau digital dipunya bank. Layanan ini juga dapat memanfaatkan media digital yang dimiliki oleh konsumen atau klien potensial, dengan metode implementasi yang terpisah.

Konsultasi keuangan, kegiatan investasi, dan operasi perdagangan berbasis elektronik hanyalah beberapa contoh layanan non-perbankan yang dapat diakses pelanggan melalui layanan digital. Pelanggan dan calon pelanggan juga dapat menggunakan saluran ini untuk melakukan berbagai tugas perbankan, termasuk berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, melakukan setoran dan penarikan, serta menyelesaikan transaksi sesuai kebutuhan.¹²

Guna bisa sediakan layanan perbankan digital, yang merupakan evolusi dari perbankan elektronik, bank harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan tertentu. Bank komersial harus memenuhi kriteria tertentu untuk dapat menawarkan layanan perbankan elektronik selaras POJK. Kriteria tersebut meliputi rank profil resiko 1 atau 2 ditentukan berlandaskan nilai kesehatan bank terbaru, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi serta sistem manajemen memadai, serta sifat kegiatan usaha bank. POJK No. 12/POJK.03/2018 mengatur syarat-syarat ini dalam Pasal 18.

Berlandaskan POJK NO 12/POJK.03/2018, bank bisa sediakan layanan perbankan digital baik secara mandiri serta bekerja sama pada entitas lain, termasuk penyedia layanan keuangan serta non-keuangan. Dalam hal layanan disediakan bank, bank menangani seluruh proses layanan perbankan digital internal.

Institusi keuangan atau penyedia layanan IT pihak ketiga dapat secara mandiri mengimplementasikan infrastruktur diperlukan guna tawarkan layanan perbankan digital. Bank serta mitra terkaitnya mengoperasikan layanan perbankan digital yang disusun berlandaskan perjanjian kemitraan. Banyak negara industri di Asia mulai khawatir keamanan layanan keuangan digital secara global. Banyak institusi di kawasan tersebut sudah mulai mengembangkan layanan perbankan digital mengingat melihat banyak peluang.

Misalnya, pada tahun 2016, DBS, sebuah bank yang berbasis di Singapura, memperkenalkan layanan Digibank-nya ke pasar India. Pada 2017, layanan perbankan digital ini yang dapat diakses melalui perangkat seluler masuk ke Indonesia. Layanan perbankan digital lain Korsel Kakaobank, telah berkembang pesat sertakini punya > 5,5 juta pelanggan.¹³ Ketika bank memutuskan guna menyediakan layanan perbankan digital secara langsung kepada pelanggan mereka, mereka harus mendirikan departemen khusus guna mengawasi layanan-layanan ini. Pengembangan pedoman, standar, dan proses untuk peluncuran layanan perbankan online merupakan tanggung jawab utama departemen atau divisi ini. Departemen tersebut juga memastikan bahwa strategi bisnis strategis bank dan peluncuran layanan perbankan digital sejalan.

Tanggung jawab lainnya meliputi pemantauan data dari transaksi perbankan digital, evaluasi efektivitas langkah-langkah yang diambil untuk menyediakan layanan ini, serta

¹² Otoritas Jasa Keuangan, Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum, 2019.

¹³ Sudarman, Persaingan Semakin Ketat Di Perbankan, 2019.

pengawasan kolaborasi antara bank dan mitra dalam implementasi layanan ini. Identifikasi dan pemantauan berbagai kesulitan dan hambatan yang muncul selama pengenalan layanan keuangan digital juga menjadi tanggung jawab unit atau fungsi ini. Selain itu, lembaga keuangan harus menjamin ketersediaan dan distribusi dana yang cukup untuk menjaga kelangsungan layanan perbankan digital.

Dengan restu (OJK), bank digital bisa menawarkan berbagai produk dan layanan kepada nasabahnya, termasuk pengelolaan rekening, pengelolaan keuangan, otorisasi transaksi berdasarkan data dan informasi yang terpercaya, serta lainnya (Sutedi, 2014).¹⁴ Dengan restu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bank digital dapat menawarkan berbagai produk dan layanan kepada nasabahnya, termasuk pengelolaan rekening, pengelolaan keuangan, otorisasi transaksi berdasarkan data dan informasi yang terpercaya, serta lain-lain (Sutedi, 2014).¹⁵ Bank punya tanggung jawab khusus pelaksanaan layanan perbankan digital skema kemitraan. Di antara tugas-tugas tersebut adalah kebutuhan untuk menetapkan proses yang jelas dalam pemilihan mitra bank dan membuat perjanjian kerja sama formal dalam bahasa Indonesia tiap mitra.¹⁶

Semua interaksi antara bank dan nasabahnya, diawali pembukaan sampai tutup rekening, kini bisa diurus online berkat kemajuan teknologi informasi. Situasi ini menggambarkan bagaimana era perbankan digital telah memasuki industri perbankan sebagai hasil dari inovasi layanan yang didorong oleh kemajuan teknologi informasi.¹⁷ Persoalan pada mengelola risiko yang terkait dengan teknologi informasi telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan munculnya layanan keuangan digital. Mengingat hal ini, POJK. 12/POJK.03/2018 guna pastikan bank dapat menyediakan layanan perbankan digital secara aman sambil mematuhi praktik terbaik dalam manajemen risiko.

Perlindungan Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital

Tindakan perlindungan hukum yang bertujuan melindungi pengguna layanan keuangan digital dapat mengurangi atau menghilangkan kemungkinan kerugian. Perlindungan hukum preventif adalah istilah yang digunakan untuk jenis perlindungan ini.¹⁸ Upaya mengganti kerugian yang dialami klien akibat keadaan yang tidak terduga merupakan contoh perlindungan lanjutan. Perlindungan hukum represif adalah yang berfokus pada penanganan dan penyelesaian masalah atau konflik yang telah terjadi.¹⁹

¹⁴ Sutedi, A. Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, 2014.

¹⁵ Susanto, H. Analisis Penerapan Electronic Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Perbankan, 2014.

¹⁶ Witasari & Setiono, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital, 2015.

¹⁷ Mohammad Wisno Hamin, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Dalam Perjanjian Kredit Bank, 2017.

¹⁸ Ni Nyoman Anita Candrawati, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial, 2014.

¹⁹ Ahmad Jahri, Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum Di Bandar Lampung, 2016.

Bisa menemukan UU perlindungan klien preventif pada UU No 10 Tahun 1998 terkait Perbankan.²⁰, Ketiga, UU Perlindungan Konsumen (No. 8 Tahun 1999)[4] terkait Penawaran Layanan Perbankan Online Bank Komersial²¹, POJK No 12/POJK.03/2018 berlaku. Selaras UU No Perbankan, bank diwajibkan menyediakan perlindungan hukum berikut untuk layanan perbankan digital: "a). Pengungkapan informasi berkaitan peluang rugi nasabah berkaitan layanan perbankan digital, dengan tujuan meningkatkan transparansi di industri perbankan melalui akses yang lebih mudah terhadap informasi mengenai kegiatan usaha dan kondisi bank; b). Tujuan kerahasiaan bank adalah untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan dengan memastikan informasi pribadi dan rincian keuangan nasabah tidak disalahgunakan. Selain itu, semua bank diwajibkan untuk mendirikan Korporasi Asuransi Simpanan guna amankan dana nasabah pergunakan layanan perbankan digital dan menyimpannya dibank²² Nasabah bank umumnya dilindungi pemerintah selaras ketentuan UU Perlindungan Konsumen.

Bank bertanggungjawab memastikan kepatuhan terhadap UU Perlindungan Konsumen saat menawarkan layanan perbankan digital. Untuk memenuhi kewajiban ini, bank harus mematuhi standar tertentu yang melindungi nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital. Standar-standar tersebut meliputi: "a). bertindak dengan itikad baik dalam kegiatan bisnis, termasuk layanan perbankan digital; b). menyediakan layanan kepada nasabah dengan cara yang tepat, jujur, serta tidak diskriminatif; c). memastikan bahwa barang dan jasa yang dipasarkan kepada publik memiliki kualitas tinggi, termasuk layanan perbankan digital; d). Lembaga keuangan wajib memberikan informasi tentang produk dan jasa dengan jujur, akurat, dan lengkap"

Kewajiban perlindungan nasabah pada pelayanan perbankan digital juga diatur Pedoman Pengoperasian Layanan Perbankan komersil(OJK). Regulasi sektor keuangan mengatur standar perlindungan konsumen, dan bagian ini menyatakan bank, sebagai penyedia layanan perbankan digital, diharapkan untuk mengadopsi standar tersebut. Bank juga harus memiliki sistem serta prosedur siap menanggapi keluhan dan pertanyaan konsumen sepanjang waktu, baik siang maupun malam.

Aturan ini melengkapi aturan lain yang telah diatur sebelumnya, seperti Pasal 29 ayat (4) tentang kewajiban mengungkapkan informasi terkait rugi yang mungkin terjadi, Pasal 40 ayat (1) dan (2) kerahasiaan bank, Pasal 37B ayat (1) serta (2) terkait jaminan simpanan nasabah melalui LPS UU Perbankan, serta Pasal 18 berkaitan klausul standar UU Perlindungan Konsumen. Perlakuan adil atas pelanggan, transparansi informasi, layanan andal, kerahasiaan beserta keamanan data serta informasi serta cara yang mudah,

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

²¹ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²² Rani, M. Perlindungan Otoritas Jasa keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank, 2017.

cepat, dan murah untuk menyelesaikan keluhan dan sengketa jadi karakteristik esensial dari perlindungan konsumen.²³

Penanganan keluhan nasabah merupakan salah satu cara bank melindungi nasabahnya dan memastikan hak-hak mereka dihormati.²⁴ Jika keluhan nasabah tidak diresolusi cepat, sebabkan penurunan kepercayaan publik dan berpotensi merusak citra bank dalam jangka panjang.²⁵ “Keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh kerugian finansial yang diduga disebabkan kesalahan atau kelalaian bank,” kata PBI No. 10/10/PBI/2008, yang mengubah PBI No. 7/7/PBI/2005.²⁶ mengatur penyelesaian keluhan pelanggan. PBI No. 10/10/PBI/2008 mewajibkan agar semua keluhan diajukanya nasabah pun wakilnya harus ditangani atas proses tertulis formal, dan lebih lanjut menetapkan bahwa bank harus menindaklanjuti semua keluhan. Penerimaan, pengolahan, dan penyelesaian keluhan, serta pemantauan tindakan selanjutnya, merupakan bagian dari metode tersebut.

Wawancara dengan Perwakilan Layanan Konsumen Cabang Ubud BRI, Ibu Agung Ayu, mengungkapkan bahwa prosedur yang telah ditetapkan perusahaan akan diikuti dalam menangani keluhan konsumen terkait layanan perbankan digital. Jika konsumen menyerahkan fotokopi KTP dan dokumen pendukung lainnya saat mengajukan laporan, petugas layanan wajib menerima semua laporan. Konsumen yang mengalami masalah saat menggunakan layanan perbankan digital seringkali mengajukan keluhan secara langsung. Setelah menerima laporan, petugas layanan akan menjelaskan cara mengatasi masalah dan berusaha menyelesaikan masalah tersebut pada hari yang sama.

Jika penyelesaian memerlukan waktu lebih lama, pelanggan akan diberikan dokumen tertulis sebagai bukti. Berdasarkan temuan wawancara, Cabang Ubud BRI telah menerapkan prosedur penyelesaian keluhan selaras persyaratan PBI No 10/10/PBI/2008.

Aturan ini tak cuma atur tahap penerimaan keluhan, tetapi juga menyebut keluhan harus ditangani serta diselesaikan 20 hari kerja sejak tanggal penerimaan, kemungkinan perpanjangan situasi tertentu.

Terkait Layanan Pelanggan dan Penyelesaian Keluhan bagi Penyedia Layanan Keuangan, SEOJK No 2/SEOJK.07/2014 pun mengatur ketentuan tersebut. Menurut aturan ini, jika nasabah mengalami kerugian yang signifikan, bank wajib meminta maaf serta memberikan kompensasi.

Pada jangka panjang, upaya akuntabilitas ini bertujuan untuk mengurangi potensi kerusakan reputasi bank serta mempertahankan kepercayaan publik atas lembaga tersebut. Upaya melindungi pelanggan pergunakan layanan perbankan digital utamanya

²³ Wonok, Y. Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko yang Timbul Dalam Penyimpanan Dana, 2013.

²⁴ Panjaitan, T. Analisis Penanganan Carding Dan Perlindungan Nasabah Dalam Kaitannya Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008, 2012.

²⁵ Astarini, D. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime, 2015.

²⁶ Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan BI No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

jadi tanggung jawab bank atas pelanggan yang meraskan rugi akibat penggunaan layanan tersebut. Selaras UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, serta POJK No 12/POJK.03/2018, tanggung jawab fungsinya jadi sarana memenuhi serta lindungi hak konsumen.

KESIMPULAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi mendorong perbankan menghadirkan layanan Digital-based jadi sarana memenuhi tuntutan klien yang terus berubah. Dengan kata lain, layanan perbankan digital ialah layanan perbankan elektronik dirancang guna manfaatkan data klien secara efisien guna sediakan layanan secara mandiri, tepat waktu, selaras persyaratan pengalaman pelanggan, serta fokus pada keamanan. Pengaturan penyediaan layanan perbankan digital bank komersial diatur POJK No 12/POJK.03/2018 mengatur industri perbankan di Indonesia.

Pada kenyataannya, ada dua bentuk pengamanan nasabah layanan keuangan digital: preventif serta represif. UU serta aturan pemerintah, seperti UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen, serta POJK berkaitan layanan keuangan digital,fungsinya guna lindungi konsumen jangka panjang. Selain itu, ketika muncul persoalan berpotensi sebabkan rugian bagi nasabah, perlindungan represif diterapkan. Tugas bank jadi penyedia layanan mencerminkan jenis perlindungan ini menanggapi keluhan konsumen serta bagikan kompensasi atas kerugian yang diraskan akibat layanan perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). Mengelola kualitas Layanan Perbankan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salim, H.S, & Nurbani, Erlies S. (2014). Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Sutedi, A. (2014). Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Dendhana, Toto O. (2013). Penerapan Prudential Banking Principle dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana. *Lex et Societatis*, Vol. 1, (No. 1), pp. 40-53.
- A. Sutedi, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, 2014.
- Ahmad Jahri, Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum Di Bandar Lampung, 2016.
- Asti Marlina & Widhi Ariyo Bimo, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank, 2018.
- Achmad Chosyali & Tulus Sartono, Optimalisasi Peningkatan Kualitas Kredit Dalam Rangka Mengatasi Kredit Bermasalah, 2019.
- Cvijovic, Stankovic, & Relljic, Customer Relationship Management In Banking Industry: Modern Approach, 2017.

JURNAL STUDI HUKUM MODERN

Volume. 08, No. 1, Januari 2026

<https://journalversa.com/s/index.php/jshm>

- David Y. Wonok, Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko yang Timbul Dalam Penyimpanan Dana, 2013.
- Dwi A. Astarini, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime, 2015.
- Franklin J. Talumewo, Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Yang Menjadi Korban Kejahatan Informasi Dan Transaksi Elektronik (Ite), 2013.
- H. Susanto, Analisis Penerapan Electronic Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Perbankan, 2014.
- Mohammad Wisno Hamin, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Dalam Perjanjian Kredit Bank, 2017.
- Leo T. Panjaitan, Analisis Penanganan Carding Dan Perlindungan Nasabah Dalam Kaitannya Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008, 2012.
- Mbama & Catejan, Digital Banking, Customer Experience And Bank Financial Performance : UK Customers Perceptions, 2018.
- M. Rani, Perlindungan Otoritas Jasa keuangan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank, 2017.
- Ni Nyoman Anita Candrawati, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial, 2014.
- Nur Kholis, Perbankan Dalam Era Baru Digital, 2018.
- Rati M. Palilati, Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan, 2016.
- Vera Vebiana, Jurnal Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan, Dan Kinerja Keuangan Bank Syariah, 2018.
- Witasari & Setiono, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital, 2015.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum
- Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan BI No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum. Retrieved from <https://www.ojk.go.id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx> accesed 18th August 2019.

JURNAL STUDI HUKUM MODERN

Volume. 08, No. 1, Januari 2026

<https://journalversa.com/s/index.php/jshm>

Sudarman. (2019). Persaingan Semakin Ketat Di Perbankan. Retrieved from <https://finansial.bisnis.com/read/20180703/90/812401/persaingan-semakin-ketat-di-perbankan-digital> accesed 18th August 2019.