
**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP NASABAH
ATAS TERJADI FRAUD PADA TRANSAKSI BANK DIGITAL**

Lukman Hakim¹, Wira Franciska², Gatut Hendrotriwidodo³

lukmanhzhudi@gmail.com¹, wirafranc@gmail.com², gatuthendrotriwidodo@yahoo.co.id³

Universitas Jayabaya

ABSTRAK

Pembahasan mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap nasabah atas terjadi fraud pada transaksi bank digital. Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian hukum ini adalah metode pendekatan yuridis normatif yang didukung dengan yuridis empiris dengan merinci uraian yaitu suatu penelitian yang secara deduktif dimulai analisa terhadap pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur terhadap permasalahan perlindungan hukum konsumen terhadap nasabah atas terjadi fraud pada transaksi bank digital. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) bahwa pelaksanaan pengawasan ini dapat dilihat dari kendala-kendala pengawasan yang dihadapi sehingga tidak memenuhi beberapa faktor efektivitas tersebut. Pengawasan akan dapat secara optimal terlaksana apabila pada dasarnya terdapat kebiasaan taat terhadap aturan dan ketentuan yang berlaku (norma hukum) yang sudah dijadikan kebudayaan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pengawasan. Perlindungan hukum terhadap nasabah apabila terjadinya fraud pada transaksi bank digital bahwa upaya melindungi para nasabah dalam layanan perbankan yang terdiri dari perlindungan atas data yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau digunakan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Nasabah, Bank Digital.

ABSTRACT

Discussion regarding consumer legal protection for customers in the event of fraud in digital bank transactions. The approach method used in this legal research is a normative juridical approach supported by empirical juridical with detailed descriptions, namely research that begins deductively with an analysis of the articles in the laws and regulations that regulate the issue of consumer legal protection for customers in the event of fraud. on digital bank transactions. The Financial Services Authority (POJK) regulations state that the implementation of this supervision can be seen from the supervisory obstacles faced so that it does not meet several effectiveness factors. Supervision will be optimally implemented if basically there is a habit of obeying the rules and regulations stipulated applicable (legal norms) that have become a culture so that they can optimize supervisory performance. Legal protection for customers in the event of fraud in digital bank transactions means that efforts to protect customers in banking services consist of protecting data that is collected, exploited or used for customer transaction purposes.

Keyword: Consumer Legal Protection, Customers, Digital Bank.

PENDAHULUAN

Dalam suatu negara, sistem keuangan memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian seiring dengan fungsinya untuk menyalurkan dana dari pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) kepada pihak – pihak yang membutuhkan dana (*lack of funds*). Apabila sistem keuangan tidak bekerja dengan baik, maka perekonomian menjadi tidak efisien dan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan tidak akan tercapai. Berkaitan dengan sistem keuangan yang dianut di Indonesia, sistem keuangan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sistem moneter dan lembaga keuangan lainnya. Sistem

moneter terdiri atas otoritas moneter dan sistem bank umum (*commercial bank*).¹ Kepentingan masyarakat untuk menjaga eksistensi suatu bank menjadi sangat penting. Lebih lagi pada saat ini ambruknya suatu bank akan mempunyai rantai atau *domino effect*, yaitu menular kepada bank – bank lain, yang pada gilirannya tidak mustahil dapat sangat mengganggu fungsi sistem keuangan dan sistem pembayaran dari negara yang bersangkutan.²

Perkembangan Teknologi Informasi pada era digitalisasi mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama pada sektor jasa keuangan. Dimana era digitalisasi ini pula yang mendorong pergeseran berbagai Lembaga keuangan yang semula konvensional menjadi digital. Perubahan ini memberikan manfaat dan memiliki kelebihannya yang baik bagi perekonomian Indonesia, namun disamping kelebihan tersebut tidak pula serta merta tidak memiliki kekurangan. Dimana kondisi digital sistem keuangan merupakan hal baru dan masih dalam tahapan penajakan mengakibatkan sistem keamanannya kurang baik sehingga banyak ditemui kejahatan siber dan/atau fraud yang menyebabkan kerugian baik dari pihak penyelenggara dalam hal ini Bank Digital maupun Nasabah sebagai konsumennya.

Perbankan merupakan salah satu industri jasa keuangan yang memegang peranan penting dalam hal meningkatkan kegiatan perekonomian. Suatu bentuk perubahan dan pemanfaatan momentum perubahan era ini menghadirkan terobosan baru dari berbagai bidang begitu pula dengan bidang perbankan. Dimana era konvensional Bank sudah bertransformasi dengan menyediakan layanan perbankan digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah kegiatan perbankan yang dapat dilakukan dan/atau dilaksanakan melalui sarana elektronik milik bank, media digital milik calon nasabah dan nasabah bank, dimana hal tersebut memungkinkan segala bentuk transaksi dilakukan secara mandiri dimana pun dan kapanpun.

OJK membuat Peraturan terkait Bank Digital. salah satu diantaranya adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum dimana POJK ini adalah Peraturan pelengkap peraturan sebelumnya yaitu Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum mengatur:³

“Bank Digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI) yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat, atau menggunakan kantor fisik yang terbatas.”

Terdapat lima jenis Bank Digital yang kini marak didunia yang dirunut berdasarkan lima hal diatas yaitu antara lain ada Beta Bank, Neo Bank, Challengers Bank, Big Tech’s Bank, dan Retailer’s Bank. Saat ini sudah banyak ditemui pula beberapa Bank Digital di Indonesia seperti yang diinisiasi oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang mengakuisisi PT Bank Royal pada 2019 dan kemudian dibentuk menjadi PT Bank Digital BCA, BRI AGRO oleh Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI), PT Bank Jago oleh PT Bank Artos yang sebelumnya diakuisisi oleh BTPN, PT Bank Harda International Tbk, PT Bank Yudha Bakti Tbk, dan PT Bank Seabank Indonesia (SeaBank).

Kemunculan berbagai Bank Digital tidak serta merta menghilangkan kemungkinan terjadinya kesalahan atau errors. Baik kesalahan yang sengaja maupun tidak sengaja, salah satu kesalahan yang sengaja adalah Fraud dan atau cybercrime (sebagai kejahatan yang terjadi melalui atau pada jaringan komputer di dalam internet) dalam layanan elektronik dari digitalisasi ini pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39 Tahun 2019 Tentang

¹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Edisi Ketiga, Cetakan ke-9, Jakarta, 2020, hlm. 1.

² Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan*, Sinar Grafika, Cetakan Keenam, Jakarta 2018, hlm. 1.

³Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum dimana POJK

Penerapan Strategi Anti Fraud mendefinisikan fraud sebagai berikut:⁴

“Fraud adalah tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank dan/atau menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku Fraud memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.”

Salah satu contoh nyata fraud yang terjadi yang penulis temukan adalah pada laman berita dimana seorang nasabah Jenius Bank BTPN bernama Wirawan A Chandra mengaku kehilangan sebesar Rp. 241,85 juta dari rekeningnya yang terdiri dari tabungan aktif dan deposito. Dan masih banyak kasus kerugian baik penggunaan data pribadi nasabah maupun pembobolan akun seperti yang terjadi pada nasabah Jenius diatas, dan masih ditemui banyak kasus yang hampir sama dengan yang dialami oleh nasabah Bank Jenius tersebut. Pada kasus lain yaitu kerugian yang dialami oleh Theresia (riri) yang kehilangan uangnya sebesar Rp. 110 juta pada rekening akun Jenius Bank BTPN miliknya. Selain Jenius BTPN, pada Bank Digital lain seperti Maybank juga terjadi kerugian nasabah yang bernama Marselino dengan kerugian sebesar Rp. 46,913 juta.

Untuk menghindari terjadinya Fraud dan/atau Cybercrime tersebut maka penyelenggaraan Bank Digital ini harus memperhatikan kelayakan transaksi dalam sistem elektroniknya agar dapat dikatakan Aman. Tingkat keamanan produk-produk tersebut masih menjadi pertanyaan, bentuk pengawasan pada uji dan standart pelaksanaan dibutuhkan guna menghindari hal-hal yang dapat merugikan berbagai pihak. Prosedur uji dan pelaksanaan selayaknya memiliki standart yang baik namun apakah standar tersebut sudah dapat dicapai oleh Bank Digital atau belum. Sehingga perlu adanya pembuktian bagi Bank Digital yang lahir pada era digitalisasi saat ini sudah dapat dikatakan layak dan aman, mengingat transaksi Bank digital sendiri dilaksanakan dengan sistem elektronik dimana Mutu pelayanan merupakan kunci kepuasan nasabah dimana apabila mutu pelayanan tersebut bahkan tidak tercapai maka sangat dipertanyakan sifat kelayakan dan keamanan pada sistem elektronik Bank Digital tersebut.

Dimana perlu dilakukannya pengawasan terhadap penyelenggaraan Bank Digital terkhusus terhadap pengawasan kelayakan sistem elektronik Bank Digital agar dapat dikatakan aman dalam beroperasi dengan begitu maka perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Digital dapat dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah serta pengawasan terhadap aktivitas transaksi Bank Digital dapat dilaksanakan dan berlangsung dengan efektif adalah dinilai dari kepatuhan Bank Digital sebagai penyelenggara terhadap pengawasan perbankan yang dilaksanakan oleh otoritas yang berwenang pada sektor jasa keuangan. Dimana konsep kepatuhan (compliance) yang diatur dan dirumuskan didalam konteks hukum perbankan menjadi kunci pelaksanaan pengaturan dan pengawasan aktivitas transaksi Bank Digital.

METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan pendekatan normatif adalah penelitian terhadap data sekunder dibidang hukum.⁵

Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, sehingga dalam mengolah dan menganalisis bahan hukum tersebut tidak bisa

⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Penerapan Strategi Anti Fraud

⁵ Amiruddin, dkk, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*,: PT. Raja Grafindo Persadahal, Jakarta, 2004, hlm.163.

melepaskan diri dari berbagai penafsiran yang dikenal dalam ilmu hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Apabila Terjadinya Fraud Pada Transaksi Bank Digital

Alat dan kelengkapan guna mendukung lancarnya usaha perbankan dalam bentuk peraturan perundang-undangan sebenarnya sudah cukup lengkap, namun demikian pada kenyataannya kasus-kasus hukum terkait dengan praktik perbankan masih sering terjadi. Misalnya kasus kredit macet, pencucian uang, korupsi, penjualan data nasabah dan segala sesuatu yang dapat melibatkan organ bank atau bank itu sendiri ke dalam masalah hukum.

Perlindungan terhadap konsumen pada umumnya dan perlindungan nasabah bank pada khususnya, merupakan topik yang menarik karena pada kenyataannya, konsumen atau nasabah bank seringkali menjadi pihak yang dirugikan. Hubungan antara bank dengan nasabah sebagai konsumen merupakan hubungan yang timpang karena di satu sisi bank mempunyai *bargaining power* yang lebih kuat sehingga nasabah berada pada posisi menerima (*take it or leave it*) saja. Dengan adanya hubungan yang tidak seimbang ini, perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen bank adalah menjadi sangat penting.⁶

Beberapa pihak yang tidak bertanggung jawab telah memanfaatkan perbankan digital sebagai media untuk melakukan tindak kejahatan, dan tidak sedikit yang sudah menjadi korban. Berdasarkan data yang ada kejahatan perbankan meningkat sebanyak 30 persen selama adanya pandemi Covid-19 saat ini. Hal tersebut dikarenakan adanya celah kelemahan perbankan Indonesia dalam menangani kasus kejahatan yang masih kurang maksimal. Selain itu, hal ini disebabkan kurang terjalinnya koordinasi antara satu pihak bank dengan pihak bank yang lain, serta birokrasi terkait pengurusan dokumen yang membutuhkan waktu lama juga mempersulit penanganan kejahatan perbankan di Indonesia.

Ancaman-ancaman keamanan yang menimpa nasabah maupun bank dapat juga ditimbulkan oleh penggunaan sistem teknologi informasi online. Biasanya, ancaman ini ditujukan kepada pihak pengguna yang biasanya lemah dari sisi kesadaran berteknologi. Faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal tersebut terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen.

Maraknya kejahatan yang mengancam perbankan semakin merugikan pihak nasabah, belum lama ini pada bulan Juli 2020 ditemukan adanya kasus pembukaan rekening menggunakan E-KTP palsu dengan data valid sesuai dengan data yang terdapat di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil namun foto wajah yang terdapat dalam E-KTP tersebut tidak sesuai atau sudah diubah terlebih dahulu. Kasus berikutnya yaitu adanya penjualan rekening nasabah melalui situs jual beli online yang berisikan kelengkapan data nasabah dari berbagai jenis bank serta hilangnya dana nasabah dari rekening secara tiba-tiba.

Kasus lainnya ialah penyalahgunaan data pribadi nasabah bank yang diduga dilakukan pihak ketiga yang mengaku memiliki hubungan kerja sama dengan bank tempat nasabah menyimpan dana untuk menawarkan produk jasa keuangan, penawaran biasanya dilakukan melalui telepon. Sehingga perlindungan bagi data nasabah sangat diperlukan karena masuk dalam kategori sesuatu yang harus dirahasiakan dalam menjalankan bisnis perbankan.

Pada dasarnya bank harus dapat meyakinkan dan memberikan kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya, dengan memberikan jaminan keamanan informasi maupun jaminan keselamatan bagi dana yang disimpan. Dorongan agar pemberian layanan perbankan

⁶ Sutrisno Fernando Ngiu, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Jurnal Lex Privatum, Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015, Manado. hlm. 241.

tersebut dapat dilakukan secara optimal, dengan cara Pemerintah melalui ragam kebijakan atau aturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan. Salah satu kebijakan yang mengarah pada upaya pemberian rasa aman bagi nasabah adalah aturan tentang perlindungan konsumen.

Bentuk nyata perlindungan bagi nasabah terbagi menjadi:

1. Perlindungan secara implisit, yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini dapat diperoleh melalui:
 - a. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif yang dilakukan oleh Bank Indonesia.
 - b. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya.
 - c. Memelihara tingkat kesehatan bank.
 - d. Melakukan usaha bank dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.
 - e. Menyediakan informasi risiko pada bank.
2. Perlindungan secara eksplisit, yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat.

Bentuk lain perlindungan bagi nasabah yang perlu diperhatikan ialah mengenai perlindungan pada data nasabah yang telah diberikan berupa dokumen fisik ataupun dokumen elektronik saat melakukan pembukaan rekening agar tidak disalahgunakan. Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dilakukan dalam dua cara yaitu:⁷

1. Perlindungan tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.
2. Perlindungan langsung, yaitu perlindungan secara langsung terhadap nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

Perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Berbagai kebijakan regulasi telah dikeluarkan oleh Pemerintah terkait pelaksanaan perbankan di Indonesia.

Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan kesejahteraan dan keamanan nasabah dalam bertransaksi.

Dalam pemikiran hukum bahwa perlunya pengembalian keberpihakan hukum kepada manusia, oleh karena hukum secara hakikat adalah untuk tujuan-tujuan kemanusiaan. Bahwa kaidah-kaidah hukum sebagai alat untuk mengubah masyarakat mempunyai peranan penting terutama dalam perubahan-perubahan yang dikehendaki atau perubahan yang direncanakan. Dengan perubahan yang dikehendaki dan direncanakan oleh warga masyarakat sebagai pelopor masyarakat.⁸

Di Indonesia perlindungan hukum bagi nasabah telah diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa:

(4) Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Apabila dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum atas nasabah, dalam penyelenggara layanan perbankan digital pun penerapan aturan ini penting untuk

⁷ Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia* Edisi Revisi, Kencana, Jakarta, 2009. hlm. 154

⁸ Soerjono Soekanto, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 126

dilaksanakan. Dalam penerapan aturan ini bank harus secara pro aktif memberikan informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan oleh nasabah mereka. Hal ini memberikan perlindungan nasabah untuk berhati-hati dalam memilih produk layanan yang akan digunakan dan resiko atas transaksi yang dilakukannya.

Bentuk tanggung jawab pihak BCA dalam memberikan perlindungan bagi nasabahnya ialah dengan adanya penambahan surat persetujuan pemberian informasi data nasabah dan pemasaran program maupun produk oleh bank yang tercantum dalam aplikasi pembukaan rekening online. Isi surat persetujuan tersebut berupa pilihan setuju atau tidak setuju nasabah terkait pemberian dan atau penyebaran data pribadi nasabah oleh bank dalam pemasaran program atau produk perbankan.

Pada praktiknya setelah dilakukan wawancara dengan beberapa nasabah, saat pembukaan rekening online setelah adanya lembar pernyataan persetujuan tersebut pihak customer service melalui jangkauan video call tidak menjelaskan maksud dan tujuan dari surat tersebut serta konsekuensi dikemudian hari apabila nasabah memberikan persetujuan mereka. Perlindungan bagi nasabah sebenarnya telah tercantum dalam klausula perjanjian saat melakukan pembukaan rekening baik secara online maupun tatap muka langsung melalui kantor cabang terkait. Tetapi, tidak dijelaskan secara terperinci oleh pegawai bank sehingga nasabah tidak mendapatkan kejelasan soal penggunaan data pribadi, perlindungan serta tanggung jawab oleh pihak bank.

Selain itu berdasarkan Pasal 1 angka 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yang berbunyi:

“Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya.”

Bersamaan dengan itu, dalam Pasal 41-48 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan juga menyatakan mengenai pengecualian rahasia bank yaitu dalam hal kepentingan perpajakan, untuk penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara, untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana dan lainnya. Dengan adanya aturan terkait rahasia bank menunjukkan bahwa regulasi hukum telah mengatur sebagaimana mana mestinya, informasi mengenai nasabah harus mendapat perlindungan dan tetap dijaga kerahasiaannya.

Perlindungan nasabah dilakukan oleh Bank Indonesia atas terjadi fraud:

1. Perlindungan Nasabah oleh Bank Indonesia atas *fraud* pada Aktivitas Transaksi Bank Digital

Bank Indonesia selaku Bank Sentral memiliki beberapa kewenangan padalingkup sistem pembayaran dimana Bank Digital sendiri diklasifikasikan menjadi salah satu dari bagian Sistem pembayaran dan Penyedia Jasa Pembayaran. Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 22 tahun 2020 tentang Sistem Pembayaran Bank Indonesia mengatur bahwa Penyelenggaraan sistem pembayaran memiliki tujuan utama yaitu menciptakan sistem pembayaran mudah, murah, aman, cepat dan andal dengan tetap memperhatikan terkait perlindungan Nasabah. Dimana perlindungan nasabah merupakan salah satu komponen penting dalam aspek aktivitas Bank Digital dengan dukungan integritas dan stabilitas perbankan terkhusus pada bidang Digital.

Bank Digital diharapkan mampu menerapkan prinsip mengenal nasabah serta penerapan anti money laundering, bank diwajibkan mampu terbuka kepada nasabah terkait data, informasi, dan atau hubungan usaha publik, Bank Digital diharapkan mampu menyelenggarakan teknologi dengan efektif berkaitan dengan inovatif.

Demi kelancaran pencapaian tujuan dan kewajiban perlindungan nasabah, Bank Digital diwajibkan mampu memastikan kepatuhan terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku serta meningkatkan efektivitas pengawasan berbasis teknologi dengan memperhatikan 3 objek

penting pelaksanaan perlindungan dalam hal ini Pelaporan, regulasi dan pengawasan. Dengan tetap memperhitungkan terkait kepentingan nasional dan perekonomian terkhusus pada perbankan dan keuangan digital dengan prinsip Resiprokalitas.

Dalam hal perlindungan Nasabah atas terjadinya fraud Bank Indonesia juga mengatur terkait sanksi yang akan dikenakan bagi Bank Digital yang tidak melaksanakan transaksi dengan baik dan seharusnya, yaitu Sanksi Administratif yang berupa teguran, denda, penghentian sementara, Sebagian atau seluruh kegiatan perbankan, bahkan sampai kepada pencabutan izin, dengan pertimbangan aspek kelancaran dan keamanan transaksi Bank Digital serta aspek dampak dari fraud dan/atau kejahatan siber yang terjadi.

Salah satu Peraturan oleh Bank Indonesia mengenai Perlindungan Konsumen Bank Indonesia berkaitan dengan tantangan serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20 tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dimana PBI ini menyebutkan prinsip Perlindungan Konsumen meliputi beberapa antara lain seperti Penerapan Prinsip Kesetaraan dan perlakuan yang adil atau non diskriminasi dimana Bank Digital diwajibkan memberlakukan setiap nasabah dengan setara dengan memperhatikan pula asas keseimbangan, keadilan dan kewajaran dalam perjanjian terkhusus berbentuk elektronik yang dikirimkan melali media elektronik. Prinsip ini juga wajib diterapkan dalam pembuatan perjanjian dimana dalam hal pembuatan klausula baku bank digital dilarang mencantumkan klausul-klausul yang mengandung pengalihan tanggung jawab bank menjadi tanggung jawab nasabah dan atau klausul yang dapat merugikan nasabah.

Prinsip lain yaitu transparansi dimana bentuk perlindungan dalam hal ini nasabah berhak atas informasi mengenai fitur produk dan/atau jasa seperti biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan serta konsekuensi dimana nasabah berhak melakukan penolakan, penundaan, persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.

Bank digital juga diwajibkan melakukan edukasi terhadap nasabah guna meningkatkan literasi nasabah yang terencana, terukur dan berkelanjutan. Bank digital diwajibkan menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawan dalam melakukan kegiatan perbankan Bersama nasabah dengan mencegah pengurus, pengawas dan pergawainya melakukan kejahatan dan/atau fraud sebagai bentuk upaya perlindungan nasabah.

Bank Digital dalam menyelenggarakan usaha nya juga diwajibkan menjaga keamanan aset konsumen dengan memiliki mekanisme dan prosedur perlindungan aset konsumen. Perlindungan hukum nasabah lain yaitu dengan kewajiban bagi Bank Digital dalam menajga kerahasiaan dan kemanan data dan/atau informasi konsumen. Disamping prinsip-prinsip tersebut Bank Digital juga wajib menerapkan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, dalam hal nasabah melakukan pengaduan atas satu atau lebih hal yang terjadi pada transaksi perbankan digitalnya, Bank Digital diwajibkan menangani dan menyelesaikan pengaduan tersebut dengan tetap memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

2. Perlindungan Nasabah oleh Bank Indonesia atas *fraud* pada Aktivitas Transaksi Bank Digital

Bank Indonesia selaku Bank Sentral memeiliki beberapa kewenangan pada lingkup sistem pembayaran dimana Bank Digital sendiri diklasifikasikan menjadi salah satu dari bagian Sistem pembayaran dan Penyedia Jasa Pembayaran. Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 22 tahun 2020 tentang Sistem Pembayaran Bank Indonesia mengatur bahwa Penyelenggaraan sistem pembayaran memeiliki tujuan utama yaitu menciptakan sistem pembayaran mudah, murah, aman, cepat dan andal dengan tetap memperhatikan terkait perlindungan Nasabah. Dimana perlindungan nasabah merupakan salah satu komponen penting dalam aspek aktivitas Bank Digital dengan dukungan integritas dan stabilitas

perbankan terkhusus pada bidang Digital.

Bank Digital diharapkan mampu menerapkan prinsip mengenal nasabah serta penerapan anti money loundring, bank diwajibkan mampu terbuka kepada nasabah terkait data, informasi, dan atau hubungan usaha publik, Bank Digital diharapkan mampu menyelenggarakan teknologi dengan efektif berkaitan dengan inovatif.

Demi kelancaran pencapaian tujuan dan kewajiban perlindungan nasabah, Bank Digital diwajibkan mampu memastikan kepatuhan terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku serta meningkatkan efektivitas pengawasan berbasis teknologi dengan memperhatikan 3 objek penting pelaksanaan perlindungan dalam hal ini Pelaporan, regulasi dan pengawasan. Dengan tetap memperhitungkan terkait kepentingan nasional dan perekonomian terkhusus pada perbankan dan keuangan digital dengan prinsip Resiprokalitas.

Dalam hal perlindungan Nasabah atas terjadinya fraud Bank Indonesia juga mengatur terkait sanksi yang akan dikenakan bagi Bank Digital yang tidak melaksanakan transaksi dengan baik dan seharusnya, yaitu Sanksi Administratif yang berupa teguran, denda, penghentian sementara, Sebagian atau seluruh kegiatan perbankan, bahkan sampai kepada pencabutan izin, dengan pertimbangan aspek kelancaran dan keamanan transaksi Bank Digital serta aspek dampak dari fraud dan/atau kejahatan siber yang terjadi. Salah satu Peraturan oleh Bank Indonesia mengenai Perlindungan Konsumen Bank Indonesia berkaitan dengan tantangan serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20 tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dimana PBI ini menyebutkan prinsip Perlindungan Konsumen meliputi beberapa antara lain seperti Penerapan Prinsip Kesetaraan dan perlakuan yang adil atau non diskriminasi dimana Bank Digital diwajibkan memberlakukan setiap nasabah dengan setara dengan memperhatikan pula asas keseimbangan, keadilan dan kewajaran dalam perjanjian terkhusus berbentuk elektronik yang dikirimkan melali media elektronik. Prinsip ini juga wajib diterapkan dalam pembuatan perjanjian dimana dalam hal pembuatan klausula baku bank digital dilarang mencantumkan klausul-klausul yang mengandung pengalihan tanggung jawab bank menjadi tanggung jawab nasabah dan atau klausul yang dapat merugikan nasabah.

Prinsip lain yaitu transparansi dimana bentuk perlindungan dalam hal ini nasabah berhak atas informasi mengenai fitur produk dan/atau jasa seperti biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan serta konsekuensi dimana nasabah berhak melakukan penolakan, penundaan, persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa. Bank digital juga diwajibkan melakukan edukasi terhadap nasabah guna meningkatkan literasi nasabah yang terencana, terukur dan berkelanjutan. Bank digital diwajibkan menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawan dalam melakukan kegiatan perbankan Bersama nasabah dengan mencegah pengurus, pengawas dan pergawainya melakukan kejahatan dan/atau fraud sebagai bentuk upaya perlindungan nasabah.

Bank Digital dalam menyelenggarakan usaha nya juga diwajibkan menjaga keamanan aset konsumen dengan memiliki mekanisme dan prosedur perlindungan asset konsumen. Perlindungan hukum nasabah lain yaitu dengan kewajiban bagi Bank Digital dalam menajga kerahasiaan dan kemanan data dan/atau informasi konsumen. Disamping prinsip-prinsip tersebut Bank Digital juga wajib menerapkan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, dalam hal nasabah melakukan pengaduan atas satu atau lebih hal yang terjadi pada transaksi perbankan digitalnya, Bank Digital diwajibkan menangani dan menyelesaikan pengaduan tersebut dengan tetap memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

3. Perlindungan Nasabah Oleh Otoritas berwenang dan/atau Pemerintah terkait Sektor Jasa Keuangan

Aktivitas transaksi pada Bank Digital dilaksanakan melalui platform elektronik maka UU ITE memiliki peran yang cukup signifikan dalam pengaturan perlindungan nasabah pada aktivitas Bank Digital. Terhadap maraknya fraud yang terjadi pada aktivitas transaksi Bank Digital UU ITE mengatur perlindungan nasabah dengan menetapkan beberapa ketentuan dengan maksud melindungi kepentingan masyarakat.⁹ Pemerintah juga diwajibkan untuk melakukan berbagai macam strategi dalam hal pencegahan penyebaran dan penggunaan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang mengandung muatan yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan. dengan adanya strategi pencegahan penyebaran ini tentu menjadikan sistem deteksi apabila suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang ada mengandung unsur fraud atau mengandung informasi dan/atau dokumen elektronik yang bersifat pribadi maka segera dapat ditindak untuk dihapus atau pemutusan akses terhadap informasi dan/atau data elektronik yang dianggap mengandung muatan pelanggaran agar tidak tersebar dan dapat dipergunakan oleh pelaku fraud yang tidak bertanggung jawab.

Pada jenis fraud tertentu yang tidak bisa diselesaikan dengan proses damai atau mediasi maka kasus fraud tersebut diproses melalui peradilan hukum acara pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan lingkup aktivitas elektronik. Proses penyelidikan pada fraud yang terjadi didalam aktivitas transaksi Bank Digital oleh pihak yang berwenang dilaksanakan dengan tujuan menjaga perlindungan nasabah dari kerugian. Pada kasus fraud yang terbukti terjadi akibat kelalaian pelaksana dalam hal ini Bank Digital, penyidik yang diberikan kewenangan oleh pemerintah dapat melakukan penggeledahan dan/atau penyitaan terhadap system elektronik yang berkaitan dan diduga mengandung unsur tindak pidana sesuai dengan ketentuan Undang-undang.

Peraturan lain yang mengatur tentang perlindungan nasabah juga dapat di kaitakan dengan Undnag-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana Undang-undang dibentuk dengan tujuan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam hal ini Nasabah dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan akan perlindungan dibentuk dengan ringan dan harus adil sebagaimana penerapan hukum.

Mengacu kepada pengertian perlindungan konsumen yang berarti adalah keseluruhan peraturan dan ketentuan hukum yang mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen yang timbul salam usahanya guna memenuhi kebutuhannya dan mengatur berbagai upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Dalam hal perlindungan hukum terhadap nasabah atas farud yang terjadi pada aktivitas transaksi Bank Digital, UUPK memiliki peran yang hampir sama dengan UU ITE dan POJK tentang Perlindungan Konsumen pada sektor Jasa Keuangan. Dimana bentuk perlindungan yang diatur meliputi berbagai kegiatan transaksi jual beli baik langsung dan ataupun secara online. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen sebagai nasabah memiliki beberapa hak yang dilindungi. Dimana berbagai hak yang dijamin oleh UUPK ini juga merupakan hal-hal yang diatur oleh otoritas berwenang pada sektor jasa keuangan dimana nasabah memiliki hak-hak mutlak yang tidak dapat diganggu gugat tanpa ada alasan pembalik yang mengharuskan hak-hak tersebut untuk dikesampingkan. Yaitu antara lain:

- 1) “Penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana
- 2) Kegiatan transfer
- 3) Kegiatan pembayaran dengan kartu
- 4) Kegiatan uang elektronik
- 5) Kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah

⁹ Zaini, Zulfi Diane. “Hubungan Hukum Bank Indonesia Sebagai Bank Sentral Dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasca Pengalihan Fungsi Perbankan”, *Jurnal Media Hukum*, 20(2).

6) Penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya yang ditetapkan”

Selain Undang-undang ITE dan Perlindungan Konsumen, dalam hal Fraud yang terjadi pada data pribadi nasabah Pemerintah juga membentuk Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dimana Pelindungan Data pribadi merupakan keseluruhan upaya guna melindungi Data pribadi dalam rangkaian pemrosesan data pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek data pribadi, dan dalam hal ini Nasabah pada Bank Digital.¹⁰ Adapun fokus perlindungan pada undang-undang ini adalah mengatur terkait Pengendalian Data pribadi yang dilakukan oleh Pengendali Data Pribadi yang bertindak sebagai pelaku kendali pemrosesan data pribadi, dalam hal ini Bank Digital sebagai penyelenggara Aktivitas transaksi Bank Digital.

Adapun Perlindungan terkait data nasabah juga dimuat dalam ketentuan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen sebagai kelanjutan dari dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa pelaku jasa keuangan wajib untuk menerapkan prinsip kerahasiaan dan keamanan data nasabah dalam setiap perjanjian baku yang dimiliki.¹¹

Berdasarkan uraian di atas bahwa perlindungan nasabah terkait data pribadi penyimpanan dan simpanannya sudah ada aturan atau ketentuan secara umum dan khusus. Namun praktik pembukaan rahasia bank yang dilakukan secara diam-diam, tanpa melalui prosedur yang diatur dalam Undang- Undang Perbankan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan tidak diketahui atau disadari oleh nasabah penyimpan masih dapat terjadi, dan pelakunya belum dijatuhi sanksi hukum atau sanksi disiplin atau sanksi etik. Fenomena yang terjadi pada kasus-kasus pembocoran rahasia bank menunjukkan bahwa pembocoran rahasia bank melibatkan pegawai bank/orang yang terafiliasi dengan bank. Sehingga, secara personal pegawai bank dapat dimintai pertanggungjawaban, namun sama halnya dengan kendala yang dialami oleh orang-orang yang tidak sering bersentuhan dengan aturan hukum, nasabah yang dirugikan sering tidak mengetahui langkah-langkah hukum apa yang bisa diambil untuk melindungi hak-haknya.

Pada hakikatnya, nasabah yang mengalami kerugian atau masalah dalam bertransaksi dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank terkait melalui layanan pengaduan yang tersedia selama 24 jam. Setelah itu, pihak bank akan melakukan penyelidikan atau investigasi terhadap laporan yang masuk berdasarkan bukti-bukti yang ada sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada. Sudah menjadi kewajiban bagi pihak bank untuk membuka layanan atas pengaduan atau keluhan yang dialami oleh nasabah dan menanggapi aduan tersebut. Ketentuan tersebut juga tercantum dalam Pasal 21 ayat (2) POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum yaitu:

(2)“Bank penyelenggara Layanan Perbankan Digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.”

Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis meliputi:

1. Penerimaan pengaduan;
2. Penanganan dan penyelesaian pengaduan dan;
3. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Hal tersebut merujuk pada aturan Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 38 Peraturan

¹⁰ Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi

¹¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa pengaduan tersebut harus segera ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam batas waktu yang sudah ditetapkan yaitu paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Jika terdapat kondisi tertentu, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya. Setelah menerima pengaduan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan dan menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar.

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/ poj.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Selain itu, perlindungan nasabah juga dimuat dalam Pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, berisi mengenai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugi bila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya jo pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) yang juga berisi tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi.

Kedua pasal ini hanya dapat diterapkan jika memang telah terjadi wanprestasi (*cedera janji*) antara para pihak berdasarkan perjanjian yang telah disepakati bersama berdasarkan salah satu asas umum perjanjian, yakni asas kebebasan berkontrak Pasal 1338 KUH Perdata.

Aturan lain terdapat dalam Pasal 60-63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan mengenai sanksi-sanksi yang dikenakan untuk pelanggaran yang dilakukan. Sanksi tersebut berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Sedangkan, sanksi secara perdata adalah berupa pemberian ganti rugi kepada nasabah yang dirugikan.

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa.¹²

Dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum utama dari semua peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Prinsip perlindungan yang dimuat dalam peraturan tersebut yaitu transparansi, perlakuan adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya ringan.

Pada implementasinya, pihak BCA telah memberikan tanggung jawab sebagai penyedia jasa layanan perbankan digital dengan menyarankan kepada nasabah agar lebih waspada dan teliti dalam menggunakan layanan perbankan digital. Bila ada yang mencurigakan dan dianggap dapat menimbulkan bahaya dalam penggunaannya, maka nasabah dapat langsung melapor kepada bank melalui *call center* bank, ataupun dapat datang

¹² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung 2006, hlm. 130-131

langsung ke *customer services officer* (CSO) dan membuat pengaduan secara tertulis ataupun secara lisan.

Berdasarkan data yang didapatkan melalui situs resmi Bank BCA pada tahun 2020, layanan pengaduan HaloBCA telah melayani 14.244.827 panggilan telepon, terdiri dari 12,61% keluhan nasabah, 61,70% permintaan, 25,67% kebutuhan nasabah atas informasi solusi perbankan BCA, dan 0,02% berupa saran. Keluhan terbanyak yang disampaikan nasabah antara lain masalah kartu tertahan di mesin ATM, uang tersangkut di ATM, rekening terdebit namun uang tidak diterima nasabah, dan kartu kredit tertolak. Presentase keluhan nasabah 3 tahun terakhir semakin meningkat yaitu:

1. Tahun 2020 keluhan nasabah sebanyak 1.501 ribu keluhan dan dapat diselesaikan sebanyak 1.488 kasus keluhan dengan presentase penanganan yaitu 99,1%.
2. Tahun 2021 keluhan nasabah sebanyak 1.746 ribu keluhan dan dapat diselesaikan sebanyak 1.735 kasus keluhan dengan presentase penanganan yaitu 99,4%.
3. Tahun 2022 keluhan nasabah sebanyak 1.796 ribu keluhan dan dapat diselesaikan sebanyak 1.784 kasus keluhan dengan presentase penanganan yaitu 99,3%.¹³

Penyelesaian pengaduan atau keluhan dilakukan dengan waktu yang berbeda-beda untuk setiap permasalahan. Dalam hal nasabah tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan HaloBCA, nasabah diberi kesempatan untuk melakukan mediasi ke Bank Indonesia ataupun Otoritas Jasa Keuangan, dan HaloBCA bersama unit terkait akan membantu proses mediasi tersebut agar mendapatkan win-win solution untuk kedua belah pihak.

Menurut ketentuan Pasal 55 huruf (1) dan (2) POJK nomor 22 tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan

- (1) PUJK wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.
- (2) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan. Untuk sektor perbankan penyelesaian diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Bahwa sebenarnya sudah ada upaya melindungi para nasabah dalam layanan perbankan yang terdiri dari perlindungan atas data yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau digunakan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya. Tidak hanya itu perlindungan atas data pribadi nasabah pengguna fasilitas internet banking pun diperketat lagi dengan adanya persyaratan-persyaratan tertentu dalam penggunaan untuk bertransaksi dengan menggunakan layanan internet banking. Namun dengan adanya upaya untuk melindungi nasabah bank masih saja tidak luput dari ancaman kejahatan cyber crime.

SIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah apabila terjadinya fraud pada transaksi bank digital bahwa upaya melindungi para nasabah dalam layanan perbankan yang terdiri dari perlindungan atas data yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau digunakan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya. Tidak hanya itu perlindungan atas data pribadi nasabah pengguna

¹³ https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index_POJK_POJK6c-Kinerja_sosial.pdf, diakses 23 Februari 2024.

fasilitas internet banking pun diperketat lagi dengan adanya persyaratan-persyaratan tertentu dalam penggunaan untuk bertransaksi dengan menggunakan layanan internet banking.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Adrian Sutedi, Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan, Sinar Grafika, Cetakan Keenam, Jakarta 2018.

Amiruddin, dkk, Pengantar Metode Penelitian Hukum, : PT. Raja Grafindo Persadahal, Jakarta, 2004.

Hermansyah, Hukum Perbankan Indonesia Edisi Revisi, Kencana, Jakarta, 2009

_____, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Kencana, Edisi Ketiga, Cetakan ke-9, Jakarta, 2020.

Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung 2006.

Soerjono Soekanto, Pokok-pokok Sosiologi Hukum, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013

Zaini, Zulfi Diane. “Hubungan Hukum Bank Indonesia Sebagai Bank Sentral Dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasca Pengalihan Fungsi Perbankan”, Jurnal Media Hukum, 20(2).

B. Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perubahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum dimana POJK

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Penerapan Strategi Anti Fraud

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

C. Jurnal

Danang Kurniawan, Initiating the Establishment of Digital Banks in Indonesia: A Juridical Study, Journal of Transcendental Law 4, no. 1 ,2022.

Gita Putri Maulidya and Nur Afifah, Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4. 0, Proceeding Seminar Bisnis Seri V,2021.

Sutrisno Fernando Ngiu, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Jurnal Lex Privatum, Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015, Manado. hlm. 241.

D. Internet

<https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index /POJK /POJK6c- Kinerja - sosial.pdf>, diakses 23 Februari 2024.