



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DIGITAL BANKING ATAS PRAKTIK PERBANKAN KOMERSIAL DIHUBUNGKAN DENGAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 13/POJK.03/2021 TENTANG PENYELENGGARAAN BANK UMUM (STUDI KASUS LAYANAN JENIUS PT. SMBC INDONESIA, Tbk)

Tias Aprilia Hasanudin
Universitas Pamulang
e-mail : dosen03200@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian merupakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi tidak terlepas dari peran mahasiswa dan Dosen dalam bentuk kegiatan Penelitian dalam program pemberdayaan masyarakat itulah masyarakat, dosen dan mahasiswa dapat meningkatkan kolaborasi serta solidaritas dan kedulian terhadap kondisi masyarakat khususnya yang membutuhkan bantuan Hukum. Dispensasi nikah adalah pemberian izin nikah oleh pengadila kepada calon mempelai laki-laki atau perempuan yang masih dibawah batas usia nikah dikarenakan terdapat alasan mendesak untuk segera dinikahkan. 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, perlindungan hukum terhadap nasabah digital banking atas praktik perbankan komersial dihubungkan dengan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 13/pojk.03/2021 tentang penyelenggaraan bank umum(studi kasus layanan jenius PT. SMBC Indonesia, tbk) 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.



JURNAL ILMIAH RECHTSZEKERHEID

Vol. 2 No.1 halaman 99 - 120 , Juli 2025

Kata Kunci : Perbankan, Digital Banking, Perlindungan, Pertanggungjawaban.
ABSTRACT

Research is one of the Three Pillars of Higher Education (Tri Dharma Perguruan Tinggi), which involves the active participation of both students and lecturers, particularly in community empowerment programs. Through such research activities, collaboration, solidarity, and awareness of societal conditions—especially for those in need of legal assistance—can be strengthened. Marriage dispensation refers to the court's authorization for underage individuals to marry due to urgent circumstances. The banking sector is highly dependent on customers who deposit and borrow funds, as customers are essential components of the banking business. To attract and retain customers, banks must establish trust that can be legally and ethically upheld.

This research, which stems from a thesis, aims to examine and analyze the legal regulation of banking in protecting customer funds, the legal liability of banks in cases where customers suffer losses due to the bank's negligence, and the legal considerations of the Supreme Court judges in rulings involving lost customer funds caused by such negligence. The research method used is normative juridical, which involves the analysis of laws decided by judges through court proceedings. This method examines secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The study applies legal protection theory and liability theory to answer the key research questions concerning the bank's responsibility to compensate customers for losses resulting from the negligence of either the bank or the customer. The research findings indicate that legal protection for digital banking customers in commercial banking practices is closely related to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 13/POJK.03/2021 concerning the Operation of Commercial Banks (a case study of Jenius, a digital banking service by PT. SMBC Indonesia, Tbk). The bank's liability to provide compensation to customers for losses caused by its negligence is supported by consumer protection laws, including Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 10 of 1998 amending Law No. 7 of 1992 on Banking, and Law No. 21 of 2011 on the Financial Services Authority. The author takes an analytical approach to Digital Banking products at Bank Tabungan Pensiunan Nasional, showing that not all customer losses stem from bank negligence, but can also result from the customer's own errors.

Keywords: Banking, Digital Banking, Protection, Liability.



PENDAHULUAN

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 diakses kapan saja dan dimana saja.¹

Seiring dengan berjalananya 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.²

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 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.³

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 menyalirkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kemajuan teknologi bagi perekonomian memberikan manfaat yang sangat besar, karena transaksi bisnis dapat dilakukan secara seketika (*real time*), yang berarti 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.⁴

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.⁵ Tak seperti internet maupun *mobile banking*

¹ 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.

² 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.

³ Kamus Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta, Pusat Bahasa, 2008

⁴ 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.

⁵ Khin, S., & Ho, T. C., *Digital Technology, Digital Capability And Organizational Performance: A Mediating Role Of Digital*



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.⁶ 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 konsekuensi finansial.⁷ 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. Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna digital banking sangatlah diperlukan karena pada implementasi dilapangan antara *das sein* dan *das sollen* tidak selalu berjalan dengan yang diharapkan baik dari tujuan dilakukan inovasi baru dari internet banking, mobile banking menjadi digital banking dimana digitalisasi perbankan tentunya berdampak positif bagi bank maupun nasabahnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum atau legal protection merupakan kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi mencapai keadilan.⁸

Kepercayaan tersebut menjadi sangat penting, jika tidak membuat masyarakat menjadi tidak percaya dan ragu-ragu menyimpan dananya di bank. Kasus ketidakpercayaan ini terjadi pada kasus digital banking khususnya di Jenius BTPN ditahun 2021 yaitu kasus hilangnya tabungan deposito yang terjadi di Jenius BTPN, dimana Seorang nasabah Jenius Bank BTPN bernama Wirawan A Candra mengaku kehilangan uang sekitar Rp 241,850.000. Dana itu berasal dari tabungan aktif sebesar Rp 21.850.000 dan deposito Rp 220.000.000. Hal ini diungkapkan melalui laman Facebook pribadinya, dimana nasabah menerima telepon melalui nomor WhatsApp +1(225) 240-1221 yang mengaku sebagai call center Jenius Bank BTPN, mengatakan bahwa ada penyesuaian tarif feesible.

Innovation, International Journal Of Innovation Science, 2018

⁶ Internet, Wartaekonomi.co.id, *Digital Banking Software*, dikutip dalam <https://www.wartaekonomi.co.id/read307961/> diakses pada tanggal 07 September 2021, pukul 17.00 WIB

⁷ Dirwan, Pengaruh Kualitas Jasa “Jenius Btpn” Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank

Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar, STIE Nobel Indonesia, 2016

⁸ Hilda Hilmiah Diniyati, “Perlindungan Hukum bagi Investor dalam Pasar Modal (Studi pada Gangguan Sistem Transaksi di Bursa Efek Indonesia)”, Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2013), hal. 19.



Pihak tersebut mengarahkan Wirawan untuk mengisi formulir pada situs palsu jeniusbtpn.com. Wirawan mencoba menghubungi call center Jenius Bank SMBC Indonesia di nomor 1500365 sebanyak 17 kali untuk meminta blokir akun miliknya dan diduga tersangka. Kemudian, ia masih melakukan korespondensi dengan Jenius, namun, jawaban yang diterima bersifat template dengan nomor pengaduan CAS-21-CW8344 telah selesai dan rekening sudah diblokir⁹

Sesuai ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen nasabah berhak mendapatkan ganti rugi atas dana miliknya yang hilang. Jika kita melihat dari pertanggungjawaban Bank sebagai pihak yang memiliki otoritas maka Bank harus tetap bertanggungjawab karena Bank memiliki otoritas penuh mengawasi para pekerjanya sehingga pembobolan dana nasabah dapat dicegah. Sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bank sebagai pihak yang posisinya lebih kuat harus membuktikan bahwa prosedur dan sistemnya telah benar. Adanya kasus seperti ini harus adanya pertanggung jawaban atas kelalaian atau kesalahan yang dilakukan bank yang telah terjadi dalam pengelolaan atau pengurusan bank sehingga mengetahui siapa yang salah dalam melakukan kesalahan tersebut supaya tidak terjadi suatu kerugian yang dialami oleh nasabah. Hak nasabah penyimpan semata-mata hanya berupa hak untuk menagih dan mendapatkan kembali dana

tersebut. Kelalaian bank ini harus ditindak lanjuti oleh adanya peran pegawasan bank karena bank adalah suatu lembaga untuk membantu masyarakat dalam menyimpan uang yang aman.¹⁰

Bagi nasabah selaku korban atas kelalaian bank hal utama yang diinginkan oleh nasabah adalah sesegera mungkin uang yang hilang yang dibuat atas kelalaian bank harus dikembalikan secara utuh. Sebagai seorang nasabah tentu menginginkan dana atau rekening yang disimpan dibank dalam keadaan aman dan pada waktunya dapat diterima/diambil kembali. Oleh karena itu mereka membutuhkan perlindungan.

Pemenuhan terhadap perlindungan nasabah dan ganti rugi 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 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.¹¹

Pertanyaan yang timbul mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan yang mengalami kerugian atas hilangnya dana direkening digital tersebut dan ganti rugi terhadap nasabah yang dirugikan atas hilangnya dana tersebut. Mengingat bahwa dalam melakukan kegiatan usaha di bidang perbankan, Bank

⁹ Internet, CNN Indonesia, *Kasus Jenius Digital Banking PT. Bank BTPN, Tbk, dikutip dalam <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210726102022/>*, Diakses Pada 23 September 2021, pukul 20.08 WIB

¹⁰ Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan*, Malang, Setara press, 2017, hal 126

¹¹ Feby Sri Audina, "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 Review, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016, Website : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>.



memiliki hubungan hukum antara Bank dengan Direksi. Direksi mewakili bank dalam menjalankan kegiatan usaha perbankan. Bank memiliki tanggung jawab terhadap semua tindakan yang dilakukan oleh Direksi sepanjang tindakannya tersebut sesuai dengan perintah dan kewenangan yang dimiliki oleh Direksi. Selain hubungan hukum antara Direksi dengan Bank, Bank juga memiliki hubungan hukum dengan nasabah, bank merupakan pelaku usaha sedangkan nasabah merupakan konsumen yang menggunakan jasa dari bank, maka dari hal tersebut nasabah harus mempunyai perlindungan hukum sehingga peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti lebih dalam melalui penelitian dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk tesis dengan judul perlindungan hukum terhadap nasabah digital banking atas praktik perbankan komersial dihubungkan dengan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 13/pojk.03/2021 tentang penyelenggaraan bank umum(studi kasus layanan jenius PT. SMBC Indonesia, tbk). Penelitian ini mengkaji tantangan yang dihadapi oleh bank digital dalam menyediakan layanan yang aman bagi nasabah. Fokus utama adalah pada perlindungan data pribadi dan keamanan siber. Penulis menyarankan perlunya harmonisasi regulasi untuk memperkuat perlindungan hukum bagi nasabah digital banking di Indonesia¹²

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjawab permasalahan

penelitiannya memerlukan pemahaman secara mendalam dan menyeluruh mengenai objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan penelitian dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan.¹³

Penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang bersifat eksplanatif yaitu menjelaskan hal-hal di balik suatu fenomena yang terjadi sehingga mengetahui alasan-alasan mengapa fenomena itu terjadi. Dalam hal ini mengenai analisis yuridis empiris dimana fokus implementasi hukum dalam praktik, perilaku masyarakat terkait hukum, dan dampak hukum terhadap masyarakat diamana metode pengamatan lapangan, wawancara, survei, analisis statistik, pengujian terhadap penerapan hukum dalam situasi nyata.

Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu suatu penelitian yang berupa proses pengumpulan data, penyusunan serta penjelasan atas data. Dalam penelitian ini akan menjelaskan analisis empiris dimana studi kasus yang terjadi di PT. SMBC Indonesia tbk.

PEMBAHASAN

- A. 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

¹² Erika Yolanda, Pan Lindawaty Suherman Sewu, Christian Andersen, *Jurnal Ilmiah Global Education*, Vol. 5 No. 4 (2024)

¹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 199.



pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien. Mendorong efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah, bank perlu semakin meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyelarasan strategi bisnis yang lebih tepat sasaran.¹⁴

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 nasabahnya 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, perasuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.¹⁵ 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 pembahan 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 disahkan 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.¹⁶ 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, 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..

¹⁴ Toto Octaviano Dendhana, *Penerapan Prudential Banking Principle Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana*, Jurnal Ilmiah, 2013

¹⁵ Mirza Nasution, “ Independensi Otoritas Jasa Keuangan, Seminar tentang sosialisasi Undang-

Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Medan, 19 Mei 2022.

¹⁶ 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.



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.¹⁷ 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 kelolah yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (fairness).¹⁸

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 mendorong transformasi digital pada sektor perbankan, sehingga mengharuskan bank untuk menempatkan transformasi digital seperti prioritas serta menjadi 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 persyaratan 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.

¹⁷ Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

¹⁸ Zainal Amina, *Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: Melihat Dari Pengalaman di Negara Lain*, Universitas Negeri Surabaya, 2012 hal. 8



Otoritas Jasa Keuangan juga menerbitkan pengaturan lain tentang bank digital melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum. Adanya hal-hal penting yang disebutkan, dalam Pasal 2 ayat (1) yaitu Peraturan Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum menjelaskan bahwa, “Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penyelenggaraan Produk Bank”. Selain itu akselerasi transformasi digital dengan memberi ruang kepada bank untuk lebih inovatif dalam menerbitkan produk dan layanan digital tanpa mengabaikan aspek prudensial, sehingga mendukung efisiensi ekonomi dan inklusi keuangan sesuai dalam Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum menyebutkan bank yang akan menyelenggarakan produk bank lanjutan baru yang berbasis teknologi informasi, maka munculah produk-produk digital banking diperbankan indonesia salah satunya jenius digital banking dari

Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan”.

Upaya meningkatkan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan

teknologi informasi secara lebih optimal merupakan syarat dalam mendukung inovasi layanan bank. Inovasi layanan dan penyelenggaraan strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital.¹⁹

Hasil wawancara dengan Ibu Ines Septianingsih, CS Kantor BTPN KC Serang menyebutkan contoh layanan perbankan digital yang berkembang saat ini adalah layanan pembukaan rekening Jenius secara mandiri oleh nasabah melalui *Automated Teller Machine* (ATM) yang sudah dikembangkan atau melalui aplikasi bank yang terdapat pada *smartphone* dan didukung dengan fasilitas pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas dan *video banking*.

Ibu Ines Septianingsih, menambahkan bahwa contoh lain dari layanan perbankan digital termasuk layanan kredit tanpa agunan kepada nasabah. Dalam memberikan persetujuan kredit, bank menganalisis data keuangan nasabah berupa posisi keuangan dan pola transaksi nasabah. Pengajuan kredit oleh nasabah dilakukan secara langsung melalui aplikasi bank yang terdapat pada smartphone nasabah dengan otorisasi transaksi antara lain menggunakan sidik jari.

Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 menyebutkan bank yang dapat melakukan penyelenggaraan layanan perbankan digital adalah bank umum yang disebutkan dalam UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan bank umum syariah sebagaimana dimaksud dalam UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. UU Perbankan dan UU Perbankan Syariah menyebutkan “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014, hal 55.



dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka pengkatan taraf hidup rakyat banyak”, sedangkan yang membedakan bank syariah dan bank kovensional pada umumnya adalah pelaksanaan usaha bank syariah yang berdasarkan prinsip syariah.

Penyelenggaraan layanan perbankan elektronik oleh bank dapat memamfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*).²⁰ Penjelasan Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 menyebutkan contoh saluran distribusi layanan perbankan elektronik antara lain “ATM (*Automated Teller Machine*), CDM (*Cash Deposit Machine*), *phone banking*, *Short Message Services (SMS) banking*, *Electronik 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.²¹ Penyelenggaraan layanan perbankan digital sebagai produk lanjutan dari layanan perbankan elektronik yang

dilakukan oleh bank harus memenuhi persyaratan, yaitu:

1. Memiliki peringkat profit resiko dengan peringkat 1atau peringkat 2 berdasarkan penilaian tingkat kesehatan bank periode penilaian terakhir.
2. Memiliki infrastruktur teknologi informasi dan menajemen pengelolaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
3. Termasuk dalam kelompok bank umum berdasarkan kegiatan usaha yang paling sedikit dapat melakukan kegiatan usaha layanan perbankan elektronik sebagaimana dalam ketentuan OJK. Persyaratan tersebut disebutkan dalam Pasal 18 Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021.

Layanan perbankan digital berdasarkan Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 dapat disediakan oleh bank dan/atau bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara bank dengan mitra bank berupa Lembaga Jasa Keuangan (LJK) atau lembaga non-LJK. Maksud dari layanan yang disediakan oleh bank adalah layanan perbankan digital yang diselenggarakan oleh bank. Penyelenggaraan teknologi informasi terkait layanan perbankan digital oleh bank dapat dilakukan secara mandiri dan/atau pihak penyedia jasa teknologi informasi. Sedangkan yang dimaksud dengan disediakan oleh bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara bank dengan mitra bank adalah layanan perbankan digital yang diselenggarakan oleh bank bekerja sama dengan mitra bank. Layanan

²¹ 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, diakses pada 10 Mei 2022 pukul 5:25 WIB.



digital banking mulai menjadi primadona di negara-negara maju Asia. Dengan potensi yang begitu besar, beberapa Bank mulai membuat layanan digital Banking di Asia. Dalam hal penyelenggaraan layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank, bank wajib membentuk unit atau fungsi yang bertugas menangani penyelenggaraan layanan perbankan” digital. Tugas dari unit atau fungsi tersebut adalah:

1. Menyusun kebijakan, standard dan prosedur penyelenggaraan layanan perbankan digital
2. Memastikan kesesuaian antara penyelenggaraan layanan perbankan digital dengan rencana strategis kegiatan usaha bank.
3. Memantau pelaksanaan kerja sama dengan mitra bank dalam dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital
4. Memantau data transaksi keuangan layanan perbankan digital
5. Memastikan efektifitas langkah yang digunakan dalam menyelenggarakan layanan perbankan digital
6. Memantau kendala dan permasalahan yang muncul dari penyelenggaraan layanan perbankan digital.
7. Memastikan kecukupan dan alokasi sumber daya terkait layanan perbankan digital yang dimiliki bank.

Layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank kepada nasabah berupa layanan administrasi rekening, otorisasi transaksi (memanfaatkan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan), pengelolaan

keuangan, dan/atau pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan OJK.²² Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.

Kaitannya dengan hal ini teori tanggung jawab yang terbagi dalam beberapa pendapat salah satunya pendapat dari Hans Kelsen dimana tanggungjawab terdiri dari:

1. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
2. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian.
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Hasil wawancara dengan Ibu Ines Septianingsih, CS BTPN KC Serang, menyampaikan layanan administrasi rekening meliputi pembukaan rekening, pengkinian data nasabah hingga penutupan rekening dengan memanfaatkan media elektronik seperti

²² Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Pengadaan Barang & Jasa dan berbagai Permasalahannya*. Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hal 17.



aplikasi bank pada *smartphone*, yang dilengkapi dengan fasilitas pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas dan kamera. Sedangkan contoh untuk layanan otorisasi transaksi seperti aplikasi *mobile banking* yang sudah dikembangkan membaca suara nasabah sehingga nasabah dapat membuka atau masuk pada aplikasi *mobile banking* dengan memindai suara. Selain pemindai suara, nasabah yang memiliki *smartphone* dilengkapi dengan aplikasi pendukung penggunaan QR code atau *Near Field Comunication* (NFC) dapat melakukan transaksi pembayaran pada merchant yang bekerjasama dengan bank. Nasabah dapat memindai QR code atau NFC dalam *smartphone* pada mesin pembaca untuk pendebetan secara otomatis sesuai dengan nominal transaksi.

Bank dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah melalui layanan perbankan digital wajib melakukan identifikasi nasabah atau calon nasabah kemudian melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah dan calon nasabah. Verifikasi informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah dapat dilakukan oleh bank melalui tatap muka dan tanpa tatap muka. Melalui tatap muka dapat dilakukan secara langsung (*face to face*) atau menggunakan perangkat lunak milik bank dengan perangkat keras milik bank atau perangkat keras milik nasabah dan calon nasabah. Verifikasi tanpa tatap muka dilakukan menggunakan perangkat lunak milik bank dengan perangkat keras milik bank atau perangkat keras milik nasabah atau calon” nasabah.

Layanan perbankan digital oleh bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara bank dengan mitra bank berupa layanan informatif, layanan transaksional dan/atau layanan lain berdasarkan persetujuan” OJK. Layanan informatif yang diselenggarakan oleh mitra bank wajib berupa LJK dan layanan transaksional diselenggarakan oleh mitra bank yang berupa LJK dan non-LJK.²³

Bank memiliki kewajiban dalam melakukan penyelenggaraan layanan perbankan digital berdasarkan perjanjian kemitraan, yaitu:

1. Bank wajib memiliki kebijakan dan prosedur dalam penentuan mitra bank.
2. Perjanjian kerja sama secara tertulis dengan mitra bank yang disusun dengan menggunakan Bahasa Indonesia.²⁴

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan inovasi pelayanan dengan meningkatkan teknologi informasi menggariskan bank dalam suatu era baru yaitu perbankan digital. Layanan perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dan bank dimulai sampai dengan berakhir, seperti proses pembukaan rekening hingga penutupan rekening dengan memamfaatkan teknologi informasi .²⁵ Namun, berkembangnya layanan perbankan digital juga meningkatkan resiko yang akan dihadapi oleh bank, untuk itu maka diterbitkanlah Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021. Dengan adanya peraturan OJK ini, bank diharapkan dapat menyelenggarakan layanan perbankan digital dengan tetap

²³ AB Susanto, Jakarta , *Manajemen Strategik komprehensif*, Erlangga 2014, hal 32.

²⁴ Witasari, Aryani, & Setiono, Aris, *Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (e-Banking) ditinjau dari Perspektif Hukum Pidana*

Indonesia, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 2, (No. 1), pp 126-137

²⁵ Amin, Mohammad W. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Resiko dalam Perjanjian kredit Bank*. Lex Crimen, Vol. 6, (No. 1), pp 46-53, 2017.



mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi.

B. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS PENYELENGGARAAN LAYANAN JENIUS DIGITAL BANKING DI PT SMBC INDONESIA, TBK. BAIK PERLINDUNGAN SECARA PREVENTIF DAN PERLINDUNGAN SECARA REFRESIF

Perlindungan nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif.²⁶

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, melaikan 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

subjek 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

Kemudian terdapat perlindungan terhadap nasabah atas keadaan yang tidak diinginkan diatas yang telah terjadi serta merugikan nasabah, sehingga perlu adanya upaya dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Perlindungan yang tujuannya menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul dikenal dengan perlindungan represif.²⁷

1. Perlindungan Preventif Terhadap Pengguna Nasabah Layanan Perbankan Digital

Perlindungan nasabah yang sifatnya preventif secara umum dapat ditemukan dalam Undang- Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan,Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas layanan perbankan digital jika dilihat berdasarkan UU Perbankan terdiri atas:

- a. Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah terkait layanan perbankan digital, yang dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia

²⁶ 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

²⁷ Jahri, A. *Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum Di Bandar Lampung*. Fiat Justitia Journal of Law, Vol. 10, (No.2), pp. 125-148, 2016.



- perbankan
- b. Rahasia bank, yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang data pribadi pengguna layanan perbankan digital ataupun data simpanan serta keadaan keuangan nasabah tidak disalahgunakan
 - c. Setiap bank wajib menjamin dana nasabah pengguna layanan perbankan digital yang disimpan di bank melalui dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan.²⁸
5. Dalam hal menguji atau mencoba barang maupun jasa bank diwajibkan memberikan kesempatan serta memberikan garansi terhadap barang maupun jasa yang dipasarkan
6. Bank wajib memberi kompensasi, ganti rugi maupun penggantian atas kerugian akibat penggunaan dan pemakaian atas barang maupun jasa sesuai dengan perjanjian.

Selain itu, usaha pemerintah untuk melindungi nasabah perbankan secara umum juga dapat ditemukan dalam UU Perlindungan Konsumen. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat UU Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha, diantaranya:

- 1. Menerapkan itikad baik saat menjalankan kegiatan usaha, termasuk layanan perbankan digital
- 2. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif
- 3. Memberikan jaminan kualitas barang maupun jasa yang dipasarkan kemasyarakatan atas ketentuan standar kualitas barang maupun jasa, termasuk layanan perbankan digital
- 4. Informasi mengenai kondisi jaminan barang maupun jasa

wajib diberikan oleh bank secara benar, jelas dan jujur. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

5. Dalam hal menguji atau mencoba barang maupun jasa bank diwajibkan memberikan kesempatan serta memberikan garansi terhadap barang maupun jasa yang dipasarkan

6. Bank wajib memberi kompensasi, ganti rugi maupun penggantian atas kerugian akibat penggunaan dan pemakaian atas barang maupun jasa sesuai dengan perjanjian.

Selain pasal 29 ayat (4) mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya kerugian, pasal 40 ayat (1) dan ayat (2) mengenai rahasia bank, pasal 37B ayat (1) dan (2) mengenai jaminan atas simpanan nasabah melalui LPS dalam UU Perbankan dan pasal 18 tentang klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum mengatur juga tentang perlindungan nasabah, dimana Peraturan OJK ini menyebutkan, bank penyelenggara layanan perbankan digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan bank penyelenggara layanan perbankan digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 jam

²⁸ Rani, M, *Perlindungan Otoritas Jasa keuangan Terhadap kerahasiaan dan keamanan data pribadi*

Nasabah Bank. Jurnal Selat, Vol. 2, (No.1), pp 168-181, 2017.



dalam sehari. Prinsip perlindungan nasabah mencakup transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan serta keamanan data/informasi nasabah dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa nasabah secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.²⁹

2. Perlindungan Represif Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Perbankan Digital.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah.³⁰ Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.³¹

Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan BI No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyebutkan “pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank”. Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 ini juga menyebutkan bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah melalui prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan; penanganan dan penyelesaian pengaduan; serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

²⁹ Wonok, David. Y. *Perlindungan Hukum Atas Hak - Hak Nasabah Sebagai konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko yang Timbul dalam Penyimpanan Dana*. *Jurnal Hukum Unsrat*, Vol. 1, (No. 2), pp. 59-71, 2013.

³⁰ Panjaitan, Leo. T, *Analisis Penanganan Carding dan Perlindungan Nasabah dalam kaitannya dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008*. Incomtech Jurnal Telekomunikasi dan komputer, Vol. 3, (No. 1), pp. 1-25, 2012

³¹ Astrini, Dwi A.. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari*

Hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2022 pukul 10: 15 WIB dengan Bapak Faisal Rahmananda selaku Kepala Cabang Serang PT. Bank BTPN, Tbk, menyampaikan terkait pengaduan nasabah mengenai pelaporan kasus jenius digital banking yang dialami oleh Wirawan A Candra benar adanya dan sudah ditangani oleh team kantor pusat terkait, Bapak Faisal Rahmananda juga menyampaikan bahwa Bapak Andri Darusman selaku Daya and Corporate Communications Head BTPN pernah menerima laporan pemanggilan dari kepolisian, menurutnya hal tersebut merupakan prosedur standar dari proses hukum yang sedang dijalankan kepolisian atas pemeriksaan laporan dari nasabah atas nama Wirawan A Candra, menurut keterangan Bapak Faisal Rahmananda, Bapak Andri Darusman selaku Daya and Corporate Communications Head BTPN senantiasa menghormati proses hukum dan mendukung proses investigasi.³²

Dari hasil pengecekan surel dari Jenius BTPN, nasabah Wirawan A Candra mengetahui bahwa telah terjadi transfer puluhan juta rupiah ke rekening milik Nur Baithirifka Kurniawati dan ratusan juta rupiah ke rekening sesama Jenius BTPN milik Sri Restuti Wulandari yang diduga rekening pelaku. Selain itu, manajemen juga sudah memblokir akun Jenius penerima dana penipuan ketika nasabah melapor ke team Jenius Help sesuai dengan SOP Perusahaan.³³

Ancaman Cybercrime. Lex Privatum, Vol. 3, (No.1), pp 149-160, 2015.

³² Wawancara dengan Faisal Rahmananda (Kepala Cabang), tanggal 10 Mei 2022 di PT. Bank BTPN, Tbk KC Serang.

³³ Internet, CNN Indonesia, "Polisi Panggil Bank BTPN Terkait Pembobolan Nasabah Jenius" dikutip dalam <https://www.cnnindonesia.com/nasional/2021073014901-12-674311/polisi-panggil-bank-btpn-terkait-pembobolan-nasabah-jenius>, diakses pada 17 April 2022 pukul 23: 47.



Wawancara dilanjutkan dengan Customer service Customer Service PT. Bank BTPN, Tbk KC Serang Ibu Ines Septianingsih, sesuai dengan SOP perusahaan Customer Service PT. Bank BTPN, Tbk KC Serang diwajibkan menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dengan ketentuan melengkapi fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Umumnya setiap pengaduan yang diterima oleh CS Kantor PT. Bank BTPN, Tbk KC Serang disampaikan langsung oleh nasabah yang memiliki kendala atas layanan perbankan digital. Setelah menerima pengaduan dari nasabah, Ibu Ines menambahkan, bahwa CS Kantor PT. Bank BTPN, Tbk KC Serang yang diharuskan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah mengajukan pengaduan dan memproses pengaduan tersebut untuk dapat diselesaikan dihari itu juga. Apabila penyelesaian pengaduan membutuhkan waktu yang lebih lama, maka CS Kantor PT. Bank BTPN, Tbk KC Serang wajib memberikan bukti tanda terima pengaduan nasabah secara tertulis.³⁴

Terkait kasus ini juga, Customer Service BTPN KC Serang Ibu Ines menyampaikan sesuai dengan Communications and Daya Head Bank BTPN Bapak Andrie Darusman di Jenius, dia menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah merupakan prioritas utama. Untuk itu, Jenius menerapkan sistem keamanan berlapis dengan teknologi terkini. Namun, sebagai langkah antisipasi menjaga keamanan akun Jenius, perseroan pun berharap nasabah untuk mengikuti anjuran langkah pengamanan

akun agar tetap terlindungi, dengan tidak membagikan informasi yang bersifat rahasia seperti PIN, password, One Time Password (OTP) dan data di aplikasi serta kartu Jenius kepada pihak lain.³⁵ Dalam perkara ini nasabah bisa saja tidak mendapatkan ganti rugi yang diinginkan sesuai dengan bunyi Pasal 19 ayat (5) UUPK ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen karena kasus yang dialami oleh nasabahjenius digitak banking itu tergolong ke dalam *social engineering*, yakni pemberian informasi data diri yang bersifat rahasia oleh nasabah.

Hasil wawancara dengan Ibu Ines Septianingsih, CS BTPN KC Serang, menyampaikan terkait pengaduan nasabah pengguna layanan perbankan digital akan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku yang dimiliki oleh BTPN. Dalam hal penerimaan pengaduan, CS BTPN diwajibkan menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dengan ketentuan melengkapi fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Umumnya setiap pengaduan yang diterima oleh CS BTPN disampaikan langsung oleh nasabah yang memiliki kendala atas layanan perbankan digital. Setelah menerima pengaduan dari nasabah, Ibu Ines Septianingsih menambahkan, bahwa CS BTPN yang diharuskan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah mengajukan pengaduan dan memproses pengaduan tersebut untuk dapat diselesaikan dihari itu juga. Apabila penyelesaian pengaduan membutuhkan

³⁴ Wawancara dengan Ines Septianingsih (Customer Service), tanggal 10 Mei 2022 di PT. Bank BTPN, Tbk KC Serang.

³⁵ Internet, [Bisnis.com](https://bisnis.com/read/20200921/901294614/ada-pembobolan-rekening-digital-ini-kata-btpn-soal-keamanan-akun-jenius), "Ada Pembobolan Rekening Digital, Ini Kata BTPN Soal Keamanan Akun Jenius",

dikutip dalam <https://finansial.bisnis.com/read/20200921/901294614/ada-pembobolan-rekening-digital-ini-kata-btpn-soal-keamanan-akun-jenius>, diakses pada tanggal 18 April 2022 pukul 00:33.



waktu yang lebih lama, maka CS BTPN wajib memberikan bukti tanda terima pengaduan nasabah secara tertulis.

Dari hasil wawancara di atas, terlihat pihak BTPN KC Serang dalam menyelesaikan pengaduan nasabah atas layanan perbankan digital telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu ketentuan khusus penyelesaian pengaduan nasabah yang terdapat di dalam Peraturan BI No.10/10/PBI/2008. Selain ketentuan penerimaan pengaduan, Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 juga menyebutkan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah wajib diselesaikan oleh bank paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Bank dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan apabila terdapat kondisi tertentu.

Pengaturan penyelesaian pengaduan nasabah juga diatur dalam Surat Edaran OJK No.2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Di dalam peraturan ini menyebutkan, bahwa bank dalam menyelesaikan pengaduan wajib disertai dengan pernyataan maaf serta menawarkan ganti rugi (*Redress/Remedy*) apabila nasabah tersebut mengalami kerugian materiil.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Ines Sptianingsih, CS BTPN KC Serang. Terdapat kesinambungan antara aturan yang ada di dalam Surat Edaran OJK No.2/SEOJK.07/2014 dengan praktik yang dilakukan di Kantor CS BTPN. Ibu Ines Sptianingsih menyampaikan, bahwasanya dalam melakukan penerimaan pengaduan nasabah, pihak BTPN KC Serang akan selalu melakukkan prosedur standar layanan dimana salah satunya adalah mengucapkan permintaan maaf kepada nasabah atas ketidakpuasan nasabah yang disebabkan adanya petensi kerugian ataupun kerugian finansial atas

layanan perbankan digital yang dimiliki BTPN. Selain permintaan maaf, pihak BTPN akan melakukan ganti kerugian terhadap nasabah yang mengalami kerugian materiil atas penggunaan layanan perbankan digital milik BTPN sesuai prosedur yang ada.

Ibu Ines Sptianingsih, CS BTPN KC Serang juga menambahkan terkait prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang dimiliki BTPN harus lebih efisien dan efektif. Sebagai contoh, selain tatap muka langsung, CS BTPN dalam penerimaan pengaduan nasabah terkait layanan perbankan digital dapat dilakukan melalui email ataupun surat sehingga memudahkan nasabah. Selain kemudahan di atas, CS BTPN dalam berkomunikasi dengan nasabah wajib menggunakan format yang mudah dimengerti oleh nasabah sehingga terjalin komunikasi yang baik antara nasabah dengan pihak BTPN. Surat Edaran OJK No.2/SEOJK.07/2014 juga menyebutkan, prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang diberikan oleh bank penyedia layanan perbankan digital wajib merahasiakan informasi nasabah kecuali kepada OJK atau atas persetujuan nasabah itu sendiri. Di dalam SE OJK ini juga bank diwajibkan untuk :

1. Memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan;
2. Memberikan kesempatan yang memadai kepada konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan
3. Memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada)
4. Bank wajib mengadministrasikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang meliputi identitas nasabah, materi pengaduan dan tindakan yang telah dilakukan unruk



menyelesaikan pengaduan.

Menyangkut upaya perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital yang dilakukan oleh bank sebagai penyedia layanan sebenarnya merupakan bentuk pertanggungjawaban pihak bank kepada nasabah yang mengalami kerugian. Pertanggungjawaban ini dimaksudkan untuk melindungi hak nasabah sesuaiamanat UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen dan Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021. Pertanggungjawaban ini juga dimaksudkan untuk mengurangi potensi risiko turunnya reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga tidak menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank penyedia layanan perbankan digital.³⁶

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 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.³⁷ 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 terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan.³⁸ 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

³⁶ Talumewo, F. *Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Yang Menjadi Korban Kejahatan Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)*. Jurnal Lex Crime, Vol.II, (No.1), pp. 132-147, 2013.

³⁷ Hirsanudin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia Pembiayaan Bisnis dengan Prinsip*

Kemitraan (Yogyakarta: Genta Press Yogyakarta, 2008), hal. 102.

³⁸ 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.



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 berdasarkan 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 profesional sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat. Sebagai lembaga kepercayaan, bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat di samping kepentingan bank itu sendiri dalam mengembangkan usahanya.

Berdasarkan Pasal 1 angka (16) disebut UU Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik dan mempunyai peran yang sangat penting dari hidup matinya dari suatu bank.⁹ Selain itu bank juga harus meningkatkan Standar Operasional Prosedur

Dengan terciptanya Standar Operasional Prosedur dan pelaksanaannya serta pengawasan layanan yang baik, akan menciptakan kualitas layanan yang sesuai dengan permintaan nasabah. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan diatur dalam:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia;
 3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
 5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
 6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;
 7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat;
 8. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang pelayanan dan penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan.
- Kesemua Aturan tersebut memberikan perlindungan hukum konsumen perbankan tentang pemenuhan hak-haknya serta dalam usaha memberikan perlindungannya secara preventif maupun represif. Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen perbankan yakni :
- a. Memberikan wewenang pada Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di



- sector jasa keuangan.
- b. Menetapkan sanksi administrasi terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sector jasa keuangan.
- c. Memberikan dan/atau mencabut : izin usaha, izin orang perseorangan, efektifnya pernyataan pendaftaran, surat tanda daftar, pesetujuan atau penetapan pembubaran, serta penetapan lain sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sector jasa keuangan.
- d. Berwenang untuk meminta data dan informasi dari Pelaku usaha jasa keuangan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan konsumen.

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

A. 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 pemamfaatan 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 memamfaatkan Teknologi Informasi. Di Indonesia penyelenggaran 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



JURNAL ILMIAH RECHTSZEKERHEID

Vol. 2 No.1 halaman 99 - 120 , Juli 2025

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

BUKU

- Abdulkodir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bankti, Bandung Cetakan 1 Tahun 2014.
- Amiruddin dan Zainal Asikin *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,Jakarta, Cetakan 1 Tahun 2006).
- Darda Syahrial, *Hukum Administrasi Negara & Pengadilan Tata Usaha Negara*, Medpress Digital, Yogyakarta, 2013.
- Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Refika Aditama, Bandung, Cetakan ke 3 Tahun 2010.
- F.C.M.A. Michiels, *De Arob- Beshcikking, Vuga Uitgeverij B.V.,'s- Gravenhage,.1987*, hal 23 di kutip RIDWAN HR, *HUKUM ADMINISTRASI NEGARA* Edisi Revisi, Radja Grafindo Persada,Jakarta cetakan ke 8 Januari 2013.
- M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, Cetakan 1 Tahun 2007.
- Muhammad Azhari dan Rudi Indrajaya, *Mengenal Sisminbakum*,CV Dinamika Putera,Bandung,Cetakan 1 Tahun 2001.
- Ni'matul Huda, *UUD 1945 dan Gagasan Amandemen Ulang*, Rajawali Press,Jakarta, Cetakan 1 Tahun 2008).
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, et al (Eds) Tahun 2008.
- Ridwan H. R. (2014). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,Jakarta,Ed.Revisi Cetakan ke 5 Tahun 2010.
- Sibuea, Hotma P. "BUKU REFERENSI," *ASAS NEGARA HUKUM, Peraturan Kebijakan & Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*."Erlangga,Jakarta Cetakan 1 Tahun 2010.
- Soerjono Suekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, cetakan 1 Tahun 2005.
- Sri Mamudji dkk., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2005.
- Sunaryati Hartono, *Kapita Selekta Perbandingan Hukum*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, Tahun 1991.
- SYAHYA ANGGARA, *HUKUM ADMINISTRASI NEGARA* pengantar .H.Deddy Ismatullah, CV. PUSTAKA CERIA, Bandung, 2016.

PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi Kemasyarakatan
- Undang-Undang Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Penganti



JURNAL ILMIAH RECHTSZEKERHEID

Vol. 2 No.1 halaman 99 - 120 , Juli 2025

Undang -Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi Kemasyarakatan Menjadi Undang-Undang, UU Nomor 16 Tahun 2017

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengesahan Badan Hukum Perkumpulan,

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 3 Tahun 2016, tentang Tata Cara Pengajuan

Permohonan Pengesahan Badan Hukum dan Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar,
Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang PerubahanAtas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Badan Hukum dan Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar, Permenkumham Nomor 10 Tahun 2019