



Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Penggunaan Layanan Perbankan Digital di Indonesia: Analisis terhadap Peran Bank, Otoritas Jasa Keuangan, dan Lembaga Penjamin Simpanan

Lily Masseleng

Program Studi Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Sahid Jakarta

[*masselenglily23@gmail.com](mailto:masselenglily23@gmail.com)

Abstract

The rapid advancement of information technology has accelerated the transformation of Indonesia's banking sector toward digital services that are more efficient, faster, and easily accessible. Despite offering significant convenience in financial transactions, digital banking services also present various legal risks, including personal data misuse, cybercrime, digital fraud, and unauthorized account access that may result in financial losses for customers. This study aims to analyze the forms of legal protection available to customers using digital banking services in Indonesia and to examine the roles of banks, the Financial Services Authority (OJK), and the Indonesia Deposit Insurance Corporation (LPS) in establishing a secure and trustworthy banking system. This research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. Data were collected through a literature review of legislation, legal books, scholarly journals, and official documents related to banking law. The findings reveal that legal protection for customers is regulated under various legal instruments, including the Banking Law, the Financial Services Authority Law, the Deposit Insurance Corporation Law, the Law on the Development and Strengthening of the Financial Sector, and several OJK regulations concerning consumer protection in the financial services sector. Nevertheless, its implementation continues to face challenges due to the increasing sophistication of cybercrime, limited public digital literacy, and technological developments that outpace regulatory adaptation. Therefore, stronger collaboration among banks, regulators, and the public is essential through enhanced cybersecurity, improved digital financial literacy, and continuous supervision to ensure effective legal protection and strengthen public trust in digital banking services.

Keywords: Legal Protection; Digital Banking; Customers; Financial Services Authority; Indonesia Deposit Insurance Corporation.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan perbankan di Indonesia menuju sistem digital yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses. Meskipun memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi, layanan perbankan digital juga menimbulkan berbagai risiko hukum, seperti penyalahgunaan data pribadi, kejahatan siber, penipuan digital, dan pembobolan rekening yang berpotensi merugikan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan perbankan digital di Indonesia serta mengkaji peran bank, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam mewujudkan sistem perbankan yang aman dan terpercaya. Penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan hukum perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah telah diatur dalam berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang OJK, Undang-Undang LPS, Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, serta berbagai peraturan OJK mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Namun, efektivitas implementasinya masih menghadapi tantangan berupa meningkatnya kejahatan siber, rendahnya literasi digital masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi yang melampaui kecepatan pembentukan regulasi. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara bank, regulator, dan masyarakat melalui penguatan sistem keamanan, peningkatan literasi keuangan digital, serta pengawasan yang berkelanjutan guna mewujudkan perlindungan hukum yang efektif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Perbankan Digital; Nasabah; Otoritas Jasa Keuangan; Lembaga Penjamin Simpanan.

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor jasa keuangan. Transformasi digital yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah model layanan perbankan dari sistem konvensional menjadi sistem berbasis teknologi digital. Berbagai inovasi seperti mobile banking, internet banking, QRIS, virtual account, dan pembukaan rekening secara daring bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan bagi masyarakat. Digitalisasi ini tidak hanya memberikan

kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi kapan saja dan di mana saja, tetapi juga meningkatkan daya saing industri perbankan di tengah pesatnya pertumbuhan ekonomi digital.

Dengan jumlah pengguna internet yang terus meningkat, Indonesia telah menjadi pasar utama bagi perluasan layanan keuangan digital. Tren ini mendorong bank untuk terus berinovasi dan menyediakan layanan berbasis teknologi yang memenuhi tuntutan masyarakat akan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi. Selain itu, digitalisasi perbankan memegang peranan penting dalam mendukung program inklusi keuangan nasional yang bertujuan untuk memastikan akses masyarakat yang merata terhadap layanan keuangan.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, perkembangan layanan perbankan digital juga menghadirkan tantangan baru terkait perlindungan hukum. Tingginya volume transaksi elektronik dibarengi dengan meningkatnya berbagai bentuk kejahatan siber seperti phishing, malware, rekayasa sosial (social engineering), pencurian identitas, dan penyalahgunaan data pribadi serta akses tidak sah ke rekening nasabah. Metode-metode kejahatan ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi tidak selalu dibarengi dengan peningkatan pemahaman masyarakat mengenai keamanan digital.

Dalam praktiknya, banyak nasabah mengalami kerugian finansial akibat transaksi yang tidak sah atau kelalaian dalam menjaga kerahasiaan data pribadi mereka. Sengketa sering kali muncul terkait tanggung jawab atas kerugian tersebut: apakah tanggung jawab terletak pada bank (sebagai penyedia layanan), nasabah (sebagai pengguna), atau pihak ketiga yang melakukan tindak kejahatan? Isu-isu ini menyoroti perlunya kepastian hukum mengenai pembagian tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital.

Perlindungan hukum bagi nasabah pada dasarnya merupakan bentuk perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Nasabah berhak mendapatkan informasi yang akurat, layanan yang aman, perlindungan data pribadi, serta akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa jika terjadi kerugian. Di sisi lain, bank berkewajiban untuk mematuhi prinsip kehati-hatian perbankan, menjaga kerahasiaan data nasabah, menerapkan sistem keamanan teknologi informasi yang tangguh, serta mengedukasi masyarakat mengenai penggunaan layanan digital secara aman.

Dalam sistem hukum Indonesia, perlindungan nasabah bukan semata-mata tanggung jawab bank, melainkan juga melibatkan berbagai lembaga negara yang bertugas melakukan pengaturan, pengawasan, dan penjaminan simpanan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki mandat untuk mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan jasa keuangan, guna memastikan operasional yang sehat, transparan, dan akuntabel. Sementara itu, Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) bertanggung jawab menjamin simpanan nasabah serta turut menjaga stabilitas sistem perbankan nasional. Keberadaan kedua lembaga ini memegang peranan krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.

Pada saat yang sama, pemerintah telah menerapkan berbagai pembaruan regulasi untuk mengimbangi kemajuan teknologi di sektor keuangan. Salah satu perkembangan penting dalam hal ini adalah disahkannya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Regulasi ini meletakkan landasan baru bagi penguatan tata kelola sektor jasa keuangan, yang mencakup peningkatan pengawasan, perlindungan konsumen, dan inovasi teknologi keuangan, serta penguatan stabilitas sistem keuangan nasional.

Meskipun terdapat kemajuan regulasi yang positif, berbagai insiden seperti pembobolan rekening, kebocoran data pribadi, dan penipuan digital menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum belum sepenuhnya optimal. Permasalahan ini tidak hanya bersumber dari kerentanan sistem keamanan teknologi, tetapi juga dari rendahnya tingkat literasi digital masyarakat serta munculnya metode kejahatan siber yang semakin canggih dan sulit diprediksi.

Oleh karena itu, diperlukan analisis hukum yang lebih komprehensif mengenai bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan perbankan digital, serta peran bank, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Analisis ini sangat penting mengingat kepercayaan masyarakat merupakan landasan utama dalam menjaga stabilitas sistem perbankan nasional. Tanpa perlindungan hukum yang efektif, kemajuan digitalisasi perbankan dapat memunculkan berbagai risiko yang berpotensi menggerus kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada dua pertanyaan penelitian. Pertama, apa saja bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi nasabah pengguna layanan perbankan digital di Indonesia. Kedua, bagaimana peran bank, Otoritas Jasa Keuangan, dan Lembaga Penjamin Simpanan dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah serta menjaga stabilitas sistem perbankan nasional.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan **metode penelitian hukum normatif**, yang berfokus pada pengkajian norma-norma hukum yang berlaku sebagai dasar untuk menganalisis isu hukum tertentu. Metode ini dipilih karena penelitian ini menitikberatkan pada analisis peraturan yang mengatur perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan perbankan digital, dengan merujuk pada ketentuan perundang-undangan, asas-asas hukum, doktrin hukum, serta

berbagai karya ilmiah terkait hukum perbankan dan lembaga keuangan. Penelitian ini menerapkan pendekatan **perundang-undangan (statute approach)** dan **pendekatan konseptual conceptual approach**.

Pendekatan perundang-undangan melibatkan analisis terhadap peraturan yang mengatur kegiatan operasional perbankan, perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, serta kewenangan badan pengawas dan lembaga penjamin simpanan. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep seperti perlindungan hukum, prinsip kehati-hatian dalam perbankan, tanggung jawab hukum bank, dan perlindungan konsumen dari perspektif hukum ekonomi. Bahan hukum yang digunakan mencakup sumber primer, sekunder, dan tersier.

Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998), Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan), serta berbagai peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku-buku hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan publikasi resmi yang membahas perkembangan hukum perbankan digital. Bahan hukum tersier terdiri dari kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber referensi lainnya yang memfasilitasi pemahaman terhadap istilah-istilah hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yang mencakup identifikasi, katalogisasi, dan pemeriksaan berbagai sumber hukum yang relevan dengan topik penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan mengaitkan ketentuan hukum yang berlaku dengan konsep perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital di Indonesia. Hasil analisis selanjutnya disusun secara sistematis untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi nasabah serta peran masing-masing lembaga dalam mewujudkan sistem perbankan yang aman, sehat, dan tepercaya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Konsep Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Sistem Perbankan Indonesia

Perlindungan hukum merupakan prinsip mendasar dalam negara hukum yang bertujuan menjamin kepastian, keadilan, dan keamanan bagi setiap warga negara dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Di sektor perbankan, perlindungan hukum memegang peranan krusial karena hubungan hukum antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan (hubungan fidusia). Kepercayaan masyarakat menjadi aset utama dalam menjalankan fungsi intermediasi perbankan; oleh karena itu, setiap aktivitas perbankan harus mampu memberikan rasa aman bagi nasabah sebagai pengguna layanan keuangan.

Hubungan hukum antara bank dan nasabah pada dasarnya lahir dari suatu perjanjian. Saat seseorang membuka rekening bank, terbentuklah hubungan kontraktual secara hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Bank berkewajiban menjaga dana nasabah, merahasiakan informasi rekening, memberikan layanan sesuai ketentuan hukum, serta melaksanakan transaksi dengan benar. Sebaliknya, nasabah berkewajiban memenuhi persyaratan administratif, memberikan data yang akurat, dan menggunakan fasilitas perbankan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah sifat hubungan hukum ini. Jika sebelumnya transaksi dilakukan secara tatap muka di kantor cabang, kini sebagian besar transaksi dilakukan melalui saluran elektronik tanpa interaksi fisik antara bank dan nasabah. Meskipun perubahan ini menawarkan efisiensi tinggi, hal tersebut juga meningkatkan risiko hukum yang sebelumnya relatif kecil dalam sistem perbankan konvensional.

Risiko ini muncul karena transaksi digital sangat bergantung pada sistem teknologi informasi. Gangguan sistem, serangan siber, pencurian identitas, dan penyalahgunaan data pribadi dapat mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan bagi nasabah. Dalam praktiknya, kasus akses rekening tanpa izin tidak selalu disebabkan oleh kesalahan bank; hal tersebut juga bisa terjadi akibat kelalaian nasabah seperti mengungkapkan kode OTP, PIN, atau data pribadi kepada pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, menjamin perlindungan hukum dalam perbankan digital bukan semata-mata tanggung jawab bank, melainkan juga memerlukan partisipasi aktif dari nasabah dalam menjaga keamanan informasi pribadi mereka.

Dari sudut pandang normatif, perlindungan hukum bagi nasabah diwujudkan melalui berbagai ketentuan perundang-undangan. Undang-Undang Perbankan mengamanatkan agar bank menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip kehati-hatian perbankan. Prinsip-prinsip ini mengharuskan setiap bank menerapkan sistem manajemen risiko yang memadai guna melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepada institusi tersebut. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperkuat kerangka perlindungan konsumen melalui peraturan yang mencakup transparansi informasi produk, mekanisme pengaduan konsumen, dan penyelesaian sengketa, serta kewajiban bagi lembaga jasa keuangan untuk menjaga kerahasiaan data nasabah. Peraturan-peraturan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bersifat reaktif yang diterapkan setelah sengketa muncul tetapi juga proaktif, dengan mengharuskan bank membangun sistem keamanan yang tangguh.

Kerangka regulasi tersebut semakin diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK). Undang-undang ini menyediakan landasan hukum yang lebih komprehensif untuk menyikapi perkembangan teknologi keuangan yang semakin kompleks. Melalui peraturan ini, pemerintah berupaya menciptakan keseimbangan antara inovasi digital dan perlindungan hukum bagi konsumen jasa keuangan.

Dari perspektif perlindungan konsumen, nasabah memiliki sejumlah hak yang wajib dipenuhi oleh bank. Hak-hak tersebut meliputi hak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk perbankan, hak atas keamanan transaksi, hak atas kerahasiaan data pribadi, hak mendapatkan layanan yang adil, serta hak untuk mengajukan pengaduan apabila terjadi kerugian finansial. Hak-hak ini merupakan bagian tak terpisahkan dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang mendasari penyelenggaraan jasa keuangan di Indonesia.

Di sisi lain, perlindungan hukum bagi bank tidak boleh diabaikan. Bank berhak menolak tanggung jawab jika kerugian yang dialami nasabah terbukti berasal dari kelalaian nasabah itu sendiri seperti secara sadar mengungkapkan PIN, kata sandi, OTP, atau data pribadi kepada pihak ketiga. Oleh karena itu, penentuan tanggung jawab dalam sengketa perbankan digital memerlukan pembuktian objektif yang didasarkan pada fakta dan ketentuan hukum yang berlaku.

Perlindungan hukum yang efektif harus menciptakan keseimbangan antara kepentingan bank sebagai entitas bisnis dan nasabah sebagai konsumen jasa keuangan. Jika perlindungan hanya diberikan kepada salah satu pihak, tujuan hukum yang mencakup keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan tidak dapat tercapai secara optimal. Dengan demikian, penguatan regulasi harus dibarengi dengan peningkatan literasi keuangan masyarakat, pengembangan sistem teknologi yang aman, serta koordinasi yang efektif antara bank, OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Bank Indonesia, dan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).

3.2. Tanggung Jawab Bank terhadap Kerugian Nasabah dalam Penggunaan Layanan Perbankan Digital

Transformasi digital telah menjadikan mekanisme layanan perbankan lebih efisien dan praktis. Berbagai layanan seperti **mobile banking**, **internet banking**, QRIS, **virtual account**, dan pembukaan rekening secara daring telah menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas ekonomi masyarakat. Digitalisasi ini menawarkan manfaat berupa kemudahan akses, transaksi yang lebih cepat, serta efisiensi operasional, baik bagi bank maupun nasabah. Namun, perkembangan ini juga meningkatkan potensi berbagai risiko hukum yang dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi nasabah.

Dari perspektif hukum perbankan, hubungan antara bank dan nasabah merupakan hubungan hukum yang didasarkan pada prinsip kepercayaan (**fiduciary relationship**). Nasabah memercayakan dananya kepada bank dengan jaminan bahwa bank akan mengelola dan menjaga dana tersebut sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Oleh karena itu, bank memikul kewajiban hukum untuk memastikan bahwa seluruh sistem operasional termasuk layanan digital aman, andal, dan mampu melindungi kepentingan nasabah.

Kewajiban ini menjadi semakin krusial karena transaksi elektronik tidak lagi melibatkan interaksi langsung antara staf bank dan nasabah. Seluruh proses transaksi bergantung pada sistem teknologi informasi yang rentan terhadap berbagai ancaman keamanan siber. Risiko seperti **phishing**, **malware**, pencurian identitas, pengambilalihan akun (**account takeover**), dan penyalahgunaan data pribadi merupakan tantangan yang harus diantisipasi oleh setiap penyedia layanan perbankan digital.

Penerapan prinsip kehati-hatian perbankan menjadi landasan utama dalam menentukan tanggung jawab hukum bank. Prinsip ini tidak hanya mencakup pengelolaan dana masyarakat, tetapi juga kewajiban bank untuk membangun sistem keamanan teknologi informasi yang tangguh. Dalam praktiknya, bank diwajibkan menerapkan berbagai langkah keamanan, seperti autentikasi multi faktor, enkripsi data, pemantauan transaksi secara **real-time**, deteksi aktivitas mencurigakan, serta pembaruan sistem keamanan secara berkala.

Jika nasabah mengalami kerugian akibat kegagalan sistem yang berada dalam kendali bank, bank dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Sebagai contoh, dalam kasus kebocoran data akibat lemahnya keamanan internal atau kegagalan sistem yang menyebabkan transaksi tidak sah, bank berkewajiban melakukan investigasi, memberikan penjelasan kepada nasabah, dan menawarkan penyelesaian sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kewajiban ini timbul dari tanggung jawab bank untuk menjaga sistem elektronik yang aman dan andal. Sebaliknya, tidak semua kerugian yang dialami nasabah menjadi tanggung jawab bank.

Dalam beberapa kasus, kerugian timbul akibat kelalaian nasabah sendiri seperti mengungkapkan kode OTP, PIN, kata sandi, atau informasi pribadi kepada pelaku yang menyamar sebagai petugas bank. Modus **social engineering** (rekayasa sosial) semacam itu semakin marak terjadi karena pelaku memanfaatkan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Dalam situasi ini, diperlukan verifikasi yang cermat untuk menentukan apakah kerugian tersebut disebabkan oleh kelemahan sistem bank atau kelalaian nasabah.

Dari perspektif hukum perdata, penentuan tanggung jawab harus didasarkan pada hubungan sebab-akibat antara tindakan dan kerugian yang ditimbulkan. Jika bank telah memenuhi seluruh standar keamanan yang ditetapkan oleh regulator, namun kerugian tetap terjadi karena nasabah secara sukarela memberikan akses kepada pihak ketiga, maka bank tidak dapat dimintai pertanggungjawaban mutlak. Sebaliknya, jika bank terbukti lalai dalam

menjaga keamanan sistem atau memantau transaksi mencurigakan, bank dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selain aspek keamanan teknologi, tanggung jawab bank juga mencakup penyediaan informasi yang jelas kepada nasabah mengenai risiko penggunaan layanan digital. Transparansi informasi merupakan komponen krusial dalam perlindungan konsumen. Nasabah harus mendapatkan penjelasan mengenai prosedur penggunaan layanan, potensi risiko transaksi elektronik, praktik keamanan rekening, serta mekanisme penyelesaian pengaduan. Penyediaan informasi yang komprehensif membantu nasabah memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga meminimalkan risiko kerugian finansial.

Dengan demikian, tanggung jawab bank terkait layanan perbankan digital tidaklah sekadar bersifat reaktif yakni menangani masalah setelah sengketa muncul melainkan juga preventif, yang mencakup penerapan sistem keamanan, edukasi masyarakat, dan pemantauan aktivitas transaksi. Pendekatan preventif ini merupakan bentuk perlindungan hukum yang lebih efektif dibandingkan penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi.

3.3. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Hukum Nasabah

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga independen yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan. OJK dibentuk untuk menciptakan sistem keuangan yang sehat, transparan, dan akuntabel, serta mampu melindungi kepentingan konsumen. Di tengah pertumbuhan perbankan digital, peran OJK menjadi semakin vital karena kompleksitas transaksi elektronik menuntut pengawasan yang lebih komprehensif dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional.

Fungsi utama OJK terkait perlindungan konsumen dijalankan melalui penyusunan peraturan, pengawasan kepatuhan bank, dan penyediaan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen. OJK tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai lembaga yang memastikan setiap penyedia jasa keuangan secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Salah satu bentuk perlindungan yang diberikan oleh OJK adalah kewajiban bagi bank untuk menyajikan informasi produk secara akurat, jelas, dan tidak menyesatkan. Transparansi informasi merupakan elemen krusial, mengingat banyak sengketa antara bank dan nasabah bermula dari kurangnya pemahaman mengenai karakteristik produk atau risiko yang terkait dengan transaksi digital. Berdasarkan ketentuan ini, bank wajib memberikan penjelasan yang mudah dipahami, sehingga memungkinkan nasabah untuk mengambil keputusan dengan informasi yang memadai. Selain itu, OJK mewajibkan setiap bank untuk memiliki mekanisme penanganan pengaduan konsumen yang efektif. Jika nasabah mengalami kerugian akibat layanan perbankan digital, bank harus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengajukan pengaduan dan melakukan peninjauan secara objektif. Apabila kesepakatan tidak tercapai melalui penyelesaian internal, nasabah dapat menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui lembaga berwenang yang tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Di era digital, OJK juga mendorong peningkatan literasi keuangan di kalangan masyarakat. Edukasi publik menjadi strategi krusial untuk mencegah meningkatnya kasus penipuan digital. Berbagai program edukasi yang mencakup keamanan transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, dan kesadaran akan taktik kejahatan siber terus dilaksanakan sebagai bentuk perlindungan preventif. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya dicapai melalui penegakan hukum, tetapi juga dengan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan layanan keuangan digital.

Pengawasan terhadap penerapan manajemen risiko teknologi informasi merupakan fokus utama lainnya bagi OJK. Setiap bank diwajibkan untuk memiliki sistem pengendalian internal yang memadai, audit teknologi informasi, dan prosedur mitigasi risiko. Melalui pengawasan tersebut, OJK berupaya memastikan bahwa inovasi digital berjalan beriringan dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen.

Dengan demikian, OJK memegang posisi strategis dalam menjaga keseimbangan antara inovasi sektor keuangan dan perlindungan hukum bagi masyarakat. Keberhasilan transformasi perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas pengawasan regulasi dalam memastikan bahwa setiap inovasi tetap memberikan rasa aman bagi konsumen.

3.4. Peran Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Menjaga Kepercayaan Masyarakat terhadap Sistem Perbankan

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) merupakan pilar vital dalam sistem perbankan Indonesia. Didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004, LPS memiliki tujuan utama untuk melindungi simpanan nasabah dan secara aktif menjaga stabilitas sistem perbankan nasional. Sebagai bagian dari jaring pengaman keuangan, LPS berperan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan, khususnya pada masa kesulitan keuangan yang dialami bank. Berdasarkan undang-undang, fungsi utama LPS adalah menjamin simpanan nasabah dan secara aktif menjaga stabilitas sistem perbankan dalam lingkup wewenangnyanya.

Kepercayaan masyarakat merupakan landasan utama kegiatan perbankan. Bank menghimpun dana masyarakat dan kemudian menyalurkannya kembali ke dalam perekonomian melalui kredit dan pembiayaan. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap bank dapat memicu penarikan dana secara besar-besaran atau dikenal sebagai **bank run** yang berpotensi mengguncang stabilitas sistem keuangan. Oleh karena itu, LPS memberikan jaminan

bahwa simpanan nasabah yang memenuhi syarat akan tetap terlindungi jika izin usaha bank dicabut atau bank tidak dapat melanjutkan operasionalnya.

Dalam menjalankan tugasnya, LPS tidak hanya sekadar membayar klaim penjaminan kepada nasabah, tetapi juga memainkan peran krusial dalam proses resolusi bank. Wewenang ini memungkinkan LPS untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna meminimalkan dampak kegagalan bank terhadap stabilitas sistem keuangan nasional. Dengan demikian, fungsi LPS melampaui perlindungan terhadap nasabah individu. Lembaga ini juga menjaga kepentingan publik yang lebih luas dengan memelihara stabilitas sektor perbankan.

Di tengah digitalisasi perbankan, peran LPS menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang menyimpan dana melalui layanan digital. Meskipun transaksi dilakukan secara elektronik, dana masyarakat yang ditempatkan pada bank peserta penjaminan tetap terlindungi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini memberikan kepastian hukum bagi masyarakat bahwa kemajuan teknologi tidak mengurangi jaminan perlindungan atas simpanan mereka.

Namun, masih terdapat anggapan di masyarakat bahwa Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) secara otomatis bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari transaksi digital. Anggapan ini keliru. Pada dasarnya, LPS menjamin simpanan nasabah di bank yang memenuhi kriteria penjaminan; lembaga ini tidak mengganti kerugian akibat penipuan digital, **phishing**, atau penyalahgunaan rekening. Kerugian yang disebabkan oleh kejahatan siber umumnya ditangani melalui mekanisme perlindungan konsumen, investigasi bank, tindakan penegakan hukum, dan proses penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Oleh karena itu, edukasi masyarakat mengenai fungsi dan wewenang LPS harus terus ditingkatkan. Pemahaman masyarakat yang lebih baik mengenai cakupan penjaminan simpanan akan membantu mencegah kesalahpahaman serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perbankan nasional.

3.5. Tantangan Perlindungan Hukum terhadap Nasabah di Era Perbankan Digital

Pesatnya kemajuan teknologi informasi telah menimbulkan tantangan yang semakin kompleks terkait perlindungan hukum bagi nasabah. Salah satu tantangan utama adalah maraknya kejahatan siber yang memanfaatkan kerentanan sistem teknologi sekaligus rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Berbagai modus seperti phishing, smishing, vishing, malware, dan rekayasa sosial menunjukkan bahwa ancaman terhadap keamanan transaksi tidak hanya berasal dari kelemahan sistem perbankan, tetapi juga dari kemampuan pelaku kejahatan dalam memanipulasi pengguna.

Tantangan lainnya berkaitan dengan perlindungan data pribadi. Dalam menyediakan layanan digital, bank mengelola beragam informasi nasabah yang bersifat sensitif, termasuk identitas, nomor rekening, riwayat transaksi, dan data biometrik. Pengelolaan data yang kurang optimal meningkatkan risiko kebocoran data, yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan kejahatan keuangan. Oleh karena itu, bank harus terus memperkuat sistem keamanan informasi dan menerapkan standar tata kelola TI yang mampu mengimbangi perkembangan ancaman digital.

Di sisi lain, tingkat literasi keuangan dan digital di kalangan masyarakat Indonesia masih belum merata. Banyak orang belum sepenuhnya memahami pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, kata sandi, dan kode OTP. Pelaku kejahatan memanfaatkan situasi ini untuk mengakses rekening nasabah melalui berbagai bentuk penipuan. Kenyataan ini menegaskan bahwa perlindungan hukum tidak dapat hanya mengandalkan penetapan peraturan semata, melainkan juga memerlukan edukasi masyarakat secara berkelanjutan.

Tantangan tambahan muncul dari fakta bahwa inovasi teknologi sering kali bergerak lebih cepat daripada proses penyusunan regulasi. Produk dan layanan perbankan digital terus berkembang, sementara kerangka hukum kerap membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dirancang dan disesuaikan. Hal ini menciptakan potensi adanya celah hukum terkait jenis transaksi baru yang belum diatur secara spesifik.

Menangani berbagai tantangan ini memerlukan sinergi antara pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), industri perbankan, dan masyarakat. Penguatan regulasi harus dibarengi dengan peningkatan kapasitas pengawasan, investasi pada sistem keamanan siber, pengembangan teknologi untuk deteksi dini transaksi mencurigakan, serta peningkatan literasi keuangan secara berkelanjutan. Pendekatan kolaboratif akan menciptakan sistem perlindungan hukum yang lebih efektif dan mampu mengimbangi kemajuan teknologi.

4. Kesimpulan

4.1. Kesimpulan

Evolusi layanan perbankan digital telah membawa berbagai manfaat, termasuk kemudahan, efisiensi, dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan. Digitalisasi juga telah mendorong inklusi keuangan yang lebih luas serta memperbesar akses masyarakat terhadap beragam layanan perbankan. Namun, di samping manfaat tersebut, muncul tantangan baru khususnya meningkatnya risiko kejahatan siber, penyalahgunaan data pribadi, dan berbagai bentuk penipuan digital yang dapat merugikan nasabah.

Penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah diwujudkan melalui berbagai instrumen legislatif, termasuk Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Undang-Undang

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), dan Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, serta berbagai peraturan OJK terkait perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Peraturan-peraturan ini menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan layanan perbankan yang aman, transparan, dan akuntabel.

Bank memikul tanggung jawab untuk mematuhi prinsip kehati-hatian, memperkuat sistem keamanan teknologi informasi, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta memberikan informasi yang jelas mengenai risiko penggunaan layanan digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berperan dalam menyusun peraturan, melakukan pengawasan, dan memastikan efektivitas pelaksanaan perlindungan konsumen. Sementara itu, Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) menjamin simpanan nasabah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan turut menjaga stabilitas sistem perbankan nasional.

Meskipun kerangka hukum telah berkembang secara signifikan, efektivitas perlindungan hukum masih menghadapi tantangan seperti meningkatnya kejahatan siber, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta kemajuan teknologi yang melampaui kecepatan pengembangan regulasi. Oleh karena itu, penguatan perlindungan hukum memerlukan sinergi antara regulator, industri perbankan, aparat penegak hukum, dan masyarakat guna mewujudkan sistem perbankan digital yang aman, tepercaya, dan berkelanjutan.

4.2. Saran

Pertama, pemerintah, bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perlu terus menyempurnakan regulasi guna mengakomodasi kemajuan teknologi digital di sektor perbankan tanpa mengabaikan kepastian hukum maupun perlindungan konsumen.

Kedua, bank perlu meningkatkan investasi pada sistem keamanan siber, memperkuat manajemen risiko teknologi informasi, serta mengembangkan sistem deteksi dini untuk transaksi yang berpotensi mengandung unsur penipuan.

Ketiga, Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) perlu memperluas program edukasi mengenai literasi keuangan dan keamanan transaksi digital agar masyarakat lebih memahami hak, kewajiban, serta risiko yang terkait dengan penggunaan layanan perbankan digital.

Keempat, masyarakat sebagai pengguna layanan perbankan digital juga harus meningkatkan kesadaran mengenai keamanan data pribadi. Mereka tidak boleh membagikan PIN, kata sandi, atau kode OTP kepada pihak lain dan harus segera melaporkan setiap aktivitas transaksi yang mencurigakan kepada pihak bank. Melalui tanggung jawab bersama antara regulator, industri perbankan, dan masyarakat, diharapkan sistem perlindungan hukum bagi nasabah dapat berjalan lebih efektif serta mendukung stabilitas sektor perbankan Indonesia di era digital.

Reference

- Aulia, R., & Prasetyo, D. (2022). Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam transaksi perbankan digital di Indonesia. *Jurnal RechtsVinding*, 11(2), 185–201.
- [Bank Indonesia](#)
- Djumhana, M. (2020). *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fadilah, N. (2021). Tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah akibat kejahatan siber. *Jurnal Ius Constituendum*, 6(2), 214–229.
- Fuady, M. (2018). *Hukum Perbankan Modern*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P. M. (2019). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hermansyah. (2022). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Hidayat, A., & Rahman, F. (2023). Perlindungan konsumen jasa keuangan dalam era digital banking. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 20(1), 73–89.
- Ibrahim, J. (2019). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia.
- Indonesia. (1992). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.
- Indonesia. (1998). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia*.
- Indonesia. (2004). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan*.
- Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*.
- Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*.
- Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*.
- [JDIH Kementerian Keuangan](#)
- Kasmir. (2022). *Dasar-Dasar Perbankan* (Edisi Revisi). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kurniawan, D. (2022). Implementasi prinsip kehati-hatian dalam layanan digital perbankan. *Jurnal Yuridis*, 9(1), 55–70.
- [Lembaga Penjamin Simpanan \(LPS\)](#)
- Lestari, I. (2021). Analisis tanggung jawab bank terhadap pembobolan rekening nasabah melalui internet banking. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(3), 602–620.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum* (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana.
- Muhammad, A. (2020). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mulyani, S., & Wibowo, A. (2023). Penguatan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan pasca Undang-Undang P2SK. *Jurnal RechtsVinding*, 12(3), 355–373.
- Nugroho, A. (2022). Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam pengawasan perbankan digital di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 29(2), 287–306.
- [Otoritas Jasa Keuangan \(OJK\)](#)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*. ([Database Peraturan | JDIH BPK](#))
- Pratama, Y., & Saputra, H. (2021). Cybercrime dalam sistem perbankan digital Indonesia. *Jurnal Perspektif Hukum*, 21(1), 45–60.
- Rahmawati, D. (2023). Perlindungan data pribadi nasabah pada layanan mobile banking. *Jurnal Arena Hukum*, 16(2), 233–250.
- Sari, N., & Putra, R. (2022). Efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen jasa perbankan digital. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 11(3), 401–420.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2020). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.

Subekti. (2018). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.

Sutedi, A. (2021). *Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*. Jakarta: Sinar Grafika.

Wahyuni, E. (2021). Peranan Lembaga Penjamin Simpanan dalam menjaga stabilitas sistem perbankan nasional. *Jurnal Lex Renaissance*, 6(4), 710–726.

Yusuf, M. (2022). Digital banking dan tantangan regulasi hukum di Indonesia. *Jurnal De Jure*, 14(2), 120–138.