

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH TERKAIT PENGGUNAAN *E- BANKING* OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN BESERTA HAMBATAN DAN SOLUSINYA

Shofura Syifa Izzah

E-mail: shofura.izzah@student.uns.ac.id

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Albertus Sentot Sudarwanto

E-mail: alsentotsudarwanto@yahoo.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Article Information

Keywords: *Customers;
E-banking; Legal Protection;
OJK*

Kata Kunci: *E-banking;
Nasabah; OJK; Perlindungan
Hukum*

Abstract

This legal writing aims to analyze the legal protection provided by the Financial Services Authority (OJK) as a supervisory agency in the financial sector to customers related to the use of e-banking. Then it aims to find out the obstacles experienced by the OJK in providing legal protection and the solutions. The research method used in this study is an empirical legal research method by examining secondary data which is then followed by primary data in the field. Data collection techniques used were literature studies and interviews conducted with OJK Jakarta. The results of the study revealed that the legal protection efforts provided by OJK to customers related to the use of e-banking by making regulations such as the Financial Services Authority Regulation (POJK) regarding e-banking and making complaint services in the form of the Consumer Protection Portal Application (APPK).

Abstrak:

Penulisan hukum ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas dalam sektor keuangan kepada nasabah terkait dengan penggunaan *e-banking*. Kemudian bertujuan untuk mengetahui hambatan yang dialami OJK dalam memberikan perlindungan hukum tersebut serta solusinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum empiris dengan meneliti data sekunder yang kemudian dilanjutkan dengan data primer yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan studi kepustakaan dan wawancara yang dilakukan bersama OJK Jakarta. Hasil penelitian diketahui bahwa upaya perlindungan hukum yang diberikan OJK kepada nasabah terkait dengan penggunaan *e-banking* dengan membuat regulasi seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang *e-banking* dan membuat layanan pengaduan berupa Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK).

A. Pendahuluan

Era kemajuan zaman karena pengaruh globalisasi mempengaruhi kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi. Salah satu bentuk adanya kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi adalah penggunaan internet yang sudah dapat diakses oleh siapa saja. Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia. (Ahmad M. Ramli, 2004: 1). Dengan adanya perkembangan internet masyarakat dapat mengakses informasi apa saja dengan cepat yang dalam hal ini juga dapat mempengaruhi perkembangan pola pikir manusia dalam kehidupannya serta dapat memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah transaksi bisnis.

Meskipun kelancaran dan kemudahan dalam bertransaksi keuangan dengan menggunakan *e-banking* sudah terjamin, namun dalam praktiknya *e-banking* memiliki beberapa kekurangan seperti lemahnya perlindungan data diri nasabah, adanya pencurian yang memanfaatkan kecepatan dan kemudahan akses internet dengan meretas sistem keamanan siber yang ada pada *e-banking* sehingga dapat terjadinya kebocoran dana nasabah pada rekeningnya, dan adanya praktik penipuan seperti money mule yaitu praktik yang dilakukan suatu oknum agar nasabah cepat melakukan pembukaan rekening *e-banking* agar pelaku dapat mendapatkan uang dari rekening nasabah tersebut (Fuadi Munir, 2008:364).

Dalam pengawasan di bidang perbankan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan dalam sektor jasa keuangan.

Berdasarkan latar belakang ini terdapat beberapa penelitian lebih dahulu yang membahas perlindungan hukum nasabah terutama dalam penggunaan *e-banking*. Penelitian yang pertama dengan judul “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. (Studi di Kantor Cabang Bank BRI Ngemplak Solo)” oleh Agung Budiarto tahun 2020. Pada skripsi tersebut membahas regulasi yang menjadi payung hukum dalam perlindungan hukum kepada nasabah terkait dengan penggunaan *m-banking* serta tanggung jawab yang dilakukan oleh Bank BRI Ngemplak Solo dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah. Penelitian yang kedua dengan judul “Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Nasabah Atas Layanan Internet Banking Banking” (Studi pada Bank BRI Syariah Cabang Medan) oleh Fitra Yusfani tahun 2018 yang membahas tentang upaya perlindungan hukum kepada nasabah terkait dengan penggunaan internet banking yang dilakukan Bank BRI Syariah Cabang Medan dengan melihat dari bentuk perjanjian yang dilakukan perbankan kepada nasabah.

Kedua karya tulis di atas mengkaji perlindungan kepada nasabah dilihat dari pertanggungjawaban perbankan sementara artikel ini lebih menganalisis perlindungan hukum kepada nasabah terkait dengan penggunaan *e-banking* yang dilakukan oleh OJK sebagai lembaga pengawas pada sektor jasa keuangan dan memaparkan terkait layanan pengaduan yang diselenggarakan OJK sebagai bentuk perlindungan hukum kepada nasabah terkait dengan penggunaan *e-banking*.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan mengambil fakta fakta empiris dari perilaku manusia di lapangan. Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian hukum ini yaitu sifat penelitian deskriptif dengan memberikan data secara rinci tentang fakta, manusia dan gejala gejala lainnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari wawancara dengan Departemen Perlindungan Konsumen (DPLK) OJK Jakarta sebagai lembaga yang memberikan perlindungan hukum kepada nasabah. Penulis mendapatkan data sekunder dari buku, jurnal, maupun hasil penelitian lain yang terkait dengan perlindungan hukum yang dilakukan OJK kepada nasabah dalam penggunaan *e-banking*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

E-banking mencakup penyediaan berbagai pelayanan perbankan yang dilakukan secara *online* yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja diluar lokasi fisik bank. Dalam penggunaannya, perbankan dalam memberikan pelayanan e-banking tidak hanya menggunakan peralatan yang modern namun juga menggunakan akses internet sehingga dapat meningkatkan kemudahan pelayanannya. Perkembangan sistem berbasis teknologi khususnya yang berkaitan dengan internet telah memengaruhi cara bank berinteraksi dengan nasabahnya.

Bentuk pelayanan *e-banking* yang diberikan oleh lembaga perbankan kepada nasabah yaitu berupa transaksi pembayaran dan tagihan, informasi terbaru mengenai dengan suku bunga dan valuta asing, informasi rekening dan pemindahbukuan rekening yang dapat diakses dengan menggunakan *Personal Identification Number* (PIN), administrasi dan data pribadi nasabah, serta pengambilan uang dan penyetoran uang dengan menggunakan mesin ATM (Siamat, 2005: 636).

Secara umum perbankan di Indonesia tidak memiliki peraturan yang secara khusus mengatur e-banking dalam hal melindungi kepentingan nasabah, sehingga bank membuat regulasi sendiri yang bersifat dianggap adil dalam melindungi kepentingan kedua belah pihak. Regulasi ini secara khusus mencakup aturan substantif untuk memastikan bahwa konsumen (klien bank) mengetahui bahwa perusahaan (bank) memenuhi persyaratan.

Dengan penetapan aturan dan regulasi yang tepat, khususnya pengelolaan kegiatan e-banking, diharapkan dapat melindungi kepentingan nasabah dan bank secara seimbang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dapat dikaitkan dengan penyelenggaraan e-banking. Dalam hal ini perusahaan yang dimaksud adalah bank, dan konsumen yang dituju adalah nasabah bank. Selanjutnya berdasarkan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE. UU ITE yang disahkan pada 21 April 2008 dinilai cukup untuk mengatur persoalan hukum sistem e-banking sebagai salah satu layanan perbankan yang dibentuk oleh kemajuan teknologi. Kendala seperti aspek teknologi dan hukum tidak lagi menjadi faktor penghambat perkembangan *e-banking* di Indonesia. Meskipun pasal-pasal UU ITE tidak ada pasal khusus yang mengatur tentang kegiatan *e-banking*, namun ada beberapa peraturan yang mengatur tentang transaksi dengan menggunakan media digital.

Dalam melaksanakan Pasal 5 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan fungsi pengawasan dan pengaturan OJK di sektor keuangan maka OJK juga melaksanakan fungsi pengawasannya dalam lembaga perbankan terutama dalam penggunaan *e-banking*. Ada beberapa perlindungan hukum yang dibuat OJK terkait dengan digital banking yakni berupa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) dan kebijakan. OJK telah mengatur upaya melindungi dan menjamin kepentingan nasabah terhadap kerugian akibat kesalahan dan wanprestasi bank dengan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah.

1. POJK Nomor 38 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Berkaitan dengan perlindungan nasabah, dalam POJK ini diatur bahwa bank wajib memiliki komite pengarah Teknologi Informasi (*Information Technology steering committee*) yang bertujuan untuk melakukan pemantauan dan peningkatan teknologi informasi serta melakukan upaya penyelesaian terhadap masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh satuan kerja dan penyelenggara terhadap layanan perbankan yang berbasis teknologi informasi seperti *e-banking*. Berdasarkan Pasal 12 dalam POJK ini Bank juga wajib memperhatikan kestabilan operasional teknologi informasi serta memitigasi risiko yang berpotensi mengganggu kelancaran teknologi informasi sebagai layanan bank

2. POJK Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum

Dalam POJK ini, yang dimaksud dengan layanan perbankan digital berupa layanan perbankan elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-banking* adalah yang dikembangkan oleh perbankan untuk melayani nasabah dengan lebih mudah dan efisien sehingga nasabah dapat melakukan transaksi keuangan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanannya.

Dalam penyelenggaraan layanan *e-banking*, bank juga harus membentuk unit atau fungsi yang bertujuan untuk menangani jalannya layanan *e-banking*. Berkaitan dengan perlindungan nasabah, bank wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dengan menyelenggarakan layanan pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari seperti yang telah tercantum dalam Pasal 21 POJK ini. Selain itu, bank juga wajib menyampaikan laporan terkait dengan layanan *e-banking* kepada OJK paling lama 3 bulan setelah implementasi yang berisikan laporan kondisi terkini penggunaan teknologi Informasi, laporan rencana pengembangan teknologi informasi, laporan hasil audit teknologi informasi, dan laporan insidentil dalam penyelenggaraan teknologi informasi yang terkait dengan layanan *e-banking*.

3. POJK Nomor 31 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan

Penyelenggaraan layanan konsumen di sektor jasa keuangan didasarkan atas asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan, dan asas kepastian hukum. Terdapat tiga layanan yang diselenggarakan OJK dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah yakni:

- a. Layanan penerimaan informasi;
- b. Layanan pemberian informasi, dan;
- c. Layanan pengaduan

Nasabah sebagai konsumen dalam penyelenggaraan layanan e-banking dapat memberikan informasi, mengirimkan informasi, dan menyampaikan pengaduan ke OJK dapat dilakukan dengan cara menulis surat, surat elektronik, melaporkan di laman website resmi OJK, dengan cara telepon, dan/atau tatap muka, serta dapat menggunakan media lain yang dikelola secara resmi oleh OJK.

4. POJK Nomor 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Dalam penyelesaian sengketa di OJK antara nasabah dengan PUJK, seringkali melibatkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) dalam menyelesaikan permasalahannya. Oleh karena itulah POJK ini disusun untuk mengatur mekanisme pelaksanaan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. LAPS sektor jasa keuangan adalah lembaga yang independent, adil, efektif, dan dapat dipercaya oleh nasabah dalam menyelesaikan permasalahan. Tugas yang dilakukan dalam LAPS ini diatur dalam Pasal 4 POJK ini yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. Memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- c. Melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- d. Membuat peraturan dalam rangka penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- e. Melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan
- f. Melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Berkaitan dengan layanan pengaduan yang diselenggarakan OJK sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah, berdasarkan wawancara melalui zoom meeting pada hari Rabu, 14 Juli 2021 oleh Departemen Perlindungan Konsumen OJK Jakarta yang disampaikan oleh Bapak Tri Herdianto selaku direktur departemen perlindungan Konsumen OJK memaparkan bahwa OJK memiliki 2 (dua) bentuk peran dalam melakukan perlindungan hukum kepada nasabah yaitu perlindungan preventif (pencegahan) dan perlindungan kuratif.

- a. Perlindungan preventif: Perlindungan ini bertujuan untuk melakukan pencegahan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan e-banking. Perlindungan preventif dapat meliputi:

- 1) Memberikan edukasi kepada masyarakat terutama kepada nasabah bank terkait produk dan layanan yang dikeluarkan oleh lembaga perbankan.
 - 2) Membentuk departemen/direktorat yang secara khusus bertujuan untuk melindungi nasabah dalam penggunaan e-banking Departemen yang dimaksud adalah Departemen Pengendalian Kualitas Pengawasan Perbankan (DPKP) dan Departemen Perlindungan Konsumen (DPLK).
- b. Perlindungan Kuratif: Perlindungan ini bertujuan untuk memberikan pengawasan secara langsung seperti membuat layanan pengaduan.

Layanan pengaduan tersebut berupa sistem layanan konsumen terintegrasi yang dinamakan dengan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). APPK ini sendiri baru dibuat pada tanggal 1 Januari 2021 yang dapat diakses melalui ojk.go.id kemudian nanti terdapat link yang akan tersambung ke APPK. Fungsi APPK adalah sebagai media nasabah atau masyarakat ke layanan pengaduan OJK. Nasabah dapat melakukan penginputan secara mandiri apabila ingin melakukan layanan pengaduan terkait dengan *e-banking* ke OJK. Pengaduan yang telah masuk ke APPK kemudian dapat diteruskan ke PUJK terkait yang dalam hal ini adalah bank. Tujuan dari layanan ini adalah memudahkan OJK dalam melakukan monitoring yang dilakukan kurang lebih 20 (dua puluh) hari kerja dan juga memudahkan PUJK apabila ada aduan yang masuk berkaitan dengan layanannya. Dalam APPK ini, aduan yang telah masuk dapat langsung direspon oleh PUJK yang terkait. Kemudian nasabah akan memberikan tanggapan dari respon tersebut dengan menyatakan sepakat atau tetap akan mengajukan ke LAPS OJK. Dengan adanya APPK tersebut, layanan pengaduan menjadi lebih mudah dilakukan pemantauan sehingga menjadi lebih efektif. APPK ini juga masih dalam tahap perkembangan karena baru dirilis pada tahun ini. Berikut ini adalah bentuk tampilan APPK:

D. Simpulan

Perlindungan hukum kepada nasabah terkait dengan penggunaan e-banking oleh OJK telah diatur dalam beberapa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Dalam menyelenggarakan layanan pengaduan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah terkait penggunaan e-banking, OJK meluncurkan layanan konsumen terintegrasi yang dinamakan dengan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). APPK ini sendiri baru dibuat pada tanggal 1 Januari 2021.

E. Saran

1. Pemerintah Cq. Menteri Keuangan bersama dengan OJK seharusnya mempercepat *omnibus law* sektor jasa keuangan dengan membuat peraturan perundang-undangan terkait *digital banking* yang didalamnya memuat secara spesifik terkait dengan perlindungan nasabah dalam penggunaan *e-banking*.

2. OJK sebaiknya meningkatkan fitur-fitur pada APPK agar lebih mudah diakses lagi melalui aplikasi di *smartphone* dan lebih dikenal oleh masyarakat luas dan dapat meningkatkan pengawasan terhadap produk dan layanan *e-banking*.

F. Daftar Pustaka

Buku

- Ahmad M. Ramli. 2004. *Cyber Law & HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: Refika Aditama
- Siamat, 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Munir Fuadi.. 2008. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Jurnal

- Aline Febriany Loilewen, Titin Titawati. 2019. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking." *Journal UNMAS Mataram Vol. 13, No. 2*. Mataram: Universitas Mahasaraswati Mataram
- Al Sentot Sudarwanto, Pujiyono. 2020. "Responsibilities of Banks to Loss of Customers Using Mobile Banking". *International Journal of Advanced Science and Technology Vol. 29, No. 4*. Colorado : *School of Computer Science, Colorado Technical University, USA*
- Inosentius Samsul. 2013. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Negara Hukum: Vol. 4, No. 2*. Jakarta : Dewan Perwakilan Rakyat, Republik Indonesia
- Muhammad Hafid Adhi Nugraha. Albertus Sentot Sudarwanto. 2019. "Legal Protection for Implementing Sale and Purchase Agreement Through Online Media". *International Journal of Scientific & Technology Research Volume 8, Issue 10*.
- Rati Maryani Palilati. 2017. "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan bidding Consumer Legal Protection by the Authority of Financial Services." *Jurnal IuS Vol IV Nomor 3 Desember 2016 hlm, 52 Kajian Hukum dan Keadilan IUS52*. Mataram : Magister Hukum, Universitas Mataram
- Sutriyono. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank. *Jurnal Online Universitas Islam Kalimantan*. Banjarmasin: UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
- Tri Murti, Syarifah Lisa Andriati Lubis, Fardila Yulistari Sitepu. 2018. "Liability of Banking in Internet Banking Facilities". *International Conference of Science, Technology, Engineering, Environmental and Ramification Researches*. India

Yusuf Barusman. 2010. "The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 1 No. 1*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana

Skripsi

Agung Budiarto. 2020. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. (Studi di Kantor Cabang Bank BRI Ngemplak Solo)." *Skripsi*, Surakarta: Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret.

Fitra Yusfani. 2018. "Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Nasabah Atas Layanan Internet Banking Banking (Studi pada Bank BRI Syariah Cabang Medan)." *Skripsi*, Medan: Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang -Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

POJK Nomor 38 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

POJK Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum

POJK Nomor 31 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan

POJK Nomor 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan