

PERLINDUNGAN HUKUM PADA PENGGUNAAN *DIGITAL BANKING* DALAM BISNIS PERBANKAN DI INDONESIA

Prayudy Widyanto¹, Abunawas², Resi Pranacitra³

^{1,2,3}Program Studi Magister Hukum, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM Jakarta

Jl. Kramat Raya No.25, RT.3/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat

Email: prayudy@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Perlu kiranya diperhatikan untuk memberikan kewajiban yang seimbang, kewajiban nasabah untuk menjaga kerahasiaan data diri seperti password, kata kunci (*One Time Password OTP*), tanggal lahir, nama ibu kandung dan lain-lain. Jika sekiranya abai dalam menjaga rahasia diri tersebut dan rekeningnya di bobol akan menjadi tanggungjawab dari nasabah yang bersangkutan. Menentukan dengan jelas kriteria antara nasabah yang beritikad baik dan buruk pada dunia perbankan digital. Mengingat bahwa dunia digital berjalan begitu cepat kiranya perlu pembaharuan perundangan yang ada dan membuatnya lebih rinci bagi kedua belah pihak yaitu perbankan dan nasabah. Masih perlu dilakukan kampanye penggunaan digital mengingat survei yang dilakukan memperlihatkan adanya keengganan masyarakat beralih ke pelayanan dunia digital yang efisien dan murah.

Kata Kunci: Digital Banking, Otoritas Jasa Keuangan, Perlindungan Hukum

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan mengatur antara lain tentang asas, fungsi dan tujuan : a. Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. b. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. c. Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sedangkan kewajiban nasabah yang memanfaatkan jasa perbankan seperti diatur dalam Hukum Perjanjian berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH-Perdata) menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Pasal 1338 ayat (1) KUH-Perdata tersebut di atas menyatakan bahwa: “Dengan kalimat ini dimaksudkan, tidak lain, bahwa suatu perjanjian

yang dibuat secara sah artinya tidak bertentangan dengan undang-undang, mengikat kedua belah pihak. Perjanjian itu pada umumnya tidak dapat ditarik kembali, kecuali dengan persetujuan kedua belah pihak atau berdasarkan alasan-alasan yang ditetapkan oleh undang-undang”.

Kemajuan teknologi dalam penggunaan media elektronik akhir-akhir ini semakin berkembang dan marak di Indonesia. Apabila diperhatikan maka perkembangan Teknologi Informasi sangatlah pesat bila dibandingkan dengan bidang-bidang lain. Perkembangan Teknologi Informasi tersebut juga menimbulkan perubahan paradigma dalam banyak bidang termasuk di dalamnya bidang ekonomi dan bisnis. Hal ini sangat dimungkinkan karena Teknologi Informasi sudah sampai pada tahapan multi dimensi dan multi fungsi.

Melihat kawasan sebaran informasi yang sangat luas telah menarik keinginan untuk memanfaatkan Teknologi Informasi yang berupa internet sebagai sarana untuk suatu kegiatan bisnis

Hal ini tercermin dari semakin banyaknya pertukaran atau transaksi bisnis baik barang maupun jasa melalui media elektronik internet tersebut, atau yang lebih luas dikenal sebagai *electronic commerce (e-commers)*. Pesatnya perkembangan *E-commerce* ini dimungkinkan mengingat perdagangan perdagangan melalui jaringan komputer dipandang lebih efisien, baik dari segi waktu, biaya serta kenyamanan dalam bertransaksi bagi konsumen, bila dibanding dengan transaksi secara tradisional.

Perkembangan Pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 202,6 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 15,5 persen atau 27 juta jiwa jika dibandingkan pada Januari 2020. Total jumlah penduduk Indonesia sendiri saat ini adalah 274,9 juta jiwa. Ini artinya, penetrasi internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 73,7 persen. (Riyanto, 2021).

Penerimaan masyarakat terhadap layanan digital mendorong pertumbuhan transaksi *digital banking*. Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo menyatakan nilai transaksi digital banking meningkat 46,72% *Year on Year (YoY)* menjadi Rp 28.685,48 triliun hingga September 2021. Pencapaian itu diproyeksikan akan terus tumbuh 43,04% *YoY* mencapai Rp 39.130 triliun untuk keseluruhan tahun ini. Salah satu layanan yang banyak digunakan oleh nasabah adalah *mobile banking* yang bisa diakses melalui telepon seluler (ponsel) pintar dari mana saja. Bank Central Asia (BCA) mencatatkan 88% transaksi nasabah dilakukan melalui *mobile banking* dan *internet banking*. Lalu sebanyak 11,4% dari ATM dan hanya 0,5% dilakukan di cabang.

Maraknya penggunaan *digital banking* memunculkan masalah salah satunya adalah salah transfer yang dapat berakibat ke pengadilan. Contoh gugatan Indah Harini, seorang nasabah prioritas terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang tidak hanya menggugat bank BRI, tetapi juga mengajukan *judicial review* ke Mahkamah Konstitusi UU No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, yang sebelumnya ditetapkan sebagai tersangka. Gugatan ini di PN Jakarta Pusat dan uji materi di Mahkamah Konstitusi dicabut. Majelis hakim PN Jakarta Pusat dipimpin Saptono

Setiawan memerintahkan panitera mencoret perkara gugatan Indah dari register perkara (penetapan tertanggal 14 Oktober 2021).

Mahkamah Konstitusi juga mengabulkan penarikan permohonan uji materi Pasal 85 UU Transfer Dana yang diajukan Indah, pada medio Desember 2021. Dari kasus salah transfer uang tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek hukumnya sangat kaya, beririsan dengan pidana, perbankan, hukum perdata (perbuatan melawan hukum), hukum tata negara, dan perlindungan konsumen.

Selain itu bank kerap kali terdapat salah transfer, dalam hal ini seperti pada kasus berikut ini yaitu bermula saat Ardi Pratama, warga Surabaya, mendapatkan transfer masuk uang sebesar Rp. 51 juta ke rekeningnya pada Maret 2020, dan menyangka uang itu adalah hasil komisinya sebagai makelar. Namun, 10 hari berselang, rumah Ardi didatangi oleh dua pegawai BCA yang menyampaikan bahwa uang senilai Rp. 51 juta itu adalah uang yang salah transfer dan masuk ke rekening Ardi. Uang itu terlanjur terpakai Ardi dan keluarganya. Pihak BCA sempat juga mengirimkan surat somasi kepada Ardi.

Di Indonesia, belum ada peraturan khusus mengenai *mobile banking*, tetapi terdapat berbagai ketentuan yang ditafsirkan dan digunakan sebagai landasan serta menetapkan perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*, antara lain Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 29 Ayat (4) menetapkan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana perlindungan hukum pada penggunaan *digital banking* dalam bisnis perbankan di Indonesia dan bagaimana pertanggungjawaban hukum terhadap kesalahan dalam transaksi *digital banking* bagi Bank atau Nasabah. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji perlindungan hukum OJK pada penggunaan *digital banking* dalam bisnis perbankan di Indonesia dan untuk mengkaji bagaimana pertanggungjawaban hukum terhadap kesalahan dalam transaksi *digital banking* bagi Bank atau Nasabah.

METODE PENELITIAN

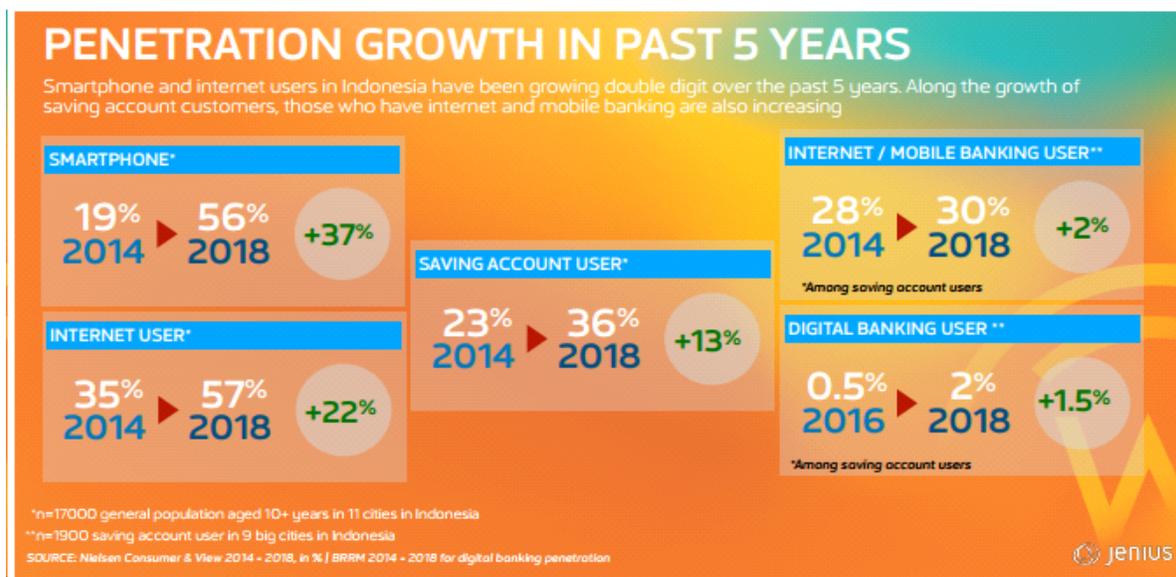
Metode Penelitian adalah penelitian Hukum Normatif, merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan ekonomi digital dan inovasi di bidang Teknologi Informasi (TI) yang pesat memiliki dampak terhadap perkembangan pelayanan jasa di berbagai sektor, termasuk jasa perbankan. Perbankan dapat memanfaatkan berbagai inovasi TI untuk menyediakan produk dan jasa yang berkualitas serta lebih efisien bagi nasabah atau masyarakat. Namun demikian,

perkembangan TI juga berdampak pada semakin meningkatnya risiko terkait teknologi bagi Bank. Pertumbuhan pengguna *smartphone* terus meningkat dalam 5 tahun terakhir, yakni dari 19 persen pada 2014 menjadi 56 persen pada 2018. Pesatnya pertumbuhan tersebut juga berdampak positif terhadap nasabah bank dan juga pengguna internet dan *mobile banking*. Berdasarkan hasil kajian *Jenius Financial Study : Indonesia Digital Savvy Behaviour* yang bekerjasama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung bertumbuh dari 23 persen pada 2014 menjadi 36 persen pada 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung tersebut, pengguna internet dan *mobile banking* juga bertumbuh dari 28 persen pada 2014 menjadi 30 persen pada 2018.

Gambar 1. Pertumbuhan Pengguna Internet



Kajian tersebut menunjukkan adanya digitalisasi berdampak pada semua sektor, termasuk sektor keuangan. Kendati, dilihat dari golongan generasi, yakni mulai dari generasi *baby boomers* sampai generasi X masih banyak menggunakan *smartphone* mereka untuk *chatting*, *social media*, *online transportation*, *video streaming* dan *shopping*.

Dari hasil kajian tersebut, baik generasi *baby boomers* atau responden yang berusia 54-68 tahun, generasi X (39-53 tahun), generasi Y (25-38 tahun) dan generasi Z (17-24 tahun) paling

banyak menggunakan *smartphone* untuk *chatting* atau 94 persen. Sedangkan untuk *social media*, jumlah penggunaannya bervariasi, yakni 60 persen hingga 94 persen tergantung dari tingkat generasi. *Generasi baby boomers* dalam hal ini lebih banyak menggunakan *smartphone*-nya untuk *online transportation* daripada untuk *social media*. Aplikasi keuangan menempati posisi keenam hingga kedelapan dilihat dari jumlah penggunaannya di dalam golongan tersebut. *Generasi baby boomers* bahkan menempatkannya di posisi kelima dengan jumlah penggunaannya sebanyak 23 persen. Kendati demikian, jumlah

penggunaan aplikasi keuangan di generasi baby boomers ini tidak sebanyak generasi X yang 42 persen, generasi Y yang 49 persen dan generasi Z yang 49 persen. Walaupun penggunaan ini berada di urutan keenam hingga kedelapan setelah penggunaan *smartphone* untuk kegiatan lain seperti *music*, *games* ataupun *shopping*. Data ini juga sekaligus menunjukkan, semakin muda tingkat generasi seseorang maka semakin banyak kegiatan yang dia bisa lakukan dengan *smartphone*. Hal ini seiring dengan keterlibatannya yang tinggi terhadap *smartphone*.

Hal ini juga bisa dilihat dari frekuensi penggunaan *smartphone* yang lebih banyak oleh tingkat generasi yang lebih mudah pada hari kerja ataupun hari libur. Pada saat hari kerja atau *weekday*, generasi Z rata-rata menggunakan *smartphone* 5,6 jam sehari, di saat generasi *baby boomers* hanya 3,6 jam sehari, generasi X 4,2 jam sehari dan generasi Y 4,9 jam sehari. Penggunaan ini akan lebih banyak di hari libur, yakni 6,4 jam oleh generasi Z, 5,6 jam oleh generasi Y, 4,8 jam oleh generasi X dan 4,2 jam oleh generasi *baby boomers*.

Semakin muda sebuah generasi juga menunjukkan semakin positifnya penilaian mereka terhadap inovasi teknologi, termasuk juga terhadap aplikasi keuangan. Sebanyak 72 hingga 80 persen generasi X, Y ataupun Z menganggap positif sebuah aplikasi keuangan dilihat dari kemudahannya dalam membuka akun, mengecek transaksi keuangan dan bertransaksi secara aman. Sedangkan hanya 63 hingga 68 persen generasi *baby boomers* yang berpikiran sama. Terlepas dari tingginya kebutuhan para *digital savvy* ini terhadap aplikasi keuangan, mereka terhadap memperhatikan beberapa kriteria sebelum memilih sebuah aplikasi keuangan. Mereka mengedepankan pentingnya *pricing* yang rendah dari penggunaan *online banking*, terutama tidak adanya biaya administrasi bulanan ataupun biaya tarik tunai. Selain itu, mereka juga memperhatikan keamanan dan inovasi dari produk tersebut.

Selama beberapa tahun terakhir, risiko dari ancaman dan insiden siber telah muncul sebagai isu yang berkembang di sektor

perbankan. Sejak awal pandemi Covid-19, ancaman dan insiden siber semakin meningkat terutama didukung dengan semakin maraknya *remote working* dan peningkatan layanan keuangan digital sehingga memperbesar titik kerentanan untuk dapat masuk ke dalam sistem TI Bank.

Meningkatnya ancaman siber yang semakin canggih dan maraknya insiden siber menuntut kewaspadaan dan kemampuan Bank dalam menghadapi dan menangani ancaman yang muncul. Insiden siber yang tidak ditangani dengan baik dapat mengganggu proses bisnis perbankan yang akan berdampak secara luas. Selain itu, keamanan siber yang kurang memadai juga akan berdampak pada hilangnya kepercayaan terhadap Bank dan dapat menimbulkan risiko reputasi yang cukup substansial.

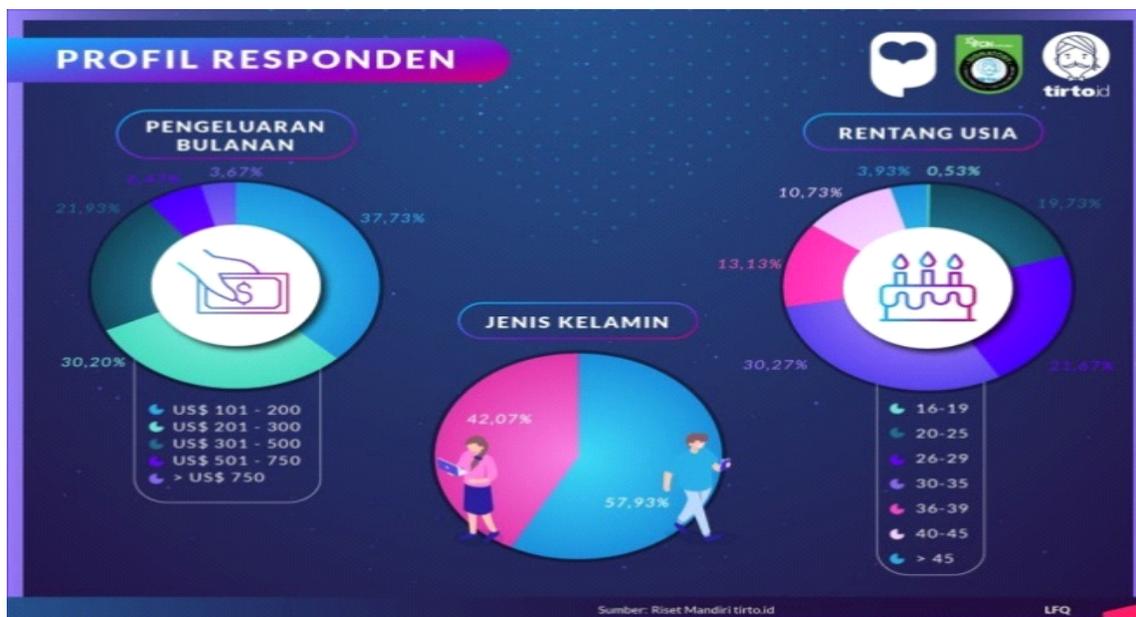
Salah satu bentuk implementasi dari yuridiksi untuk menetapkan hukum (*jurisdiction to enforce*) terhadap tindak pidana siber berdasarkan hukum pidana Indonesia adalah salah satu pembentukan Undang-undang ITE. Undang-undang ITE merupakan Undang-undang yang dibentuk khusus untuk mengatur berbagai aktivitas manusia dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE yang disahkan pada tanggal 21 April 2008 dinilai telah cukup mampu mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem Internet banking sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi. Kendala seperti aspek teknologi dan aspek hukum bukan lagi menjadi faktor penghambat perkembangan Internet banking di Indonesia, meskipun dalam pasal-pasal Undang-undang ITE tidak ada pasal-pasal yang spesifik mengatur mengenai Internet Banking itu sendiri, akan tetapi terdapat pasal-pasal yang mengatur mengenai transaksi dengan media Internet. Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. “Andal” artinya sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. “Aman” artinya

sistem elektronik terlindungi secara fisik maupun nonfisik. “Beroperasi sebagaimana mestinya” artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya. Selain itu, penyelenggaraan sistem elektroniknya. “Bertanggung jawab” artinya ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut. Namun demikian ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Sebuah penelitian yang di lansir oleh tirtoid yang berjudul “Layanan Perbankan Digital Memacu Transaksi, E-Commerce Kecipratan”, sebuah Riset Mandiri. Menurut laporan konsultan global McKinsey & Company pada Februari 2019, jika dibandingkan dengan negara berkembang lainnya, Indonesia memiliki jumlah responden terbesar kedua setelah Myanmar, yang

menyatakan bahwa mereka kemungkinan besar akan menggunakan layanan perbankan digital selama enam bulan ke depan. Padahal, responden pada penelitian tersebut belum menggunakan layanan digital sebelumnya. Transaksi perbankan pun terus meningkat di tengah pandemi seiring makin banyaknya bank yang mendorong digitalisasi dan imbauan pemerintah agar masyarakat berdiam di rumah untuk mengurangi transmisi virus COVID-19. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI), misalnya, hingga akhir Desember 2020 mencatat transaksi melalui internet banking berjumlah sebanyak 2,7 miliar kali atau meningkat 132,2 persen secara year on year, seperti dilansir dari laporan tahunan bank tersebut. Dalam riset ini tirtoid menggunakan responden: 1.500 responden, dengan wilayah riset: Indonesia, periode riset: 30 Maret 2021, menggunakan instrumen penelitian: Kuesioner online dengan Jakpat sebagai penyedia platform, Jenis sampel: *Non Probability Sampling*.

Gambar 2. Profil Responden



Sumber: Data diolah,2022

Pada survei ini, sebaran responden menurut jenis kelamin cukup merata. Proporsi responden pria sebanyak 57,93 persen dan wanita 42,07 persen. Mayoritas responden (30,27 persen) berusia 30-35 tahun. Sementara itu, untuk daerah asal, mayoritas responden berada di Pulau Jawa. Jumlahnya sebesar 79,73 persen. Status

pekerjaan responden terdiri dari buruh/karyawan/pegawai (52,93 persen), wiraswasta (23,40 persen), pekerja lepas (10,53 persen), pekerja keluarga/tidak dibayar seperti ibu, bapak, kakek atau nenek rumah tangga (7,53 persen), pelajar/mahasiswa (5,33 persen) dan TNI/Polri (0,27 persen).

Dari 1.500 orang yang disurvei, mayoritas responden sudah menggunakan layanan perbankan digital dalam 12 bulan terakhir. Jumlahnya mencapai 94,73 persen. Demografi pengguna layanan perbankan digital cukup merata

di antara semua kelompok umur, di angka lebih dari 92 persen. Namun, kami menemukan bahwa semakin rendah status sosial ekonomi pengguna, semakin rendah pula persentase penggunaan layanan perbankan digital.

Gambar 3. Penggunaan Layanan Perbankan Digital



Sumber: Data diolah, Tahun 2022

Survei ini juga menemukan bahwa mayoritas dari responden, sebanyak 83,11 persen, menggunakan layanan perbankan digital berjenis mobile banking. Artinya, sebagian besar responden melakukan aktivitas perbankan melalui ponsel. Temuan ini juga senada dengan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang mencatat 95,9 persen respondennya menggunakan internet lewat ponsel pintarnya atau *smartphone* setiap hari. Jumlahnya paling besar jika dibandingkan dengan jenis perangkat lainnya.

Kemudian, lebih dari setengah responden, dengan proporsi 52,2 persen, telah menggunakan layanan perbankan digital selama lebih dari dua tahun. Artinya, banyak responden survei yang telah mulai menggunakan layanan ini sebelum pandemi menyerang Indonesia pada Maret 2020. Meski begitu, penelitian ini menemukan bahwa hampir 25 persen responden baru mulai menggunakan layanan perbankan digital selama kurang dari 1 tahun, atau selama pandemi berlangsung.

Gambar 3. Lama Menggunakan Digital Banking



Sumber: Data diolah, Tahun 2022

Lalu, ketika tirtto.id menanyakan soal alasan menggunakan layanan perbankan digital, mayoritas responden (90,15 persen) menjawab

kemudahan akses sebagai alasan utama. “Cepat, efektif dan efisien tanpa perlu datang ke bank,” jawab salah satu responden.

Gambar 4. Alasan Menggunakan Digital Banking



Sumber: Data diolah, Tahun 2022

Gambar 5. Layanan Digital Banking yang Digunakan



Sumber: Data diolah. Tahun 2022

Faktor lain yang mendorong responden untuk menggunakan layanan perbankan digital diantaranya adalah keamanan, menghindari transmisi COVID-19 dengan mengurangi layanan tatap muka, serta konsistensi kualitas layanan.

Sementara itu, dari sisi penggunaan, transfer dana (85,36 persen) dan informasi saldo (81,70 persen) adalah dua layanan yang paling sering digunakan responden. Transaksi e-commerce (70,16 persen) menempati posisi ketiga sebagai layanan yang paling sering digunakan.

Gambar 7. Alasan Belum Menggunakan Digital Banking



Sumber: Data diolah. Tahun 2022

Survei ini juga menemukan bahwa layanan perbankan digital berpengaruh pada jumlah transaksi perbankan secara umum. Mayoritas responden (71,85 persen) menyatakan jumlah transaksi mereka meningkat dengan adanya layanan perbankan digital. Yang menarik, menurut survei, peningkatan jumlah transaksi terbesar dalam penggunaan layanan perbankan digital adalah transfer dana dan transaksi e-commerce. Peningkatan transaksi e-commerce ini didominasi oleh responden perempuan (74,05 persen). Untuk responden perempuan, peningkatan jumlah transaksi e-commerce juga lebih tinggi dibanding jenis transaksi perbankan digital lainnya.

Di sisi lain, 5,27 persen responden tidak menggunakan layanan perbankan digital. Hampir separuh (49,37 persen) beralasan bahwa mereka belum punya akun untuk layanan perbankan digital. Beberapa kendala teknis juga menghambat

penggunaan. Misalnya, seorang responden menyebut bahwa ia mengalami kendala dalam menerima OTP (*one time password*/kata sandi sekali pakai) walaupun ia sudah sering mencoba melakukan registrasi.

Survei ini juga menemukan bahwa layanan perbankan digital berpengaruh pada jumlah transaksi perbankan secara umum. Mayoritas responden (71,85 persen) menyatakan jumlah transaksi mereka meningkat dengan adanya layanan perbankan digital. Yang menarik, menurut survei, peningkatan jumlah transaksi terbesar dalam penggunaan layanan perbankan digital adalah transfer dana dan transaksi e-commerce. Peningkatan transaksi e-commerce ini didominasi oleh responden perempuan (74,05 persen). Untuk responden perempuan, peningkatan jumlah transaksi e-commerce juga lebih tinggi dibanding jenis transaksi perbankan digital lainnya.

Gambar 8. Transaksi yang digunakan dengan Digital Banking



Sumber: Data diolah. Tahun 2022

Lebih jauh, Bank Indonesia memprediksi kenaikan transaksi bank digital tahun 2021, menjadi sebesar Rp32,206 triliun, dari Rp27,036 triliun di tahun 2020, seperti dilansir Bisnis Indonesia. Selain itu, layanan perbankan digital ternyata juga telah mendorong pembukaan rekening baru. Sebesar 70,51 persen responden survei menjawab mereka ingin membuka rekening tabungan baru dengan adanya layanan perbankan digital. Hanya 29,49 persen responden yang menjawab tidak ingin membuka rekening baru.

Di tengah kenaikan kemajuan perbankan digital dan animo nasabah yang tinggi, layanan

perbankan digital tetap memiliki beberapa risiko. Isu perlindungan pengguna layanan perbankan digital merupakan salah satu risiko paling menonjol, terutama mengingat evolusi layanan digital yang berkembang semakin cepat.

Di tengah berbagai masalah keamanan siber di Indonesia, sebagian besar (59,20 persen) responden ternyata masih tetap percaya dengan keamanan aset mereka dalam layanan perbankan digital. Lebih dari setengah responden, sebanyak 60 persen, juga masih percaya dengan keamanan data pribadi mereka ketika mengakses layanan perbankan digital.

Gambar 9. Tingkat Kepercayaan Menggunakan Digital Banking



Sumber: Data diolah. Tahun 2022

Rata-rata, kelompok umur 16-19 memiliki tingkat kepercayaan tertinggi terhadap keamanan digital, baik untuk keamanan aset maupun keamanan data pribadi. Sementara itu, tingkat kepercayaan ini cukup merata secara jenis kelamin maupun dari kelompok tingkat konsumsi bulanan responden. Namun, masalah keamanan tetap menjadi kekhawatiran bagi sebagian orang. Dari 79 orang yang tidak menggunakan layanan perbankan digital dalam 12 bulan terakhir, 31,65 persen responden menyebut ketakutan atau kekhawatiran dengan keamanan layanan perbankan digital sebagai alasan tak menggunakan layanan tersebut.

Kesimpulan dari survei yang dilakukan oleh tirto.id, bahwa penggunaan layanan perbankan digital terus berkembang pesat seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi di sektor perbankan dan kebutuhan konsumen untuk kemudahan bertransaksi, terutama saat pandemi. Layanan perbankan digital juga mendorong peningkatan transaksi perbankan, termasuk di antaranya transaksi e-commerce. Sementara itu, meskipun keamanan siber di Indonesia masih menjadi tantangan, mayoritas dari responden masih memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan layanan perbankan. Namun, keamanan digital masih menjadi pertimbangan penting untuk

konsumen dalam menggunakan layanan perbankan digital, mengingat beberapa responden juga menyebut alasan keamanan sebagai alasan mereka untuk tak menggunakan layanan perbankan digital.

Tidak hanya di perbankan konvensional, perbankan syariah pun juga membuka akses menggunakan digital banking dalam pelayanannya. Bank Syariah Indonesia (BSI), kini melakukan transformasi digital melalui beragam pelayanan terhadap stakeholder maupun nasabah perorangan.

Pihak Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Jambi menyampaikan kemudahan akses digital bagi nasabah. Nasabah bisa melakukan transaksi secara offline atau sekadar mencari informasi di kantor-kantor BSI yang tersedia dengan mudah.

Perlindungan Hukum Sebelum adanya OJK dalam Digital Banking

Pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam kegiatan ekonomi, seperti yang ada dalam Undang-undang Dasar 1945 (UUD 1945) di dalam pasal 33 ayat (1) yang berbunyi “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.”. Makna yang terkandung dalam ayat tersebut sangat dalam yakni sistem ekonomi yang dikembangkan seharusnya tidak basis persaingan serta atas asas yang sangat individualistik.

Didalam UUD 1945 pasal Pasal 27 ayat (1) “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam Hukum dan Pemerintahan dan wajib menjunjung Hukum dan Pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.” Sedangkan di pasal 28 D angka (1) yang mengatur bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.”.

Pada tahun 1951, muncul desakan kuat untuk mendirikan bank sentral sebagai wujud kedaulatan ekonomi Republik Indonesia. Oleh karena itu, Pemerintah memutuskan untuk

membentuk Panitia Nasionalisasi *De Javasche Bank* (DJB). Proses nasionalisasi dilakukan melalui pembelian saham DJB oleh Pemerintah RI, dengan besaran mencapai 97%.

Pemerintah RI pada tanggal 1 Juli 1953 menerbitkan UU No.11 Tahun 1953 tentang Pokok Bank Indonesia, yang menggantikan DJB Wet Tahun 1922. Sejak 1 Juli 1953 Bank Indonesia secara resmi berdiri sebagai Bank Sentral Republik Indonesia.

Undang-undang No.11 Tahun 1953 merupakan ketentuan pertama yang mengatur BI sebagai bank sentral. Tugas BI tidak hanya sebagai bank sirkulasi, melainkan sebagai bank komersial melalui pemberian kredit. Pada masa ini, terdapat Dewan Moneter (DM) yang bertugas menetapkan kebijakan moneter. DM diketuai Menteri Keuangan dengan anggota Gubernur BI dan Menteri Perdagangan. Selanjutnya, BI bertugas menyelenggarakan kebijakan moneter yang telah ditetapkan oleh DM. Pada tahun 1968, Pemerintah RI mengeluarkan UU No. 13 Tahun 1968 tentang Bank Indonesia. Salah satu pasal di dalam undang-undang ini juga mengatur bahwa BI tidak lagi memiliki fungsi menyalurkan kredit komersial, namun berperan sebagai agen pembangunan dan pemegang kas negara.

Sesuai amanat Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, terhitung sejak 31 Desember 2013, ditandai dengan ditandatanganinya BAST antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, maka tugas pengaturan dan pengawasan perbankan dialihkan dari Bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan. Sejak tanggal 31 Desember 2013 tersebut, pengawasan terhadap individual bank (mikroprudensial) dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Berkaitan dengan pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan maraknya penggunaan *Internet Banking*, Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan BI No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Teknologi informasi merupakan salahsatu

aset yang berharga dan penting bagi bank karena dapat meningkatkan nilai tambah serta daya saing bank, meskipun demikian dalam penyelenggaraannya mengandung berbagai resiko, maka bank perlu untuk menerapkan *Information Technology Governance*. Keberhasilan dari penerapan *Information Technology Governance*, seperti tertuang dalam penjelasan PBI No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, adalah bergantung pada komitmen seluruh unit kerja di bank yang bersangkutan. Untuk dapat menerapkan manajemen risiko yang efektif, diperlukan keterlibatan dan pengawasan dari berbagai pihak yang diantaranya adalah dewan komisaris dan direksi dalam penyusunan dan penerapan kebijaksanaan dan prosedur terkait teknologi informasi, serta proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko yang berkesinambungan. Berdasarkan pada hal tersebut diatas maka dipandang perlu untuk menetapkan ketentuan tentang penggunaan teknologi sistem informasi oleh bank. Sejalan dengan adanya Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang juga menyinggung mengenai penggunaan media elektronik, maka lahirlah sebuah ketentuan yang berasal dari Bank Indonesia yakni Peraturan Bank Indonesia atau kemudian disebut PB yang telah mengalami perubahan dan yang terakhir adalah PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum yang kemudian mencabut beberapa ketentuan yang antara lain adalah Surat Keputusan - Direksi Bank Bank Indonesia Nomor.27/164/KEP DIR dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor.27/9/UPPB tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank Surat Nomor.31/175/KEP/DIR Keputusan Direksi Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor.31/14/UPPB tentang Penyempurnaan Teknologi Sistem Informasi Bank dalam Menghadapi Tahun 2000, Peraturan Bank Indonesia Nomor.1/11/PBI/1999 tentang Fasilitas Khusus dalam Rangka Mengatasi Kesulitan Pendanaan Jangka Pendek bagi Bank Umum yang Disebabkan Masalah Komputer Tahun 2000, serta dicabutnya Surat Edaran Bank

Indonesia Nomor 6/18/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (*Internet Banking*).

Adanya PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum diberlakukan kepada seluruh bank umum di Indonesia yang mengoperasikan adanya layanan banking pada nasabahnya. Bentuk tindak lanjut dari keluarnya regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia ini, di tiap bank umum dapat berbeda-beda. Akan tetapi, pada dasarnya peraturannya ditanggapi positif oleh bank umum karena dianggap pula sebagai payung hukum dalam penggunaan teknologi informasi di dunia perbankan.

Pada Pasal 1 angka 3 PBI Nomor 9/15/PBY/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum memberikan definisi mengenai layanan banking di dunia perbankan, dengan menyatakan bahwa layanan perbankan melalui media elektronik merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*.

Pada PBI Nomor 9/15/PBI/2007, tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tersebut, juga mengatur beberapa ketentuan terkait dengan pelaksanaan, penggunaan jasa teknologi informasi, manajemen risiko, dan mengenai *electronic banking*. Terkait dengan kewajiban yang muncul pada bank untuk memiliki dan menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi, telah tertuang dalam Pasal 2 ayat (1) PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Ruang lingkup ataupun cakupan dalam penerapan manajemen risiko seperti yang terdapat dalam ayat (2) dari pasal yang sama, terdiri dari: 1) Pengawasan aktif dewan Komisaris dan Direksi; 2) Kecukupan kebijakan dan prosedur penggunaan Teknologi Informasi; 3)

Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan Teknologi Informasi; dan 4) Sistem pengendalian intern atas penggunaan Teknologi Informasi.

Selain itu bahwa penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh setiap bank juga wajib untuk disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran dan kompleksitas usaha bank. Kompleksitas usaha bank yang dimaksud terdiri dari keragaman jenis transaksi atau produk atau jasa dan jaringan kantor serta teknologi pendukung yang digunakan. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 3 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Pada Bab III dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, menyebut mengenai kewajiban bank dalam penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi yang salah satunya terkait pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi. Bahwa tanggung jawab direksi diantaranya adalah untuk memastikan tersedian kebijakan dan prosedur teknologi informasi yang memadai dan dikomunikasikan serta diterapkan secara efektif baik pada satuan kerja penyelenggara maupun pengguna teknologi informasi, yang telah diatur dalam Pasal 6 huruf b angka 4 PBI Nomor 9/15/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Sedangkan untuk kecukupan atau aspek dalam penting ada untuk setiap kebijakan dan prosedur penggunaan teknologi informasi telah diatur dalam Pasal ayat (2) PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, yang paling tidak meliputi : 1) Manajemen, 2) Pengembangan dan Pengadaan, 3) Operasional teknologi informasi, 4) Jaringan Komunikasi, 5) Pengamanan informasi, 6) *Business Continuity Plan*, 7) *End user computing*, 8) *Electronic Banking*, 9) Penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi.

Aspek hukum lainnya yang terdapat dalam PBI 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum adalah adanya

kemungkinan pihak bank untuk menyelenggarakan teknologi informasi secara sendiri dan atau menggunakan pihak penyedia jasa teknologi informasi, yang telah diatur secara terperinci di dalam Pasal 18 PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum dalam Bab V Pasal 22 ayat (1) menyebutkan untuk bank yang menyelenggarakan kegiatan *electronic banking* berkewajiban memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang berlaku, serta ayat (2) menyebutkan mengenai keharusan bank untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk *electronic banking* serta pengamanannya. Sedangkan pasal 23 menjelaskan mengenai kewajiban bank untuk melakukan perencanaan serta pelaporan terkait dengan produk *electronic banking* yang bersifat transaksional yang dilaporkan kepada Bank Indonesia.

Selain itu Pemerintah melalui Peraturan Pemerintah no. No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP 82/2012”). Bank dan/atau pihak ketiga selaku penyelenggara sistem elektronik yang mengelola internet banking wajib tunduk pada peraturan ini. Pasal 13 PP 82/2012 berbunyi: “Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menerapkan manajemen risiko terhadap kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan.” Dalam bagian penjelasan Pasal 13 PP 82/2012 lebih lanjut dikatakan sebagai berikut: “Yang dimaksud dengan “menerapkan manajemen risiko” adalah melakukan analisis risiko dan merumuskan langkah mitigasi dan penanggulangan untuk mengatasi ancaman, gangguan, dan hambatan terhadap Sistem Elektronik yang dikelolanya.” Menurut *Cambridge Dictionary*, mitigasi adalah tindakan mengurangi seberapa berbahaya, tidak menyenangkan, atau buruknya sesuatu. Sementara itu menurut Merriam-Webster, mitigasi adalah tindakan mengurangi sesuatu atau keadaan yang dikurangi: proses atau hasil membuat sesuatu yang kurang parah, berbahaya, menyakitkan, keras, atau merusak. Dengan kata lain, bisa dikatakan bahwa mitigasi adalah serangkaian upaya yang dilakukan untuk mengurangi risiko, dampak buruk atau hal lain yang tidak diinginkan, akibat dari suatu peristiwa, yang umumnya adalah bencana.

Perlindungan Oleh OJK

OJK adalah singkatan dari Otoritas Jasa Keuangan. OJK lembaga negara yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Jasa keuangan yang diawasi OJK adalah antara lain perbankan, asuransi, dana pensiun, *multifinance*, pasar modal, pegadaian, dan jasa keuangan lainnya.

Latar Belakang Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

Secara lebih lengkap, OJK adalah lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 21 tersebut.

Tugas pengawasan industri keuangan non-bank dan pasar modal secara resmi beralih dari Kementerian Keuangan dan Bapepam-LK ke OJK pada 31 Desember 2012. Sedangkan pengawasan di sektor perbankan beralih ke OJK pada 31 Desember 2013 dan Lembaga Keuangan Mikro pada 2015.

Tujuan pembentukan OJK

Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.

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 kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).

OJK dan Perlindungan Hukum *Digital Banking*

Setelah OJK di bentuk melahirkan Peraturan OJK (POJK) No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, OJK menyadari bahwa dengan semakin tingginya persaingan di industri jasa keuangan, mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta secara berkesinambungan, untuk mendorong efektivitas, efisiensi, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, bank perlu semakin meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyesuaian strategi bisnis yang lebih tepat sasaran, bahwa sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal merupakan prasyarat dalam mendukung inovasi layanan bank, untuk itu bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu 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”.

Penyediaan layanan perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlu peningkatan

penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank, untuk itulah OJK perlu membuat perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/ atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank. Pengembangan strategi bisnis yang mengarah kepada layanan perbankan digital memerlukan infrastruktur yang memadai. Di antaranya manajemen risiko, penyesuaian teknologi informasi, *business model*, business process, internal control, dan sumber daya manusia, untuk mendukung kenyamanan, keamanan, serta keandalan layanan perbankan digital dalam penyediaan informasi, komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, dan penutupan rekening.

Pada POJK No.12/POJK.03/2018 Pasal 2 ayat (1) Bank dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital. Tetapi wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, (ayat (2)).

Penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital harus dilakukan dengan membuat permohonan kepada OJK seperti di atur pada Bagian Ketiga Tata Cara Permohonan Persetujuan Layanan Perbankan Elektronik Pasal 5 Bank wajib memuat rencana penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik dalam rencana bisnis Bank. Bank yang menerbitkan produk Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional wajib memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Untuk memperoleh persetujuan, Bank wajib mengajukan permohonan persetujuan

produk Layanan Perbankan Elektronik kepada Otoritas Jasa Keuangan. Permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik harus dilengkapi dengan dokumen berupa:

1. bukti kesiapan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik yang paling sedikit memuat:

- a. struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
- b. kebijakan, sistem, prosedur, dan kewenangan dalam penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik;
- c. kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk Layanan Perbankan Elektronik;
- d. hasil analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada produk Layanan Perbankan Elektronik;
- e. kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari (*non repudiation*), dan ketersediaan (*availability*);
- f. hasil analisis aspek hukum;
- g. uraian sistem informasi akuntansi; dan
- h. program perlindungan dan edukasi nasabah;

2. hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk Layanan Perbankan Elektronik baru yang diterbitkan pada periode 1 (satu) tahun mendatang; dan

3. dokumen pendukung lain dalam hal diperlukan.

Sedangkan Bagian Keempat adalah tentang Pengamanan Data dan Transaksi pada Pasal 6 Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari Layanan Perbankan Elektronik pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh Bank. Di Pasal 9 ayat (1) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital wajib membentuk unit atau fungsi yang bertugas menangani penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. Fungsi ini memiliki tugas paling sedikit untuk:

1. menyusun kebijakan, standar, 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 penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital;
4. memantau data transaksi keuangan Layanan Perbankan Digital;
5. memastikan efektivitas langkah yang digunakan dalam menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital;
6. memantau kendala dan permasalahan yang muncul dari penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital; dan
7. memastikan kecukupan dan alokasi sumber daya terkait Layanan Perbankan Digital yang dimiliki Bank.

Dalam Pasal 11 Bank wajib mengenali nasabah usaha atau calon nasabahnya hal ini dapat dilakukan dengan cara identifikasi nasabah atau calon nasabah; dan verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah Bank dapat melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah melalui tatap muka secara langsung (face to face); atau menggunakan perangkat lunak milik Bank dengan perangkat keras milik Bank atau perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah; Pasal 12 (1) Dalam melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Bank dapat memanfaatkan data dan/atau informasi milik lembaga atau instansi yang berwenang dan/atau sumber lain, yang sudah memiliki hubungan kerja sama dengan Bank.

Untuk memberikan perlindungan kepada nasabah dalam Pasal 21 (1) Bank penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. (2) Bank penyelenggara Layanan Perbankan Digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari. (3) Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip

perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Dengan mempertimbangkan kesiapan bank, maka penerapan layanan perbankan digital di Indonesia diawali dengan penyelenggaraan “*digital branch*”, yaitu adanya sarana bank yang berfungsi secara khusus untuk memproses registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri. Seiring dengan perkembangan teknologi, *digital banking* selalu mewarnai setiap aktifitas keuangan nasabah. Layanan perbankan digital (*digital banking*) diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Kemudahan yang diberikan membuat nasabah merasa diuntungkan, namun disisi lain, layanan tersebut juga akan meningkatkan resiko yang dihadapi oleh bank, terutama terkait resiko operasional dan resiko reputasi jika terdapat masalah-masalah mengenai *digital banking* tersebut .

Jika bank abai dalam menjalan ketentuan dalam POJK No.12/POJK.03/2018 diatur dalam Bab VII Ketentuan Lain-lain yaitu :Pasal 25 Otoritas Jasa Keuangan dapat memerintahkan Bank untuk menghentikan penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, dalam hal berdasarkan evaluasi Otoritas Jasa Keuangan, layanan yang diselenggarakan: a. tidak sesuai dengan rencana pelaksanaan aktivitas baru yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan atau persetujuan dan/atau pencatatan produk dari Otoritas Jasa Keuangan; dan/atau b. berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja dan reputasi Bank. Serta mengenakan sanksi dengan berbagai tingkatan yakni teguran tertulis, penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor tata kelola dalam penilaian tingkat kesehatan Bank, larangan untuk menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru, pembekuan kegiatan usaha tertentu; dan/atau pencantuman anggota direksi, dewan komisaris, dan pejabat eksekutif dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme uji kemampuan dan kepatutan.

Bank yang tidak memenuhi ketentuan pelaporan dapat dikenakan sanksi administratif berupa: denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) per hari keterlambatan per laporan; atau denda sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) per laporan, bagi Bank yang belum menyampaikan laporan setelah 1 (satu) bulan sejak batas akhir waktu penyampaian laporan.

Pertanggungjawaban Bank dan Nasabah pada Penggunaan *Digital Banking*

Studi Kasus 1

Nasabah Kasus Salah Transfer BCA Divonis 1 Tahun Penjara, berita di kutip dari CNN Indonesia Kamis, 15 Apr 2021 15:19 WIB. Ardi Pratama, yang berprofesi sebagai makelar mobil, mendapat transfer dari Bank BCA Surabaya. Kasus ini bermula saat Ardi Pratama, warga Surabaya, mendapatkan transfer masuk uang sebesar Rp. 51 juta ke rekeningnya pada Maret 2020. Ia menyangka uang itu adalah hasil komisinya sebagai makelar.

Namun, 10 hari berselang, rumah Ardi didatangi oleh dua pegawai BCA. Mereka mengatakan bahwa uang senilai Rp51 juta itu adalah uang yang salah transfer dan masuk ke rekening Ardi.

Uang itu terlanjur terpakai Ardi dan keluarganya. Pihak BCA sempat juga mengirimkan surat somasi kepada Ardi. Namun tak kunjung mendapatkan respons. Berbulan kemudian, seorang eks pegawai BCA melaporkan Ardi ke polisi, pada Agustus 2020. Lalu pada November 2020, Ardi resmi ditetapkan sebagai tersangka dan ditahan dengan tuduhan Pasal 85 UU Nomor 3 Tahun 2011.

Perkara ini kemudian masuk pengadilan, Ketua Majelis Hakim, Ni Putu Purnami mengatakan, Ardi terbukti melanggar Pasal 85 UU Nomor 3 Tahun 2011, tentang Transfer Dana.

“Mengadili terdakwa Ardi Pratama terbukti secara sah melanggar Pasal 85 UU Nomor 3/2011. Dengan menguasai yang bukan miliknya dengan hasil transfer nasabah PT BCA Tbk,” kata Majelis Hakim, di ruang Candra,

Pengadilan Negeri (PN) Surabaya, Kamis (15/4).

Dengan pertimbangan tersebut, majelis pun menjatuhkan pidana penjara selama satu tahun kepada Ardi, yang berprofesi sebagai makelar mobil tersebut.

Sebelum masuk kasus ini masuk Pengadilan Negeri Surabaya, Ardi sudah melakukan permohonan pra peradilan atas penahanan dirinya ke polisi, dengan nomor putusan perkara 1/Pid.Pra/2021/PN SBY, dalam hal ini Ardi diwakili oleh kuasanya yaitu R. Hendrix Kurniawan., SE., SH., Biakto Dwi Yuana, SH., dan Dibertius Boimau, SH., dari kantor Advokat dan Mediator “Tonny Suryo & Partner” sebagai Pemohon melawan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya (Satuan Reserse Kriminal) yang beralamat di Jl. Sikatan Nomor 1 Surabaya sebagai Termohon.

Kasus yang bermula dari kesalahan transfer yang dilakukan oleh Bank BCA Surabaya, kemudian bergeser menjadi ex. Karyawan Bank BCA terhadap Ardi Pratama (nasabah bank), karena secara internal Ex. Karyawan Bank melakukan penggantian uang akibat kesalahan yang dilakukannya kepada Ex Perusahaannya (Bank BCA). Ex. Karyawan Bank BCA melaporkan Ardi ke polisi dan polisi melakukan Tindakan upaya paksa, seperti penetapan tersangka, penangkapan, penggeledahan, penyitaan, penahanan, dan penuntutan terhadap Ardi. Polisi menetapkan Ardi sebagai tersangka dengan pasal 85 Undang-undang RI Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana dan Pasal 3,4,5 ayat (1) jo Pasal 2 ayat (1) Undang-undang Mahkamah Agung Republik Indonesia RI Nomor 8 Tahun 2010 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU).

Layanan Perbankan Digital (*Digital Banking*) diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Pada sisi lain Layanan Perbankan Digital meningkatkan risiko yang akan dihadapi Bank, terutama terkait dengan risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Pasal 2 Ayat (2), Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Bank meskipun telah selesai berurusan dengan nasabah akibat kesalahannya melakukan salah transfer dengan melakukan pemotongan hak karyawannya, hendaknya juga bisa bertanggungjawab menjadi mediator penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara perdata akibat kesalahan yang dilakukannya.

Di dalam dunia digital sebagai pengganti kunci seperti yang kita kenal dalam kehidupan sehari-hari adalah PIN atau *Personal Identification Number*. Sama seperti fungsi kunci pada umumnya PIN jika dianalogikan adalah kunci untuk membuka tempat penyimpanan uang nasabah di bank, sehingga selayaknya dijaga dan tidak diberikan kepada orang lain, meskipun itu keluarga sendiri. Jika “kunci” dalam hal ini PIN diberikan kepada orang dan digunakan untuk mengambil uang milik nasabah, ini akan menjadi beban tanggungjawab dari nasabah itu sendiri. PIN ATM sendiri berfungsi penting sebagai kata kunci data keamanan dana dan informasi keuangan nasabah di bank. Karena itu, pihak perbankan selalu mengimbau para nasabahnya agar mengganti PIN ATM secara berkala supaya keamanan tetap terjaga. Tentunya hal ini menjadi tidak mudah saat harus mencari bukti siapa yang menggunakan PIN tersebut untuk mengambil uang di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Apakah memang betul itu nasabah sendiri atau orang lain. Pasal 5 ayat (b) UUPK menyatakan bahwa konsumen berkewajiban beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Tetapi tentunya sulit untuk menilai itikad seseorang dalam bertransaksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peraturan yang dibuat baik oleh Pemerintah dan juga OJK telah melindungi dari sisi nasabah bank dalam melakukan transaksi

digital perbankan saat ini, tetapi masih banyak sisi penekanan pada sisi kewajiban dalam dunia perbankan. Peraturan baik perundangan maupun peraturan yang dikeluarkan oleh OJK untuk penggunaan digital banking lebih menitik beratkan pada kepentingan serta keamanan bagi konsumen dalam hal ini nasabah perbankan. Dari survei yang di lakukan oleh tirtio.id masih ditemukan keengganan masyarakat untuk melakukan transaksi digital karena masih memikirkan sisi keamanannya dana yang ditransaksikan.

Meskipun kemudahan bagi nasabah bank, tetapi jika terjadi hal buruk dalam transaksinya akan memberikan dampak resiko reputasi bagi perbankan. Tidak dapat dipungkiri bahwa diantara sekian banyaknya nasabah tentu ada juga yang bisa beritikad tidak baik. Tanggung jawab terhadap kerugian nasabah dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK memandatkan bahwa tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban bank yang harus dijalankan. Nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi layanan *e-banking* akan diberikan ganti kerugian manakala nasabah dapat membuktikan bahwa memang benar kerugian yang terjadi atas dasar kesalahan sistem pada bank itu sendiri. Pasal 21 ayat (2) UU ITE menguraikan bahwa pertanggungjawaban atas akibat hukum transaksi elektronik bergantung pada pihak yang melakukan transaksi.

Perlu kiranya diperhatikan untuk memberikan kewajiban yang seimbang, kewajiban nasabah untuk menjaga kerahasiaan data diri seperti password, kata kunci (*One Time Password = OTP*), tanggal lahir, nama ibu kandung dan lain-lain. Jika sekiranya abai dalam menjaga rahasia diri tersebut dan rekeningnya di bobol akan menjadi tanggungjawab dari nasabah yang bersangkutan. Perlu ditambahkan jika Perbankan dapat membuktikan keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, Perbankan tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.” Menentukan dengan jelas kriteria antara nasabah yang beritikad baik dan buruk dalam dunia perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Ali, Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis), Penerbit Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm. 82-83
- Asri Wijayanti, Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi, Jakarta. Sinar Grafika, 2009, hlm 10.
- Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jogjakarta, Persada
- Dominikus Rato, Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm.59.
- Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Jakarta, 2009, Hlm. 385. Riduan Syahrani, Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm.23.
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1.
- Muhammad Yaumi, *Media Dan Teknologi Pembelajaran*, Cetakan Pertama, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2018) 24
- Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana, Jakarta, 2008, hlm.158. Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelian R, Palandeng dan Godlieb N
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Balai Pustaka, Jakarta, 2002
- Riyanto Galuh Putri, “Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta”, <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>, diakses pada tanggal 28 Maret 2022, Pukul 11:59 WIB
- Sudikno Mertokusumo, 2009, Hukum Acara Perdata Indonesia. Jogjakarta, Liberty
- Syamsul Arifin, Pengantar Hukum Indonesia, Medan: Medan area University Press, 2012, Hal 5-6.
- Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi kedua, cet. 1, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991) Hal 595.
- Walfajri Maizal “BI: Transaksi digital banking meningkat 46,72% yoy sampai September 2021”, <https://newssetup.kontan.co.id/news/bi-transaksi-digital-banking-meningkat-4672-yoy-sampai-september-2021> - diakses pada tanggal 28 Maret 2022, Pukul 12:31 WIB
- Yasin Muhammad, “Salah Transfer Uang, Salah Siapa?”, <https://www.hukumonline.com/stories/article/lt61d40b3cde500/salah-transfer-uang> - diakses pada tanggal 28 Maret 2022, Pukul 13:03 WIB